

老人福祉センターいこいの家得雲荘指定管理者事業計画の比較

西蒲区健康福祉課

項目	株式会社 関越サービス	次 点
1. 事業者の概要	設立 S54. 10. 11 資本金 1,000 万円 従業員数 244 人（正職員 44 人、臨時及びパート 200 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 一般廃棄物の収集及び運搬業務 産業廃棄物の収集及び運搬業務 事務所、工場、商店、ビル等の警備保障業務	設立 S38. 2 資本金 8,000 万円 従業員数 895 人（正職員 251 人 臨時及びパート 644 人） 事業内容 (1)建物総合管理事業（清掃管理業務、廃棄物収集運搬業務、環境衛生管理業務、設備運転管理業務、警備業務、受付案内業務、病院内業務） (2)指定管理事業（文化施設、社会福祉施設、体育施設、宿泊施設、駐車・駐輪等の公の施設の管理運営） (3)営繕工事請負 (4)不動産賃貸業 (5)建物管理用品販売
2. 経営理念・経営方針	経営理念：地元「西蒲区」密着型の運営 経営方針：・地域の課題に配慮した「人と人が温かくふれあうまちづくり」の実現 ・安心・安全・快適で地域に愛される施設づくり ・地域資源を活用したまちづくりへの貢献	NK S 経営理念 ・環境を創る ・陰ながら支える ・空に向かって伸びる 高齢者施設を運営する経営方針 ・心地よい環境作りを目指す施設 ・健康を裏方として支える施設 ・限りないサービスを提供する施設 ・利用者が笑顔で元気な施設 ・おもてなしの心を持って対応する施設
3. 指定管理者申請の動機	地元西蒲区の企業として、地元の発展を願い、地域ネットワークに基づく地域に根ざしたサービスで、安全で快適な施設環境を提供することにより、地域のお年寄りの心身の健康増進に貢献できると考えたため。	“笑顔あふれる施設”の管理運営を目指す。常に“感謝と奉仕の心”を持ち、長い間に培われた「おもてなし」の心で、多様化した高齢者の方のニーズに応えるための事業を実施し、高齢者の福祉、健康の増進に寄与し、高齢者の皆さまの“笑顔あふれる施設”にしたい。
4. 指定管理業務に係る事業計画	【運営業務】 ・基本方針「平等利用の確保及びサービス向上、地域との連携による西蒲区密着型の運営」 ・達成目標：年間入館者数 14,000 人以上 【管理業務】 ・基本方針「管理における優先順位を『安全→清潔→快適→効率』とし、『あ・せ・か・こう（汗かこう）』の標語の下、全職員に徹底」 【施設の適正、的確な管理運営に向けた取り組み】 ・各種マニュアルの整備、利用者の意見を反映した運営、緊急時に速やかに対応できる体制 【公共性の担保・平等利用の確保】 ・公共施設としての厳格な管理運営、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・高齢者も含め誰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	・地域の福祉団体との連携を深めながら、当該施設に関する各種関連法規を遵守し、公平・平等な対応、個人情報の保護、効率的な管理運営による経費削減、積極的な衛生管理の徹底を図る。 ・高齢者の生きがい推進事業等の企画・実施 ・高齢者の健康増進、世代間交流などの事業を実施 ・3年後には、平成 24 年度実績（15,148 人）を上回る利用者数を目指す。
5. 自主事業を実施する場合の実施計画	高齢者が生きがいを持ち、楽しく地域活動に参加できるよう、参加しやすい環境づくりの工夫をこらした自主事業を行う。 ・さつまいも収穫祭、歌謡リサイタル、健康相談会	平成 26 年度計画の映写会・マジックショー・健康づくり講座・高齢者と近隣園児とのふれあい交流などは指定管理業務として実施し、平成 27 年度は、指定管理業務内容を充実させて、自主事業は実施しないことにしたが、今後は創意工夫して自主事業を検討し経費削減に努力する。
6. サービス内容 ・開館時間 ・休館日の設定	条例に基づいた運営を基本とする。 ・休館日：月曜日、祝日（月曜日が祝日の場合、その翌日）、お盆（8 月 13 日～15 日）、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）	条例に基づく。 ・休館日：月曜日、祝日（月曜日が祝日の場合、その翌日）、お盆（8 月 13 日～8 月 15 日）、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日） ・浴室利用時間：午前 10 時～午後 3 時 30 分
7. 支出計画	人件費 3,528 千円 管理費 3,399 千円 事務費 100 千円 その他経費 432 千円 計 7,459 千円	人件費 3,132 千円 管理費 3,467 千円 事務費 395 千円 その他経費 456 千円 計 7,450 千円
8. 組織・人員体制	【地域密着型の運営】 ・地元雇用で、地域の雇用を守る。 【事務実施体制】 ・管理スタッフ…本施設に配置（常時 2 名体制） 総括責任者…本施設を監督（本社所属 1 名） ・マルチジョブ化による柔軟な勤務体制	管理運営責任者には、新潟支店で管理している他施設管理経験者が務める。また、施設責任者及び受付事務員についても経験十分な者を充てるとともに、設備管理等においては新潟支店設備担当と密接な連携の下に管理体制を組み万全を期す。
9. 雇用・労働条件	・地域雇用 100%にて 4 名雇用（契約雇用） ・労働関連法令の遵守 ・適切な勤務体制や勤怠管理を徹底 ・就職困難者の雇用機会の充実	・法令を遵守した適切な勤務形態を組む。 ・最低賃金・労働基準法を遵守した労働環境を確保し、適正な人員を配置するとともに、いろいろな業務に対応できるようマルチジョブ化を図る。
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】 ・定期的な館内巡回、緊急マニュアルの作成・徹底、対応フローに基づく迅速で適切な対応、救命講習の実施 【災害時に迅速に対応するための取り組み】 ・情報の一元化による迅速に対応できる体制、防災訓練、避難所対応	・計画的な予防保全による事故の未然防止 ・浴室、浴槽の徹底した安全管理と衛生管理 ・関係機関及び地域住民と連携した防犯対策 ・高齢者、障がい者への配慮 ・災害対応、緊急連絡体制の確立 ・防災に関する行動基準と体制の整備

11. 要望・苦情への対応	<p>【市・区民の要望や苦情を聴き取る取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施、お客様の声BOXの設置、利用者懇談会の設立、お客様相談室の設置 <p>【意見・苦情への適切な対応のための取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理規程の作成、データ蓄積及びマニュアル策定の再発防止、苦情トラブルに関する職員間での情報共有、クレームゼロに向けた職員研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見箱の設置 ・クレーム、トラブルの未然防止 ・全職員の対応の基本 ・研修計画
12. 個人情報の取扱・コンプライアンス	<p>【個人情報の取扱】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護規程の策定、個人情報を取得する際の徹底事項の共通認識 <p>【守秘義務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNS利用ルールの徹底、指定管理期間終了後及び業務従事者退職後の守秘義務 	新潟市個人情報保護条例を遵守するとともに、独自の保護方針を整備し、個人情報の保護を適正に取り扱う。
13. 社会貢献活動の実績	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な障がい者雇用 ・障がい者施設との連携 ・特別支援学校からの職業実習生の受入れ 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がいを持つ方が自立した生活ができるように、安定的・継続的な雇用を目標としている。また、雇用以外に障がい者の自立支援を目的とした、新潟テクノスクール等での障がい者対象の清掃業務指導、通所授産施設の事業支援等を行っている。 ・ぼい捨てやめようキャンペーン・Team ECOへの参加など
14. 主な同種施設または同規模施設の維持管理実績	<ul style="list-style-type: none"> ・亀田あけぼの会館（新潟市江南区）での指定管理を平成19年度から継続して実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いこいの家月寿荘、いこいの家楽友荘（新潟市南区）での指定管理を受託。 ・いこいの家西川荘で、管理業務及び清掃業務の受託実績あり。