

平成30年度

老人福祉センター 横浜市蓬萊荘

# 事業計画書



指定管理者

公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会  
(かがやきクラブ横浜)

# 平成30年度 老人福祉センター 横浜市蓬萊荘 事業計画書

【指定管理者】公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会

## 【蓬萊荘の《役割》】

老人福祉センター横浜市蓬萊荘は、地域の高齢者が健康で明るい生活を営むことができるよう、健康相談や生活相談などの各種相談ならびに教養の向上及び趣味やレクリエーションの機会の提供を通じて、高齢者の社会活動の支援や健康寿命の増進に寄与していきます。

また、公益財団法人横浜市老人クラブ連合会は、港南区が掲げる運営方針に基づき、いつまでも住み続けたいまちづくりのために、高齢者への長年の支援活動の実績と、老人福祉センター横浜市蓬萊荘を取り巻く周辺の状況を踏まえ、利用者の目線に立った接遇方法、自主事業、地域拠点の場の提供と、地域社会との密接な連携及び施設の効率的な管理運営など、高齢者のみなさまが「毎日が楽しい、来てよかった」と感じていただけるよう、創意工夫をもって次のとおり取り組みます。

### 管理運営の基本方針

#### 1 高齢者の教養、趣味、娯楽の機会の提供及び高齢者の健康増進の支援

高齢者が健康で自立した生活を続け、引きこもりなどにならないよう、地域の担い手として各種事業を実施します。

#### 2 公的な施設として、安心、安全、公平を心掛けた運営管理

蓬萊荘を安全で清潔に保ち、利用者が安心して過ごすことができるよう、職員・スタッフは、「おもてなし」の心得で運営管理に努めます。

#### 3 高齢者の健康づくりや仲間づくりを通じた地域の活性化

港南区役所や地域との密接な連携のもと、地域の活性化を目指します。

#### 4 法令、条例等を遵守した、コンプライアンスの徹底

職員・スタッフが、適正な行動をとることができるよう定期的に研修を実施します。

#### 5 快適な施設環境による利用者満足度の向上

設備の適切な維持管理と中庭等を利用した四季折々の花木などで、利用者のみなさまが心の安らぎを感じることができるよう、施設環境を整え利用者の満足度の向上を図ります。

### 事業推進の考え方

高齢者は、働いているときと比べて多くの自由時間を持っています。

そして、生活設計を行う際には多様な生活を考え、新しいことを始めたり、それまでの取組みを深化させることを希望される方が多いといわれています。

一方、地域社会は、高齢者が蓄積してきた知識や経験を、ボランティア活動や地域活動といった社会貢献活動に活かすことを期待しています。

蓬萊荘は、高齢者が、「行いたいこと・取り組みたいこと」などを実践したり、スキルアップを図るための場としてセンターを活用することができるよう、ニーズに合った各種事業

や教室を開催し、さらに生きがいを高めるための施設となるよう運営していきます。

さらに、新規利用者の活動意欲や利便性を高めるための「ウェルカムゲート」（歓迎の気持ちを表す掲示など）の設置や、より多くの情報を得られるよう、「老人クラブ活動の紹介（健康・友愛・奉仕）」を行います。

こうした活動をとおして、高齢者の生活の質や生きがいを高め、「ストップ・ザ・要介護」を目指します。

## **主要事業**

### 1 「趣味の教室」講座の実施について・・・

- ・「趣味の教室」講座は、「横浜市老人福祉センター趣味の教室実施要領」に基づいて実施します。
- ・「趣味の教室」講座は、蓬萊荘を利用する高齢者の、趣味や生涯学習活動の動機づけの一環として開催します。さらに、自主活動を行う「OB会」の活動を支援します。
- ・講座については、受講者のニーズ調査などを行いタイムリーなテーマを取り上げます。
- ・事業運営は、効果的な執行を心がけ、経費の節減に努め、講師については、「まちの先生」登録者などに依頼します。
- ・応募方法については、来館による受付や往復ハガキによる受付のほか、さらに利便性を高めるための受付方法（ホームページなど）を模索してまいります。

### 2 「短期講座（自主事業）」の企画・実施について・・・

- ・利用者のニーズをキャッチして、高齢者などに関係するタイムリーな内容のものを取り上げて行います。

### 3 「自主事業」の企画・実施について・・・

- ・健康相談、高齢者なんでも相談など「相談事業」、防犯教室など「生活支援事業」、地域に根差した、地域の方にもお楽しみいただける、「春・秋の蓬萊荘まつり」や、七夕、クリスマス、節分などの季節の風物詩にかかる事業、映画上映会などを企画、開催します。また、「介護予防事業」である、高齢者が住み慣れた地域で、健康でいきいきと生活を続けられるよう支援する事業を、区役所、ケアプラザなどの関係機関と連携して実施します。

### 4 利用者ニーズ・意見、要望、苦情の把握について・・・

- ・意見、要望、提案については、内容を把握確認し内部で検討のうえ、直接具体的に回答を説明することにより、運営の改善につなげてまいります。
- ・利用者満足度アンケート調査を行い、ニーズを把握して管理・運営に反映させます。
- ・「提案箱」などを充実して、利用者の要望・苦情などに適切・迅速に対応します。
- ・苦情については、速やかに所長（または職員）が本人と面談することにより、詳細な内容を把握し、苦情の解決方法を組織内で検討します。内容によっては、横浜市老人クラブ連合会に設置されている第三者委員の意見や港南区とも調整のうえ、回答します。

## 5 広報・広聴について・・・

- ・イベントについては、大型案内板の設置など、利用者への広報を強化します。
- ・職員、コミュニティスタッフも施設の紹介に努め、地元からの参加を呼びかけるなど地元への広報を強化します。
- ・イベント内容に応じて、地元と密着したフリーペーパーやケーブルテレビなどへも情報提供し、事業の活性化へ向けPRを図ります。
- ・蓬莱荘の広報紙「蓬莱荘だより」を、近隣自治会を通じた各戸回覧、港南区役所での配架、公共施設への配布、横浜市老人クラブ連合会ホームページなどで、積極的にPRします。

## 6 職員・スタッフ体制と人材育成について・・・

- ・利用者のサービス向上を図るため、職員・スタッフの育成及び待遇等の研修を進めていきます。
- ・職員・スタッフは、常勤職員3人（所長1人、副所長2人）、スタッフ（非常勤職員：コミュニティスタッフ）5～6人を配置します。
- ・スタッフの育成として、採用時研修、職場実務研修、個人情報保護、コンプライアンス及び待遇など各種研修を行います。
- ・スタッフの各班からリーダーを選任し、情報共有や交換するための「スタッフリーダー会議」を開催します。

## 7 個人情報保護と情報の公開について

### (1) 個人情報保護

利用者の個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨に沿って、「横浜市老人クラブ連合会の保有する個人情報に関する規程」に基づき、適正に取り扱います。

また、個人情報の取扱いについて、職員・スタッフの理解を進めるために、全員研修を実施し、漏洩防止、保護に努めています。

### (2) 個人情報の取り組み

ア 個人情報の収集は必要最小限度とする。

イ 目的外使用・外部提供は原則として禁止。

ウ 管理の徹底（書庫等に施錠保管）。

エ 保有の必要がなくなった個人情報の速やかな破棄・消去。

### (3) 情報公開

「横浜市老人クラブ連合会の保有する情報の公開に関する規程」に基づき、法人の運営状況などの情報公開に対応します。

## 8 人権尊重とプライバシー保護について・・・

職員・スタッフは、「おもてなし」の精神で、利用者一人ひとりの人権を尊重し、公平・公正で誠実な対応を行います。

プライバシーを尊重し、秘密情報は細心の注意をもって厳正に取り扱います。

## 9 緊急時の対応について

利用者に信頼され、安心して、安全に蓬莱荘を利用していただくため、「事件・事故防止、

防犯・防災対策及び緊急時の対応」は、施設運営上、最重要事項です。

特に、蓬莱荘の利用者は、全て高齢者であり、事前に周知を図っても、利用者本人に十分な対応を期待することは困難です。

このため、職員・スタッフは、施設・設備の日常的な安全点検の徹底、高齢者の視点から見た点検を行うとともに、警察署、消防署などと緊密に連携し、安全を確保します。

## **10 “安全・清潔”な施設運営のため**

快適に蓬莱荘を利用していただくためには、アメニティ環境への配慮が大切です。

- (1) スタッフや、清掃委託業者による「日常清掃」を、毎日きめ細かく行います。
- (2) 浴室については、毎日の清掃、レジオネラ菌検査、塩素系消毒薬投与などを行い衛生管理に努めます。
- (3) 委託業者による、「害虫駆除」などの専門作業も、年間管理計画に基づき、適切な時期に、定期的実施します。

## **11 健康や福祉などの相談の充実**

高齢化社会の進展により、一人暮らし高齢者や高齢者夫婦世帯が増加しています。

また、地域社会の連帯感が希薄化し、高齢者が地域社会の中で孤立している例も多く、日常生活や健康上の悩みなどを相談できる機会が少なくなって来ています。

「相談」は、職員・スタッフが利用者とは良好な関係を作り、「悩み話」を傾聴することから始めていきます。

「悩み」や「相談ごと」は話すことによって、大半は解消するともいわれていますが、相談内容によっては、行政機関などにつなげて解決をサポートしていきます。

「健康相談」「生活相談」「就労相談」にとどまらず、「栄養相談」や、遺言・相続・終活に関する助言を行うための「司法書士相談」などを実施してまいります。

高齢者が、健康で明るい生活を営むことができるよう、健康相談や、生活相談を実施し、いつまでも元気で、「生活の質」を高め、健康を維持して行けるよう支援します。

## **12 介護予防の推進と仲間づくり・地域との連携について**

一人ひとりが人生を豊かに充実した老後を生きるためには、要介護者を出さないことが重要です。介護予防には色々ありますが、究極の予防策は、自宅に引きこもらず、外に出る機会をつくることだといわれています。

- (1) 話せる相手や仲間を持ってもらうために、「かがやきクラブ横浜」（老人クラブ）への加入を促します。
- (2) シニアスポーツをとおして自然に交流が持て、仲間づくりに発展するように各種シニアスポーツを開催します。
- (3) 仲間づくりのために、近隣自治会などと連携して、利用者同士がふれあえるイベントづくりやボランティアの育成と活用を図ります。

## **13 サービスの向上と効率的な事業執行について**

指定管理者制度では、市民利用施設として、利用環境の向上と効率的な事業執行が求められます。このため、日常的・恒常的な業務改善が必要となります。

- (1) 利用環境の向上は、管理運営の基本方針をもとに、利用者満足度調査、提案箱をツールとして、「管理・運営」や「事務・事業」の改善・見直しを進めます。
- (2) 効率的な事業執行では、費用対効果を見据え、経営的視点に立ち、効率的な事業執行に努めます。

## **主要事業等の事業展開**

### **1 「趣味の教室」講座事業**

- (目的) 高齢者の生涯学習の一環として「教養」「趣味」分野の各種講座を開催し、高齢者の“生きがい作り”の一環として生涯学習の「場」と「機会」を提供します。
- (内容) 年間を「前期」「後期」に分けて講座を開催します。受講料無料（ただし、教材費などは自己負担）
- (時期) 年間を2期に分けて実施 前期分：4月～9月 後期分：10月～3月  
30年度は前期受講者募集を2月から開始（18講座）
- (受講者) 市内在住60歳以上の初心者対象（1教室15～20名 計264名程度）
- (講座数) 前期分：18講座募集 後期分：23講座募集(予定) 毎月2回開催  
1期当たり 合計198回 年間開催回数 合計396回(予定)
- (教室名) 前期分：ペン毛筆習字、60歳からのヨガ、初めての英会話、フラダンス、健康マージャン、絵手紙、港南の歴史、太極拳、コーラス、社交ダンス、水墨画、水彩画、鉛筆スケッチ、ゆっくり体操、うたいそう、楽しい似顔絵、歴史散歩  
後期分：韓国語、60歳からのヨガ、初めての日常英会話、フラダンス、健康マージャン、絵手紙、港南の歴史を歩く、リンパストレッチ&オイルマッサージ、囲碁、水彩画、生け花、鉛筆スケッチ、ゆっくり体操、うたいそう、俳句、太極拳、アロマセラピー

### **2 自主事業**

#### (1) 「自主講座（短期講座）」事業

- (目的) 「趣味の教室」は年間、前期・後期6か月間期間で開催しますが、6か月もかけずとも基礎をマスターできる内容の講座を開講し、利用者が参加しやすい多様性のあるプログラムを開催します。（1日講座・短期講座）
- (内容) 利用者・受講者等のニーズ調査で要望の把握や社会状況からタイムリーなテーマについて取り上げて開催します。
- (受講者) 市内在住60歳以上の初心者対象 1教室15名～20名程度
- (講座種別) 開催期間が3か月以内の【短期講座】と一日限りの【一日講座】とします。

#### 【その他の自主講座（短期講座）（例）】

パソコン持込講座、楽しい似顔絵、粘土細工、ぶらっと歴史散歩、凧を作ろう、ノルディックウォークなど、季節や社会状況からしてタイムリーなものや利用者のニーズに対応しながら半期に3～4講座程度実施します。

#### (2) 催事事業

年間の節目・節目に合わせて文化祭や演芸大会など多様なイベント蓬萊荘まつり(春・秋)を開催し、地域の人々や利用者の家族にも開放して老人福祉センターの活動を理解していただくとともに蓬萊荘のPRを行います。

また、高齢者がいつまでも心身ともに健康で、生き生きといられるよう、七夕の集い・敬老の日の集い、クリスマス、豆まきなど季節感を体感できるような演出を行っていきます

#### (3) 生活支援相談事業

高齢者の健康や生活を支援するため、専門家による各種相談事業を定期的で開催します。

#### (4) 世代間交流事業

保育園児との交流イベントや看護学生の体験実習を通じて、高齢者と若者たちとの世代間交流を行い、相互理解を深めます。

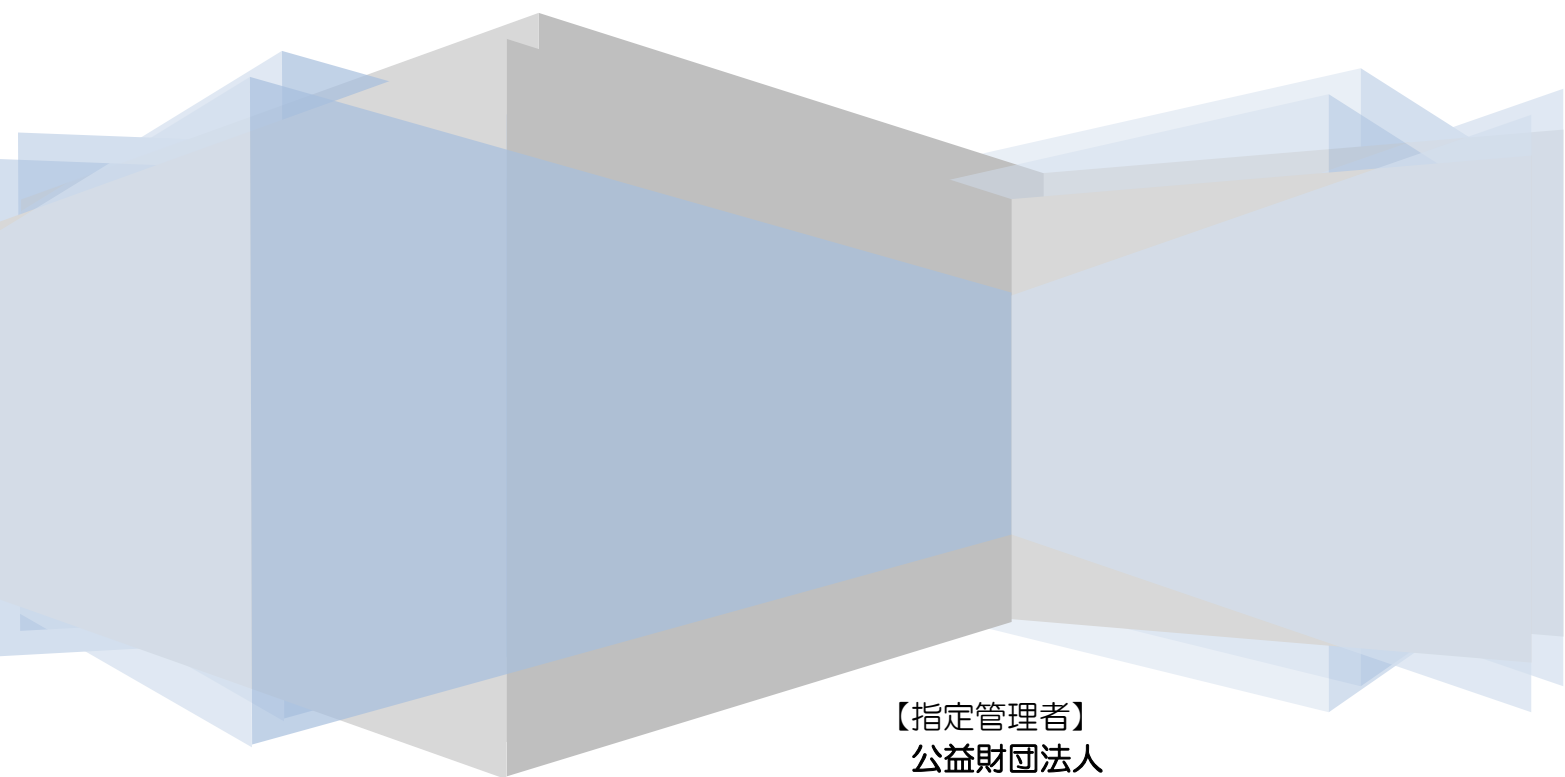
### 3 広報・広聴関係事業

蓬萊荘利用者の増加を図るには、広報・広聴事業を充実することが大切です。引き続き、広報・広聴事業の量的・質的な充実を図ります。

### 4 諸会議等の開催

情報交換や意見交換の場として、趣味の教室利用者の代表者で構成する「蓬萊荘利用者会議」や、地域連絡協議会委員による「地域連絡協議会」を開催します。

また、さらに利用しやすく親しまれる蓬萊荘づくりを目指し、スタッフの意識向上や意思疎通を図るため、「スタッフリーダー会議」や、スタッフの質の向上を目的とした「スタッフ研修」を開催します。



【指定管理者】  
公益財団法人  
横浜市老人クラブ連合会  
(かがやきクラブ横浜)