

新潟市老人福祉センター白寿荘指定管理者事業計画の概要

南区健康福祉課

| 項目               | 株式会社関越サービス  |
|------------------|---|
| 1. 事業者の概要        | 設立 S54年10月11日<br>資本金 1千万円<br>売上高 544,087,129円 (H29年5月末)<br>従業員数 役員 5人 正社員 52人 臨時・パート職員 245人<br>事業内容 ビル並びに各種建築物の清掃並びに管理業務、指定管理者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、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 他  |
| 2. 経営理念・経営方針     | 白寿荘運営の経営理念<br>“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”<br>白寿荘運営の経営方針<br>方針1. 健康寿命の延伸に役立つ取組を行います<br>方針2. 高齢者を地域で支える仕組みづくりに取り組みます<br>方針3. 地域と連携した施設づくりを行います<br>団体の経営理念<br>「地域に貢献する人材を育成し、世の中の役に立つ事業を行う」  |
| 3. 指定管理者申請の動機    | 地元の発展<br>地元への強い愛着と思い入れ<br>高齢者が安心して暮らせるまちに<br>健康寿命の延伸への取り組み  |
| 4. 指定管理業務に係る事業計画 | 目標値<br>・【達成目標】年間入館者数：毎年100人アップ<br>管理業務<br>・定期点検日の設定<br>・利用者の意見を反映した運営<br>・公共性の担保・平等利用の確保<br>・地方自治法の遵守による平等な利用の確保<br>・関連条例に基づく適正な利用許可・使用料の徴収<br>・障がい者も含めだれもが利用できる環境づくり<br>・初めての方でも気軽に利用できる施設づくり<br>管理経費削減の取り組み<br>・効率的・効果的なスタッフ配置<br>・本社経理部門との連動による徹底したコスト管理<br>・施設特性にあわせた光熱水費削減の取り組み<br>・類似施設での電気使用量削減実績<br>・設備運転面での省エネルギーへの取り組み<br>・リサイクルの積極的な推進<br>・物品等の持続的な活用<br>・区内企業・団体の活用／地元雇用<br>・プロパティマネジメントによる建物総合管理<br>地域との連携<br>・高齢者を地域で見守る仕組みづくり<br>・新潟市高齢者等あんしん見守りネットワークの活用<br>・協力事業者として登録<br>・ネットワークの構築<br>集客計画 |
| 5. サービス内容        | サービス内容<br>・入館者アップへの取り組み<br>・サービス向上のためのPDCAサイクル<br>・利用者のニーズの把握と反映<br>・高齢者への配慮<br>・もうひとつの「自分の場所」<br>・健康づくり、介護予防についての情報の収集及び提供<br>・浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理<br>・施設の清掃<br>入館者アップへの具体的な取組事例<br>・カラオケを利用した健康体操<br>・ノルディックウォーク<br>・手作り文化祭<br>・越ひかり新潟市横断コンサート<br>・お笑いイベント<br>・無料健康チェック<br>・健康相談会<br>・新潟市いこいの家お風呂スタンプラリー<br>・白根大風合戦写真展<br>・白寿荘杯将棋大会、将棋講習会<br>・マッサージチェアの導入<br>・カイロプラクティック   |
| 6. 組織・人員体制       | 組織構成と人材の配置<br>・地域密着型の運営<br>・業務実施体制／明確な指揮命令系統の確立<br>・適正な人員配置（多能工化）<br>・「本社」による強力なバックアップ体制<br>・「本社」と「本施設」との連絡体制<br>本施設のスタッフ配置の概要<br>業務改善のための内部の仕組み  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフミーティング</li> <li>・苦情対応委員会</li> <li>・業務改善会議</li> </ul> <p>区側（健康福祉課）と指定管理者との連絡体制<br/>         スタッフの研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの研修計画 基本方針</li> </ul> <p>スタッフの教育・研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共事業従事者研修（関連法令・契約書等を基にした研修）</li> <li>・サービス向上のための研修（接客接客研修、利用者定着研修）</li> <li>・安全・安心に施設を利用していただくための研修<br/>             （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）</li> </ul> <p>社員・スタッフの心得<br/>         終礼時10の確認</p>  |
| 7. 雇用労働条件                  | <p>雇用形態等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・週間勤務体制（例）</li> <li>・労働条件</li> <li>・労働関連法令の遵守</li> <li>・適正かつ厳格な労働環境・各種規定の整備</li> </ul> <p>男女共同参画の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・女性の積極雇用と育児休暇の取得実績</li> <li>・女性にとっても働きやすい職場環境づくり</li> <li>・女性の登用</li> </ul>  |
| 8. 安全確保及び緊急時の対策            | <p>利用者及び近隣住民の安全確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全確保のための日常点検の実施</li> <li>・緊急対応時マニュアルの周知徹底</li> <li>・対応フローに基づく迅速・的確な対応</li> <li>・救命講習の実施</li> <li>・賠償責任保険に加入</li> <li>・にいがた救命サポーターに登録</li> </ul> <p>防犯の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回</li> <li>・報告</li> <li>・防犯対応講習</li> </ul> <p>防火の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防訓練</li> <li>・消防用設備の維持管理</li> <li>・緊急時対応体制</li> </ul> <p>災害発生時の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速に対応できる体制</li> <li>・災害発生時の対応</li> </ul> <p>その他、緊急時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生時の対応</li> <li>・本社等によるバックアップ体制</li> </ul> |
| 9. 要望・苦情への対応               | <p>市・区民の要望や苦情を聴き取る取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市・区民の意見を聞く環境づくり</li> <li>・利用者アンケートの実施</li> <li>・お客様の声BOXの設置</li> <li>・お客様相談室の設置</li> </ul> <p>人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応責任者</li> <li>・苦情受付</li> </ul> <p>意見・苦情への適切な対応のための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情・トラブル発生時の解決プロセス</li> <li>・再発防止への取り組み</li> <li>・苦情・トラブルに関するスタッフ間での情報共有</li> <li>・クレームゼロに向けたスタッフ研修の実施</li> </ul>   |
| 10. 個人情報の取扱い・コンプライアンス      | <p>基本的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独自の管理運営マニュアルを全スタッフへ徹底</li> </ul> <p>個人情報の取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報取扱い責任者の選任</li> <li>・個人情報保護の規定の策定</li> <li>・個人情報を取得する際の徹底事項</li> <li>・個人情報保護に関する学習体制</li> </ul> <p>守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャル・ネットワーク・サービス利用ルールの徹底</li> </ul>  |
| 11. 社会貢献活動の実績              | <p>障がい者就労施設との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会的責任に配慮した物品の調達</li> </ul> <p>職業教育への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場実習生の受入れ</li> <li>・職場体験学習の受入れ</li> </ul>   |
| 12. 主な同種施設または同規模の施設の維持管理実績 | <p>&lt;老人福祉センター&gt;</p> <p>平成24年～現在 老人福祉センターいこいの家雪荘（西蒲区）指定管理者<br/>         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<br/>         平成28年～現在 老人福祉センター白寿荘（南区）指定管理者</p> <p>&lt;日帰り温浴施設&gt;</p> <p>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</p>  |

|                |   |
|----------------|---|
|                | 平成29年～現在 三条市しらさぎ荘（三条市）指定管理者   |
| 13. その他特記すべき事項 | 「やろてばにいがた2016」改善実践部門で指定管理者として初めて表彰  |
| 14. 支出計画       | 人件費 5,641,200円<br>管理費 8,651,104円<br>事務費 120,000円<br>事業費 790,830円<br>事務経費 996,560円 |