

令和3年度 横浜市南センター（含む老人福祉センター横浜市南寿荘）事業計画書

みなみ区民利用施設協会

基本方針

令和2年度においては、第3期指定管理者の応募提案内容を踏まえ、業務の効率化、人員の適正配置、光熱水の適正使用など管理コストの「縮減を図るとともに、これまでの実績や経験を活かして、安全・安心な管理を最優先に考えて運営してきました。

令和3年度事業計画策定にあたり、新型コロナウイルスの影響により、利用者数は、98,200人と平年度（2018年度）の49%、稼働率は43%（2018年度の63%）に減少する一方、利用料金収入は、部屋利用の8割を占める南寿荘団体の利用料金が無料であり、有料の体育室は殆ど10割稼働のため、95%に減少と影響は軽微であると見込んでいます。

引き続き、「地域に根ざした、区民に親しまれる、使いやすい施設」という施設の設置理念を念頭に置き、乳幼児からお年寄りまで誰もが気軽に利用できる施設を目指し、次のとおり管理運営に取り組んでいきます。

第一に、お客様には「おもてなしの心」で接し、皆様が安全に安心して利用できるよう安定した運営に努めるとともに、新たなお客様の発掘につなげる自主事業を企画するなど、積極的に事業を展開することにより、より多くのお客様にご利用いただけるよう努めます。

第二には、お客様や地域の方々とのコミュニケーションを大切にして、様々な機会を捉えてニーズ把握に努め、施設の運営・管理や事業活動に反映しお客様へのサービスや利便性の向上に努め、お客様の満足度アップを図っていきます。

第三には、お客様一人ひとりの絆や地域とのつながりを基本に、地域や地域の各種団体との連携・協力を図り、地域交流の支援を進めます。

第四には、新型コロナウイルス感染予防対策について、横浜市からの指導・助言のもと、館内消毒や一時閉館、利用制限など必要な対応を行い、お客様の安心・安全を確保します。

1 施設の運営

- ① 多くの高齢者が集まる場に子どもや青年が交わる事業を展開し、地区センターと老人福祉センターとの複合施設という特徴を最大限に活かします。
- ② 施設運営に当たっては、誰にでも公平・公正な対応をいたします。おもてなしの心を持ち、お客様の喜びにつながるお客様の立場に立った思いやりのある接遇に努めます。
- ③ 平成元年12月から、団体による部屋の貸切予約は、インターネット予約を加えた新たな予約方法を実施することで、予約の公平さを担保しつつ、抽選会を廃止してお客様が来館する手間を省き、利便性を向上させました。
お客様がより便利に、高齢者が不安なく予約できるよう、スマートフォン操作の講座を実施するなど、利用者のサポートに努めます。
- ④ お客様の声に常に耳を傾け、多様化するお客様のニーズの把握・収集に努め、敏感に反応することにより質の高いサービスの提供につなげます。
- ⑤ 接遇サービスの向上と情報サービスの充実に努めるとともに、様々な広報活動を通じて、認知度をより高めることで利用人数のアップや利用率の向上を図ります。

2 施設の管理

- ① 安全・安心・快適
 - ・ 施設の管理については、お客様の安全・安心を第一と考え、維持管理業務の効率化と業務水準の向上を安定的に実現できるよう、委託業務の監督はもちろん、職員にヒヤリハット意識を醸成し、職員による日常的な確認・改善に努めます。
 - ・ 新型コロナウイルス感染防止のため、マスク着用を徹底し、自動体温測定器により入館者全員の体温測定を行い、スタッフがドアノブ・手すり・エレベーターのボタン・電気のスイッチ等を適宜消

毒します。また、各部屋等に備品用の消毒液・手指消毒液を置き、感染発生時の緊急連絡先の提出をお願いする等、お客様が安心して利用できる環境を整備します。

- ・ 快適に施設を利用していただくために、整理整頓や清掃を徹底し、常に清潔で心地よい環境を心掛けます。
- ・ 体育室に設置した、暑さ指数測定計（WBGT 計測）や温湿度計により、運動中などに値を確認することで、給水・休息の目安とし、熱中症予防に役立てます。

② 省エネ

今まで以上に、冷暖房温度の適切な室温設定や、照明及び電気器具類の最低限の使用に努めるとともに、ガス及び上水道の使用量の節減など光熱水費の縮減に努め、地球温暖化防止に待ったなしの姿勢で取り組みます。

③ コストの縮減

施設の修繕・清掃などで職員ができることは、委託業者に任せるだけでなく、日常業務の中で行い、コスト縮減を図ります。

3 自主事業

当センターは、開館して42年が経過し地域の施設として定着しています。

地区センターの自主事業では、地域の実情や課題を踏まえた事業や自主事業を通じた住民との協働を主眼とした事業を実施します。南寿荘の自主事業である「趣味の教室」では、生きがいづくりや相互交流につながる講座や教室など、お客様のニーズを反映した内容とします。また地域包括ケアの推進、ポジティブエイジングのために介護予防事業等の分野に積極的に挑戦しながら魅力的な自主事業を展開していきます。

また、各種講座や教室等の開催により、知識や教養を高めるとともに、お客様どうしの活動や交流を深めていただき、講座終了後も自主的なグループ活動ができるよう支援してまいります。さらに、ホームページやチラシのほかポスターの掲出など地域の協力を得ながら、わかりやすく広報していきます。

なお、事業の実施に当たっては、横浜市からの指導・助言のもと、参加人数の制限や当日の体温測定、マスク着用及び手指消毒の徹底、十分な換気、ソーシャルディスタンスの確保等、十分な感染予防対策を行います。

4 個人情報保護の徹底

お客様から個人情報を取得することが多くあります。取得の目的をお知らせするとともに、取得や利用は業務上最小限とします。また、不要となった個人情報は速やかに適切な方法で処分します。職員には、業務上知り得た個人情報の守秘義務があります。個人情報保護の研修を行い、守秘義務を周知徹底します。

5 職員研修

職員は、その業務を遂行する上で、さまざまな業務に応じた能力が求められます。年間研修計画に基づき行う採用時研修、全職員対象の全体研修及び施設で行う個別研修を通じ、徹底した個人情報保護、人権感覚の向上、人命救助の推進、接遇のレベルアップ及び職員間の協調・連携・協力の重要性等、職務上必要な能力を習得して協会職員の資質向上を図り、円滑な業務運営を行います。

6 その他の取り組み

お客様のニーズとご意見を把握するため、ご意見箱の活用やお客様アンケートを実施してまいります。聴取したご意見に対しては、その結果を館内に掲示し、ホームページに掲載します。