

新潟市老人福祉センター白寿荘指定管理者事業計画の比較

南区健康福祉課

項目	株式会社関越サービス	次 点
1. 事業者の概要	設立 S54年10月11日 資本金 1千万円 売上高 440,972,115円 (H27年5月末) 従業員数 287名 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 他	設立 S38年12月23日 資本金 7千万円 売上高 2,464,543,639円 (H27年3月末) 従業員数 920名 事業内容 トータルビルメンテナンス（設備運転点検管理、警備、清掃、電話交換受付案内）技術の開発及びサービスの提供、院内業務委託・支援サービス（中央材料滅菌業務、清潔エリアナースサポート業務、清拭消毒業務、院内物品管理業務）の開発及び提供、指定管理者の管理運営・マンションの管理運営・ビル経営の代行及びコンサルタント 他
2. 経営理念・基本方針 (1)基本方針 (2)現状考え方及び将来展望 (3)団体の経営方針	(1) 基本方針 “広げよう支え合い”を合言葉に「ひととひとがふれあい、安心していつもでも暮らせるまち」づくりに取り組んでまいります。 (2) 現状考え方及び将来展望 方針 1. 地域の課題に配慮したひととひとがふれあうまちづくりの実現 方針 2. 安心・安全・快適で地域に愛される施設づくり 方針 3. 高齢者が安心して暮らせるまちづくりへの貢献 (3) 団体の経営方針 「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」 「我が社は、品質管理を徹底して、サービスの向上を図る」	(1) 高齢者に優しい「安全・安心」「健康」「ふれあい」の施設交流・情報発信拠点としての機能を高め地域世代間交流に貢献します。 基本方針 1. 平等とコンプライアンス 基本方針 2. 絶対に事故を出さない管理運営 基本方針 3. 設置目的に寄与する多彩な高齢者向け事業の展開 基本方針 4. 地域の一員としての社会貢献活動 (2) A. 現状に対する考え方 ① 老化により安全面、衛生面が不安 ② 限られた世代、地域のみの利用 ③ 利用者の超高齢化、新しい世代が伸び悩み B. 将来展望（対応策を講じることによって） ① 安全、安心、快適により気軽に立ち寄れる施設 ② 地域と強い絆 ③ 情報発信拠点となるシステムの構築 (3) A 指定管理者の最大の市民サービスは安全・安心・快適な環境の提供 B 公共施設本来の役割を忘れず、コストではなく品質重視の管理運営
3. 指定管理者申請の動機・意欲	(1) 地元への強い愛着と思い入れのもと、地域に根ざしたサービスを行う (2) 高齢者が安心して暮らせるまちに (3) 介護予防・認知症予防への取り組み (4) 高齢者を地域で見守る仕組みづくり (5) 地域ぐるみでMCI（軽度認知障害）を早期発見する取り組み	(1) 応募動機 A 類似施設での豊富な高齢者向事業実績 B 新大清潔環境での実績、県内No.1の衛生環境ノウハウにより安全性向上に貢献 (2) 管理運営への意欲 新しい福祉センターの最高値へチャレンジ！ロングスパンを踏まえたビジョン チャレンジ① 利用者による運営参加 チャレンジ② 親しまれるセンターへの改変 チャレンジ③ 地域の新たなまちづくり拠点施設
4. 職員の配置及び採用	(1) 地域密着型の運営（地元雇用） (2) 業務実施体制/明確な指揮命令系統の確立 (3) 適正な人員体制（多能工化） (4) 「本社」による強力なバックアップ体制 (5) 担当する業務・勤務体制（統括責任者及び管理スタッフ） (6) 業務改善等のための内部の仕組み ・スタッフミーティング ・業務改善会議 (7) 雇用形態等について ・週間勤務体制 ・労働条件	(1) 職員の配置 A 施設長1名（嘱託）、受付管理員2名（パート）、清掃2名（パート） B 施設長は設備員兼務、受付管理員も清掃に参加、衛生管理を強化 (2) 採用、その他について A 施設長は当社より派遣、その他は地元採用 B 職員モチベーション向上のための取り組み ⇒ 利益が処遇改善につながる
5. 職員の研修計画	(1) 職員の研修計画 基本方針 (2) 職員の教育・研修計画 ・公共事業従事者研修（関連法令・契約書を基にした研修） ・接客接客研修（挨拶・言葉づかい・話の仕方） ・維持管理実技研修（施設管理、衛生管理の技術の向上） ・防災訓練・災害対応研修 ・総括責任者研修 (3) 社員・スタッフの心得 (4) 終礼時10の確認	(1) 施設管理運営業務研修 年間7種類 12回の研修を実施 (2) ハイレベルな安全衛生管理研修 感染症対策マニュアルに沿って (3) 介助研修
6. 個人情報の取扱・コンプライアンス	(1) 基本的な考え方 ・独自の管理運営マニュアルを全職員へ徹底 (2) 個人情報の取り扱い ・個人情報取扱い責任者の選任 (3) 情報公開請求への対応 (4) 守秘義務 ・ソーシャル・ネットワーク・サービス利用ルールの徹底	(1) 機密情報・個人情報の保護 A マニュアルの整備 B 研修の実施 (2) コンプライアンス A マニュアルの整備 B プロパティマネージャー（法令関連責任者）の専任
7. 男女共同参画の取組	(1) 「男女共同参画」をPRする啓発活動 (2) 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 (3) 女性の積極雇用と育児休暇の取得実績 (4) 女性にとっても働きやすい職場環境づくり ・勤務時間等、融通のある対応 ・シフト調整や代務要員の派遣などのバックアップ体制	(1) セクハラ、パワハラへの取り組み A 本社に管理機能部署を設置 B 外部講師による研修 (2) 仕事と家庭生活・地域活動が両立できる環境づくり A 産休、育休の完全取得 B 有給休暇の取得促進 C 定時退社の推進 D 遅番、早番の有効活用 (3) 管理職への積極的登用

<p>8. 高齢者への配慮及び利用者サービスの向上等</p> <p>(1)高齢者への配慮</p> <p>(2)利用者へのサービス向上</p> <p>(3)利用者のニーズの把握と反映</p> <p>(4)健康づくり、介護予防についての情報の収集及び提供</p> <p>(5)高齢者生きがい推進事業等実施に関する提案</p> <p>(6)要望・苦情への対応</p>	<p>(1)高齢者への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する姿勢 ・業務遂行上の注意 ・仲間作りを支援 <p>(2)利用者へのサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症予防の拠点としての新たな位置づけ ・認知症予防に効果があると考えられるメニューを実施 ・家に閉じこもりがちな高齢者でも思わず歩いて訪ねたくなるようなスポットに ・サービス向上のためのPDCAサイクル <p>(3)利用者のニーズの把握と反映</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の「声」に耳を傾ける仕組みを構築し、多様なニーズ対応に努めます ・共有化（情報共有化の徹底） ・業務評価への取り組みについて <p>(4)健康づくり、介護予防についての情報の収集及び提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南区健康福祉課様と緊密な連携を取りながら、情報の収集 ・地域内で連携を活かした情報提供の推進 <p>(5)高齢者生きがい推進事業等実施に関する提案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カラオケを利用した健康体操（介護予防教室） ・ノルディック・ウォーク ・手作り文化祭 ・無料健康チェック 等 <p>(6)要望・苦情への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市・区民の要望や苦情を聴き取る取り組み ・利用者アンケートの実施 ・お客様の声BOXの設置（利用者が要望を言える環境作り） ・苦情・トラブル発生時の解決プロセス ・再発防止への取り組み 	<p>(1)A 衛生面での配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ①感染症の一次予防策（空気清浄器の設置等） <p>B 安全面での配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ①注意喚起看板の増設 ②バリアフリー意識による身近な改善活動 <p>C その他の配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ①備品の充実（健康器具や椅子、毛布の貸し出しなど） <p>(2)A 顧客満足向上のための活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ①目標管理 ②市民サービス窓口の充実 ③介助サービスの実施 ④ホームページの開設 <p>B おもてなしの活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ウエルカムフラワーの設置 ②“季節の湯”の実施 ③振舞の実施 <p>C 販売活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ①名産、名物品の販売 ②利益を維持管理費に充当 <p>(3)A アンケート回収目標 年間 750 枚</p> <p>B 意見集約のための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ①品質向上委員会 ②意見交換会 ③顧客開発調査 ④第三者評価委員会 <p>(4)A 高齢者向け健康相談会の開催（月 1 回）</p> <p>B 高齢者向け健康教室及び生活習慣病予防事業の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ①健康体操教室 ②管理栄養士による栄養学指導 ③回想法、昭和スターかるた大会 <p>(5)A 江南区レインボープランを応用した教室（クラブ）事業</p> <p>B レクリエーション事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ①イベント（慰問）活動 ②感謝デイの設置 ③大会の主催 <p>C ボランティア活動支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ①YOU悠クラブの立ち上げ <p>(6)A 苦情処理体制の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> ①マニュアルの整備 ②原則即日の対応 ③情報開示
<p>9. 地域や他の老人福祉センターとの連携</p>	<p>(1)ネットワークの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣住民、近隣施設等の良好な関係づくり <p>(2)地域に開かれたイベントの開催を促進</p> <p>(3)相互利用の拡大の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のおでかけを促す試みの検討 ・老人福祉センター巡りスタンプラリーの企画 	<p>(1)指定管理者スタート前協議会の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> A 地域、福祉、官公庁など関係団体との事前協議の実施 <p>(2)老人福祉センター他との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> A 当社が指定管理者である江南区「福寿荘」のネットワークの活用 B 「楽友荘」「月寿荘」との連携 <ul style="list-style-type: none"> ①意見交換会の実施 ②コンテンツの共有化 ③他南区施設も活用 <p>(3)老人クラブ等 ホームページ情報発信のお手伝い</p>
<p>10. 衛生管理</p> <p>(1)浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理</p> <p>(2)施設の清掃</p>	<p>(1)浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴槽設備等の衛生管理 ・浴槽水の衛生管理 ・衛生維持管理記録 ・温浴施設衛生管理の実績 <p>(2)施設の清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃 ・定期清掃 ・特別清掃 	<p>(1)レジオネラ属菌を繁殖させないための施策</p> <ul style="list-style-type: none"> A チェックポイントの明確化 B ワンランク上の独自強化ポイント ⇒ 条例以上の仕様で衛生管理 C レジオネラ属菌簡易検査キットの使用 ⇒ 異常値を早期発見 <p>(2)日常清掃の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> A 感染症対策を考慮に入れた清掃 B 感染症が発生した場合の対応 <ul style="list-style-type: none"> ①感染症マニュアルの整備 ②医療関連サービスチームの出動
<p>11. 安全確保及び緊急時の対応</p> <p>(1)利用者及び近隣住民の安全確保</p> <p>(2)防犯の対応</p> <p>(3)防火の対応</p> <p>(4)災害発生時の対応</p> <p>(5)その他、緊急時の対応</p>	<p>(1)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"> ・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 <p>(2)防犯の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審物等の早期発見 ・防犯対応講習 <p>(3)防火の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練の実施 ・消防用設備の維持管理 <p>(4)災害発生時の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速に対応できる体制 <p>(5)その他、緊急時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社等によるバックアップ体制 	<p>(1)緊急連絡体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> A マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ①危機管理マニュアル ②防火管理ポケットマニュアル ③消防計画 ④心肺蘇生、応急措置マニュアル B 官民連携 <p>(2)保安強化</p> <p>(3)チェックポイントの設定、ポケットマニュアルの携帯</p> <p>(4)防災備品の備蓄、SNSでの連絡体制の整備</p> <p>(5)心肺蘇生、応急措置マニュアルとそれに沿った研修の実施</p>
<p>12. 経費削減のための工夫</p>	<p>(1)効率的・効果的な職員配置（マルチジョブ化）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部委託費等コストの抑制 <p>(2)本社経理部門との連動による徹底したコスト管理</p> <p>(3)施設特性にあわせた光熱水費削減の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最適な設備運用や節約電力の検討、職員の省エネへの意識 	<p>(1)ピーク電力の抑制</p> <p>(2)プロパティマネージャーによる管理経費削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ①予防保全 ②人的活用 ③省エネ提案

	<p>(4) リサイクルの積極的な推進 (5) 物品等の持続的な活用 (6) 池の維持管理についての提案 (7) プロパティマネジメントによる建物総合管理</p>	<p>(3) 就労支援ボランティアの活用 ① 地元社会福祉法人と連携、休館日を使用した清掃業務指導講習会の実施 主には社会貢献活動 ⇒ 結果的にコスト削減</p>
--	---	---