

新潟市老人福祉センターいこいの家雪荘 指定管理者事業計画

| 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>○雇用人数：368人（正職員90人 臨時及びパート278人）</p> <p>○主な事業：各種建築物の清掃並びに管理業務、各種催事の企画及び開催、労働者派遣事業、環境衛生保持のための建物内外の消毒、清掃及び害虫駆除、食品工場及び食品小売店等の衛生管理業務 等</p>   |
| 2. 経営理念・経営方針           | <p>“あそこに行けば誰かに会えて、ちょっぴり笑顔になれる”</p> <p>安心感とあたたかさを大切に、高齢者が安心して交流し、健康に暮らせる環境を築いてまいります。</p>   |
| 3. 指定管理者申請の動機          | <p>【申請の目的】高齢者の皆様が健康でいきいきと集える交流の場を、地域の方々と共に作り上げていきたい</p> <p>【施設の役割】世代を超えて自然につながり、支え合える居場所を創出することを重視する。特に高齢者が集える空間を整備し、孤立防止や健康寿命延伸にも寄与する。地域の声を反映した運営を行い、持続可能な交流拠点を目指す。</p>  |
| 4. 指定管理業務に係る事業計画・運営方針等 | <p>【管理運営の基本方針】公平・公正な利用を担保し、地域住民に開かれた公共施設として適正に運営する</p> <p>【年間利用者人数目標】5年間累計で延べ9.3万人を目指し、計画的な利用促進を行う。</p> <p>【サービス向上と地域連携】利用者満足度を高める PDCA サイクルを実践し、声 BOX やアンケートで意見を把握。包括支援センター、自治会、学校などと連携し、市民が気軽に訪れる環境を整える。理念の実現を後押しする協力体制を築き、地域のにぎわい創出につなげる。</p> <p>【地域課題を踏まえた未来の取組み】少子高齢化や地域活動縮小に対応し、健康・孤立防止・交流を柱に展開する。</p> <p>【地域の声を受けとめて】健康教室や文化活動を継続し、地域ニーズに応える。</p> <p>【健康づくりで支え合う拠点】健康チェックや体操で支え合える場を提供する。</p> <p>【地域をつなぐ世代間交流】高齢者が子供や孫と交流できる機会をつくる。</p> <p>【人と人がつながる居場所づくり】安心して集える温かい空間を整備する。</p> <p>【利用増のための取組み】地域資源や季節行事を活用したイベントで来館動機をつくる。</p> <p>【広報施策について】プレスリリースや SNS 発信を強化し、新規層を呼び込む。</p> <p>【サービス向上】快適な環境と丁寧な接遇で「また来たい」と思える体験を提供する。</p> <p>【利用促進】スタッフ発案の自主企画でリピーターを確保する。</p> <p>【入館者数を増やす成功事例】メディア掲載された話題性ある企画を再展開し集客効果を高める。</p> |
| 5. 自主事業を実施する場合の事業計画    | <p>【快適な滞在を支えるサービスと利用者の促進】自主事業を通じ利用者満足度と地域連携を強化する。</p> <p>【アイス販売】入浴後の楽しみを提供する。</p> <p>【有料アメニティ販売】多様なニーズに応える。</p> <p>【新鮮野菜販売】地域農産物を提供し利用者と地元をつなぐ。</p> <p>【段ボールコンポスト販売】環境意識を高める体験機会を提供する。</p>  |
| 6. 組織・人員体制             | <p>【地域密着型の雇用】シニアや子育て世代など多様な人材が活躍できる体制</p> <p>【施設マネジャーの巡回体制】定期巡回や随時訪問を行い、運営状況を監督</p> <p>【自己点検】評価を通じ課題を明確化する。</p> <p>【全体ミーティング】課題を共有し改善につなげる。</p> <p>【救急救命・防災訓練】全員が受講し有事に備える。</p>   |
| 7. 賃金水準スライドの反映方法       | <p>【公平で持続可能な処遇】賃金スライド方式を導入し最低賃金改定や物価変動に対応する。</p> <p>【対象職種・人件費の提示】全職種を対象にし透明性を確保する。</p> <p>【マネジャー3人体制】管理を強化し安定した運営を行う。</p> <p>【最低賃金改定時の対応】改定内容を即時反映し信頼を確保する。</p> <p>【市への資料提出と規程改訂】実績資料を提出し規程を適切に改訂する。</p>  |
| 8. 雇用・労働条件             | <p>【労働関連法令の遵守】関連法規はもれなく遵守</p> <p>【安全衛生とメンタルケア】ストレスチェック制度や定期面談を実施。</p> <p>【年齢構成】施設内でも多様な年齢層のスタッフを適正に雇用。</p> <p>【経験者】既存のスタッフの方を継続的に雇用。</p> <p>【従業員満足（ES）の向上】「お客様の声」だけでなく「従業員の声」を吸い上げる仕組みを整備。</p>  |
| 9. 安全確保及び緊急時の対応        | <p>【安全を最優先とした運営】日常点検と訓練を徹底し事故防止と防災力を強化する。</p> <p>【防災・災害対応】避難訓練や備品整備を行い緊急時に即応する。</p> <p>【緊急対応体制】迅速な初動対応を行い必要人員を確保する。</p> <p>【救命講習・AED】全員が受講し救命力を高める。</p> <p>【衛生管理】条例に基づき衛生を徹底する。</p>   |
| 10. 要望・苦情への対応          | <p>【苦情への適切な対応】迅速な対応と透明性確保で信頼を築く。</p> <p>【解決プロセス】担当者和管理者が連携し円滑に解決する。</p> <p>【再発防止】事例分析と改善策をマニュアル化する。</p> <p>【情報共有】会議や日誌で対応内容を共有する。</p> <p>【要望の収集】声 BOX やアンケートで意見を幅広く把握する。</p> <p>【人員体制】常駐スタッフと管理者・本社が協力する。</p>   |
| 11. 個人情報の取扱い・コンプライアンス  | <p>【公共施設としての法令遵守と保護体制】改正法に対応し職員全員が守秘義務を徹底する。</p> <p>【個人情報漏洩防止】マニュアル研修と体制整備を徹底する。</p> <p>【SNS 利用ルール徹底】職員の発信を適正管理する。</p> <p>【ISO9001 に基づく遵守】品質マネジメントと一体で推進する。</p> <p>【退職後の守秘義務】継続して義務を課す。</p>   |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 12. 環境保護の取組み              | <p>【地域とともに環境負荷低減】CO<sub>2</sub>削減と資源循環を推進する。</p> <p>【CO<sub>2</sub>ゼロ電力導入】再エネ利用で温室効果ガスを削減する。</p> <p>【3R 推進】譲渡会や啓発活動で循環型社会を促す。</p> <p>【省エネ啓発】利用者・職員へ省エネ意識を浸透させる。</p> <p>【空調設備の省エネ化】更新で効率的運用を図る。</p>               |
| 13. 障がい者雇用の取組み            | <p>【多様な人材が活躍できる環境整備】障がい者の雇用に推進し合理的配慮を行う。</p> <p>【特別支援学校卒業生の雇用】定着を支援し地域での自立を後押しする。</p> <p>【自己表現支援】個性を尊重し活躍の場を提供する。</p>  |
| 14. 社会貢献活動の取組み            | <p>【地域と連携した社会的役割】障がい者支援や地域活動参加を通じて福祉向上に貢献する。</p> <p>【就労施設との連携】製品購入や販売で支援する。</p> <p>【職場体験の受入】生徒の学びと成長を支える。</p> <p>【防災・安全活動】避難所運営や交通安全活動に参加する。</p> <p>【食品ロス削減】フードバンク活動に協力する。</p> <p>【地域見守り】高齢者の見守りネットワークに参画する。</p> |
| 15. 地域経済振興及び雇用確保の取組み      | <p>【地域経済を支える運営】地域資源を活かし雇用確保と経済循環を促進する。</p> <p>【地産地消と地域還元】市内企業への発注や農産物活用で地域に還元する。</p> <p>【地域イベント連携】行事との協働で賑わいを創出する。</p> <p>【雇用確保】シニアや子育て世代の雇用を創出する。</p>   |
| 16. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組み | <p>【仕事と生活の調和を支える】男女共同参画を推進し両立を支援する。</p> <p>【女性の積極雇用と育児休暇】男女ともに育児休暇を取得できる体制を整える。</p> <p>【柔軟な勤務体制】代務要員を確保し安心して勤務できる環境を整える。</p> <p>【女性の登用】管理職への登用を進める。</p>  |

## 新潟市老人福祉センターいこいの家雪荘 指定管理者収支計画

### ■収 入

(単位：千円)

| 項目                   | 株式会社 関越サービス<br>(候補者) | ＜参考＞<br>R3年度～R7年度<br>収支報告(合計)<br>※R3～R6年度は実績<br>R7年度は計画 |
|----------------------|----------------------|---|
| 新潟市からの指定管理料<br>(委託料) | 63,000               | 53,120  |
| 指定管理業務に伴うその他の<br>収入  | 0                    | 0   |
| 収入合計                 | 63,000               | 53,120  |

### ■支 出

(単位：千円)

| 項目   | 株式会社 関越サービス<br>(候補者) | ＜参考＞<br>R3年度～R7年度<br>収支報告(合計)<br>※R3～R6年度は実績<br>R7年度は計画 |
|------|----------------------|---|
| 人件費  | 28,890               | 25,643  |
| 管理費  | 28,015               | 29,091  |
| 事務費  | 5,745                | 1,469   |
| 事業費  | 350                  | 445   |
| 支出合計 | 63,000               | 56,648  |