

新潟市老人福祉センターいこいの家西川荘 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	○設 立：昭和５４年１０月１１日 ○雇用人数：３６８人（正職員９０人 臨時及びパート２７８人） ○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
2. 経営理念・経営方針	“あそこに行けば誰かに会えて、ちょっぴり笑顔になれる” 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。
3. 指定管理者申請の動機	【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、地域の方々と共につくり上げていきたい 【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。
4. 指定管理業務に係る事業計画・運営方針等	【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 【年間利用者人数目標】５年間累計で延べ18.7万人を目指し、計画的な利用促進を行う。 【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。 【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。 【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。 【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。 【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。 【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。 【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。 【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。 【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。 【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。 【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。
5. 自主事業を実施する場合の事業計画	【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。 【アイス販売】入浴後の楽しさを提供する。 【有料アメニティ販売】多様なニーズに応える。 【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。 【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。
6. 組織・人員体制	【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 【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 【自己点検】評価を通じ課題を明確化する。 【全体ミーティング】課題を共有し改善につなげる。 【救急救命・防災訓練】全員が受講し有事に備える。
7. 賃金水準スライドの反映方法	【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。 【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。 【マネジャー3人体制】管理を強化し安定した運営を行う。 【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。 【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。
8. 雇用・労働条件	【労働関連法令の遵守】関連法規はもれなく遵守。 【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。 【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。 【経験者】既存のスタッフの方々を継続的に雇用。 【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。
9. 安全確保及び緊急時の対応	【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。 【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。 【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。 【救命講習・AED】全員が受講し救命力を高める。 【衛生管理】条例に基づき衛生を徹底する。
10. 要望・苦情への対応	【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。 【解決プロセス】担当者と管理者が連携し円滑に解決する。 【再発防止】事例分析と改善策をマニュアル化する。 【情報共有】会議や日誌で対応内容を共有する。 【要望の収集】声 BOX やアンケートで意見を幅広く把握する。 【人員体制】常駐スタッフと管理者・本社が協力する。
11. 個人情報の取扱い・コンプライアンス	【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。 【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。 【SNS 利用ルール徹底】職員の発信を適正管理する。 【ISO9001 に基づく遵守】品質マネジメントと一体で推進する。 【退職後の守秘義務】継続して義務を課す。

12. 環境保護の取組み	【地域とともに環境負荷低減】CO₂削減と資源循環を推進する。 【CO₂ゼロ電力導入】再エネ利用で温室効果ガスを削減する。 【3R 推進】譲渡会や啓発活動で循環型社会を促す。 【省エネ啓発】利用者・職員へ省エネ意識を浸透させる。 【空調設備の省エネ化】更新で効率的運用を図る。
13. 障がい者雇用の取組み	【多様な人材が活躍できる環境整備】障がい者の雇用を推進し合理的配慮を行う。 【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。 【自己表現支援】個性を尊重し活躍の場を提供する。
14. 社会貢献活動の取組み	【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。 【就労施設との連携】製品購入や販売で支援する。 【職場体験の受入】生徒の学びと成長を支える。 【防災・安全活動】避難所運営や交通安全活動に参加する。 【職員ロス削減】フードバンク活動に協力する。 【地域見守り】高齢者の見守りネットワークに参画する。
15. 地域経済振興及び雇用確保の取組み	【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。 【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。 【地域イベント連携】行事との協働で賑わいを創出する。 【雇用確保】シニアや子育て世代の雇用を創出する。
16. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組み	【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。 【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。 【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。 【女性の登用】管理職への登用を進める。

新潟市老人福祉センターいこいの家西川荘 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 (候補者)	＜参考＞ R3年度～R7年度 収支報告（合計） ※R3～R6年度は実績 R7年度は計画
新潟市からの指定管理料 (委託料)	170,500	153,516
指定管理業務に伴うその他の 収入	0	225
収入合計	170,500	153,741

■支 出

（単位：千円）

項目	株式会社 関越サービス (候補者)	＜参考＞ R3年度～R7年度 収支報告（合計） ※R3～R6年度は実績 R7年度は計画
人件費	61,600	56,934
管理費	95,265	94,497
事務費	12,635	5,585
事業費	1,000	1,120
支出合計	170,500	158,136