

老人福祉センターいこいの家蛭雪荘指定管理者事業計画

西蒲区健康福祉課

項目	株式会社 関越サービス
1. 事業者の概要	設立 S54. 10. 11 資本金 1, 000 万円 従業員数 297 人（正職員 52 人、臨時及びパート 245 人） 事業内容 ビル並びに各種建築物の清掃並びに管理業務 指定管理制度に基づく公共施設の維持管理及び運営に関する業務 各種催事の企画及び開催 労働派遣事業 環境衛生保持のための建物内外の消毒、清掃及び害虫駆除 食品工場、食品小売店等の衛生管理業務 病院、診療所等の医療施設及び老人ホーム、リハビリテーションセンター等の医療関連施設における衛生管理業務 等
2. 経営理念・経営方針	蛭雪荘運営の経営理念 “楽しく健康寿命を延伸し、幸せに暮らせるまちづくりに貢献する” 蛭雪荘運営の経営方針 方針 1. 健康寿命の延伸に役立つ取組を行います 方針 2. 高齢者を地域で支える仕組みづくりに取組めます 方針 3. 地域と連携した施設づくりを行います 団体の経営方針 「我が社は、品質管理を徹底して、サービスの向上を図る。」
3. 指定管理者申請の動機	地元の発展を 地元への強い愛着と思い入れ 高齢者が安心してくらするまちに 健康寿命の延伸への取組み
4. 指定管理業務に係る事業計画	目標値 ・【達成目標】年間入館者数：毎年 1 0 0 人アップ 管理業務 ・定期点検日の設定、利用者の意見を反映した運営、公共性の担保・平等利用の確保、地方自治法の遵守による平等な利用の確保、関連条例に基づく適正な利用許可・使用料の徴収、障がい者も含めだれもが利用できる環境づくり、初めての方でも気軽に利用できる施設づくり 管理経費削減の取組み ・効率的・効果的なスタッフ配置、本社経理部門との連動による徹底したコスト管理、施設特性にあわせた光熱水費削減の取組み、類似施設での電気使用量削減実績、設備運転面での省エネルギーへの取組み、リサイクルの積極的な推進、物品等の持続的な活用、区内企業・団体の活用／地元雇用、プロパティマネジメントによる建物総合管理 地域との連携 ・高齢者を地域で見守る仕組みづくり ・新潟市高齢者等あんしん見守りネットワークの活用 ・協力事業者として登録 ・ネットワークの構築
5. 自主事業を実施する場合の実施計画	集客計画 ・入館者数アップへの取組み 入館者数アップのための具体的な取組み事例 ・新規利用者の方へ向けたチラシ作成と体験会の開催 ・季節の変わり風呂 ・カラオケを利用した健康体操 ・手作り文化祭 ・越ひかり新潟市横断コンサート ・お笑いイベント ・無料健康チェック、健康相談会 ・新潟市いこいの家お風呂スタンプラリー ・将棋教室 ・マッサージチェアの導入
6. サービス内容 ・開館時間 ・休館日の設定	サービス内容 ・施設の適正・的確な管理運営に向けた取組み、サービス向上のための PDCA サイクル、利用者のニーズの把握と反映、高齢者への配慮、もうひとつの「自分の場所」、健康づくり、介護予防についての情報の収集及び提供、浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理、施設の清掃、自動販売機の導入
7. 支出計画	人 件 費：4, 092, 000 円 管 理 費：5, 024, 200 円 事 務 費： 84, 000 円 その他経費： 371, 800 円 計 9, 572, 000 円
8. 組織・人員体制	組織構成と人材の配置 ・地域密着型の運営、業務実施体制／明確な指揮命令系統の確立、適正な人員体制、「本社」による強力なバックアップ体制、「本社」と「本施設」との連絡体制 本施設のスタッフ配置の概要 業務改善のための内部の仕組み ・スタッフミーティング、苦情対応委員会、業務改善会議、区側（健康福祉課）と指定管理者との連絡体制、スタッフの研修計画 ・スタッフの研修計画 基本方針、目指すスタッフ像、スタッフの教育・研修計画、

	<ul style="list-style-type: none"> ・公共事業従事者研修（関連法令・契約書等を基にした研修）、サービス向上のための研修（接客接遇研修、利用者定着研修）、安全・安心に施設を利用していただくための研修（救急救命法研修、障がい者・高齢者対応研修、防災訓練・災害対応研修） 社員・スタッフの心得 終礼時10の確認
9. 雇用・労働条件	雇用形態等について <ul style="list-style-type: none"> ・週間勤務体制（例）、労働条件、労働関連法令の遵守、適正かつ厳格な労働環境・各種規定の整備
10. 安全確保及び緊急時の対応	利用者及び近隣住民の安全確保について <ul style="list-style-type: none"> ・安全確保のための日常点検の実施 ・緊急時対応マニュアルの周知徹底 ・対応フローに基づく迅速・的確な対応 ・救命講習の実施 ・賠償責任保険に加入 ・にいがた救命サポーターに登録 防犯の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・巡回 ・報告 ・不審物等の早期発見 ・防犯対応講習 防火の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練 ・消防用設備の維持管理 ・緊急時対応体制 災害発生時の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・迅速に対応できる体制 ・災害発生時の対応 その他、緊急時の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時の対応 ・本社等によるバックアップ体制
11. 要望・苦情への対応	市・区民の要望や苦情を聴き取る取組み <ul style="list-style-type: none"> ・市・区民の意見を聞く環境づくり ・利用者アンケートの実施 ・お客様の声BOXの設置 ・お客様相談室の設置 人員体制 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応責任者 ・苦情受付 意見・苦情への適切な対応のための取組み <ul style="list-style-type: none"> ・苦情・トラブル発生時の解決プロセス ・再発防止への取組み ・苦情・トラブルに関するスタッフ間での情報共有 ・クレームゼロに向けたスタッフ研修の実施
12. 個人情報の取扱・コンプライアンス	基本的な考え方 <ul style="list-style-type: none"> ・独自の管理運営マニュアルを全スタッフへ徹底 個人情報の取り扱い <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱い責任者の選任 ・個人情報保護の規定の策定 ・個人情報を取得する際の徹底事項 ・個人情報保護に関する学習体制 守秘義務 <ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャル・ネットワーク・サービス利用ルールの徹底
13. 社会貢献活動の実績	障がい者就労施設との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・社会的責任に配慮した物品の調達 職業教育への支援 <ul style="list-style-type: none"> ・職場実習生の受入れ ・職場体験学習の受入れ
14. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組	男女共同参画の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画の推進・子どもを安心して産み育てられるまちへ ・女性の積極雇用と育児休暇の取得実績 ・女性にとっても働きやすい職場環境づくり ・女性の登用
15. 主な同種施設または同規模施設の維持管理実績	<老人福祉センター> 平成24年～現在 老人福祉センターいこいの家雪雪荘（西蒲区）指定管理者 平成27年～現在 老人福祉センターいこいの家得雲荘（西蒲区）指定管理者 平成28年～現在 老人福祉センター白寿荘（南区）指定管理者 <日帰り温浴施設> 平成27年～現在 新潟市小須戸温泉健康センター花の湯館（秋葉区）指定管理者 平成29年～現在 三条市しらさぎ荘（三条市）指定管理者