

業 務 計 画 書

1. 市民の平等利用確保

(1) 施設を管理・運営する際の基本的な方針について

少子高齢化社会を迎え、江別市においても平均寿命の伸長と出生率の低下により、急速に高齢化が進んでいる状況にあり、現在、市民の4人に1人が65歳以上という“長高齢社会”になっている。このような状況にあって、行政と地域住民が協働関係を築きながら、より適切な高齢者の支援を行うことが重要であると考えられる。

これらの観点から、当該「野幌老人憩いの家」の運営においても、我々NPOが持つ高齢者支援やまちづくりなどの専門性や多くの市民活動団体等とのネットワークを活用し、当該施設が地域と密接な連携を保つ交流や支援の「場」となるように努めるものとする。

また、市民に親しまれる施設の管理を目指し、条例、規則等を遵守し、高齢者のみならず地域の人々が気軽に「憩いの家」を訪れるような雰囲気作りに努めるなど、地域に開かれた施設運営に努めるものとする。

【野幌老人憩いの家 管理・運営基本方針】

1 利用者サービスの向上と施設管理

① 利用者サービスと快適性の向上

定期的にアンケート調査等を行い施設運営の課題を見出すとともに、利用者や関係者等と意見交換会を継続し、課題の解消に努める。

② 施設の長寿命化と効率化を視野に入れた管理

江別市と連携して建物の維持保全に努めるとともに、利用者の安全確保に配慮した管理に努める。

③ 江別市環境マネジメントの趣旨に即した取り組み

2 地域との関係づくり

① 地域との連携

高齢者を地域で支えるという江別市の大きな方針に準じて、市並びに自治会等と連携し、当施設の設置目的である「高齢者に対して教養の向上・レクリエーションのための場の提供をもって心身の健康と福祉の増進を図る」に努める。

② 地域コミュニティの基地としての役割づくり

市民活動団体やサークル活動と連携して種々催し物等（自主事業）を行い、当該施設を、高齢者のみならず地域の人々が気軽に訪れ話し合いが出来る地域に開かれた「場」となるような施設運営に努めるものとする。

(2) 利用者の平等利用確保について

施設本来の目的を考慮し、一部の分野、事項に偏りが生じないよう以下の事項に留意する。

① 利用許可の平等

利用許可にあつては、趣味嗜好にとらわれず有権利者全般を対象として事務作業にあたるものとする。なお、週一回など固定して利用している人・団体については、個別占有にならないよう十分な調整を行った上で許可するものとする。

② 受付の平等

上記同様、“平等の利用の原則”を念頭に置き、受付業務にあたるものとする。利用受付は毎月1日(休館日の場合は翌日)以後とし、3カ月先までを受け付ける。

③ 利用者並びに多くの人の声や意見を取り入れた施設運営

定期的に利用者アンケートを行い、“利用のしやすさ”や“施設運営に対しての要望”等を把握し、改善個所が生じた際には速やかに誠意をもって対応するとともに、高齢者に関する種々の専門家や地域自治会にも意見を求めるなどして、当施設の設置目的である「高齢者に対して教養の向上・レクリエーションのための場の提供をもって心身の健康と福祉の増進を図る」を達成するものとする。

(3) 個人情報保護方策について（情報公開に係る指針）

江別市の個人情報保護条例に準じ、個人情報保護にあたる。そのため、当該保護条例の把握と適切な取扱いを目指す。当 NPO 内での個人情報の取り扱いに関する規定を明文化し、全職員が共有する。これにより、個人の権利利益を侵害することのないよう努めるとともに、個人情報の保護に関する市の施策や要望に速やかに協力できる体制を構築する。

2. 施設の効用発揮

(1) 施設の利用促進手法について

以下の手法を用いて施設の利用促進を図る。

- ① 利用状況などを掲載した『野幌老人憩の家だより』の発行を継続する。
- ② 大きな催し物などを開催する際には、独自のチラシやポスターを作成し、集客動員を図る。
- ③ 上記①および②に関しては、『江別市民活動センター・あい』や地域の公共・公益施設に存置および掲載を図る。
- ④ 『江別市民活動センター・あい』と連携し、市民活動団体や市民に対して活用や催し物開催の告知を図る。
- ⑤ 市民活動団体版出前講座を活用し、教養・文化の促進を図る。
- ⑥ 他団体との連携を図りながら、地域の間としての機能を構築していく。

(2)利用者サービス向上策について

市民ニーズおよび利用者ニーズを把握し、市および地域自治会、高齢者団体等と連携を図りながら、サービスの向上に努める。

なお、利用者に関しては、定期的にアンケート調査等を行い、“利用のしやすさ”や“施設運営に対しての要望”等を把握し、改善個所が生じた際には速やかに誠意をもって対応する。

(3)施設の効率的運営のための方策について

条例、規則等を遵守した中で、極力、経費節減を図り、円滑な施設運営に努める。

(4)管理業務の評価・改善方策について

管理業務が適切に行われているかどうかを判断する際には、第三者の視点を取り入れることが必要と考えられることから、利用者アンケートを定期的に行うとともに、施設運営および管理上改善が必要とされる事項については、高齢者の専門家や江別市などと協議を行う「場」を設置することも検討する。

(5)自主事業について

以下の自主事業を行い、施設設置の効果をより高め、設置目的の達成に努める。

1 情報発信の取組

① 現在発行している『野幌老人憩の家だより』の継続に努める。

② 当該施設のPR・周知を目的とした催し物を実施する。

(利用者活動発表交流会、野幌を語る集い等)

③ 利用団体のPRチラシを掲示し、会員増加を図る。

2 利用者相互の交流を高める取組

① 利用サークル相互による「利用者活動発表交流会」と「四季の行事お楽しみ会」の実施

利用者活動発表会はH22年度より本格化実施している。準備、進行などは出演者相互で実行委員会をつくり、自ら企画・実施する方向で進める。

3 高齢者の心身の健康づくりのとりくみ

市民活動団体やサークルと連携して高齢者の心身の健康増進を図る。

① 市民活動団体版出前講座の活用

健康や消費者被害などの講話、手話歌や人形劇団の発表等を企画。

② 他団体と連携しながら、地域の間としての機能を構築。

地域食堂などの食の場、憩いの場を提供する(NPO法人ワーカーズコープと連携)

3. 施設の安定運営

(1) 施設の維持管理計画について

当該施設は、高齢者を対象としていることから、「利用者の安全性」を第一に考え、建物だけではなくアプローチ等の屋外も重要な視点に入れ管理することとする。

また、備品の管理も重要であると考えことから、台帳の整備はもちろん、破損や危険な状態につながる恐れが無いかなどのチェックも併せておこなうこととする。

加えて、緊急事態を想定した防火・防災などの当該実施訓練なども行うこととする。

(2) 職員体制・研修計画について

専任職員 1 名を配置する。万が一の事態が起きたときには当 NPO 事務所よりスタッフがいつでも駆けつけ対処できるようにし、常に施設を通常通りに運営できるようにする。

専任職員は、当 NPO の意思を共有しつつ、当該施設の重要性と活用方針を理解し、これを実直に遂行できる者を配置する。代替要員についても、専任職員との意思疎通を図り、引き継ぎ等を遅滞なく行い、同等の維持管理が出来るようにする。

また、当該施設では来客者への対応が重要であることから、基礎的な接客対応等を学ぶものとする。さらに、防火管理に関する知識は担当者のみならず全員が理解・遂行できるようにし、救急救命法の研修も受けられるようにする。

(3) 利用者の安全確保の方策について（災害・利用者の事故・利用者トラブル等）

来場者の安全確保は最重要事項であるため、災害時を含めた非常時の対応を事前に取り決め、これを徹底する。利用者からのクレーム等のトラブルについても同様に、対応方法を事前に取り決め、的確な対応で利用者の理解を得ながら迅速に処理し、当事者及び他の利用者に迷惑が及ばないように対応する。これらの対応技術は江別市民活動センターの運営や野幌老人憩いの家の管理実績の中で蓄積されており、マニュアル化することでさらに確実に遂行できるようにする。

(4) 類似施設等の管理運営実績について

指定管理では、当該「野幌老人憩の家」を 11 年間管理し、利用者の安全管理では事故もなく、また施設運営でも老朽部分や故障個所の報告には素早く対応し、利用者の満足度を上げてきたと自負している。管理人に対しても、単なる作業員としてではなく、現場に最も精通している管理人の意見を貴重なものとし、情報交換を行いながら何が必要なのかを常に把握するようになってきた。

さらに、当 NPO の管理・運営する「江別市民活動センター・あい」は、日常的に様々な方が利用する施設であり、利用者数も年間約 2 万人と多くの方が訪れるが、安全管理上の問題はなく、また常に相手を尊重した対応を心掛けるなど、利用者に対するソフト面での配慮にも精通している。

このようなことから、不特定多数の方の利用する施設に対する管理実績は充分に有していると考えられる。

(5) 第三者委託予定業務について

現在、消防用設備等(特殊消防用設備等)点検及び防火対象物点検を委託している。

(6) 地域企業の活用策について

江別市内には優れた技術や人材を抱えた企業が数多くあり、当該施設の安定運営を図る上では、こうした企業との連携を行うことは十分視野に入れて考えていきたい。規模的には小さい施設ではあるが、高齢者を地域で支えるという全市的な観点から、自主事業の実施や施設運営に関する新しいアイデアを積極的に取り入れていきたいと考えている。このため、日ごろから地域企業の特色や、取組み等を情報収集し、機会があるごとに接触を持ち、適材適所の活用を図る所存である。

また、物資に関しては江別市内の事業者で対応できるものは江別市内で購入する。

4. 施設管理経費の縮減

(1) 収支計画の積算根拠と適正な経費算出について

施設管理経費については、過去 11 年間行った管理実態に即して、節約可能な部分も加味して収支の算出を行った。なお、早めに修繕等を施した方が将来の大きな事故を未然に防ぐ、あるいは経費の節約化を図ると予測できるものについては、収支の算出に際して取り込むよう勘案、管理人件費については将来的な最低賃金を予測し見積もった。

(2) 管理経費縮減のための創意・工夫について

施設の管理水準を下げぬように、また、節約可能な部分を検証しつつ効率的かつ効果的な管理を行うことで、経費縮減に努める。

但し、画一的な経費縮減目標は、施設の管理水準を下げることになりかねないため、客観的な視点や、利用者目線を取り入れることで、利用者にとってなくてはならないことをおろそかにしないように注意する。

5. その他

(1) 利用者満足度や要望等の把握・反映と苦情対応について

利用者に対するアンケートやヒアリング調査を行い、意見や要望等を把握するように努める。こうしたデータは、定期的に集計して分析・評価を行うことで、単に集めるだけではなく、適切な反映を行えるようにする。

なお、アンケートは置くだけではなく一人でも多くの利用者から回答を得られるように工夫することとし、また、状況に応じてアンケート内容を変えるなどして、利用者の意見や要望が適切に届くよう努める。

(2) 地域における雇用創出や地域活性化の貢献について

当該施設の職員には、江別市内在住者を当てることとし、雇用の促進に努める。
また、当該施設を地域の人がサポートする仕組みを構築し、係わる人が“高齢者の支援”という社会的貢献をも体験でき、かつ当該施設を核としたコミュニケーションの「場」をつくり、地域の活性化に努める。

(3) 環境への配慮について

省エネやゴミのリサイクル等の促進はもちろん、利用者も一体となって当該施設が環境に対する取り組みに配慮していると理解されるようにする。

このため、長期的かつ広範な視野から本当に環境負荷を減らすための活動を考える。

＜例＞

- ・ イベントで排出されるゴミを分別するだけでなく、ゴミの量を減らすためにどのような取り組みをすれば良いのかを、関係者に具体例と共に周知する。
(具体的には出したゴミは原則として持ち帰る)
- ・ 利用者にもマイ箸・マイカップの持込みを歓迎するなど、みんな一緒になって環境負荷を減らし、循環型社会の形成を意識できるよう取り組む。
- ・ 施設内外の清掃に努める
- ・ ごみの排出量を抑える
- ・ 環境に配慮した石鹸などを使用する。

(4) 地域との協働や連携に関する計画について

高齢者を地域で支える観点から、自治会のみならず市民活動団体との連携を図り、協働のまちづくりを視野に入れて考えている。

「市民活動センター」を中心として、いろいろな分野の市民活動団体と連携し、当該施設の目的である「高齢者に対して教養の向上・レクレーションのための場の提供をもって心身の健康と福祉の増進を図る」を達成したいと考えている。

(5) 社会的貢献活動に関する計画について

当該施設の目的や基本方針に沿った活動そのものが、社会的貢献活動に寄与するものであると考えられるが、今後も「環境」「福祉」「教育」「健康」「防災」「文化」等を中心に活動計画を立てたいと考えている。

事業計画書

(令和2年度～5年度)

管 理 業 務	内 容 ・ 方 針	実施方法(時期・回数)
1. 清掃(屋内・屋外)	・屋内清掃 施設内の清掃 ・屋外清掃 施設外のごみ、落葉等の清掃 ・窓ガラス清掃 ・施設内トイレ清掃	毎日実施 日々屋外点検の際に実施 状況に応じて実施 開館日は毎日実施
2. 消防設備点検	・消防設備等の点検 ・防火対象物点検	年2回実施 10月 2月 年1回
3. 防災避難訓練	・利用者を対象に避難訓練	年1回
4. ごみ収集	・可燃、不燃ごみを分別収集	毎週ごと指定日に搬出
5. 病虫害駆除	・屋内、外の病虫害	駆除剤を常備してその都度対応
6. 施設・設備の点検	・施設屋内外の巡視点検	開館日は毎日実施
7. 屋外管理	・樹木剪定 ・雑草抜き ・屋根ダクト落葉除去	低木について実施 程度に応じ実施 年1回 落葉時11月頃
8. 除排雪	・屋根雪下し、排雪	状況に応じ1～2回
9. 自主事業	・利用者活動発表交流会 ・「憩いの家だより」発行 ・催し物の実施 ①楽々サロン ②市民活動団体版出前講座	年1回 実施 月1回 発行予定 年10回程度 年2回程度

指定管理期間中の特定年度に別の管理業務が発生する等、必要な場合は年度を分けて作成してください。

収 支 計 画 書 (令和2年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		なし	
	収入計(A)	0	
支 出	人 件 費	(報酬・賃金・手当・社会保険料等を記載すること) (職種・人数・雇用形態等が分かるように記載すること) 管理人人件費 2,115 事務処理人件費 247 管理人人件費振込料 16 グループ傷害保険料 18	307日を4人で分担する。 勤務時間9:00-1700 6,888円/日×307日(時給861円) 6,888×3日×12ヶ月 4人分 1,296円/月 管理人4人に対する保険
	事 業 費	自主事業 56 除排雪費 80 消防用設備保守点検 6 防火対象物点検 22 消火器賃貸料 11	自主事業費参照 年2回実施 年1回実施
	事 務 費 管 理 費	(電気料金・水道料金・ガス料金は分けて記載すること) 保険料 2 水光熱費 199 燃料費 140 消耗品費 36 通信費 35 設備修繕費 10 備品費 5 その他 36 諸経費 236	責任賠償保険 電気・水道・ガス ガス 3,500円×12ヶ月=42,000円 水道 2,600円×12ヶ月=31,200円 電気 1,0500円×12ヶ月=126,000円 灯油代 トイレtpーパー・蛍光灯・タオル・洗剤等 電話料 建具・給湯設備修理等 NHK受信料、各種振込料、雑費等 人件費の10%
	そ の 他		
	支出計(B)	3,270	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)		3,270	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		2,973	

※指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税が係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

様式5 別紙

(令和2年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		(自主事業名や事業内容を記載すること) なし	
	収入計(D)	0	
支 出	活動発表交流会 出前講座 憩いの家だより	ステージ設営他 印刷製本費 印刷製本費	30 設営材料、チラシ印刷、交流会材料等 2 100部 × 20円 (カラー印刷) 24 100部/月 × 20円 (カラー印刷)
	支出計(E)	56	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 56	

収 支 計 画 書 (令和3年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		なし	
	収入計(A)	0	
支 出	人 件 費	(報酬・賃金・手当・社会保険料等を記載すること) (職種・人数・雇用形態等が分かるように記載すること) 管理人人件費 2,180 事務処理人件費 255 管理人人件費振込料 16 グループ傷害保険料 18	308日を4人で分担する。 勤務時間9:00-1700 7,080円/日×308日(時給885円) 7,080×3日×12ヶ月 4人分 1,296円/月 管理人4人に対する保険
	事 業 費	自主事業 56 除排雪費 80 消防用設備保守点検 6 防火対象物点検 22 消火器賃貸料 11	自主事業費参照 年2回実施 年1回実施
	事 務 費 管 理 費	(電気料金・水道料金・ガス料金は分けて記載すること) 保険料 2 水光熱費 199 燃料費 140 消耗品費 36 通信費 35 設備修繕費 10 備品費 5 その他 36 諸経費 244	責任賠償保険 電気・水道・ガス ガス 3,500円×12ヶ月=42,000円 水道 2,600円×12ヶ月=31,200円 電気 1,0500円×12ヶ月=126,000円 灯油代 トイレtpペーパー・蛍光灯・タオル・洗剤等 電話料 建具・給湯設備修理等 NHK受信料、各種振込料、雑費等 人件費の10%
	そ の 他		
	支出計(B)	3,351	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)		3,351	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		3,046	

※指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表といたうで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

様式5 別紙

(令和3年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		(自主事業名や事業内容を記載すること) なし	
	収入計(D)	0	
支 出	活動発表交流会 出前講座	ステージ設営他 印刷製本費 印刷製本費	30 設営材料、チラシ印刷、交流会材料等 2 100部 × 20円 (カラー印刷) 24 100部/月 × 20円 (カラー印刷)
	憩いの家だより		
支出計(E)		56	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 56	

収 支 計 画 書 (令和4年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		なし	
	収入計(A)	0	
支 出	人 件 費	(報酬・賃金・手当・社会保険料等を記載すること) (職種・人数・雇用形態等が分かるように記載すること) 管理人人件費 2,242 事務処理人件費 262 管理人人件費振込料 16 グループ傷害保険料 18	308日を4人で分担する。 勤務時間9:00-1700 7,280円/日×308日(時給910円) 7,280×3日×12ヶ月 4人分 1,296円/月 管理人4人に対する保険
	事 業 費	自主事業 56 除排雪費 80 消防用設備保守点検 6 防火対象物点検 22 消火器賃貸料 11	自主事業費参照 年2回実施 年1回実施
	事 務 費 管 理 費	(電気料金・水道料金・ガス料金は分けて記載すること) 保険料 2 水光熱費 199 燃料費 140 消耗品費 36 通信費 35 設備修繕費 10 備品費 5 その他 36 諸経費 250	責任賠償保険 電気・水道・ガス ガス 3,500円×12ヶ月=42,000円 水道 2,600円×12ヶ月=31,200円 電気 1,0500円×12ヶ月=126,000円 灯油代 トイレトペーパー・蛍光灯・タオル・洗剤等 電話料 建具・給湯設備修理等 NHK受信料、各種振込料、雑費等 人件費の10%
	そ の 他		
	支出計(B)	3,426	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)		3,426	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		3,115	

※指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税が係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

様式5 別紙

(令和4年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		(自主事業名や事業内容を記載すること) なし	
	収入計(D)	0	
支 出	活動発表交流会 出前講座 憩いの家だより	ステージ設営他 印刷製本費 印刷製本費	30 設営材料、チラシ印刷、交流会材料等 2 100部 × 20円 (カラー印刷) 24 100部/月 × 20円 (カラー印刷)
	支出計(E)	56	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 56	

収 支 計 画 書 (令和5年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		なし	
	収入計(A)	0	
支 出	人 件 費	(報酬・賃金・手当・社会保険料等を記載すること) (職種・人数・雇用形態等が分かるように記載すること) 管理人人件費 2,311 事務処理人件費 269 管理人人件費振込料 16 グループ傷害保険料 18	309日を4人で分担する。 勤務時間9:00-1700 7,480円/日×309日(時給935円) 7,480×3日×12ヶ月 4人分 1,296円/月 管理人4人に対する保険
	事 業 費	自主事業 56 除排雪費 80 消防用設備保守点検 6 防火対象物点検 22 消火器賃貸料 11	自主事業費参照 年2回実施 年1回実施
	事 務 費 管 理 費	(電気料金・水道料金・ガス料金は分けて記載すること) 保険料 2 水光熱費 199 燃料費 140 消耗品費 36 通信費 35 設備修繕費 10 備品費 5 その他 36 諸経費 258	責任賠償保険 電気・水道・ガス ガス 3,500円×12ヶ月=42,000円 水道 2,600円×12ヶ月=31,200円 電気 1,0500円×12ヶ月=126,000円 灯油代 トイレットペーパー・蛍光灯・タオル・洗剤等 電話料 建具・給湯設備修理等 NHK受信料、各種振込料、雑費等 人件費の10%
	そ の 他		
	支出計(B)	3,510	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)		3,510	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		3,191	

※指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

様式5 別紙

(令和5年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入		(自主事業名や事業内容を記載すること) なし	
	収入計(D)	0	
支 出	活動発表交流会 出前講座 憩いの家だより	ステージ設営他 30 印刷製本費 2 印刷製本費 24	設営材料、チラシ印刷、交流会材料等 100部 × 20円 (カラー印刷) 100部/月 × 20円 (カラー印刷)
	支出計(E)	56	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 56	