

新潟市老人福祉センター いこいの家楽友荘

令和3年度年次報告書

指定管理者 株式会社関越サービス

新型コロナウイルスのまん延防止等重点措置の発令等により、約2ヶ月の臨時休館期間があったものの、指定管理者として、1年間大きな事故、大きなトラブルも無く、無事管理運営ができました。

- ・年間の利用者数が18,629人と前年から982人減少となりました。昨年対比95%でした。なお、稼働日数は、昨年と同じ241日で、新型コロナウイルスの感染予防のため、休館期間は9月の約2週間と、1月下旬から3月の第1週にかけて1ヶ月半の合わせて約2ヶ月間でした。ウイルス感染対策により集客をするイベント開催が十分にできなかったため、マスク着用等感染防止に留意しながら、日常でのご利用者とのコミュニケーションをこれまで以上に重視し、積極的に声掛けをして会話を増やすよう努めました。
- ・緊急時における連絡体制を確立し、消防訓練等を実施し全職員に統一した危機管理意識を持たせています。
- ・施設本体や設備に係る修繕を行い、建物の安全や延命化を図りました。
- ・新潟市のガイドラインにもとづき新型コロナウイルスの感染防止に留意しながら、変わり湯を月2回から毎週開催に変更し、年間を通して変わり湯をお楽しみいただきました。また、月1回のビンゴ大会、骨密度の無料測定会を開催し、ご利用者の利用満足度向上を図りました。
- ・ご利用者の要望等を管理運営に活かすため「アンケート箱」を常時設置し、5件の回収がありました。その他に、ご利用者の声を集める取り組みを行い、その内容をお客様声ノートに記入し、「スタッフミーティング」で共有しました。
- ・外注委託費等の経費削減を図るため、自社で行える業務はできるだけ自社で行いました。
- ・新型コロナウイルス対策として、大広間のテーブルの間隔をあけて設置しました。空気清浄機や、サーキュレーターを常時活用するとともに、利用者が入館する際には手指

消毒の促進と検温を実施しております。受付には飛沫感染防止シートを設置するなど新潟市のガイドラインに沿った対策を講じ、安全にご利用いただけるよう努めました。

次年度の取り組み

- ・今後も引き続き市のガイドラインに沿って、ご利用者に楽しんでいただく事業はもちろん、日常の運営に関してもご利用者の満足度が高くなる運営ができるよう、努力してまいります。
- ・現場スタッフとの連絡やミーティングを増やすことで状況の把握をより確実なものとし、それによって、ご利用者の満足度向上を図り、入館者数の増加に努めていきます。
- ・建物や施設設備に関して、巡回・点検・調査を定期的実施し、早めの修繕で建物全体の延命化を図ってまいります。