

新潟市小須戸温泉健康センター 指定管理者事業計画概要

秋葉区健康福祉課

項 目	株式会社 関越サービス								
1. 事業者の概要	<p>○設 立：昭和 54 年 10 月 11 日</p> <p>○資 本 金：1 千万円</p> <p>○売 上 高：544,087 千円（平成 29 年 5 月末）</p> <p>○雇 用 人 数：297 人</p> <p>○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 等</p> <p>○施設管理実績 里山ビジターセンター いこいの家雪荘 いこいの家得雲荘 老人福祉センター白寿荘 等</p>								
2. 経営理念・経営方針	<p>○経営理念 「お風呂を通じて人生を幸せに お風呂を通じて人々をつながりたい」</p> <p>○経営方針 「地域の方に愛され，“繰り返し繰り返し” 来てもらえるよう，地域密着と大騒ぎオッケー！」の「共感連鎖戦略」で，秋葉区の区ビジョン基本方針に示されている「楽しく元気なまちなかとやさしさのあるまち」づくりに貢献したい。</p>								
3. 指定管理者応募の動機	<p>地域の誇りである地元の公共日帰り温泉施設として，にぎわいのある愛される施設づくりにはげみたい。また，「健康づくり」と「まちづくり」に貢献することを目指し，地域のコミュニケーション活性化を担う施設として，さらに飛躍させたい。</p>								
4. 指定管理者に係る事業計画	<p>○集客計画 スマートフォン対応ホームページと Facebook などを活用し，情報発信を積極的に行うことで，集客につなげる。</p> <p>○入館者数及び利用料収入見込み 入館者数見込：108,529 人 利用料収入見込：40,810 千円（平成 30 年度）</p>								
5. 自主事業計画	<p>○自主事業の主な取組事例 アヒル風呂，ゆず風呂などの変わり風呂 歌謡曲コンサート 3B体操・ロコモ体操の実施 健康相談会の開催 など</p>								
6. サービス内容	<p>○開館時間：午前 10 時から午後 9 時 ○休館日：毎月第 2 水曜日，1 2 月 3 1 日</p>								
7. 料金	<p>○入館料 入館料を見直し，貸タオル料金を別途設定とする。平成 30 年 4 月より貸タオル料金のみ改定し，今後，消費税引上げ時には，入館料を改定する。</p>								
8. 支出計画	<p>人件費：19,233 千円 管理費：41,715 千円 事務費：2,239 千円 事業費：12,318 千円（計：75,505 千円）</p>								
9. 組織構成と人材配置	<p>○組織構成</p> <ol style="list-style-type: none"> 地元雇用を守り，地域密着型の運営を目指す。 明確な指揮命令系統を確立し，多様化するニーズに対応できる組織体制を整え，本社による強力なバックアップ体制の確立による最大限のサービス提供ができるスタッフ体制を構築する。 施設職員による全体ミーティング，業務改善会議，イベント会議，苦情対応委員会を定期的に行い，区役所との連絡調整は，統括責任者が迅速に行う。 <p>○人材配置 支配人：1 名 管理スタッフ：15 名 統括責任者（本社兼務職員）：1 名</p>								
10. 人材育成への取組	<p>○主な研修計画 スタッフの教育研修計画に基づき，さまざまな市民サービスの提供に対応できるスタッフの育成に努める。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">研 修 名</th> <th style="text-align: center;">目 的</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公共事業従事者研修（配属時）</td> <td>公の施設であることを踏まえた人権の尊重，行政施策や施設の設置目的の理解</td> </tr> <tr> <td>接客接客研修，利用者定着研修（各配属時及び年 1 回）</td> <td>おもてなしの接客や第一印象の強化，リピーターの増加などサービスの向上</td> </tr> <tr> <td>救急救命法研修（配属時及び年 1 回），障がい者・高齢者対応研修（配属時），防災訓練・災害対応研修（配属時及び年 2 回）</td> <td>安心・安全な施設利用のため AED 操作の習熟や緊急時の対応，誰もが気軽に利用できる環境づくり</td> </tr> </tbody> </table>	研 修 名	目 的	公共事業従事者研修（配属時）	公の施設であることを踏まえた人権の尊重，行政施策や施設の設置目的の理解	接客接客研修，利用者定着研修（各配属時及び年 1 回）	おもてなしの接客や第一印象の強化，リピーターの増加などサービスの向上	救急救命法研修（配属時及び年 1 回），障がい者・高齢者対応研修（配属時），防災訓練・災害対応研修（配属時及び年 2 回）	安心・安全な施設利用のため AED 操作の習熟や緊急時の対応，誰もが気軽に利用できる環境づくり
研 修 名	目 的								
公共事業従事者研修（配属時）	公の施設であることを踏まえた人権の尊重，行政施策や施設の設置目的の理解								
接客接客研修，利用者定着研修（各配属時及び年 1 回）	おもてなしの接客や第一印象の強化，リピーターの増加などサービスの向上								
救急救命法研修（配属時及び年 1 回），障がい者・高齢者対応研修（配属時），防災訓練・災害対応研修（配属時及び年 2 回）	安心・安全な施設利用のため AED 操作の習熟や緊急時の対応，誰もが気軽に利用できる環境づくり								
11. 安全確保，災害及び事故対策	<ol style="list-style-type: none"> 利用者の安全を第一に考え，利用者が安全・快適に利用できるよう点検内容から運営体制まで安全な環境づくりを徹底し，事故等の防止に努める。 不測の事態に備え，統括責任者への情報一元化による迅速かつ的確な対応のできる組織体制の構築，年 2 回の防災訓練の実施，避難所開設時の協力体制を構築する。 緊急事態発生時には，利用者の安全確保を優先し，被害を最小限に抑えるため，現場での対応に加え，近隣施設や住民等との連携・協力を積極的に図り，本社等によるバックアップ体制も構築する。 								
12. 苦情・要望への対応	<ol style="list-style-type: none"> 苦情等が発生した場合，安全に関するものは速やかに実施し，状況に応じて内容と経過を区役所に報告する。 苦情等の内容を職員間で情報共有することにより対応の統一化を図り，また，苦情内容等をデータベース化することにより予防策の検討やマニュアルの更新など施設運営に反映させる。 クレームゼロを達成するため，年 1 回職員研修を実施し質の高いサービスを提供，苦情をトラブルに発展させない対応に努める 								
13. 衛生管理及び利用者の健康	<ol style="list-style-type: none"> 管理責任者を設置し，脱衣室や浴室の床，浴槽設備や浴槽水等の適正な衛生維持管理を県条例の基準に従い徹底して行う。 快適な環境を保つため清掃業務仕様書に基づいた日常清掃，専門スタッフによる定期清掃，現場の状況に応じ特別清掃を実施する。 								
14. 関係法令の遵守，個人情報保護の管理体制	<ol style="list-style-type: none"> 関連法規を漏れなく遵守することを徹底する。 情報漏えいの危機が発生した場合，全スタッフは直ちに個人情報取扱い責任者に通報し，区への報告や対応を一元的に行う。 情報漏えい防止のための必要な手続きを定めた個人情報保護規定を策定する。 全スタッフを対象に，年 2 回個人情報保護に関する学習会を実施し個人情報の管理等の理解向上に役立てる。 								
15. 環境保護に対する取組	<ol style="list-style-type: none"> 施設特性にあわせた最適な設備運用，省エネ型オペレーションによる光熱水費の削減，また，スタッフの省エネ意識を高める。 物品等を他の用途で再利用することで，環境負荷と経費の双方を低減するリサイクルを積極的に推進する。 物品や設備機器等を大切に扱い，長く使うことで買替えや修繕コストの削減に努める。 								
16. 社会貢献活動の実績	<ol style="list-style-type: none"> 障がい者就労施設で作られた製品を積極的に購入し，施設内での利用，販売を実施している。 地元中学生など職場体験学習の受け入れを行い，地元貢献の役割を担っている。 各種団体等と連携を図り，地域の活性化へ繋がる取組を実施している。 								
17. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組	<ol style="list-style-type: none"> 女性の出産・育児・介護に係る負担を減らせるよう育児・介護休業の規則整備，女性の多様なキャリアアップの支援を実施し，「子育てと仕事の両立」をサポートできる体制を構築する。 								