

小須戸温泉健康センター指定管理者事業計画総括表

評価項目	株式会社関越サービス (候補者)	次点者	次々点者	次々々点者	
申請者概要	主たる事業	・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	・清掃事業・施設警備 ・機械警備事業・設備事業 ・電話交換・受付案内事業 ・駐車場管理事業 ・医療関連事業 ・建設事業 ・マンション管理事業 ・指定管理者事業	・建築物及び施設の維持管理、運営 ・廃棄物の収集、運搬 ・建築物及び建築設備の設計、施工、管理 ・清掃用機材の販売 ・警備保安業務(常駐・機械)	・組合員の行う建物サービス及び警備業務の共同受注 ・組合員が取り扱う建物サービス用具及び消耗品等の共同購入
	従業員数	役員 4人 正職員 50人 臨時及びパート 236人	役員 6人 正職員 218人 臨時及びパート 753人	役員 6人 正職員 321人 臨時及びパート 1,159人	役員 6人 正職員 2,592人 臨時及びパート 190人 (※組合員企業の総数)
	資本金等	資本金 1,000万円 当期損益 3,722千円 (H25年度 第35期)	資本金 7,000万円 当期損益 ▲65,176千円 (H25年度 第51期)	資本金 5,000万円 当期損益 169,641千円 (H25年度 第52期)	出資金 450万円 当期損益 85千円 (H25年度 第38期)
	施設管理実績 (指定管理者)	・新潟市亀田あけぼの会館 ・新潟市老人福祉センターいこいの家蛍雪荘 ・新潟市秋葉区総合体育館 ・新潟市新津武道館 計3施設	・新潟市亀田駅前地域交流センター ・新潟市亀田市民会館及び老人福祉センター福寿荘 ・新潟市資源再生センター ・新潟市新津金屋運動広場及び阿賀野川水辺プラザ公園 ・新潟市小須戸武道館等及び雁巻緑地公園 ほか計20施設	・新津B&G海洋センター ・白山公園燕喜館 ・新潟市民プラザ ・新潟市市営住宅Bブロック ・旧齋藤家別邸 ・みどりと森の運動公園体育施設 ・新潟ふるさと村アピール館 ・新潟県政記念館 ほか計27施設	(共同受注管理施設) ・中小企業大学校三条校
経営理念・経営方針	“地域を元気に、にぎわいを広げる”を基本方針に掲げ、地元へ愛され、地元の方に“繰り返し繰り返し”入りに来てもらえるように、「地域密着経営」に全力で取り組む。	指定管理者最大の市民サービスは「安心・安全・快適な環境の提供である。公共施設本来の使命である「安心・安全」の憩いの場の提供、衛生環境管理のスペシャリストとして安全性の向上、安全第一の誠実な管理と責任ある運営に努める。	清潔、安全、快適なビル環境・施設運営の創造を目指し、さらなる品質向上と効率的な運営に努める。利用者目線に立ち、きめ細やかなサービス提供に徹した管理運営を行っていく。	お客様とともに、組合員の育成を目指し、事業を通じた社会貢献を行う。技術と信頼をもって、常にお客様の立場になって最高のサービスを提供する。	
応募の動機	地域の宝と人と人を結び付け、小須戸地区と秋葉区にある“人が集まるスポット”を結びつける結節点となり、人を呼び込む地域の活力となりうる施設にしたい。	設立20周年を絶好のチャンスととらえ、地域が誇りにしたい活気ある施設として新たなスタートをしたい。 県内No.1の衛生環境ノウハウにより当施設の安全性向上に貢献したい。	高齢者が自由に健やかに、そして安心して暮らせる世の中を目指す手助けをしたいと考え、花の湯館が高齢者の憩いの場となり、コミュニティの形成の一助になればとの思いで応募。	新潟市を中心とした県内ビルメンテナンス企業の組合として設立され、積極的に共同受注活動に携わることにより「行政」と係わり合いを持つことを使命としてきた。経験と実績に裏付けされた「適切な運営管理」に自信を持って取り組みたい。	
管理・運営の基本方針	地元へ愛され、地元の方に“繰り返し繰り返し”入りに来てもらえるように、「地域密着経営」を進め、地域と連携しながら、にぎわいのある施設管理を目指す。また、年間入館者数の増加を実現し、委託料削減を目指す。	市民から親しまれる「安全」「健康」「ふれあい」の施設を目指し、管理運営を行う。 ・平等利用とコンプライアンス ・絶対に事故を出さない管理運営 ・高齢者に優しい施設 ・地域貢献及び健康増進事業の進化 ・プロパティマネージャーによる環境負荷低減と管理経費の縮減	市民及び施設の利用者が満足する運営業務を実施するとともに、事業者の特性とノウハウを最大限に発揮し、「公共性の確保と説明責任」の推進を図りながら、業務を実施する。	施設の設置目的である「市民の健康増進」「心身の保養及び憩いの場の提供」「市民のコミュニティづくり」の達成のため、利用者の利益と満足の追及ならびに施設の安全性と利便性の確保を最優先に取り組み、施設価値の向上を実現する。	
施設の利用促進を図る主な提案	・小須戸地区の地域の宝(観光拠点)を結びつける横の連携 ・施設活性化のための多彩なイベントと館内講座の展開 ・休館日の変更(提案) ・利用促進を図る成功実証済みの20事例	組織力をフル活用して利用促進を図る。 ・地産地消商品の開発・販売 ・地元団体と連携した20周年イベント ・地元文化サークルと連携した教室事業 ・健康増進事業	・時代劇専用放送、落語や歌謡ショー等の開催 ・開館20周年記念イベント ・ポイントカード ・ホームページやメディアを使った広報戦略	・ポイントカードなど現指定管理者が取り組んでいる事業の継続 ・リラックスルームの新設 ・スポーツクラブと提携した健康増進事業 ・地元企業と連携した20周年記念協賛イベント	

評価項目	株式会社関越サービス (候補者)	次点者	次々点者	次々々点者
要望・苦情への対応	地域ニーズを反映した運営と するため、利用者アンケート の実施やお客様の声BOXの 設置、利用者懇談会の開催 など、あらゆるチャンネルから 市・区民の要望・意見を吸い 上げ、即座に運営に反映する とともに、データベース化する ことで、いつでも共有できる体 制とする。	苦情対応マニュアルは随時 見直し、マニュアルに基づく研 修を実施する。リスクマネジメ ント・データベースにより情報 共有を図り、根本原因の解決 を図ると共に予防対策を講じ る。また、利用者アンケート調 査を実施し、隠れたクレーム を集約、事業改善に役立て る。	ご意見ポストの設置、利用者 との対応等による「本音の情 報(ホットボイス)」で利用者 ニーズを把握し、管理運営に 反映する。苦情処理マニュアル に沿い丁寧迅速な対応を 心がけ、誠意を持って接す る。対応した苦情・申し出はク レーム対応票にまとめ、ファイ リング管理・データベース化 し、今後の運営に活かす。	ご意見ポストを設置し、日頃 から利用者ニーズの把握に 努める。各事例について様々 な角度から検証分析し、対応 マニュアルを整備するととも に、職員への教育訓練に反 映させる。
組織構成と人材配置	館長を中心に、指揮命令系統 を一元化・明確化し、市・区へ の報告・連絡を、確実に実施 できる体制とする。 地元雇用を最優先し、豊富な ノウハウをスタッフに還元し、 地域の人材育成に貢献する。 館長1名、チーフ2名、 受付3名、清掃員6名	施設長、施設長代理には設 備員経験者を登用する。 地元雇用を最優先とし、アク ティブシニア(地元秋葉区高 齢者)就労の場として活用す る。 施設長1名、施設長代理 1名、管理員2名、夜間管理 員2名、清掃員5名	館長を中心に指揮命令系統 を一元化・明確化し、市・区へ の報告・連絡を確実に実施で きる体制とする。 館長1名、管理人2名、 女性受付員3名、清掃員6名	センター長は温浴施設運営 管理経験者を登用する。 センター長1名、施設管理者 2名、フロント員3名、清掃員 6名
人材育成への取り組み	より良いサービスを展開し、 地域の方々が安心して気軽 に利用していただける施設と なるために、個人それぞれ得 手、不得手があるように、事 業計画に適した人材を選定 し、教育研修計画に基づき、 さまざまな市民サービスの付 加価値を創り出していく職員 を育成していくよう努める。	管理員の対応が施設の印象 を決め、管理員の能力が施 設の価値を決めることから、 人材の育成こそ施設の価値 を高める手段と考え、利用者 ニーズに対応出来る優れた 人材を育むために様々な研 修を実施する。	市民、利用者が満足できる高 品質なサービスを安定的・継 続的に提供し、効率的で効果 的に管理運営していくには、 職員一人一人が運営意欲と 能力を日々向上させることが 必要なことから、サービス業 のための基本的な研修や訓 練、体験会等の参加を充実 し、職員の能力向上を図る。	業務マニュアル等を整備し、 定期的な教育訓練を実施し 業務改善を図る。また、温浴 施設特有の安全対策と衛生 管理についての資質向上に 特に重点を置き、職員の意識 向上ならびに技術の取得と向 上に努める。
災害及び事故対策	万が一に備え、様々な事態を 想定した対応マニュアルを整 備し、スタッフ間で共有する。 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。	利用者の安全を第一に考え 各種マニュアルを基に研修・ 指導・訓練を行うとともに気配 り・目配りにより事前の危険 要素発見に努め、災害及び 事故を未然に防ぐ。また、24 時間体制の管制センターを有 しており緊急時には迅速な対 応が可能。	市防災計画に準じた防災計 画書を作成し、定期的に防災 体制の確認や訓練を行う。危 機発生時対応マニュアルに基 づき、利用者の生命・身体 の安全確保に万全の対応を行 う。	これまでの実績を活かし、あ らゆる災害に対する防災マ ニュアルを整備し、定期的な 訓練を行うとともに防災体制 を構築する。想定される事故 の未然防止ならびに発生事 例の検証に基づくマニュアル を整備し、再発防止に努め る。
衛生管理及び利用者の健康	浴槽や浴室、脱衣所について は、県条例の基準に従い適 正な衛生維持管理を徹底して 行う。 清掃業務仕様書に基づき、日 常清掃を実施するほか、自社 専門スタッフによる定期清掃・ 特別清掃行い、衛生的かつ 快適な施設の維持管理に努 める。	浴室、浴槽の清掃はもちろ ん、浴槽水を常に清浄に保つ ことに努める。循環設備の中 で特にポイントとなる汚染しや すい、溜まりやすい箇所の チェックを徹底すると同時に、 清掃と衛生管理を強化し、レ ジオネラ属菌の発生を常時、 抑制する。	ろ過システムの維持管理は県条 例及び施行細則に基づき実 施する。レジオネラ属菌の繁 殖を効果的に防止する為に バイオフィーム(生物膜)除去 の為に洗浄は、基準(年1回) 以上の年2回以上実施する。 また、感染症対策キットを常 備し、二次感染の予防に努め る。	関連法令の周知と遵守、適切 な設備の維持管理、日常的な 水質基準の保守に努めるとと もに、特にレジオネラ属菌の 発生に十分配慮する。館内外 とも行き届いた清掃整備を心 がけ、衛生的な環境の確保と 提供に取り組む。
個人情報保護の管理体制	市個人情報保護条例等に基づ き、本施設の個人情報保護 規定を策定する。また独自の 管理運営マニュアルを作成 し、全職員に徹底しつつ、的 確に漏れなく業務を遂行でき る体制とする。	個人情報の保護に関する法 律、新潟市個人情報保護条 例など関係法令を遵守し、自 社の個人情報保護方針に則 り適正に取り扱うと共に情報漏 えい対策を実施し、個人情 報の保護に努める。また、個人 情報取り扱いマニュアルを作 成し、全職員に教育・徹底を 図る。	市が定める「個人情報の保護 に関する取り扱い」を遵守し、 個人情報を正確に取り扱う。 また管理体制については自 社の個人情報保護指針及び 規定を基本に本業務に最適 なマニュアルを作成、運用し、 全職員に定期的に再教育を 実施する。	市個人情報保護条例等に従 い、個人情報管理マニュアル を整備するなど従事者に対し 教育・訓練・監督を行う。管理 者責任を全うするため、「個人 情報漏えい保険」に加入す る。
支出計画 (H27) 単位：千円	人件費 15,530 施設管理費 40,360 事務費 6,883 事業費 2,757 修繕費 1,700 合計 67,230	14,300 42,210 5,203 4,325 1,900 67,938	14,318 41,645 6,087 2,980 2,000 67,030	14,400 42,573 5,335 3,458 1,750 67,516