

新潟市西川社会福祉センター 令和5年度 事業計画書

令和5年3月28日

経営理念・経営方針

当法人は、旧西蒲原郡北部6ヵ町村の共同出資により設立された法人であり、地域に根ざした事業を行っています。事業運営は堅実であり、提供する福祉サービスの質の向上や事業内容の透明性の確保を図り、地域福祉の増進に努めることを経営原則にしています。

第1種・第2種の社会福祉事業に加え、公益を目的とする事業として、新潟市地域包括支援センター事業や西川圏域（第2層）の支え合いのしくみづくり事業の受託など、誰もが住み慣れた地域で、個人の尊厳を保ちつつ自立し、安心して安全に暮らすことができるよう支援することを目的として活動、事業運営することで地域の信頼を得てきました。

施設の設置目的を十分に理解し、公の施設管理運営の責務を認識して、適正かつ的確に利用者の平等を確保した管理運営を行います。

指定管理業務に係る事業計画（運営方針など）

新潟市西川社会福祉センター条例及び同施行規則、指定管理者業務仕様書にもとづき、公の施設管理運営の責務を認識して市民サービス向上や平等の確保など適正な管理運営に努めます。

(1) 施設の運営に関する業務

- ① 地域交流の場、福祉関係団体やボランティアの交流の場として、利用者が快適に利用できるよう適切な助言や指導、施設案内、苦情要望等への対応を行います。
- ② 高齢者や障がいのある人も分け隔てなく、利用者の気持ちに沿った対応ができる福祉に精通した知識を持つよう研修を行った職員を配置します。
- ③ ボランティア室または会議室の貸し出しについて、条例等にもとづき利用許可申請、変更、取り止めの届け出に必要な書類を整備し、利用者の申し出に応じて記入方法の説明を丁寧に行い適切に処理します。

(2) 施設の管理に関する業務

- ① 適切な方法で施設内の美観及び衛生を常時保つために、定期清掃、ごみ収集等について専門業者へ再委託します。施設内の日常清掃の他、施設敷地内の除草作業、外構設備の清掃を適宜行い、美しい施設内外の環境を維持します。
- ② 警備業務について、開館時間中は職員による来館者の確認や施設内巡回を行い、不審者の入場や迷惑行為防止に努めます。開館時間外は自動警報警備（機械警備）により専門業者へ再委託します。
- ③ 利用者が安全で快適に施設を利用できるよう消防設備、浄化槽、自動ドア等、特殊な技術や資格を要する設備の保守点検は専門業者へ再委託し、設備の正常稼働、予防保全に努めます。

- ④ 再委託する場合は、事前に新潟市へ再委託に関する承認申請を行い、受託業者に対して業務仕様書に定められた留意事項を遵守するよう指導を徹底します。
- ⑤ 自然採光や風を利用して照明・空調の消費電力削減に努め、空調設備について新潟市と協議の上で高効率な最新機器への入れ替えも検討します。また、当法人の経理規則により、契約書の種類・金額に応じた一般競争入札等の基準を定めているほか、随意契約となる場合でも複数業者からの見積もり合わせや、法人内他施設の契約・購入とあわせてスケールメリットによる管理経費の削減に努めます。

(3) 地域福祉の推進を図るための各種事業の企画・運営

これまでの指定管理期間中は、高齢者等の社会参加を促進するために、音楽レクリエーションや笑ヨガを企画運営してきました。新潟市と連携を図りながら引き続き各種事業の企画運営、福祉ボランティアの育成に努めます。

サービス内容（開館時間、休館日設定）

(1) 開館時間

午前8時30分から午後5時30分までとする。

(2) 休館日設定

- ・土曜日及び日曜日
- ・国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ・年末年始（12月29日から1月3日）

組織・人員体制

- (1) 管理人2人を雇用し施設の管理運営を行います。
- (2) 職員には社会福祉法人職員として、福祉関係団体、ボランティア、高齢者、障がい者等が多く利用する施設に対応した研修を行い配置します。また、指定管理業務全般にわたり、関係法令及び指定管理者業務仕様書にもとづいた内容で業務マニュアルを作成し、個々の事例に対して適切に処理できるよう職員に対して指導します。
- (3) 職員に必要な定期健康診断を行い、利用者及び職員の健康を害さないよう努めます。
- (4) 緊急時や非常時には、施設内に事務局を置く新潟市地域包括支援センター西川等の職員や受託申請準備をすすめている隣接の「新潟市西川高齢者ふれあいセンター」職員が支援することが可能です。

雇用・労働条件

- (1) 労働基準法等関係法令にもとづき就業規則等を整備しています。また、法改正に順じて適宜規則を改正し遵守しています。
- (2) 育児目的休暇（法令では努力義務）の導入や年次有給休暇以外の休暇制度についても有給化するなど労働条件の改善に努めています。
- (3) 働く子育て世代等の生活要件に配慮し、ライフサイクルに応じた人事の対応をしています。新潟県のハッピー・パートナー企業（新潟県男女共同参画推進企業）に登録し、

男女がともに働きやすく仕事と家庭生活が両立できるよう職場環境を整え、女性労働者の育成・登用などに積極的に取り組んでいます。

- (4) セクハラやパワハラをはじめとした各種ハラスメントに対応するため、ハラスメント対策委員会を設け、ハラスメント防止の方針の明確化と周知・啓発、苦情相談体制の整備、ハラスメント研修の実施などハラスメント対策強化に取り組んでいます。
- (5) 弁護士・社会保険労務士と顧問契約を結び、法令を守り、労働者の権利を守り働き続けるための助言を得て労働環境の改善に努めています。

安全確保及び緊急時の対策

- (1) 新型コロナウイルス感染症予防対策について、新潟市の利用ガイドラインにもとづき基本的な感染症対策を徹底して行います。施設利用時には新型コロナウイルス感染症対策チェックリスト及び参加者名簿を提出してもらい、発熱等の風邪症状がみられる場合は利用を控えていただきます。また、「新しい生活様式」ポスターを掲示して利用者への感染症対策への意識を啓発し、入館時の手洗いや手指消毒、マスクの着用、3密の回避及び定期的な換気、飛沫防止パネルの設置など防止策を徹底します。
- (2) 防火管理者を選任して施設の防災及び危機管理業務にあたります。また各種災害発生に備え、緊急連絡網や防災対応マニュアルを作成し、緊急時の連絡体制や役割分担を明確にして職員へ周知します。消防署立ち合いのもと隣接施設と連携した避難訓練を定期的に行い、訓練を通じて初期対応の重要性と平常時からの防災対策の意識づけを行います。万が一火災発生等、非常時には利用者及び職員の身体生命の安全確保を最優先とし、隣接施設の利用者及び職員、近隣住民と連携した行動をとるよう指導します。
- (3) 地震や風水害等の自然災害発生時には、避難所やボランティア活動拠点、物資集配拠点等として極めて重要な役割を担うことが想定されるため、開設準備等の初動対応も含め協力して利用者及び近隣住民の安全確保に努めます。緊急時の応援体制としては、施設職員のほか、近くに居住している法人職員が駆けつけることも可能ですし、必要があれば法人として備蓄している保存食の提供も可能です。
- (4) 施設内でけが人や体調不良者がいた場合は適切な応急処置を行います。また事故が発生した場合は新潟市へ速やかに報告し、施設の過失、瑕疵等が原因による事故に備えて利用者の身体・財産に対する損害賠償責任保険へ加入します。

要望・苦情への対応

- (1) 利用者からの要望や苦情はサービス改善の契機と捉えて、窓口、電話、電子メール、投書箱の設置など様々な方法で受け付け、内容を職員内で共有して速やかに改善に向けて対応することで利用者の満足度・利便性を高めます。受け付けた要望や苦情は、個人が特定されないことがないよう配慮しながら内容、対応方法、結果について公開するとともに、新潟市へ報告します。なお、法人では苦情解決マニュアルを整備し、一定の客観性と専門性を確保するため苦情解決第三者委員を選任しており、解決に向けた助言を受けられる体制をとっています。
- (2) 利用者の意見や要望を把握し、施設運営に反映させること等を目的として利用者アンケートを年1回実施します。アンケート結果と改善策、反映状況を施設内に掲示するととも

に新潟市へ報告します。

- (3) 業務報告書をもとに指定管理業務の実施状況、施設の利用状況、苦情や要望の件数、収支状況等を把握して自己分析・評価を行い、管理運営の見直しや業務の改善に努めます。

個人情報の取り扱い・コンプライアンス

- (1) 新潟市介護サービス事業者の業務管理体制の整備の届出に関する要綱にもとづき、法令遵守責任者を選任して届出を行い、コンプライアンスを徹底しています。
- (2) 個人情報保護法及び厚生労働省ガイドラインに基づく個人情報取扱い事業者の義務を適正に遵守履行するため、「個人情報に関する基本規則」「個人情報取扱い規則」を整備し、個人情報の取り扱いについて定期的に研修会を開催して職員に周知徹底を図っています。
- (3) 就業規則で守秘義務やSNS使用ルール等の遵守事項を定めています。職員が業務上知り得た個人情報やプライバシーに関する情報は、在職中ならびに退職後も外部に漏らさないように指導しています。個人情報が記録されている書類は第三者の知り得ない施設できる場所に適切に保管し、廃棄する場合は裁断または溶解処理するものとします。
- (4) 情報公開請求への対応は指定管理者業務仕様書の定めにもとづき新潟市の求めに応じて適切に行います。

社会貢献活動等の実績（障がい者雇用、地域活動への参加など）

- (1) 法人自体が福祉分野を専門としていることもあり、障がい者雇用にも取り組み自立した生活への支援を行っています。現在11人の雇用があり、リハビリ・事務補助・清掃業務等の担い手として働いています。
- (2) 西蒲警察署の助言のもと西川地域での犯罪抑止効果を目的として花見の里の車両に「防犯パトロール中」ステッカーを貼り、地域の見守り活動を行いながらご家庭への送迎や訪問を行っています。
- (3) 認知症に関する啓発活動として、JAや中学校、区内機関からの依頼で認知症高齢者を地域で見守るという題材の寸劇を披露し、好評を得ています。
- (4) 地域とのつながりを持つため、まつり行事の民謡流し参加、学校行事への作品展示、生活の場として地域になじんでいくように職員・利用者とも参加しています。また、ボランティアを通じ、地域の方との交流を行っています。