

事業計画書（概要版）

1 管理運営の方針等

（１）施設の目的

高齢者総合サポートセンターは、「高齢者になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けたい」という多くの区民が持つ願いを実現するため、健康年齢を伸ばし、また介護や医療が必要になっても、住み慣れた地域で尊厳を持って暮らし続けられるように、必要なサービスを提供して高齢者の安全・安心を支えることを目的とする、地域包括ケアシステムの拠点施設であります。

超高齢社会を迎え、介護保険制度や関連法律が見直され、地域包括ケアシステムの更なる深化、推進が必要とされています。人生 100 年時代とも言われ、高齢者がますます増加する中で、生きがいづくりや仲間づくりの充実とともに、これまで以上にフレイル予防（運動・栄養・社会参加）を推進することが求められています。また、福祉等専門職の研修や地域福祉を担う区民等の人材育成が喫緊の課題となります。そして、社会福祉の基本となる地域共生社会づくりを目指した千代田区ならではの多世代交流も重要な取り組みです。

（２）指定管理業者の事業運営の全体的な取り組み方針

千代田区社会福祉協議会（以下「本会」という）は、平成 28 年 1 月以降、指定管理者として 3 拠点施設の目的を達成するために、町会をはじめとする地域とのつながりや企業、学生などと連携したボランティア活動など、千代田区の特色をふまえた地域福祉活動を活かし、多様な事業を展開してきました。

今後は、これまでの実績を踏まえつつ、今日的な福祉課題に対応し、本会の強みである地域社会とのネットワークをより積極的に活用し、高齢者総合サポートセンターの拠点機能を重層的に展開します。

そして、特にフレイル予防、利用者偏在の解消、多様な福祉人材の育成、多世代交流を土台とする地域のつながりづくりを見据えた事業運営を目指し、誰もが安心して利用できるように、常に公平・平等を心がけ、利用者の声を反映して取り組んでまいります。

<事業運営の取り組み方針>

○高齢者活動拠点

- ① 健康年齢の延伸（フレイル予防）に寄与する事業展開
- ② アウトリーチの視点に立った事業展開
- ③ 拠点間や本会事務局等との連携を意識した事業展開
- ④ 高齢者の自主活動（同好会・長寿会等）の支援

○人材育成・研修拠点

- ⑤ あらたなボランティアの養成と立ち上げ支援の一体的な取り組み
- ⑥ 介護等従事者向け研修認定制度の創設と研修プログラムの向上
- ⑦ あらたな介護人材の育成と就職の仕組み

○多世代交流拠点

- ⑧ 世代を超えた地域交流の促進
 - ⑨ 区民やボランティア、企業、学校等との積極的な協働による事業運営
- ＜施設運営の取り組み方針＞
- ① 誰もが快適に、安全・安心して利用できる施設環境の確保
 - ② 利用者視点に立ったサービスの提供
 - ③ 地域社会に貢献する施設運営
 - ④ 周辺環境に配慮した施設運営

（３）管理運営業務の具体的な内容

（ア）高齢者活動拠点

「地域の高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための機会及び場所を総合的に供与するとともに、各種の相談に応じ、もって高齢者が健康で明るい生活を営むことができる場とする。」（条例第９条）に基づき次の事業を実施します。

なお、本区における今日的な課題であるフレイル予防を重点施策とするとともに、地理的な理由による利用者偏在を防ぎ、なおかつ新規利用者の増加を目指して、神田地区、麴町地区で、アウトリーチを意識した出張講座等を実施します。

- ① 健康づくり事業
 - ・健康相談（運動器相談・口腔ケア・心理カウンセリング）
 - ・マシントレーニング
 - ・フレイル予防事業
- ② 講座・講習会事業
- ③ 手作り事業
- ④ 団体（同好会・長寿会）活動支援事業
- ⑤ 季節・レクリエーション（季節行事・芸能鑑賞）事業
- ⑥ ふれあいクラブ（会食）事業
- ⑦ ボランティア活動支援

（イ）人材育成・研修拠点

専門職としての介護人材育成の他、一般区民が介護や福祉の知識・技能を身に付け「地域で支える担い手」を増やすことも視野に入れ、「介護・医療等に関する知識・技術の向上を図る企画・実践や研修プログラム等の計画的な実施、自主学習等の場とする。」（条例第１２条）にもとづき、次の事業等を実施します。

なお、シニア層や転入者などのあらたな人材も含めたボランティアを養成し、講座修了後の具体的な活動を立ち上げる支援を強化するとともに、介護等従者の研修認定制度の創設や研修プログラムの向上を図ります。そして、あらたな介護人材の育成と就職のための仕組みづくりを実施します。

- ① ボランティアの育成と活動支援事業
- ② 家族介護者のスキルアップ事業
- ③ 介護・福祉従事者のスキルアップ事業
- ④ 介護と医療の連携づくり事業
- ⑤ 福祉知識の普及事業

⑥ 介護・福祉人材の育成と就職・復職支援事業

⑦ 介護カウンセリング事業

(ウ)多世代交流拠点

「多様な区民ニーズに応じて様々な事業を実施し、日常的に多世代が集い、出会い、関わるができる場とする。」（条例第 14 条）に基づき、次の事業等を実施します。

なお、事業実施にあたり、本会の強みである人と人を繋ぐ力を活かし、継続的な交流促進による区民同士の顔の見える関係づくりを進めることで、新たな地域コミュニティづくり、支え合いの風土づくりを目指します。

① 多世代交流サロンC i a oクラブ事業

② 多世代交流食堂かがやキッチン事業

③ かがやき大学多世代交流学科

④ その他の季節行事

(エ)施設の保守・維持管理に関する業務

「センター（相談拠点及び相談拠点との共用部分を除く。）の施設及び設備（付帯設備を含む。）の保守及び維持管理並びに供用に関する業務」（条例第 17 条第 3 号）に基づき、次の施設及び設備（付帯設備を含む）の保守及び維持管理並びに供用に関する業務を実施します。

① 5 階浴室の維持管理

② 5 階フリースペースの維持管理

③ 活動室維持管理

④ 研修室維持管理

⑤ 閲覧室維持管理

⑥ ボランティアサロンの維持管理

⑦ 執務室の維持管理

⑧ 小破修繕

(オ)その他業務

① ホームページの開設及び運営

② 区への連絡・報告・調整等に関する業務

③ 事業計画書（年度計画書）の作成

④ 業務報告書（月次・年次）の作成

⑤ 区への事業協力等 センター所有者である区の施策を理解の上、区の実施する各種事業等に協力すること。

⑥ 1 階エントランス部分における、センター全体や区役所本庁舎の案内業務

⑦ 本施設の諸室を柔軟かつ効率的に活用し、センター全体の稼働率向上に資する取組

⑧ その他、区長が必要と認める事業

(4) 利用者に対するサービス向上の取り組み

(ア)総合案内の設置

利用者の利便性に資するため、1 階入り口に総合案内を設置します。

(イ)自己評価について

区民ニーズを踏まえ、中長期的な事業計画の策定および着実な事業の推進を図るため、アンケート調査の実施やご意見箱を常設して、利用者満足度（CS）の向上を目指します。

(ウ) 指定管理運営協議会・利用者懇談会の設置

利用者の皆様の声を直接うかがうとともに、地域に開かれた施設運営を行うため、利用者懇談会や住民・区内福祉関係者を中心に構成され指定管理運営協議会を定例開催し、運営改善に繋げていきます。

(エ) 苦情対応

利用上の苦情等については、施設のより良い運営のために以下の方法で受け付けます。

- ① 苦情申立に関する書式化を行うことで、苦情内容を的確に把握できるようにする。
- ② ホームページでも苦情受付を行うようにする。
- ③ 再発防止のための具体的策を検討し、実施する。
- ④ 苦情対応マニュアルを作成して、職員の対応を徹底する。

また、苦情に対しては、本会が独自に定める「苦情解決に関する要綱」に基づいて速やかに対応し、利用者の権利を擁護するとともに、施設運営の改善を図ることで、施設としての信頼を向上させることを目指します。

(オ) 館内表示の工夫

館内表示については、利用者に見やすく、わかり易いものにします。

- ① 表示
- ② パンフレット・チラシ
- ③ 申請手続き書類
- ④ ユニバーサルデザインの導入 等

(カ) 快適な施設利用のための接遇スキルの向上

- ① 研修の実施により職員の接遇スキルを向上する。
- ② 研修の実施により職員の多能化をすすめて、利用者のリクエストに担当以外の職員も対応できるようにして、業務の縦割りの弊害を無くす。
- ③ 職員による施設設備の整理・整頓を励行する。
- ④ 職員によるあいさつ運動を励行する。
- ⑤ 受付マニュアルを作成する。

(5) 施設の利用率を向上する取り組み

(ア) 多様なつながりを生かした有効活用の取り組み

本会が、これまでボランティア活動や社会貢献活動を支援することで培ってきた多様なつながりを駆使して事業を展開し、常に誰かが活動する活気あふれる施設運営を推進します。

(イ) 出張講座等の実施

地理的な理由により利用者が偏在しないよう、出張講座等を実施し参加機会を広げるとともに、新規利用者等の増員に努めます。

(ウ) 開かれた施設運営とオープンな活動展開

誰もが安心して利用できる施設、多様な人々が交流する施設の運営を目指して、3拠点で実施する事業の垣根を外して施設の有効利用を図るとともに、広く区民の皆様に公開す

ることで共感や賛同者を得て、活動参加者やボランティアの増加を図ります。

(エ) 広報・情報発信の強化

広報紙、区報、ホームページ・SNS 等あらゆる情報ツールや発信機会を活用して、情報発信機能を強化していきます。

(オ) 拠点間連携による事業促進

各拠点や関係機関による事業の垣根を外し、連携することで、より多くの区民の皆様
に拠点事業を知っていただくよう努めます。

(カ) 諸室の貸出

諸室の一般貸出を進めます。

(6) 施設利用見込み

<高齢者活動拠点（高齢者活動センター）利用見込み> ※平成 30 年度実績より

入館者数	63,774 人
一日平均入館者数	183 人
利用登録者数（更新・新規）	1,331 人
新規利用登録者数	237 人
浴室開放日数	349 日
入浴者数	22,919 人
一日平均入浴者数	66 人

<諸室貸出利用見込み> ※平成 30 年度実績より

貸出件数
19 件

(7) 主催事業・共催事業参加者見込み

(ア) 高齢者活動拠点 ※平成 30 年度実績より

事業区分	事業項目	実施回数	参加者数
健康づくり事業	健康づくり事業	434回	5,365人
	機能回復訓練	122回	906人
	その他健康事業	1,305回	19,322人
ふれあい食事	ふれあいクラブ食事会	162回	2,650人
	ふれあいクラブ研修交流会等	4回	44人
講座講習会	かがやき大学	121回	3,851人
	講習会関係	37回	214人
	出張講習会	21回	375人
手作り事業	サークル発表・大会	10回	1,728人
	利用者懇談会・同好会連絡会	6回	225人
	その他手作り事業	12回	155人
同好会支援	同好会支援事業	29回	471人
長寿会支援	長寿会活動支援	50回	4,321人
季節・レクリエーション	季節行事芸能鑑賞	(多世代交流事業に含む)	
	レクリエーション	24回	446人
多世代交流事業	多世代交流事業	34回	1,918人
ボランティア活動	ボランティア活動	600回	2,182人
見学等	見学・実習・取材	24回	133人
合計			44,306人

(イ)人材育成・研修拠点

	平成 30 年度実績より	
	実施回数	参加者数
ボランティアの育成と活動支援	17 回	403 人
家族介護者のスキルアップ	7 回	240 人
介護・福祉従事者のスキルアップ	80 回	1,629 人
介護と医療の連携づくり	17 回	519 人
福祉知識の普及・理解促進	6 回	401 人
介護・福祉人材の育成と就職・復職支援	7 回	205 人
介護カウンセリング	23 回	7 人
合計	157 回	3,404 人
閲覧室利用開放	349 日	－

(ウ)多世代交流拠点

	平成 30 年度実績より	
	実施回数	参加者数
多世代交流サロン Ciao クラブ	4 回	146 人
かがやき大学多世代交流学科	3 回	109 人
多世代交流食堂かがやキッチン	6 回 ※内食事（3 回）	94 人 ※内食事（80 人）
その他のイベント	12 回	1,234 人
合計		1,583 人

2 事業の運営体制

(1) 開館時間・休館日

開館時間	午前 9 時から午後 5 時まで
休 館 日	第 1 日曜日、年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日） ※年始が日曜日の場合は、1 月は最終日曜日を休館とする。 ※人材育成・研修拠点の事務室業務時間は、原則として、祝日を除く月曜日から金曜日の 8 時 30 分から 17 時まで。
利 用 料	無 料

(2) 利用料金

高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点、多世代交流拠点の各拠点利用登録者及び事業参加者は無料

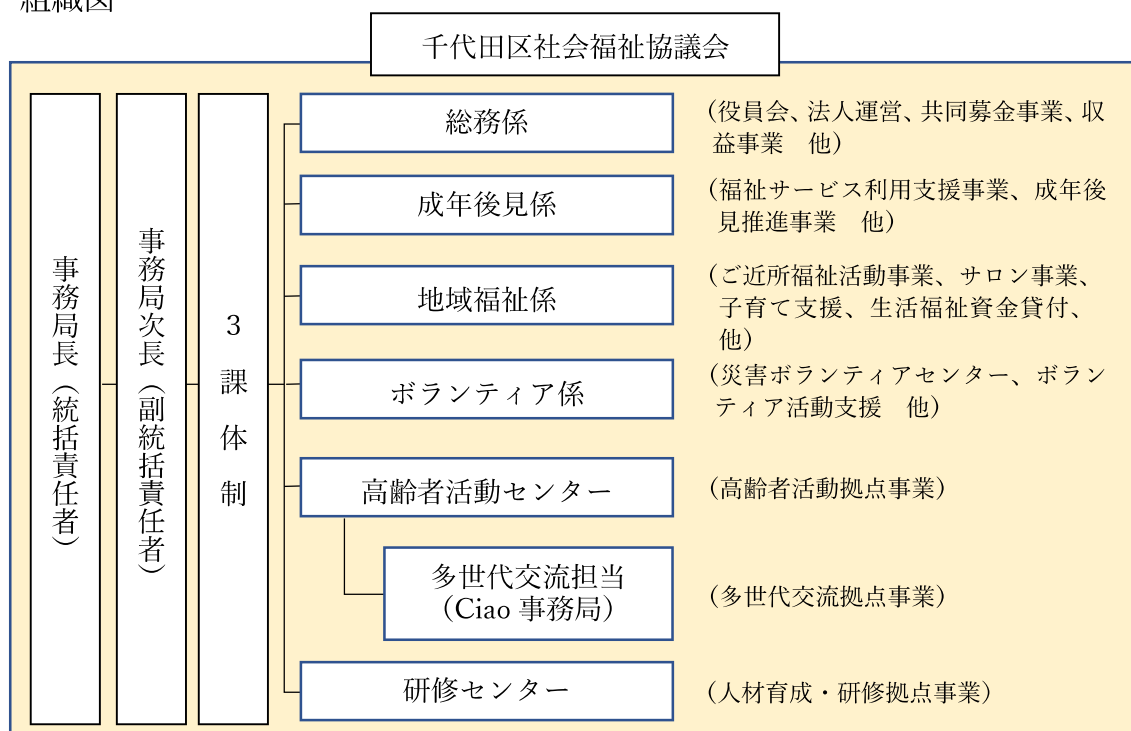
<諸室貸出利用料金> ※平成 30 年度実績より

室名	定員	広さ (㎡)	区分	利用料	付帯設備
ひだまり ホール	200 名	170.0	午前 午後 夜間 全日	8,000 円 10,000 円 10,000 円 28,000 円	プロジェクター一式 スクリーン、音響一式、ピアノ 長机 (20)、丸机 (7)、椅子 (200) 昇降ステージ
研修室 1	42 名	69.2	午前 午後 夜間 全日	3,000 円 4,000 円 4,000 円 11,000 円	プロジェクター一式 スクリーン、ホワイトボード 演台、机 (15)、椅子 (42)
研修室 2	45 名	73.7	午前 午後 夜間 全日	3,000 円 4,000 円 4,000 円 11,000 円	プロジェクター一式 スクリーン、ホワイトボード 演台、机 (14)、椅子 (45) 音響一式
研修室 3	39 名	53.4	午前 午後 夜間 全日	3,000 円 4,000 円 4,000 円 11,000 円	プロジェクター一式 スクリーン、ホワイトボード 机 (13)、椅子 (39)
調理室	—	25.6	夜間	1,000 円	ガス代 (5 口)、調理作業台、冷蔵庫、調理器具、食器等
活動室 4-1	40 名	65.5	夜間	4,000 円	ホワイトボード一式、机 (大 6・小 1)、椅子 (40)、流し台
和室	20 名	32 畳	夜間	4,000 円	ホワイトボード一式、和テーブル (大 4・小 1)、座椅子 (20)、座 布団 (20)
活動室 4-2	30 名	44.3	夜間	4,000 円	ホワイトボード一式、机 (11)、 椅子 (35)
活動室 4-3	30 名	49.5	夜間	4,000 円	ホワイトボード一式、机 (11)、 椅子 (35)

(3) 職員配置

拠 点	配置人員
高齢者活動拠点	事務職員 9 人 理学療法士 2 人 看護師 4 人 運動指導士 1 人
人材育成・研修拠点	事務職員 3 名
多世代交流拠点	事務職員 3 名

(4) 組織図



3 施設・設備の保守管理計画

保守等管理項目	実施日時	実施業者
浴槽・浴室管理業務	休刊日を除く毎日3回 11:00、13:30、15:30	日本ビルメンテナンス(株)
廃棄物、資源回収	毎週木曜日	オフィス町内会業務委託
産業廃棄物	適時	神田資源業務委託
5階フリースペース受付業務	休館日を除く 9:00～17:00	シルバー人材センター業務委託
総合案内業務	休館日を除く 9:00～17:00	シルバー人材センター業務委託 総合警備保障(株)業務委託

収支計画書

(単位：千円 税込み)

項目		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
収 入	施設利用料収入	300	300	300	330	330	330	360	360	360	360
	付帯設備収入	20	20	20	25	25	25	30	30	30	30
	主催事業収入	2,844	2,844	2,844	2,880	2,880	2,880	2,925	2,925	2,925	2,925
	その他	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
収入合計 (A)		3,386	3,386	3,386	3,457	3,457	3,457	3,537	3,537	3,537	3,537
支 出	管 理 運 営 費	人件費	90,489	90,580	90,681	90,772	90,863	90,954	91,046	91,138	91,229
		光熱水費	150	150	150	150	150	150	150	150	150
		消耗品等	11,031	11,042	11,053	11,064	11,075	11,086	11,097	11,108	11,119
		修繕費（概算払）	568	568	568	585	585	585	600	600	600
		役務費等	7,873	7,881	7,889	7,897	7,905	7,913	7,921	7,929	7,937
		報償費	7,302	7,309	7,316	7,323	7,330	7,337	7,344	7,351	7,358
		委託費	22,824	22,846	22,868	22,891	22,913	22,936	22,959	22,982	23,005
		諸経費									
		助成金（概算払）	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500
	一般管理費（間接費）		0	0	0	0	0	0	0	0	0
支出小計 (B)		142,737	142,876	143,025	143,182	143,321	143,461	143,617	143,758	143,898	144,040
指定管理費 (B)- (A)		139,351	139,490	139,639	139,725	139,864	140,004	140,080	140,221	140,361	140,503