

立花ゆうゆう館要求水準書

1 基本方針

- (1) 地域の高齢者が健康で明るく生きがいのある生活を営むことができるように、趣味、教養的な事業のほか、健康の維持・増進等を図る事業を実施し、介護予防につながる効果を生み出す。
- (2) 高齢者が自主的に活動する場として、老人クラブやサークル等の登録団体活動のために施設を提供するとともに、高齢者相互、地域住民、ボランティア等との交流を図る場とする。
- (3) これまで未利用だった高齢者等、より多くの高齢者に利用されるように、利用者の満足度調査等を行い事業内容の充実を図るとともに、施設や活動内容等のPR活動を展開する。

2 事業内容

- (1) 健康の保持及び増進に関すること。
 - ア カラオケ、体操など参加者の健康の保持及び増進、介護予防につながる事業を実施すること。
 - イ 自主活動団体化を促し、活動の支援をすること。
- (2) 教養講座等の実施に関すること。
 - ア 参加者の教養の向上やいきがい創出につながる事業を実施すること。
 - イ 各講座等の実施後には、参加者にアンケート調査等を行い、事業の実施効果などを分析し、その後の講座等の企画・運営に反映すること。
- (3) 施設の利用に関すること。

施設及び付帯設備の利用案内、利用登録、利用受付及び利用承認、その他施設の利用促進のための業務等を行う。
- (4) その他
 - ア 事業や施設等の周知を図るため、年12回程度の紙媒体のチラシを作成し、掲示・配布すること。
 - イ 利用者満足度の向上に努めること。なお、利用者アンケート調査などの機会を活用して、定期的に利用者満足度を把握すること。

3 施設運営

- (1) 高齢者への配慮

高齢者が利用する施設であることに配慮した施設の運営・整備に努めること。
- (2) 維持管理
 - ア 日常清掃は、通年で実施し、年4回以上の頻度で定期清掃を行うこと。
 - イ 閉館中は、機械警備を行うこと。
 - ウ 消防設備は、年2回以上の頻度で保守点検を行うこと。
 - エ ヘルストロン及びパソコン等は、年1回以上の頻度で保守を行うこと。
 - オ 冷暖房空調設備は、年1回以上の頻度で保守点検を行うこと。

カ 自動火災報知機設備及び屋内消火栓設備は、年2回以上の頻度で保守点検を行うこと。

キ 自動扉は、年2回以上の頻度で保守を行うこと。

ク フロン排出抑制法に基づく点検を実施すること。

コ その他、施設を適切に維持するために必要な保守等を行うこと。

(3) 施設及び設備の修繕に関する業務

施設内を日常的に点検し、修繕等が必要な箇所がある場合は、適切に修繕すること。

4 プライバシーの保護等

利用者のプライバシーへの配慮や退職後の職員の秘密保持についてのルールを明確化し、徹底を図ること。

5 地域との交流

近隣の住民・団体や各種施設など多様な主体との協働事業の実施等、地域との交流を図ること。

6 事業の運営

事業を行うに当たっては、関係機関と緊密に連携すること等により、効率的・効果的な運営を行うこと。

7 研修

職員の資質向上を図るために、研修計画を作成し、内部研修を実施するとともに、必要に応じて東京都等で実施している外部研修等に参加すること。

8 苦情・要望対応

(1) 苦情・要望（以下「苦情等」という。）に関して窓口等を設けること。また、受けた苦情等の内容等について記録するとともに、必要に応じて区や関係機関に情報を提供すること。また、区から記録等の要求を受けた場合は、迅速に提出できるよう備えておくこと。

(2) 要望については、必要性を判断したうえ、施設運営等に積極的に取り入れること。また、苦情については、施設内での共有化を図り、再発防止に努めること。

(3) 意見箱の設置等により、利用者が施設に対して苦情等を伝えやすい環境をつくること。

9 事故防止

(1) 事故を防止するために対応策を明確化し、徹底を図ること。

(2) 事故が発生した場合には、迅速に対応するとともに区に報告すること。

10 防災対策・感染症対策

(1) 消防計画、災害対応マニュアル及び水害対応マニュアルを策定すること。

(2) 防災訓練を実施し、職員と利用者の避難動作・初期対応動作活動の習熟に努めること。

(3) 感染症に関するマニュアルを作成し、感染症発生時の報告・連絡・相談のルールを徹底すること。また、発生時においては、区への報告を迅速に行うこと。

11 モニタリング

毎年度1回以上の利用者アンケート調査の実施等により、より良いサービス提供について改善・見直しを行うこと。

12 職員体制

- (1) 業務を適正かつ円滑に履行するため、必要数の職員を配置すること。特に、平日の午前9時から午後5時までは、原則として3名以上配置すること。なお、再委託先の職員のみでの配置は認めない。
- (2) 管理者は常勤職員として1名配置すること。

13 事業計画・事業報告

- (1) 毎年度、事業計画書及び収支予算書を区に提出すること。
- (2) 毎月、指定業務の実施状況等に関する事項を記載して区に提出すること。
- (3) 毎年度の指定業務終了後、事業実績報告書及び収支決算書を区に提出すること。

14 その他

施設において区が実施する事業に、積極的に協力すること。なお、本施設は猛暑避難所「涼み処」として開放するとともに、指定暑熱避難施設（クーリングシェルター）として指定されていることから、熱中症対策に関する取組みを行うとともに、区の熱中症対策事業に協力を行うこと。