

様式 4

事業計画書（詳細）

経営理念・経営方針

経営理念：新潟市北区の「笑顔」と「元気」集まる「地域憩の場」をつくる

新潟市豊栄さわやか老人福祉センター及び北区豊栄健康センターにおいては「笑顔」と「元気」が溢れ、地域の利用者が気軽に集い、健康を育むことができる「地域憩の場」として、運営させていただきます。

経営方針：4項目の管理運営基本方針を日常的な業務に具体化します

<「新潟市豊栄さわやか老人福祉センター及び北区豊栄健康センター」管理運営基本方針>

1. 自分らしく安心して暮らせる健康長寿社会の実現に貢献します。
2. 公平、公正、透明性を確保した管理運営とコンプライアンスに徹した企業経営を実施します。
3. 民間ノウハウを最大限発揮し、ニーズに基づくサービスの向上を図ります。
4. 利用者の安全・安心を最優先に考えた管理運営を実施します。

施設の管理運営の基本方針

平等・公平性を確保した安全・安心な活気ある「地域憩の場」にします

1. 平等利用の確保

多くの人たちからいつでも楽しく利用して頂けるよう運営してまいります。

稼働率アップへの取り組み

効率的な PR で施設の利用を促すとともに、利用者の「ナマの声」に耳を傾けます

民間施設ならびに今までの多数の指定管理施設の運営経験を最大限に活用し、利用者の来館を待つという施設ではなく、来てもらうためのアプローチを積極的に実施します。

令和 8 年度目標利用者数

豊栄さわやか老人福祉センター15,640 人

北区豊栄健康センター7,236 人

入浴施設の衛生管理について

徹底した温浴管理や感染症予防、利用者の健康を守るための取り組み

- ・日々の浴槽や機械室内の清掃、水質（塩素濃度）チェックを実施します。
- ・利用者へ利用前の感染症の確認や身体を流すといったルールポップの張り出しをします。

スタッフによる浴槽や浴室、脱衣場の日常清掃はもちろんのこと、専門業者による定期清掃を行い、安全安心快適な入浴施設運営を行います。

施設の設置目的を達成するための事業の企画及び実施について

市民からも貴市からも「ヴァーテックスで良かった」と言ってもらえる管理運営を行います

健康を中心にしながらも、民間ならではのサービスを提供してまいります。

1. イベントの開催
2. 魅力的なプログラムの展開
3. 施設の快適性の追求
4. その他自主事業

要望や苦情への対応について

利用者とのコミュニケーションを深め、利用者の意見や意見を吸い上げます

1. 利用者ニーズの把握の取り組み

- (1) 利用者アンケート及びご意見箱の設置
- (2) 現場連絡メモの活用
- (3) お問い合わせフォームによる受付

2. 意見集約のための取り組み

3. 意見や要望の反映方法

- (1) アンケート結果の可視化
- (2) 現場スタッフミーティング
- (3) 現場報告会

利用者からの苦情は、「ありがたいお言葉」とし、真摯に対応します

<苦情等への対応方法>

- (1) 苦情処理体制
- (2) 苦情・クレーム受付
- (3) 迅速な初期対応と報告
- (4) 原則、即日対応いたします
- (5) 情報開示と客観的な評価

経費節減のための工夫

予算範囲内での適正な執行と管理経費削減の取り組み

1. 予算範囲内での適正な執行

2. 管理経費の削減

従業員の雇用・労働条件

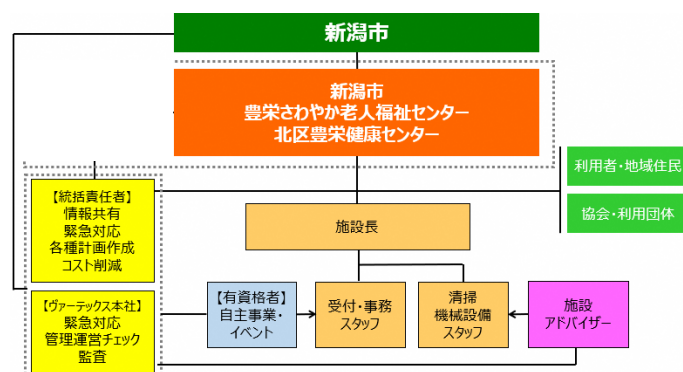
労働条件遵守はもちろんのこと「従業員の満足」が「利用者の満足」を高めます

1. スタッフの雇用について

雇用については、地域住民に向き合う姿勢や情熱をもち、時代や地域ニーズに敏感に反応できる視野の広い人材を求めます。

- (1) 新潟県最低賃金ほか労働条件の順守
- (2) 仕事と家庭生活・地域活動とが両立できる環境づくりへの支援
- (3) 労務管理

2. 組織運営体制



行政の管理代行者としての使命と責任を担う人材を育成します

1. 施設価値を高めるための研修の実施
2. 施設運営・安全管理業研修
3. 日常的な報告、連絡、相談によるコミュニケーション
 - (1) スタッフ同士のリアルな情報共有
 - (2) スタッフ同士のデジタルによる情報共有

高齢者への配慮について

地域団体、施設と連携した高齢者サービスの拡充

1. 近隣施設との連携
2. 障がいのある人もない人も利用しやすい魅力ある施設づくり

高齢者に配慮した安全安心の施設運営

1. 新型コロナウイルス他 感染症への対策
2. 湯あたりへの対策
3. ヒヤリハットの記録と対応
4. その他利用者の健康に対する対策

サービス内容向上に関する提案について

民間企業ならではのサービス強化をすることで、利用者サービス向上と利用者の増加を図ります

1. 館内のサービスの充実
2. 「ゆずります・ゆずってください」コーナーの設置

安全確保・緊急時の対応について

1 防犯の対応について

チェックリストを作成し、日常のわずかな変化も見逃さないよう巡視・点検を行ってまいります。

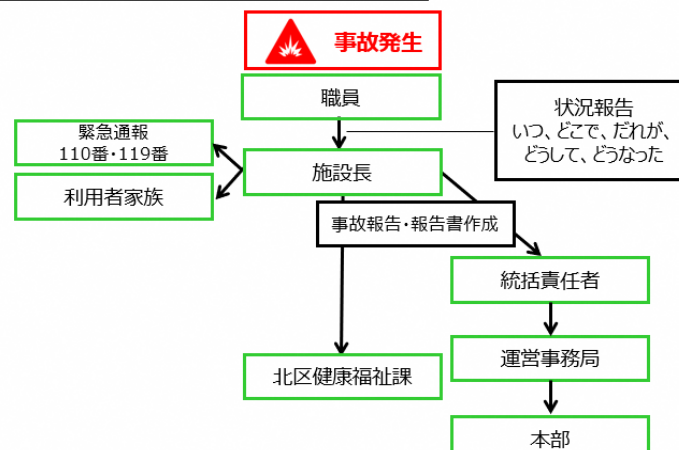
2 防火の対応について

建物や火気の周囲には燃えやすい物を置かないよう管理を徹底します。

3 その他緊急時の対応について

事故が発生した場合には、事故速報について「原則 30 分以内」に施設長・統括責任者・貴市に連絡を行い、下記のフローチャートに基づく対応を行います。

事故発生後の対応と報告の流れ



徹底した関係法令の遵守・個人情報の取組み

1. 関係法令の遵守
2. 文書管理規定に沿った文書管理
3. 情報公開への取組み
4. 内部規程・マニュアルの作成、順守とスタッフ教育の徹底