

## 業 務 計 画 書

## 01 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

当該施設は、高齢社会における老人の教養の向上やレクリエーション等の社会参加の機会を提供する集える場所を確保することで、今日的問題である高齢者の健康増進と福祉の向上を図る施設であることから、

①利用者が「気持ち良く集い楽しむ」ことを目的とした管理運営を行います。

②公平で公正な施設利用を推進します。

ア. 利用時間が重なった場合には、部屋の交換及び相部屋をお願いし、特定の独占利用とならないように利用の公平を図ります。

イ. 多くの人が利用するようパンフでのPR等周知に努めます。

③施設の経年劣化等を念頭に置き、点検設備に努め安心安全な施設の管理運営を目指します。

ア. 施設点検マニュアルに基づき開館前・閉館後の確実な点検を実施します。

イ. 災害・事故等の対応マニュアルを作成し、発生した時は人命を守ることを最優先とした速やかな対応を行います。

④利用者の個人情報を守ります。

ア. 施設利用者の個人情報については、外部に漏れることがないように管理を徹底します。

イ. 施設に従事する管理人に対し、個人情報についての教育・研修を行います。

## (2)利用者の平等利用確保について

公の施設の利用については、特定の地域団体や個人が既得権的に使用することのないよう次の事項に留意します。

ア. 当該地域に限らず多くの市民が利用し、交流し合うよう当方が発行する広報誌を活用するほか、PR用のパンフレットで周知します。

イ. 利用時間が重なった場合には、部屋の交換のほか、少人数の場合には相部屋を協力願い、特定の独占利用とならないよう指導します。

## (3) 個人情報保護方策について (情報公開に係る指針)

当センターでは、「市個人情報保護条例」に準じ「個人情報保護規定」を平成15年度に制定しております。これに基づき個人の権利利益を保護することとします。

利用者の情報保護については、特に問題視される傾向にありますことから次の事項を徹底します。

- ア. 施設に従事する管理人に対しては、利用者の言動に対して口外しないことの教育・研修を徹底します。
- イ. 施設の管理日誌については、行政当局からの依頼に基づく以外は一切公開しません。また、日誌等は保管時の施錠を励行します。

また、情報公開についても「規定」による個人情報の開示条項によるほか、当センターに関する文章の開示については「文章開示事務取扱要綱」を平成12年度に制定しております。これに基づき適切な開示に努めます。

G

## 施設の効用等

## (1)施設の利用促進手法について

当該施設は、基本的には市内住居の60歳以上の高齢者及びその介護者に限られることから、利用促進にも一定の限度があるものと考えられます。同種の施設は、市内に4ヶ所ありますが、サークル利用者は地域限定的になる傾向が見られるため、これら施設の利用者及びサークル等との連携を深めて交流を促します。

## (2)利用者サービス向上策について

管理人には接遇態度や言葉遣いなど接遇研修を行っていますが、さらにこれらを充実させるほか、利用者が安心して安全に利用できるように、施設備品の整理整頓や清掃の徹底を図り、利用者のサービス向上に努めます。

## (3)施設の効率的運営のための方策について

当センターは、多種多様な業務を受託しており、その中でも会館管理・受付業務等は、利用者との接点が多いことから管理人には、接遇講習会を年2回受講することを義務付けしています。

また、当センターの会員は、永年の豊富な経験と知識を有しており、広範多岐に亘るニーズに対応可能な人材バンクでもあります。

このことを踏まえて、効率的な施設運営のため今後とも利用者の意見（アンケート）を参考に対応します。

施

設

の

効

用

等

事

## (4) 管理業務の評価・改善方策について

当該施設は、当センターが平成2年度から受託し、管理運営を行ってきたところであります。

このことから、当センター職員は施設全体の構造設備等を把握しており、運営に支障を来さないよう、それぞれの課題に対応して参りました。

さらに、今後とも利用者からのアンケート調査を行い、利用者のニーズを把握することで、設置目的に沿ったサービスの改善に努めて参ります。

## (5) 自主事業について

当センターが指定管理者として管理運営させていただいている「ふれあいワークセンター」において実施している、健康教室等の実施を予定しています。

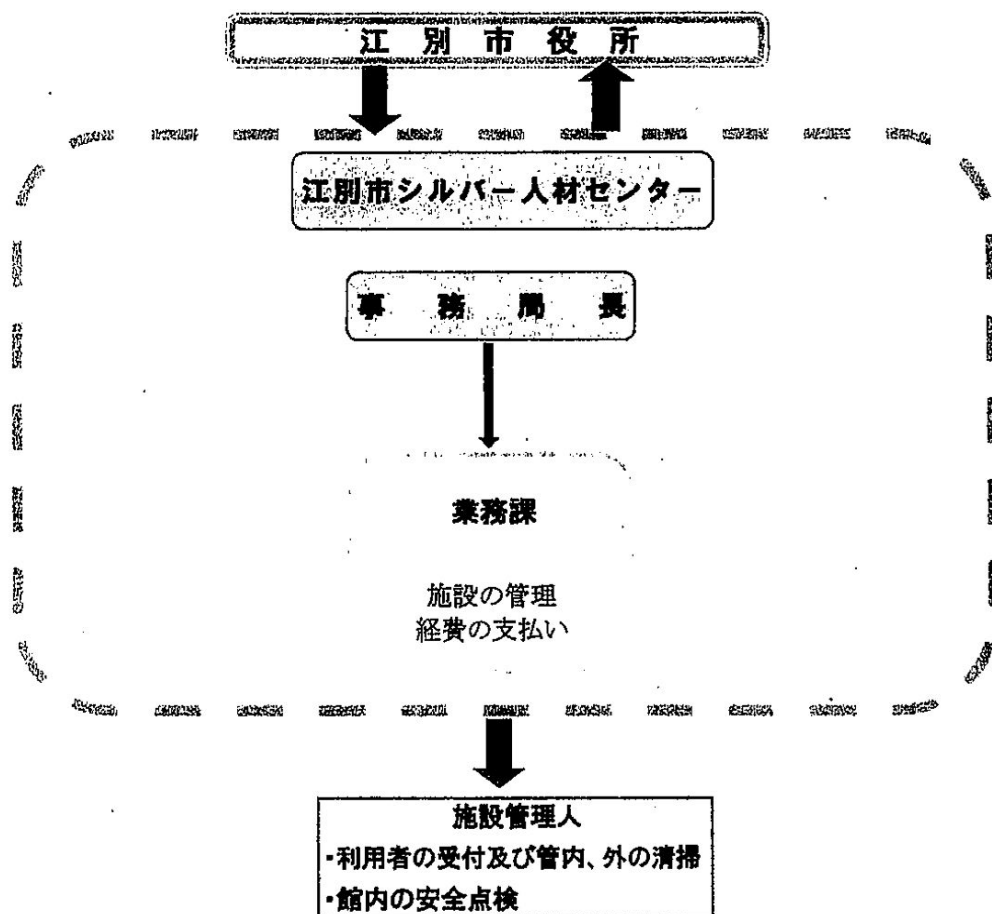
健康福祉部介護保険課と地域包括支援センターの協力を得て、当該施設近隣の高齢者が集う中、健康維持・増進や交流を図ってまいります。

## (1)施設の維持管理計画について

電気設備や暖房設備及び燃料タンクの点検等を点検マニュアルに基づいて行い、日常の安全点検等に努めます。

また、冬期間の雪降しやツララによるガラスの破損を防ぐ等のほか、駐車スペース確保のための排雪についても極細やかな対応に努めます。

## (2)職員体制・研修計画について



当センターの事務局職員は、事務局長のほか、正職員3名、臨時職員4名の計7名となっております。

また、施設管理に従事する3名による交代制で行います。管理人には、年2回の接遇講習会を義務付けさせております。

|                             |                                                                                                                     |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03                          | <b>施設の安定運営</b>                                                                                                      |
| 施設<br>の<br>安<br>定<br>運<br>営 | <b>(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)</b>                                                                      |
|                             | <p>消防用設備の定期点検の励行や市消防署による消火訓練、避難訓練等の総合訓練を年2回実施し、利用者の安全対策を講じ危機管理意識の啓発に努めます。適宜、施設内外を巡回し非常口や危険個所の点検等事故防止を図ります。</p>      |
|                             | <b>(4) 類似施設等の管理運営実績について</b>                                                                                         |
|                             | <p>平成21年度から江別市ふれあいワークセンターの指定管理者として管理運営にあたっております。</p> <p>その他の類似施設としては、市からの委託業務として住区会館（野幌公会堂、大麻西地区センター）を管理しております。</p> |
|                             | <b>(5) 第三者委託予定業務について</b>                                                                                            |
|                             | <p>第三者への委託業務については、消防用設備等点検業務と駐車場の除排雪について委託します。</p>                                                                  |
|                             | <b>(6) 地域企業の活用策について</b>                                                                                             |
|                             | <p>当施設につきましては、第三者委託業務以外の業務には、当センターの会員が対応しますが、消耗品、都市ガスの供給、暖房燃料及び除排雪については地域企業へ発注します。</p>                              |

## (1) 収支計画の積算根拠と適正な経費算出について

当施設の管理経費は、過去4年間の実績を踏まえ算出しました。

令和2年度の管理人の配分金については、令和元年10月に改正が見込まれる最低賃金法に基づき算出しました。更に近年の最低賃金の増加金額26円を積み上げ令和5年度までの人件費を計上させていただきました。

## (2) 管理経費削減のための創意・工夫について

管理費の光熱水費、消耗品費については継続して縮減に努めて参りますが、一定の限界がある事をご理解願います。

- ・利用のない部屋の消灯
- ・室内温度（22℃）を設定し、暖房燃料費の削減

以上を励行します。

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>05</div> <div>そ の 他</div> <div>そ の</div> <div>の</div> <div>他</div> | <div>そ の 他</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                         | <div>(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</div>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                         | <p>アンケート調査を実施することにより、利用者の要望等に対応してまいります。</p> <p>アンケートによる改善等については、掲示板にアンケートの内容による改善を掲示して対応したいと考えております。</p> <p>管理人と利用者のトラブル等については、当センターの就業調整委員会の調査を実施し、より良い利用に努めます。</p>                                                                                                                                           |
|                                                                         | <div>(2)地域における雇用創出や地域活性化の貢献について</div>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                         | <p>今や国民の4人に1人が65歳以上という我が国において、高齢者の施策をどのようなものにしていくかは、極めて重要な課題であります。高齢者施策というと年金問題、医療・介護の問題が注目されますが、高齢者が元気に生き生きと働くことを通じて社会参加をして行く仕組みを提供することが重要なことと考えます。</p> <p>シルバー人材センターは、「自主・自立、共働・共助」の理念の下に会員が共に働き、助け合って健康の維持、仲間づくり、地域社会とのふれあいを高め多くの仕事を手掛けて利用者から喜ばれてきました。当該施設の管理運営は、当会員の知識・経験を生かす高齢者の雇用創出に最適の分野であるものと考えます。</p> |
|                                                                         | <div>(3)環境への配慮について</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                         | <p>江別市が推進しております「第4期・環境マネジメントシステム」の趣旨に基づき環境配慮に取り組みます。</p> <p>ア. 窓際の消灯等の節電、節水、適性な暖房温度の設定</p> <p>イ. 駐車場内のアイドリング禁止の指導</p>                                                                                                                                                                                          |
|                                                                         | <div>(4)地域との協働や連携に関する計画について</div>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                         | <p>地元自治会や高齢者クラブ等への利用促進を行うとともに、自治会等の催事について協力して参ります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                         | <div>(5)社会的貢献活動に関する計画について</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>(江別市高齢者総合計画・健康づくりプラン21)に協力し、高齢者の健康管理に貢献して参ります。</p>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

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)                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 施設の管理   | <p>管理人の常駐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 館内の監視及び巡回</li> <li>・ 施設案内</li> <li>・ 電話の応対等</li> </ul> | <p>開館日(9時～17時)</p> <p>随時</p>    |
| 施設の維持管理 | <p>設備等保守管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常清掃及</li> <li>・ 消防設備点検</li> <li>・ 敷地内除排雪</li> </ul>  | <p>開館日</p> <p>年1回</p> <p>随時</p> |

緑町老人憩の家収支計画書(令和2年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

| 12                           | 科 目            | 内 訳                                                                                                                                                           | 摘 要                                              |
|------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 収<br>入                       |                |                                                                                                                                                               |                                                  |
| 収入見込額(A)                     |                | 0                                                                                                                                                             |                                                  |
| 支<br><br><br><br><br>出       | 人 件 費          | 館内管理人 2,115<br>事務処理経費 248<br>小 計 2,363                                                                                                                        | @861×8H×307日=2,114,616<br>@861×8H× 36日= 247,968  |
|                              | 事 業 費          | 自主事業 50<br>小 計 50                                                                                                                                             |                                                  |
|                              | 事 務 費<br>管 理 費 | 委託費 360<br>消防用設備保守管理 10<br>除排雪 350<br>消耗品費 30<br>消火器賃借料 5<br>電話料 36<br>修繕費 30<br>保険料 5<br>光熱水費 295<br>電気 185<br>ガス 22<br>水道 32<br>灯油 56<br>諸経費 236<br>小 計 997 | トイレットペーパー・洗剤等<br>施設内小破修繕<br>施設賠償・火災保険<br>人件費の10% |
|                              | そ の 他          |                                                                                                                                                               |                                                  |
|                              |                | 小 計 0                                                                                                                                                         |                                                  |
|                              | 支出計(B)         | 3,410                                                                                                                                                         |                                                  |
| 指定管理料予定額(C)<br>(B)-(A)       |                | 3,410                                                                                                                                                         |                                                  |
| 税抜き価格<br>(C)の110分の100に相当する金額 |                | 3,100                                                                                                                                                         |                                                  |

緑町老人憩の家収支計画書(令和3年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

| 12                           | 科 目            | 内 訳                                                                                                                                                             | 摘 要                                              |
|------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 収<br>入                       |                |                                                                                                                                                                 |                                                  |
| 収入見込額(A)                     |                | 0                                                                                                                                                               |                                                  |
| 支<br><br><br><br>出           | 人 件 費          | 館内管理人 2,186<br>事務処理経費 256<br>小 計 2,442                                                                                                                          | @887×8H×308日=2,185,568<br>@887×8H×36日=255,456    |
|                              | 事 業 費          | 自主事業 50<br>小 計 50                                                                                                                                               |                                                  |
|                              | 事 務 費<br>管 理 費 | 委託費 360<br>消防用設備保守管理 10<br>除排雪 350<br>消耗品費 30<br>消火器賃借料 5<br>電話料 36<br>修繕費 30<br>保険料 5<br>光熱水費 295<br>電気 185<br>ガス 22<br>水道 32<br>灯油 56<br>諸経費 245<br>小 計 1,006 | トイレットペーパー・洗剤等<br>施設内小破修繕<br>施設賠償・火災保険<br>人件費の10% |
|                              | そ の 他          |                                                                                                                                                                 |                                                  |
|                              |                | 小 計 0                                                                                                                                                           |                                                  |
| 支出計(B)                       |                | 3,498                                                                                                                                                           |                                                  |
| 指定管理料予定額(C)<br>(B)-(A)       |                | 3,498                                                                                                                                                           |                                                  |
| 税抜き価格<br>(C)の105分の100に相当する金額 |                | 3,180                                                                                                                                                           |                                                  |

緑町老人憩の家収支計画書(令和4年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

| 12                  | 科 目            | 内 訳          | 摘 要                    |
|---------------------|----------------|--------------|------------------------|
| 収 入                 |                |              |                        |
| 収入見込額(A)            |                | 0            |                        |
| 支 出                 | 人 件 費          | 館内管理人 2,250  | @913×8H×308日=2,249,632 |
|                     |                | 事務処理経費 263   | @913×8H×36日=262,944    |
|                     |                | 小 計 2,513    |                        |
|                     | 事 業 費          | 自主事業 50      |                        |
|                     |                | 小 計 50       |                        |
| 出                   | 事 務 費<br>管 理 費 | 委託費 360      |                        |
|                     |                | 消防用設備保守管理 10 |                        |
|                     |                | 除排雪 350      |                        |
|                     |                | 消耗品費 30      | トイレットペーパー・洗剤等          |
|                     |                | 消火器賃借料 5     |                        |
|                     |                | 電話料 36       |                        |
|                     |                | 修繕費 30       | 施設内小破修繕                |
|                     |                | 保険料 5        | 施設賠償・火災保険              |
|                     |                | 光熱水費 295     |                        |
|                     |                | 電気 185       |                        |
|                     |                | ガス 22        |                        |
|                     |                | 水道 32        |                        |
| 出                   | そ の 他          | 灯油 56        |                        |
|                     |                | 諸経費 252      | 人件費の10%                |
|                     |                | 小 計 1,013    |                        |
|                     |                | 小 計 0        |                        |
| 支出計(B)              |                | 3,576        |                        |
| 指定管理料予定額(C)         |                | 3,576        |                        |
| (B)－(A)             |                |              |                        |
| 税抜き価格               |                | 3,251        |                        |
| (C)の105分の100に相当する金額 |                |              |                        |

緑町老人憩の家収支計画書(令和5年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

| 12                         | 科 目            | 内 訳                                                                                                                       | 摘 要                                                      |
|----------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 収<br>入                     |                |                                                                                                                           |                                                          |
|                            | 収入見込額(A)       | 0                                                                                                                         |                                                          |
| 支<br><br><br><br><br><br>出 | 人 件 費          | 館内管理人 2,322<br>事務処理経費 271<br>小 計 2,593                                                                                    | @939×8H×309日=2,321,208<br>@939×8H× 36日= 270,432          |
|                            | 事 業 費          | 自主事業 50<br>小 計 50                                                                                                         |                                                          |
|                            | 事 務 費<br>管 理 費 | 委託費 360<br>消防用設備保守管理 10<br>除排雪 350                                                                                        |                                                          |
|                            |                | 消耗品費 30<br>消火器賃借料 5<br>電話料 36<br>修繕費 30<br>保険料 5<br>光熱水費 295<br>電気 185<br>ガス 22<br>水道 32<br>灯油 56<br>諸経費 260<br>小 計 1,021 | トイレットペーパー・洗剤等<br><br>施設内小破修繕<br>施設賠償・火災保険<br><br>人件費の10% |
|                            |                | そ の 他                                                                                                                     |                                                          |
|                            |                | 小 計 0                                                                                                                     |                                                          |
|                            | 支出計(B)         | 3,664                                                                                                                     |                                                          |
|                            | 指定管理料予定額(C)    | 3,664                                                                                                                     |                                                          |
|                            | (B)－(A)        |                                                                                                                           |                                                          |
|                            | 税抜き価格          | 3,331                                                                                                                     |                                                          |
| (C)の105分の100に相当する金額        |                |                                                                                                                           |                                                          |

## 様式5 別紙(1)

(令和2年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

| 12                | 科 目 | 内 訳      | 摘 要 |
|-------------------|-----|----------|-----|
| 収<br>入            |     |          |     |
| 収入計(C)            |     | 0        |     |
| 支<br>出            | 人件費 | 休館日管理人   | 20  |
|                   | 事業費 | チラシ作成・配布 | 30  |
| 支出計(D)            |     | 50       |     |
| 自主事業収益<br>(C)－(D) |     | △50      |     |

様式5 別紙(2)

(令和3年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

| 12                | 科 目 | 内 訳      | 摘 要 |
|-------------------|-----|----------|-----|
| 収<br>入            |     |          |     |
| 収入計(C)            |     | 0        |     |
| 支<br>出            | 人件費 | 休館日管理人   | 20  |
|                   | 事業費 | チラシ作成・配布 | 30  |
| 支出計(D)            |     | 50       |     |
| 自主事業収益<br>(C)－(D) |     | △50      |     |

様式5 別紙(3)

(令和4年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

| 12                | 科 目 | 内 訳      | 摘 要 |
|-------------------|-----|----------|-----|
| 収 入               |     |          |     |
| 収入計(C)            |     | 0        |     |
| 支 出               | 人件費 | 休館日管理人   | 20  |
|                   | 事業費 | チラシ作成・配布 | 30  |
| 支出計(D)            |     | 50       |     |
| 自主事業収益<br>(C)－(D) |     | △50      |     |

## 様式5 別紙(4)

(令和5年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

| 12                  | 科 目 | 内 訳      | 摘 要 |
|---------------------|-----|----------|-----|
| 収 入                 |     |          |     |
| 収入計(C)              |     | 0        |     |
| 支 出                 | 人件費 | 休館日管理人   | 20  |
|                     | 事業費 | チラシ作成・配布 | 30  |
| 支出計(D)              |     | 50       |     |
| 自主事業収益<br>(C) - (D) |     | △50      |     |