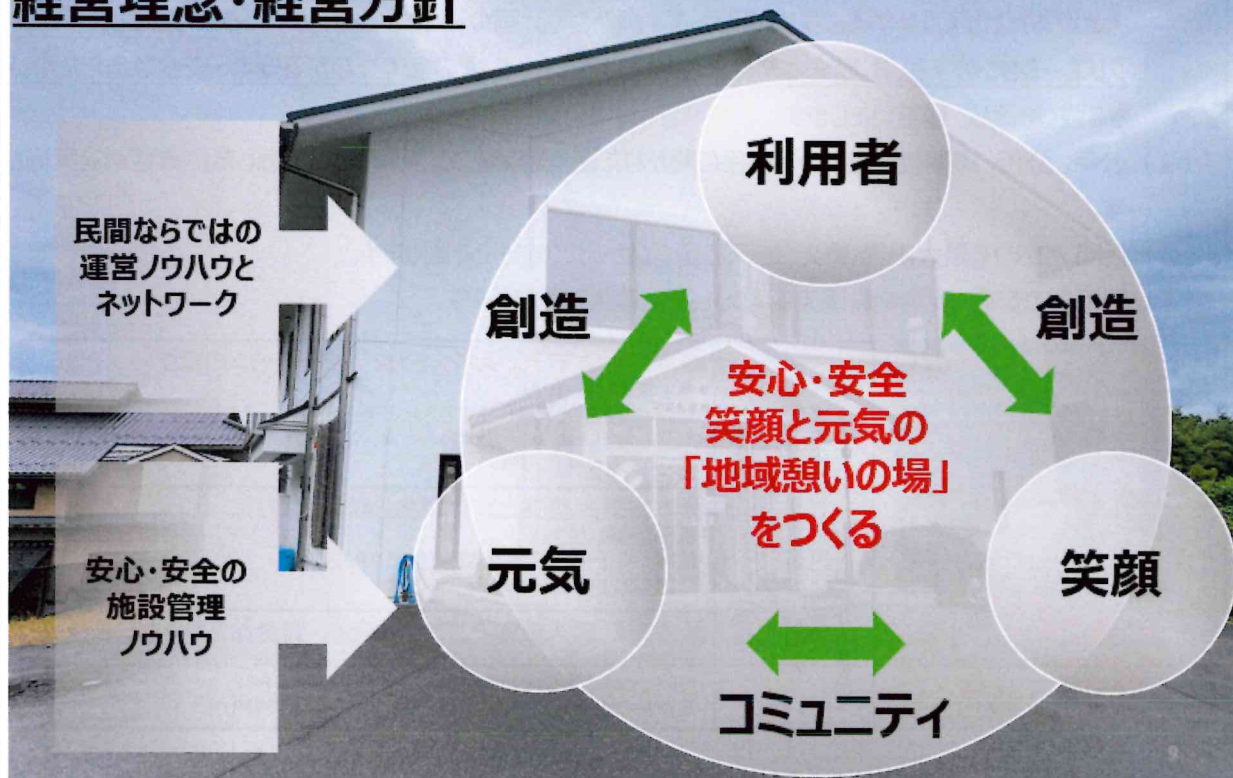


新潟市岩室健康増進センター事業計画書（詳細版）

1 経営理念・経営方針

経営理念：新潟市西蒲区岩室の「笑顔」と「元気」集まる「地域憩いの場」をつくる

新潟市岩室健康増進センター 経営理念・経営方針



新潟市岩室健康増進健康センターにおいては「笑顔」と「元気」が溢れ、誰もが気軽に集い、健康を育むことができる「地域憩いの場」として、運営させていただきます。

また、ただ単に入浴や貸室利用ができる施設を管理運営するのではなく、**地域の健康・福祉の増進、そして地域の交流の拠点を管理運営する事業者としての自覚**を強く持ち、**あらゆる福祉資源と観光施設を中心に連携**し、安心して健やかに過ごせる地域づくりに貢献します。

弊社が掲げる「西蒲区岩室の笑顔」とは、性別、年齢、思考、障がいなどに関らず**皆が一緒に笑うこと**を意味します。「西蒲区岩室の元気」とは、住み慣れた地域で、人や社会とつながり、温泉を利用して健康で生きがいをもって活動すると同時に楽しさを味わうことで、**身体だけでなく「心」も健康**になることを意味します。これは新潟市岩室健康増進センター条例第1条（設置）に定める、**市民に保健及び保養並びに交流の場を提供することにより、余暇活動、健康の増進及び福祉の向上に寄与する**といった当施設の設置目的に合致していると考えます。

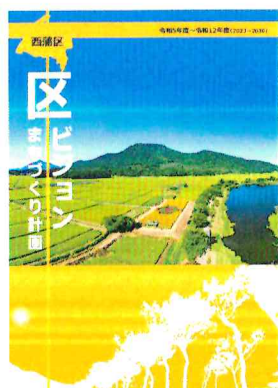
弊社はそういった「笑顔・元気」を新たに創造し、同時に新潟市西蒲区岩室に既存する多数の団体や個人の持つコミュニティの「笑顔・元気」を、この新潟市岩室健康増進健康センターを土壌として集約・醸成・発信するための「地域憩いの場」を創って参りたいと考えています。

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

弊社が指定管理業務を遂行する上で、下記に掲げる「新潟市岩室健康増進健康センター」管理運営4つの基本方針に基づき、管理運営の代行者として、**利用者の安心・安全の確保を第一**の使命とします。平等性・公共性の担保はもちろんのこと、施設の設置目的を認識し、**質の高いサービスの提供**により利用促進を図り、高いレベルでの管理運営を実現します。また、すべての業務を「P：計画」→「D：実行」→「C：点検・評価」→「A：是正・見直し」のPDCAマネジメントサイクルを運用し、業務の継続的な改善を実現します。

＜「新潟市岩室健康増進センター」管理運営基本方針＞

- (1) 西蒲区区ビジョンまちづくり計画の基本方針である「**豊かな自然、歴史と文化のかおりに満ちあふれ、人と人があたたかくつながるまち**」に貢献します。特に同計画の基本方針の5つのうち **2.観光とスポーツ・レクリエーションのまち、3.歴史と文化が生き続けるまち、5.人の和でつながる安心・安全なあたたかいまち**を強く意識し、運営いたします。
- (2) 公平、公正、透明性を確保した市民に開かれ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) 利用者の安心・安全を最優先に考えた管理運営を実施します。



新潟市西蒲区区ビジョン まちづくり計画 基本方針「豊かな自然、歴史と文化のかおりに満ちあふれ、人と人があたたかくつながるまち」	基本方針2.観光とスポーツ・レクリエーションのまち ・自主事業計画（P7） ・新潟市岩室観光施設「いわむろや」との連携（P13） ・エフエム角田山コミュニティ放送への出演（P14） ・黒いお土産の販売（P33）
	基本方針3.歴史と文化が生き続けるまち ・職員の制服（P31） ・地域イベントへの積極的な広報や参加（P32） ・地域イベントへの協賛（P32）
	基本方針5.人の和でつながる安心・安全なあたたかいまち ・糖尿病予防、フレイル予防、認知症予防、生活習慣病予防等の取組み（P6） ・屋外での健康教室（P7）・魅力的なプログラムの展開（P8） ・高齢者に向けた地元病院・包括支援センターのご案内（P10）

※様式と評価項目の順番が異なっていたため、評価項目とページをご確認の上、評価をお願いします。

選定基準	評価項目	ページ
施設の平等利用が確保されていること	経営理念・経営方針	1・2
	施設の管理方法、障がい者や高齢者等の利用に対する配慮	3～5・8・10・31
施設の効用を最大限に発揮し、管理経費の削減が図られること	新潟市の施策に対する理解	2
	観光振興に対する取り組み	13
	予算の適正な執行及び経費削減の取り組み	5・6
	サービス向上に向けた取り組みと利用者の増加に対する取り組み	10～12・14
	要望や苦情への対応	25・26
	自主事業の提案内容	7～9
	衛生管理及び利用者の健康	23・24
事業計画に沿った管理を安定して行う能力を有していること	従事者の雇用・労働条件	15～17・34
	人材育成の取り組み	18・19
	賃金スライドの反映方法	20
	安全確保・災害時の対応	21・22
	個人情報保護の取り組み・関係法令の遵守	27～29
	環境保護の取り組み	30
	社会貢献活動の実績	31
	地域経済振興及び雇用確保の取り組み	32・33

2 指定管理者申請の動機

民間事業者のノウハウをフル活用して、健康と福祉の増進に貢献します

新潟市を土台に成長してきた弊社が、新潟市西蒲区ビジョンまちづくり計画基本方針 3 項目の **2.観光とスポーツ・レクリエーションのまち**、**3.歴史と文化が生き続けるまち**、**5.人の和でつながる安心・安全なあた**
たかいまちの実現に向け、長い年月で培った経験を、新潟市の皆様にお返ししたいと考え、応募致しました。

弊社は新潟市で事業を開始し、創業 34 年目を迎えた企業です。平成 24 年より新潟県新潟市並びに阿賀野市において高齢者に向けた介護予防事業を受託しており、**13 年間で延べ約 2,200 名以上参加された教室の運営**や、新潟市のフレイルチェックの運営経験があり、福祉分野での運営実績があります。指定管理事業に関しては当施設と同様の機能をもつ、新潟市秋葉区にある新津健康センターや新潟市の福祉の中心を担う新潟市総合福祉会館、**天然温泉施設として、佐渡市にある羽茂温泉クアテルメ佐渡や、村上市にある村上市老人福祉センターあかまつ荘など新潟県内で 7 契約 16 施設の管理運営**を行っております。また新潟市中央区長潟にてエンジョイ・ライフ・クラブという温浴・カルチャー教室・インドアゴルフ等の運営や、フィットネスクラブなど、多数の温浴施設を運営した実績を有しております。上記以外でも様々な事業を展開しており、自社のもつノウハウや経験をこの新潟市岩室健康増進センターに活かせると考えております。



3 指定管理業務に係る事業計画（運営方針、集客計画、入館者数及び使用料収入見込など）

平等・公平性を確保した安心・安全な活気ある「地域憩の場」にします

1. 平等利用の確保

市民共有の施設である当施設は、多くの人たちからいつでも楽しく利用して頂けるよう**平等利用の原則**を堅持しながら運営してまいります。社会全体で維持され、誰もが等しく受益できる公共的なサービス、**「分け隔てのない便益の提供」であるユニバーサルサービスの実現**に向けて右記の 3 原則に従い施設管理を行います。

ユニバーサルサービス3原則

- | | |
|---------|------|
| ①地理的公平性 | どこでも |
| ②社会的公平性 | だれでも |
| ③金銭的公平性 | 均一料金 |

貴市の管理運営の代行者として、施設使用許可にあたっては、条例ならびに業務仕様書に基づき、適切に対応します。事前に所管課に相談したうえで、利用の手引き（利用規約）を作成し、利用者への館内貼り出や、ホームページへ掲載して、周知します。また、初回利用者様などへは、窓口にて丁寧にご案内します。公平性に配慮し、一定の団体や個人等に偏ることのないよう、専用の予約管理表を作成し、適切に管理します。

2. 施設設備管理（維持管理）の基本的な方針とその内容

維持管理については「指定管理業務仕様書」に基づき、業務従事者による日常巡視のほか、設備保守点検業者との連携により事故の未然防止や迅速な対応を行い、施設及び設備の維持保全、機能劣化防止に努めます。また、日常清掃・定期清掃による快適で清潔な施設の維持、不法侵入及び盗難・火災等を防止する警備業務を徹底させ、施設利用における安心・安全に努めます。

（１）弊社施設管理業務における基本方針

弊社が掲げる施設管理業務における基本方針は『**指定管理者最大の市民サービスは安全・安心・快適な環境の提供**』であり、実績に裏付けされた技術力により、品質重視のコストパフォーマンスの高い維持管理を実施します。それにより施設の長寿命化につなげてまいります。

①施設設備管理（維持管理）の専門企業と協業した安全・安心な施設管理

弊社は市内外多数の公共施設管理を受託している専門企業と多数契約しており、当施設に最適な企業へ委託いたします。維持管理業務実績はもとより、新潟市に事業所のある企業へ依頼することで、きめ細かな対応が可能です。

施設アドバイザーの役割

- ・施設の概要、目的の把握
- ・維持管理、点検、修繕、エネルギーコスト削減
- ・計画の立案
- ・PDCA サイクルの回転
- ・定期的な業務マニュアルの見直し
- ・クレーム、ミスの再発防止
- ・安全衛生指導
- ・各業務担当の知識・スキルの向上
- ・施設長、所管課への報告業務

②施設アドバイザー制の導入

施設維持管理業務を円滑化するため、各業務を統括する施設アドバイザー（非常勤）を選任します。施設アドバイザーは管理計画の実施状況、施設内の状況を把握し、各業務の監督・指示・指導を行います。また現場・所管課担当者の意向・要望を的確に把握し、柔軟に対応するため、連絡を密にすることにより業務管理の統一化を図ります。

③維持管理台帳によるデータストック

施設管理長は維持管理の効率化を図るため維持管理台帳を作成し、データを蓄積します。蓄積されたデータは施設アドバイザーと共有化し、施設管理計画、修繕計画に反映することで維持管理業務の効率化につなげます。

（２）修繕に関する対応方針

①専門業者による対応

不具合の状況に応じて、現場対応が難しいものについては専門業者にて迅速に対応します。

②予防保全について

公共施設の長寿命化やライフサイクルコストの縮減を図る上では「予防保全」の考えに基づいた「時間計画保全」が必要とされます。一般的に設備寿命は20年前後と言われており、施設アドバイザーはそれらを踏まえた年間修繕計画を立案いたします。

（３）設備維持管理業務の再委託について

- ・専門性の高い業務については専門業者に委託することにより、効率的・効果的な管理を行います。
- ・なお、再委託先の選定にあたっては品質を担保した上で、可能な限り地元業者に再委託いたします。再委託においては、業務仕様書を遵守し、適切に管理監督を行います。

（４）バリアフリー意識による身近な改善活動

大規模なバリアフリー化を進めることは予算の関係上、難しい面もあります。まずは職員が常にバリアフリー意識を持って、身近なところから改善活動を行ってまいります。

3. 高齢者に向けた地元病院・包括支援センターのご案内

当施設の**利用者で身体の不調や介護保険サービスの利用方法、介護に関する相談窓口**がわからない方がいらっしゃれば、地域の各施設へのご案内を行います。

(1) 岩室温泉「岩室リハビリテーション病院」

岩室リハビリテーション病院は、病気や事故によって身体機能に障害を生じた方を支援するリハビリテーション専門病院です。専門スタッフが身体機能の改善、生活環境の整備、社会参加の促進、介護負担の軽減などに努め、利用者の自立生活の支援を目的に、多彩なリハビリテーション医療サービスを実施しています。

岩室リハビリテーション病院



(2) 「地域包括支援センター岩室」

地域包括支援センターは、高齢者の方がいつまでも住み慣れた地域で生活することができるよう、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的、総合的に支援することを目的とした機関であり、保健師、主任ケアマネジャー、社会福祉士などの専門職を配置されております。

地域包括支援センター岩室



上記のような運営方針と次項以降にある自主事業やサービス強化を実施し、利用者増につなげます。新型コロナウイルス感染症の影響で、とりわけ高齢者が中心に利用される福祉施設は大変な打撃を受け、利用者数も激減しました。また今後も当面はコロナ禍の対応や**利用者マインドの停滞は継続する**と考えられます。そのため、まず初年度は令和5年度来館者数の目標に設定し、達成に向けた取り組みを行い、令和8年度以降、**毎年約2%の利用者増加**を目標とします。

岩室健康増進センター

(単位：人、円)

		令和5年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	5年合計
有料入館者数	人	40,266	40,266	41,071	41,893	42,731	43,585	209,546
無料来館者数		10,809	10,809	11,025	11,246	11,471	11,700	56,250
入館者合計		51,075	51,075	52,097	53,138	54,201	55,285	265,796
部屋利用回数	円	54	54	55	56	57	58	281
入館料		14,526,500	14,526,500	14,817,030	15,113,371	15,415,638	15,723,951	75,596,489
部屋使用料		83,500	83,500	85,170	86,873	88,611	90,383	434,537
合計		14,610,000	14,610,000	14,902,200	15,200,244	15,504,249	15,814,334	76,031,027

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

V F M（バリュー・フォー・マネー）を強く意識して適正に予算を執行します。新潟市の大切な財産である当施設において、指定管理者は指定管理料が**新潟市民の大切な税金**であることを常に念頭に入れ、予算を適正に執行します。たとえば予算の範囲内の執行であっても、V F M（バリュー・フォー・マネー※資金を効率よく活用する）の観点から費用対効果ならびに費用対価値をあらためて精査したうえで執行します。

2. 管理経費の削減

「ムリ・ムラ・ムダを省く」が**基本理念**です。施設の効率的な運営は、指定管理者に課せられた極めて重要な使命であると認識しています。指定管理事業における必要経費は①安全・安心を確保するための経費②サービス向上に欠かせない優秀な人材を確保するための経費③販売促進（利用促進）のための経



費であり、全てが中・長期的な視野に立った適切かつ効率的な維持管理を行います。また常に管理手法の改善（管理技術の工夫や先進的な事例の収集を行い、調査分析しそのノウハウを更に新たな手法に繋げます。）を模索し、その中でサービス向上に結びつかないものの排除と効率的で効果的なマネジメントによる管理経費の削減を図ります。

・予算編成における経費削減の基本的な取り組みと留意点

経費削減計画の策定に基づく各種施設の確実な実行と予算管理を行います。

①マルチプレーヤーによる業務領域の拡大

職員を**マルチプレーヤー**に育成し、複数の業務を誰でも担うことができる仕組みを作ることで効率的な人員配置をし、サービス水準を落とさず経費削減に結びつけます。

②当施設、弊社グループ一体となった経費削減

ボリュームメリットを活かした人員配置の運用、備品の購入などを行います。弊社本部並びに統括責任者、当施設長で構成する運営事務局で取り決めを行い、各温浴施設で使用するタオルやアメニティ類等、一括して発注することで経費削減に繋げることができます。

③相見積りの徹底

物品やサービスの調達に際してはコスト増や品質、サービスの劣化に注意し、複数業者による見積もり合わせの実施を徹底します。また、新潟市中小企業振興基本条例に基づき、地元企業、特に西蒲区内への優先発注を行います。

④他施設管理者との連携

弊社の管理施設や近隣施設関係者と定期的な意見・情報交換の機会をつくり、先行事例に学び（ベンチマーク）、効率的な運営に結び付くものは積極的に取り組みます。

⑤貴市公の施設との連携

公共施設の統廃合や複合化が進む中で、廃止となった施設の備品を積極的に活用します。所管課様との連携を図ることで、事前に廃止となる施設の把握とその施設での廃棄備品の引取りおよび移動をします。実際に廃止された貴市秋葉区、南区の公の施設から各種備品の引取りをし、当指定管理施設で活用させていただいております。

⑥予算管理の徹底

以上の取り組みとともに、各年次予算計画を月次に落とし込み、月単位での予算管理を実施して、経費削減を実効性のあるものとします。

以上のサービス強化や集客施策、そしてコスト削減を行います。この2つは経営として相反するコストになりますが、民間ならではのノウハウを用いて、指定管理料の上限から**99%**で設定させていただきました。

4 自主事業を実施する場合の事業計画（集客計画、入館者数及び収入見込など）

新潟市岩室健康増進センターを拠点とし、自主事業を通じた地域のコミュニティを創造します

新潟市西蒲区ビジョンまちづくり計画基本方針 3 項目の **2.観光とスポーツ・レクリエーションのまち、3.歴史と文化が生き続けるまち 5.人の和でつながる安心・安全なあたたかいまち**の実現に向けて、より多くの市民の方に健康増進や運動等の機会を提供します。

自主事業は、いつきの利用者を増やすための取り組みだけではなく、魅力ある自主事業を契機として新たなサークルや団体が立ち上がり、**当施設を拠点とした継続的な活動が創出**されるよう、具体的には1年間に1団体増を目標に取り組みます。

弊社のノウハウとリソースを最大限活用し、より多くの市民ニーズに応えられる多種多様な健康教室やカルチャー教室、イベントなどを実施します。実施に際しては、弊社が公共の施設であることを十分に理解したプログラム内容や料金設定とし、また自主事業が利用者の施設利用を極端に制限することの無いよう、その時間や回数設定にも十分配慮いたします。なお、自主事業実施にあたり、不足するマンパワーは弊社グループが責任をもってフォローします。

1. 健康教室事業

弊社の持つ情報とノウハウ・人的資源を活用し、利用者のそれぞれの目的やニーズに応じて楽しむことができる幅広いプログラムを提供します。また前述の通り、**高齢化率が高い地域のため、高齢者が気軽に取り組みめる教室**を開催します。高齢者の中でも体力に自信がある方、ない方がおりますので、人気の教室に関しては初級・中級といったレベルに合わせた健康教室を開催します。

弊社が運営する「エンジョイ・ライフ・クラブカルチャー教室」で開催されている**約100教室**の開発ノウハウを用いて様々な健康教室を提供します。具体的には、カラダを動かす健康教室としてヨガや健康体操など、アタマをきたえる健康教室として将棋やモノ作り教室など、多様なニーズに対応した質の高い事業を展開します。ご提案させていただいています各種事業につきましては、すべて弊社が管理運営する**指定管理施設で開催実績があり、満員になる教室**も多々ございます。利用者からも喜んでいただいている教室を中心にご提案させていただきます。

(1回あたりの人数・料金)

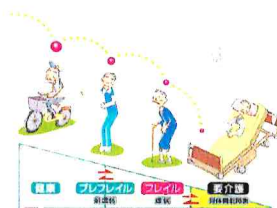
(11月あたりの人数・料金)

	画像	名称	開催内容	実施時期、料金設定	募集人員、対象者	周知方法	
1		健康増進・コミュニティ事業 (仮称) 岩室健康増進センターまつり	地域団体様に依頼し、楽器の演奏会や子どものダンスなどのお披露目をします。終わった後には弊社が製造する健康グッズが当たるじゃんけん大会を開催。また地域のキッチンカーも誘致し、当施設一体のとなったまつりを開催します。	3月、10月 (年間2回程度)	無料	計200人 男性:80人 女性:120人 対象者:全世代	区だより ホームページ SNS 館内告知
2		体脂肪燃焼 体操教室	弊社職員である健康運動指導士もしくは柔道整復師等の有資格者が、体脂肪燃焼についての簡単なお話とご自宅でも気軽に簡単にできる体脂肪燃焼効果のある体操をご紹介します。	月間4回程度	500円	計10人 男性:3人 女性:7人 対象者:高齢者	ホームページ SNS 館内告知
3		100歳まで 元気貯筋(ちよきん) 体操	上記体操教室と同様の講師が柔軟性や筋力の低下に伴う体の痛みや動かしにくさの解消を目的としたストレッチや筋力トレーニングをご紹介します。	月間4回程度	500円	計10人 男性:3人 女性:7人 対象者:高齢者	ホームページ SNS 館内告知
4		暮らしのニット小物教室	暮らしに寄り添うまっとするような可愛い小物と一緒に楽しく作ります。	月間1回程度	700円	計10人 男性:3人 女性:7人 対象者:働く世代	ホームページ SNS 館内告知

2. 糖尿病予防、フレイル予防、認知症予防、生活習慣病予防等の取り組み

糖尿病予防、フレイル予防、認知症予防、生活習慣病予防等の取り組みとして、栄養改善・運動習慣・認知症予防・コミュニケーションと分類した教室および講座を開催します。特にフレイル予防、認知症予防のためには、コミュニケーションの確保を重点とした事業展開をします。

新潟市健康寿命延伸計画「アクションプラン」にある西蒲区の現状と課題には、「**生活習慣病4疾病（糖尿病・高血圧・虚血性心疾患・脳梗塞）・腎不全（一人辺り）の医療費が市平均より高い**」とあります。身近な地域でフレイル予防やロコモ予防の実践方法の普及啓発を行い、住民が支え合いながら健康づくり活動を継続できるように支援していきます。貴市から弊社が受託している介護予防教室「**幸齢ますます元気教室**」では**体操、栄養改善、口腔ケア、認知症予防**といった一連の教室を3ヶ月1タームで提供しています。また「フレイルチェック」では地域の方々と構成されたフレイルサポーターや理学療法士であるフレイルトレーナーとも密接した運営経験がございます。上記のようなノウハウや人的リソースを最大限活用した下記の教室および講座を開催します。



	画像	名称	開催内容	実施時期、料金設定	募集人員、対象者	周知方法
5		糖尿病予防教室 (栄養改善教室)	管理栄養士が栄養改善を中心に口腔ケアも含めた講座を行います。特に糖尿病予防や生活習慣病予防が必要と思われる参加者には貴市の事業への参加を促します。	8月、12月 (年間2回程度)	100円 計20人 男性:5人 女性:15人 対象者:高齢者	市政だより ホームページ SNS 館内告知
6		フレイル予防教室 (運動習慣教室)	健康運動指導士等が、貴市が作成した「体しゃっきり体操」を中心とした健康体操教室を開催します。特に糖尿病予防や生活習慣病予防が必要と思われる参加者には貴市の事業への参加を促します。	8月、12月 (年間2回程度)	100円 計20人 男性:5人 女性:15人 対象者:高齢者	市政だより ホームページ SNS 館内告知
7		認知症予防教室	弊社専属看護師が認知症予防の講座と体操を行います。認知症診断後も同様に参加できる教室とします。	8月、12月 (年間2回程度)	100円 計20人 男性:5人 女性:15人 対象者:高齢者	市政だより ホームページ SNS 館内告知

3. 健康料理教室

西蒲区の食習慣として、**甘しょっぱい味付けを好む傾向**があることが調査結果に出ています。野菜の摂取量も少なく、その多くは漬物としての摂取で、塩分の摂取量が多い傾向がみられます。当施設の食堂・厨房で西蒲区が作成した「にしかんやさいのレシピ」の減塩メニューを再現した栄養改善料理教室を実施します。

	画像	名称	開催内容	実施時期、料金設定	募集人員、対象者	⑤周知方法
8		健康料理教室	地元の野菜などを使用した健康料理教室です。料理を作って食べるだけでなく、管理栄養士が日頃の生活習慣病などの講座も実施します。	8月、12月 (年間2回程度)	1,000円 計20人 男性:5人 女性:15人 対象者:高齢者	区だより ホームページ SNS 館内告知

本項の基本的な考え方である利用者自身が自主的に活動できるような促しを行います。上記教室および講座の中で、弊社が**利用者同士の接着剤の存在**としてコミュニケーションを図り、継続的にかつ自主的にフレイル予防につながる取り組みを行います。

4. 屋外での健康教室

単に健康といったキーワードだけでなく、**地域を歩き、知り、楽しむ**という観点から、ポールウォーキングのイベントを開催します。ポールウォーキングとは、両手にグリップが付いた専用ポールを持って歩く運動法で、運動の習慣のない人や、足腰に不安がある人でも、手軽に安全に取り組めます。弊社のポールウォーキング有資格者が帯同して、正しいフォームによる健康増進と西蒲区の再発見で地域を盛り上げます。

	画像	名称	開催内容	実施時期、料金設定	募集人員、対象者	周知方法
9		ポールDeウォーキング	専用ポールで、近隣をウォーキングします。姿勢改善、ダイエット、筋力アップ、そして地域を知るきっかけを作ります。	11月(年間1回程度) 500円	計10人 男性:3人 女性:7人 対象者:高齢者	区だより ホームページ SNS 館内告知

5. 専門家による健康セミナーの開催

健康づくりの最新の理論・知見を持った専門家を招いて、ケガや熱中症予防、栄養学、メタボ予防・介護予防・認知症予防、フレイル予防、応急手当などをテーマに健康セミナーを開催します。

	画像	名称	開催内容	実施時期、料金設定	募集人員、対象者	周知方法
10		薬の飲み方講座	くすりと上手に付き合う方法を教えます。知っておきたいくすりの話、正しく服用しないとうなるか、くすりの服用する際のポイントを教えます。	10月(年間1回程度) 無料	計20人 男性:10人 女性:10人 対象者:全世代	区だより ホームページ SNS 館内告知
11		元気生活を送るために～代謝と運動を学ぶ講座～	加齢とともに低下する代謝を上げるため日々の運動や食事について学びます。	3月(年間1回程度) 無料	計20人 男性:10人 女性:10人 対象者:働く世代	区だより ホームページ SNS 館内告知

6. 体力測定会の開催

利用者自身の体調を見える化することにより、運動をするきっかけづくりを提供します。体力測定を開催することで、健康体操の参加率が増え、利用者の健康増進に寄与できる取り組みとなります。また定期的に開催し、前回とどのような変化があったのかを利用者自身が把握することにより、やる気意識の向上並びに継続的な健康への意識を高めることができると考えます。

	画像	名称	開催内容	実施時期、料金設定	募集人員、対象者	周知方法
12		体力測定会	体力測定(身長・体重・BMI、歩行速度、5回立ち上がりテスト、片足立位テスト、握力)とミニ講座(フレイルについて、脳トレ)を実施します。	年2回程度 無料	計20人 男性:10人 女性:10人 対象者:高齢者	ホームページ SNS 館内告知

7. その他自主事業

現状の温泉施設「よりなれ」で実施されていますアイスやお土産品などの販売は継続します。また利用者ニーズを勘案したうえで、**西蒲区で生産された「色や大きさ、形などに特徴のある珍しい野菜」や福祉団体が作る食品や手芸品などの販売も検討し、当施設が地域と利用者をつなぐ役割を果たします。**



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

当施設が「地域憩いの場」としての役割を最大限発揮するために、利用者サービスの向上を常に考え、実施していくことが重要と考えます。弊社のノウハウをフル活用し、利用者サービスの向上につなげます。設置目的や公益性の確保に十分配慮した上で、弊社の運営経験を最大限に活用し、利用者がより気軽に利用いただける施設となるよう努めます。

1. イベントの開催

当施設ある西蒲区の区ビジョン、目指す区のすがたである「豊かな自然、歴史と文化のかおりに満ちあふれ、人と人とがあたかくつながるまち」に貢献できるようなイベントを開催いたします。弊社が管理運営する指定管理施設である新津健康センターでは「健康祭り」を年2回開催しております。利用団体の演奏発表会や弊社が製造する健康グッズ（ヨガマットやストレッチポールなど）があたるじゃんけん大会など多くの

弊社主催イベントの様子



地域の利用者がご来館され、たくさんの笑顔で館内ににぎわいを創造しています。また季節ごとの催し物を開催し、飽きの来ないイベントを定期的に行っております。そのノウハウと集客実績で、健康や福祉を中心としながらも地域の輪が広がるイベントを積極的に行います。

2. 魅力的なプログラムの展開

まずは現在の貴市の主催事業や地域団体の公益事業を優先し、利用者の属性や来館人数を把握したうえで、自主事業を開催します。具体的な追加プログラムは**高齢者に向けたフレイル予防教室や体操教室などの健康教室のプログラム**を開催します。（詳しくはP5～7「自主事業を実施する場合の事業計画」をご覧ください。）

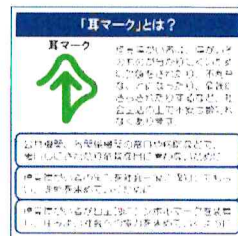
自主事業の様子



弊社が運営する「エンジョイ・ライフ・クラブ」が保有する経験・実績と人的資源を最大限に活用して、子どもから高齢者まで市民の様々なニーズに応えられる充実かつ多彩なプログラムを開催、訴求効果のあるイベントを企画・開催することで、より多くの市民の利用を促します。

3. 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

高齢や障がいにより耳の不自由な方には、受付に「耳マーク」を掲示し、筆談による対応を行うことや多目的トイレ・授乳室等の館内サインをホームページ・リーフレットなどに記載し利用者の立場や状況に応じた接遇を行います。



4. 「ゆずります・ゆずってください」コーナーの設置

生活困窮者に限らず、当施設のメイン利用者である高齢者を地域全体で支えることも重要だと考えます。弊社の管理運営する指定管理施設では**フードバンクの運営**の一翼を担っているため、施設内でフードドライブを実施していきます。利用者との通常の関りの中で、把握した家庭状況を関係機関につなげ、必要な世帯に必要なものが届けられる仕組みを作っていきます。



5. 館内のサービスの充実

弊社の管理運営実績から、当施設の利用者は**リピーターが多い**ものと考え、**飽きのこない施設運営**を行います。利用者の利用状況を確認したうえで、サービスの充実を図ります。どれもすでに**全施設で実績があるもので、大幅に費用がかかるものはございません。**

(1) 館内でのサービス内容

利用者が当施設を快適に過ごせ、そしてワクワクするような各種サービスを強化します。

サービス（館内）			
番号	画像	名称	内容
1		Free Wi-Fiの整備	フロント周りを中心にFree Wi-Fiを整備します。これにより手軽にスマートフォンやPCなどを使えるようになります。利用者のサービス向上はもちろんのこと、防災の観点からも整備いたします。
2		雑誌の設置	大広間には健康や福祉に関わる雑誌を設置します。利用者には大変喜ばれております。
3		館内BGM	館内に楽しさと安らぎを演出するようなBGMを流します。また季節に合わせた著作権フリーの音楽を流し（例：12月はクリスマスソング）、館内で季節を感じていただけます。こちらも弊社が製造したコンポを使用するため、コストは安く済みます。
4		イーゼルの設置	イベントや自主事業の告知をするべく、イーゼルを設置します。高齢者でも分かりやすく、集客につなげます。
5		ピクトを用いたPOPの刷新	館内のPOPを見直します。誰にでも分かりやすいようなピクトを利用したPOPを中心に更新します。弊社にはデザイン専用担当者がおり、民間ならではのPOPを配置します。
6		モニタの設置	紙を極力減らす対策と、更新頻度の高い予約状況などの情報をカウンター近くにはモニタを設置し、投影します。これにより旬な情報を即時に周知することもできます。
7		季節感のある館内演出	季節に応じた館内演出をします。1月：正月、2月：バレンタインデー企画、3月：ひなまつり、7月：七夕、10月：ハロウィン、12月：クリスマス。
8		ポイントカード	自主事業を中心にポイントカードを発行します。ポイントが貯まるとドリンク等に交換します。貯める楽しさとプレゼントの喜び、利用者の拡大に貢献します。
9		マッサージチェアの設置	弊社の管理施設でお取引させていただいている、高性能マッサージ器を導入します。入浴後に利用することで、さらなる疲労回復効果が期待できます。

(2) 外部のサービス内容

外部への周知およびサービス強化を行い、利用者の増加を強く意識した運営を徹底します。

サービス（外）			
10		のぼりの設置	当施設は山道の上に位置しており、山道の入り口から周知ができるようにのぼりを設置します。また休館日の前日営業終了後にのぼりを回収することで、外部から営業日を識別しやすくします。
11		露天風呂、館内のライトアップ	夜の営業時間がより賑わうように露天風呂の庭と、館内で提灯などを使用したライトアップを実施し、時にはフォトスポットとして、豊かな自然を眺めながら入浴ができる温泉名所にします。

(3) 温浴でのサービス内容

当施設利用者のほとんどが温浴の利用者となります。温浴のハード面はコストの関係上、ダイナミックなサービス提供が難しいのですが、ソフト面で楽しんでもらえるような環境を整備します。

サービス（風呂）			
12		冷やしシャンプー	夏季限定企画として「冷やしシャンプー」を導入します。利用者へ清涼感を味わっていただきます。
13		ととのいイスの設置	サウナや温浴後に休める「ととのいイス」の設置をします。現状設置していないのですが、利用者の導線を確保しつつ、設置をします。
14		かわり湯イベント	弊社運営の温浴施設では様々な温浴イベントを開催しています。その中でもかわり湯イベントとして、あひる風呂、ヒノキ風呂、全国の名湯体験等を実施します。

地元岩室の観光振興に貢献します

開湯300年の歴史ある岩室温泉地域において、当施設の役割は単に温泉や休憩だけではなく、**あらゆる地域観光資源とつながり、地域のヒト・モノ・コトの魅力を発信・提供**していくことが重要だと考えます。岩室温泉は新潟市唯一の温泉地であることから、市内外の利用者に対して岩室温泉地域の魅力を発信し、観光交流人口の増加と地元経済の振興に貢献します。

1. 新潟市岩室観光施設「いわむろや」との連携

岩室地域の観光拠点である「いわむろや」と連携を図ります。同施設は食、ギャラリー、足湯と複合化された観光施設で、イベントなどが多数開催されています。当施設では、温泉や和室といった健康と活動のスペースがあり、**お互い補完しあえるような取り組み**を行います。具体的にはお互いの情報発信はもちろんのこと、いわむろやでイベント時の会場が足りない場合は、当施設を使用したり、いわむろやで人気のイベントなどを当施設で開催し、開催回数を増やしたりと様々な連携を図ることで、岩室地域を盛り上げます。



2. 「にしかん観光周遊ぐる〜んバス」で観光客の増加

所管課事業の「にしかん観光周遊ぐる〜んバス」の発信をします。同事業は当施設の最寄りである岩室駐車場に停車します。バス時間の案内や同事業の「**ぐる〜ん立ち寄ってオトク**」に掲載依頼をし、入浴した方にはドリンクや粗品などのプレゼント企画を行い、利用者増加を図ります。



3. 酒粕等を使用したかわり湯

西蒲区には歴史ある地酒蔵が点在し、酒造り時に出る酒粕で地域の発信をします。具体的には、**地元酒蔵と連携**し、当施設の内風呂で酒粕を使用したかわり湯を行います。通常と違った効能を楽しんでいただき、岩室地域を知るきっかけと健康増進を図ります。



4. 親子山あそび部との連携

当施設の近隣にある丸小山公園から親子でウォーキングや自然物を使った遊びをした後に、当施設で入浴をしていただけるよう促しを行います。また雨天時、活動の場所として使用提案します。活動当日は内風呂では**アヒル風呂など親子で楽しく入浴**ができるかわり湯の企画を行います。



5. 「灯りの庭」との連携

当施設でも、いわむろや主催の「灯りの庭（夏バージョン）」期間中、岩室温泉街や個人のお家で灯しているイルミネーションを、**当施設でもライトアップ**します。当施設は丘の上に位置していることから、近隣幹線道路からも見えるような場所にイルミネーションを設置し、当取り組みを発信します。



また「灯りの庭」冬の期間、岩室温泉施設宿泊者に岩室温泉街のお店や旅館でお得な特典が受けられる手形が配られることから、その手形の持参をした方にはドリンクやアメニティ等のプレゼント企画を実施します。

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

令和2年の実績値において、西蒲区の高齢化率は35%ですが、当施設のある岩室地域は37%と西蒲区全体に比べ高い状況です。高齢者のインターネット普及率やSNSの利用率は若者世代に比べて低いことから、多様なPRの手段を用いる必要があります。これらを念頭に以下の取り組みを実践していきます。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。

またPDCAマネジメントサイクルに基づいて、地域団体や利用者、コミュニティ協議会、所管課で構成する施設運営委員会の設置や利用者懇談会の開催、アンケートBOXの設置等を行います。そこで収集した結果、健康教室等や事業への参加人数、貸室の稼働率・利用者人数から総合的に判断・分析します。そして何より施設窓口において、利用者の「ナマの声」に耳を傾け、さらなるサービス向上・利用促進につなげていきます。

1. 広報・PR活動の充実

当施設で開催する事業やイベント等を様々なメディアを活用して、広報・PR活動を行います。

広報媒体：独自のホームページ（新設）、地域の公共施設との情報共有、SNS、ブログ、市報にいがた・区役所だより、施設パンフレット（新規作成）、自治会・町内会への回覧、掲示依頼、報道機関へのプレスリリースなど

弊社作成のリーフレット



2. 新潟市岩室観光施設「いわむろや」「岩室温泉協会」との連携

地域の一員として岩室温泉のある新潟市西蒲区を中心とした歴史・文化・観光情報案内施設「いわむろや」と「岩室温泉協会」と連携した運営をします。具体的には弊社が考えるサービスならびに自主事業等と同様の事業を実施されているため、いわむろや主催いわむろやほたる祭りなど各種イベント協賛、田ノ浦うみまつりなど近隣海水浴場や、黒湯の日キャンペーンの共催、いわむろや通信へ掲載依頼など、お互いの事業やイベントなどの周知などを行い、地域一体となった周知を行います。

いわむろや



3. エフエム角田山コミュニティ放送（ぽかぽかラジオ）への出演

地元の情報発信拠点として活動されている「ぽかぽかラジオ」への出演を行います。弊社では管理運営する地域の地元ラジオ局に積極的に出演し、情報発信しています。地域メディアとつながることで、情報発信だけでなく、様々な地元関係者とのつながりを広げていきます。

エフエム角田山コミュニティ放送



4. 地元地域コミュニティ協議会との連携

イベント開催時の広報やイベントの共同開催など、地域と密着した取り組みを行います。具体的にはコミ協が主催するウォーキングイベント等に**弊社職員が参加**させていただき、イベント後の施設利用を促します。その日はかわり湯イベントなどを開催して、地域の方々に喜んでもらう施策を実施し、地域全体を盛り上げます。

人材育成を体系的かつ計画的に構築し、マネジメントサイクルで運用します

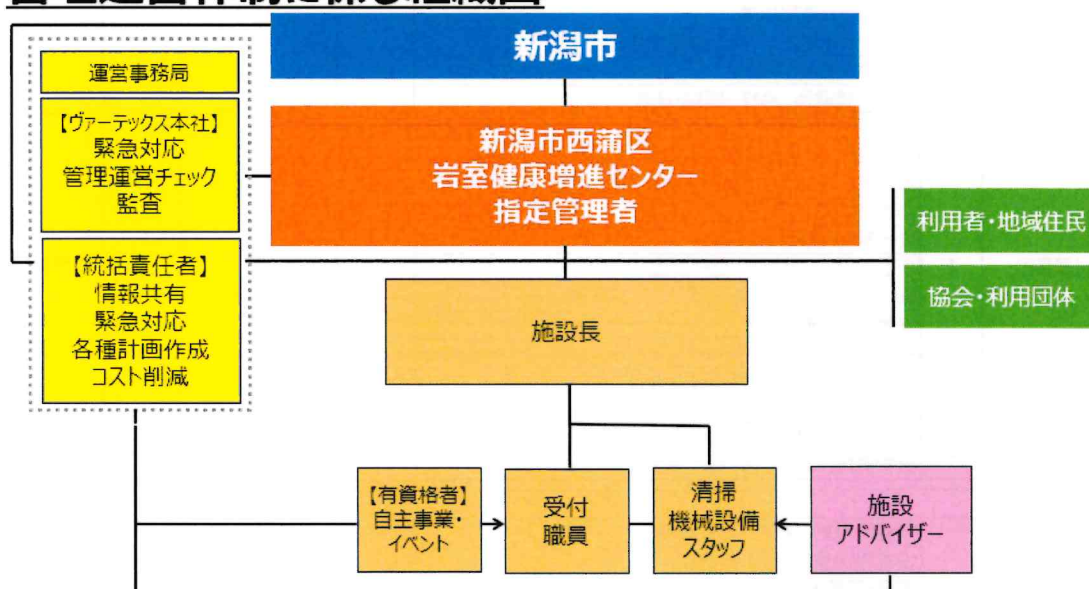
1 人員配置の特色と基本的考え方

- ・施設長については福祉事業管理運営経験豊富な人材が常駐いたします。なお施設長は甲種防火管理者資格の取得を義務付けます。
- ・前述の通りに弊社は包括的エリア管理を具現化するために統括責任者を配置します。統括責任者には福祉施設勤務経験豊富でかつ、指定管理者施設長経験を有した統括責任者を充当します。
- ・管理員は受付、電話応対、金銭授受、一般事務等を担当します。なお現職で継続雇用希望者については面接の上、原則継続雇用いたします。
- ・貴市から受託している介護予防教室「幸齢ますます元気教室」の有資格者で構成する運営従事者（非常勤）を配置し、自主事業の開催やイベントの調整などソフト面での協力体制を築きます。
- ・設備維持管理、修繕の責任者およびエネルギー・法令管理責任者として施設アドバイザー（非常勤）を選任します。

2. 組織運営体制

①管理運営組織図

管理運営体制に係る組織図



②時間帯別シフト表（例）

新潟市岩室健康増進センター シフト表

月	8														9					
	8														9					
施設長																				
受付職員①																				
受付職員②																				
受付職員③																				
受付職員④																				
受付職員⑤																				

全職員が集まった際は、全体ミーティングや自主事業の開発やインストラクターとの面談など実施

③月間シフト表 (例)

岩室健康増進センター シフト (案)

名前 / 曜日		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日						
全 休 半 定		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
施設長	出	8:30	休	休	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	休	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	休	休	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	休	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	休		
	出	17:30	休	休	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	休	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	休	休	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	休	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	休		
	出	9:30	8:30	8:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	8:30	8:30	8:30	9:30	9:30	9:30	8:30	8:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	8:30	8:30	8:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30		
	出	18:30	17:30	17:30	休	休	休	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	17:30	17:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	17:30	17:30	17:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30	
	出	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	
受付職員①	出	17:30	17:30	17:30	休	休	休	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	
	出	20:30	20:30	20:30	休	休	休	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	
	出	11:30	11:30	11:30	17:30	17:30	17:30	17:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	
	出	13:30	13:30	13:30	20:30	20:30	20:30	20:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30	
	出	休	休	休	13:30	13:30	13:30	中	休	休	休	13:30	13:30	13:30	中	休	休	休	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30	

④職員業務分担表

役職	人数	①担当事務	②勤務形態				週勤務 時間	雇用 形態
			常勤	非常勤	委託	その他		
施設長	1	勤怠・業務・労務・職場環境管理 安全管理・防火・消防管理・衛生指導 所管課対応 (主) 地域との連絡調整 個人情報保護管理者 金銭管理・出納業務責任者 事務計画書・収支計画書作成 業務報告・収支報告・収支管理 広報業務、自主事業 (正) 苦情、モニタリング、アンケート 従事者への連絡指導 接客・受付業務 日報作成管理者 利用者相談窓口対応 施設設備巡回、点検 開錠・施錠	○				40H	正社員
受付職員①	1	緊急対応、修繕計画立案・報告 法令点検 設備点検計画・報告、施設設備巡回、点検 再委託先指導・品質評価 安全管理・防火・消防管理・衛生 所管課対応 地域との連絡調整 個人情報保護管理者 従事者への連絡指導 苦情、モニタリング、アンケート 接客・受付業務 日報作成管理者 施設設備巡回、点検 開錠・施錠	○				40H	パート
受付職員②～⑤	2	接客・受付業務 使用料徴収、水質管理 日常清掃、環境整備、自主事業サポート、施錠		○			20H	パート
【事務局本部】								
ヴァーテックス 指定管理者 事業本部	1	所管課対応 (副)、契約業務 協定書関連、経理会計業務 事務・労務管理 (正) 個人情報管理 (正) 広報業務 (副)、自主事業 (副) 研修、システム対応 環境対応 (副)、印刷物 (副) 情報公開 (副)		○			20H	正社員
施設アドバイザー	1	コスト削減計画立案・報告書 エネルギー提案、各種法令対応 施設設備巡回、点検、再委託先指導・品質評価			○		5H	正社員

法令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. 職員の雇用について

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。採用にあたっては、書類選考・面接を行い、熱意・個性・スキル等を判断します。その後の実際の現場での研修で、適応力や判断力等を見極め、質の高いそして実践力のある「人材」の確保を行っています。施設の性格上、地域との関わりが大切であり、本指定管理業務の事業を推進していくためにも、総合的に判断して、同程度資格、経験、スキルであれば、**区内在住者の就労を優先**します。

2. 新潟県最低賃金ほか労働条件の順守と環境づくりへの支援

従業員満足(ES)と顧客満足(CS)には、**高い相関関係**があります。従業員は最も身近なお客様ととらえ、労働基準法や労働安全衛生法をはじめ、採用や雇用等に関する各種法令を遵守することはもちろんのこと、従業員が当施設において誇りをもって働ける環境づくりに留意します。

(1) 新潟県最低賃金ほか労働条件の順守

雇用形態や呼称にかかわらず、すべての従業員に対しては毎年のように更新される新潟県地域別最低賃金を保障します。その他、労働時間、時間外、休日、社会保険等に関しても全て適正に処理し、年1回の社会保険労務士による監査を受けることを約束します。

(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

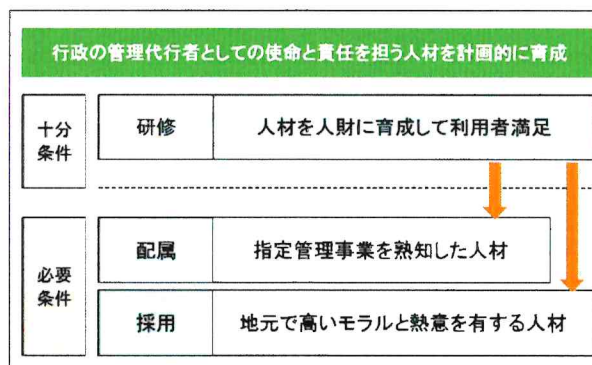
- ・産休、育休の完全取得（100%）
- ・有給休暇の取得促進
- ・定時退社の推進（ノ残業デー）
- ・遅番、早帰勤務の有効活用

(3) 労務管理

- ・法定三帳簿の備付（出勤簿・労働者名簿・賃金台帳）
- ・労働条件通知書の明示
- ・社会保険の加入について（被保険者資格のある職員の加入）
- ・時間外勤務手当の支給
- ・労働保険の加入について
 - 労災保険はパート・アルバイト含め全員加入
 - 雇用保険被保険者資格のある職員の加入
- ・定期健康診断について（社会保険加入職員の受診）

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

弊社にとって指定管理事業とは、弊社が社会的責任を果たすための重要な事業領域であると位置づけ、強い使命感とともに重い責任をもって取り組みます。また、当施設の価値は従業員を介して具現化されるものであると考え、採用や配置を「必要条件」、研修（研修とは体系的な教育・訓練計画と定義します）を「十分条件」とであると考えます。高い市民満足を実現し、結果として施設の価値を引き出すためには、高い接客・接遇、安全と安心の維持管理は当然のこととして、当施設が「公の施設」であることを踏まえた人権の尊重、ユニバーサルサービス等に対する深い理解が求められると考えます。



1. 施設価値を高めるための研修の実施

- ・利用者と直接ふれあう管理員は「**施設の顔**」であり、その対応が施設の印象を決定づけます。管理員の「人材育成」は施設の価値を高める要諦であり、施設運営の根底的業務と考えます。
- ・弊社は利用者ニーズに対応出来る優れた人材を育むため、特長を活かした研修を実施することにより本施設の安全・安心・快適性の向上に貢献いたします。
- ・施設効用の最大化を図るため施設長には防火管理者等の資格を義務付けます。またそれ以外の資格についても取得を奨励します。
（原則、弊社での費用負担）
- ・研修においては、管理運営業務を第一優先と捉え、可能な限りリモートでのオンライン研修を実施します。



2. 施設運営・安全管理業研修

弊社では、入職時や運営業務の研修は社内の経験者が中心となり実施しています。専門的かつ時流に沿った研修は企業全体として外部講師による研修を定期的に行っています。民間ならではの研修を受講することで、指定管理事業者として今までにない**新たな発想やサービス向上**を図っていきます。

・入職時基礎研修

研修名	研修テーマ	備考
新職員入職時基礎研修	・岩室健康増進センターの運営と施設管理への理解 ・「新潟市西蒲区区ビジョンまちづくり計画」への理解 ・個人情報保護と危機管理	対象：入職後1ヶ月以内

・年間研修計画

対象者	研修テーマ	実施月
施設長、社員	コンプライアンス研修	4月
施設長、社員	ハラスメント研修	4月
全職員	A E D、普通救命救急講習	7月・2月
全職員	接客・接客研修	8月
全職員	避難訓練	9月・3月
施設長、社員	ビジネスコミュニケーション、チームビルディング研修	10月
施設長、社員	メンタルヘルス研修	11月
施設長、社員	Canva活用研修	12月
施設長、社員	決算書の読み方と活用方法研修	12月
施設長、社員	マーケティング研修	12月
施設長、社員	指定管理者施設合同研修会	1月
施設長、社員	行動経済学の活用研修	1月
施設長、社員	法人理念、歴史、仕組みについての学習会	2月
施設長、社員	採用力強化研修	2月
施設長、社員	タイムマネジメント研修	2月
施設長、社員	CS研修	3月
全職員	個人情報管理研修	3月

・職員同士のリアルな情報共有

毎日のミーティングは欠かさず行い、常勤、非常勤に関わらず全職員が、利用者の様子を把握し、情報交換しています。また定休日を利用し、月1回（第二週目の月曜日）施設全体のミーティングも行います。

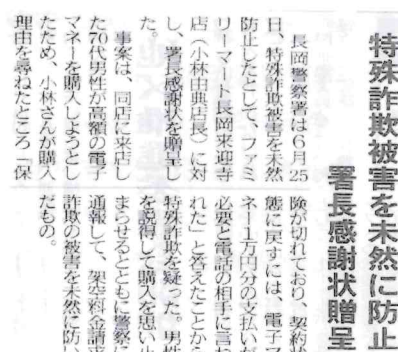
・職員同士のデジタルによる情報共有

弊社では**情報共有サービス（Slack）を全職員に付与**し、常に情報協するとともに、メールや電話だけでなく、気軽に確認しやすい体制を構築しています。災害時等、電話が繋がらないといった問題も発生したことも踏まえ、このようなデジタル化を駆使することで、**多様な連絡方法によるリスクヘッジ**も可能になると考えています。



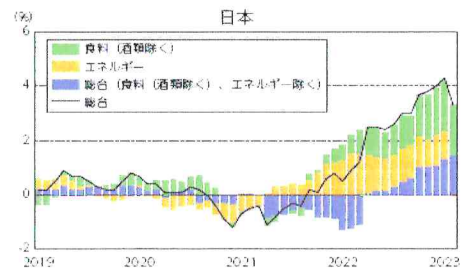
・高齢者への対応実績

昨今においては特に高齢者を狙った詐欺等の事件が深刻化されています。上記研修や人材教育した結果、弊社の運営するコンビニエンスストアスタッフが特殊詐欺を防止したことで、**警察署より感謝状**を頂戴しております。接遇はもちろんのこと、日々の利用者への声かけや様子を見守り、未然に問題を解決できる研修および人材育成を行っております。

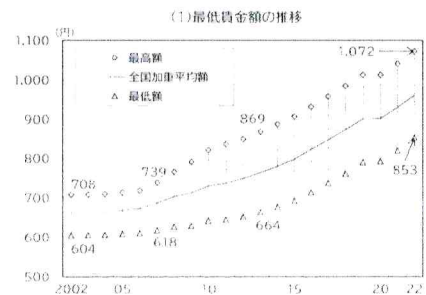


新潟市賃金水準スライド方式導入要項にのっとり、適切に従事者へ還元します

経済産業省の発表によると、日本のインフレ率は 2022 年に入ってから食料・エネルギー価格の上昇によってインフレ率が上昇し、2022 年半ば頃からは物価上昇が波及しており、2023 年 1 月には前年同月比+4.3%となっており、上昇傾向は続いているという結果となっています。また賃金においても、厚生労働省の発表では 2022 年は、コロナウイルス感染拡大による経済活動の停滞後の正常化に向けた動きが進む中、給与は前年より増加しており、感染拡大前の 2019 年を大きく上回っております。また最低賃金も同様に年々増加しています。このような社会情勢のもと、新潟市賃金水準スライド方式導入要項には「施設で働く職員の対応は、施設の管理運営の向上に寄与している一つと考えられますが、対応によっては、市民サービスの低下を招く可能性もあり、労働意欲が影響している場合が考えられます。」とあり、その考えを強く意識し、しっかりと従事者への還元を行ってまいります。



（出展：経済産業省 第1部 減速感を強める世界経済）



（出展：厚生労働省ホームページをもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成）

1. 賃金水準スライド反映の考え方

従事者においては、前述にあるとおり、物価等の上昇により出費の増加ならびに生活の不安を感じていると考えます。弊社のような中小企業で、かつサービス業を運営する者としては、特に最低賃金ならびにエネルギー価格の上昇は経営に直結する課題ではあるものの、徹底したコスト削減や時代にマッチしたビジネスモデルの創造および再構築することで、定期的に従事者のベースアップを行っております。今までの推移から正規雇用者においては前年4%UP、非正規雇用者においては前年5%UPの計算で提案書を作成させていただきました。

2. 具体的な取り組み

（1）正規雇用者

弊社の正規雇用者においては年俸制の雇用契約となっております。弊社決算月が1月末となっており、毎年2月に年俸の改定を行います。**前年度においては約4%の年俸引き上げを行いました。**また人事評価制度を導入しており、年2回、自己評価、一次評価者面談、二次評価者面談を行い、目標と成果に沿った評価で、次年度年俸の確定としています。

（2）非正規雇用者

令和6年7月末現在、正規雇用者64名に対して、非正規雇用者が185名と弊社の運営は非正規雇用者の皆さまが担っているといっても過言ではありません。毎年、最低賃金が改定される10月と弊社決算期の2月に時給の引き上げを行います。10月は法令順守で最低賃金に達していない従事者は、引き上げを行います。2月には、正規雇用者同様に面談を行い、貢献度に応じて時給の見直しを実施しています。

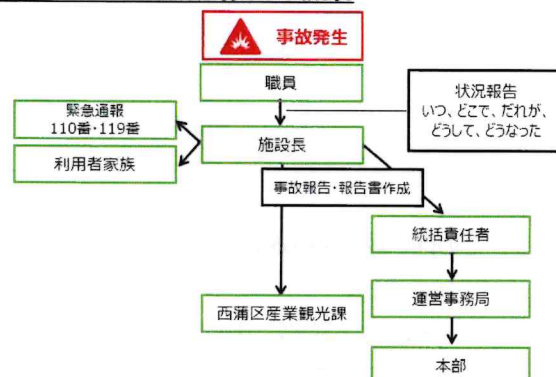
安全管理は利用者満足の必要条件と位置づけて、すべてにおいて優先させます

1. 利用者及び近隣住民の安全確保について

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・新潟市（西蒲区産業観光課）に連絡を行ない、右記のフローチャートに基づく対応を行います。

- ・事件、事故発生時には、弊社作成の『危機管理マニュアル』（別紙添付）『防火マニュアル』（別紙添付）『心肺蘇生・応急処置マニュアル』（別紙添付）に沿って迅速に対応します。
- ・日頃から全職員にマニュアルの周知を図り、研修と訓練を行います。
- ・弊社本部、統括責任者、危機管理担当者（施設長）で構成する調査委員会を発足させ、適切で迅速な対応を図るとともに、事件・事故を分析し、再発防止策を具体的に立て、職場内で徹底します。

事故発生後の対応と報告の流れ



2. 防犯の対応について

1日4回以上の巡視による早期発見、早期対応を徹底します。高齢者のみが利用者の当施設では「安全・安心」が最も重要な課題です。弊社は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。

【一般共用部の防犯・巡回ポイント】

- ① 1日巡回を開館時から閉館時まで最低4回以上行い、事故を未然に防ぐ。
- ② 営業開始前・終了後の残留者確認を漏れなく行う。その他必要に応じ巡回を行い、事故発生時は必ず複数人で対応する。
- ③ 巡回は定時・定線ではなく、定期的に時間・巡回経路を変える。
- ④ 万が一不審者・不審物を発見した場合、職員だけではなく警察に通報し、到着を待ってから対応を行う。
- ⑤ 警察官到着前は、不審者の動き・逃げた方向・車のナンバー・車種・色等を必ずメモし、警察に通報する。
- ⑥ 最終巡回は残留者確認に重点を置き、靴入・鍵の有無・更衣室の確認を行い、巡回後、駐車場残車確認を行う。

3. 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。また、ガス機器・電気器具・換気扇などの定期的な点検・整備・清掃を行うとともに、火災報知器・消火器・自動消火設備は年1回以上点検します。

火災発生時は非常ベルで利用者に火災発生を知らせ、119番通報を行うとともに初期消火にあたります。火災発生時は利用者の安全を第一に、利用者があわてないように落ち着いて誘導します。職員は各部屋を点検し、逃げ遅れた人がいないかを確認します。



4. 災害発生時の対応について

当施設は丘の上に位置しており指定避難所ではございませんが、必要最低限の防災備蓄を常備すると共に、近隣の丸小山公園や岩室小学校と連携を図り、時には合同で避難訓練を実施するなど積極的な協力体制を構築します。

緊急時営業中止及び臨時休館基準

災害の種類	警報等の発令状況等	対応
地震	新潟市で震度 4 以上の地震が発生したとき	営業中止とする。また、発生時間や被害状況により営業を再開できると判断した場合は中止を回避する。
台風・大雨・大雪・その他の災害	新潟市の全域にわたって風水害が発生する恐れがあるとき または当施設もしくはその周辺における風水害による被害が特に甚大であると予想されるとき	
	新潟市に「避難勧告」または「避難指示」が発令されたとき	営業中止とする。また、発令が解除され、施設の安全が確保された後、速やかに営業を再開する。
	新潟地域に「暴風警報」、「暴風雪警報」、「暴風特別警報」のいずれかが発表されているとき 新潟地域に「大雪警報」、「大雪特別警報」のいずれかが発表されているとき	状況により教室・自主事業の開催を中止または延期とする。
* 営業中止および休止は所轄課と協議のうえ決定する		

5. その他、緊急時の対応について

(1) 防災備蓄

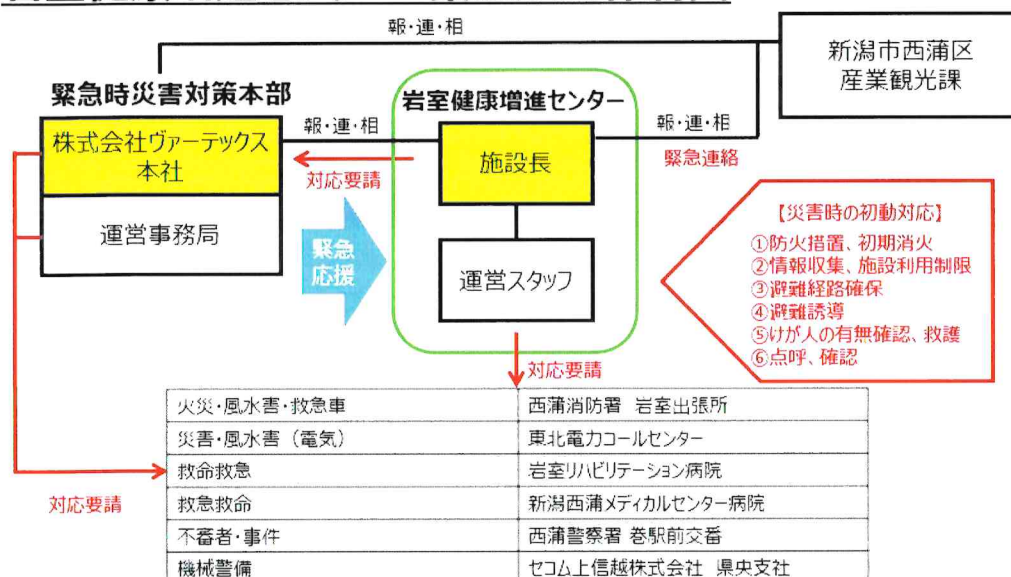
大規模災害時に備え、下記の防災備蓄を常備いたします。

種別	必要資材
救命用品	AED、キューマスク、医薬品、消毒液、三角巾、担架、毛布、氷、瞬間冷却材、酸素等
ファーストエイド	救急箱（絆創膏、包帯、ガーゼ、消毒液、ピンセット等）
防災用品	スコップ、ロープ、ラジオ、ブルーシート、懐中電灯、雨具、レスキューシート、発電機等
避難誘導	ヘルメット、メガホン、笛、懐中電灯等
非常時対応	発電機、非常食、飲料水、医療品、生活用水確保、ファーストエイド（救急箱）等

(2) 一次対応と二次災害防止策

災害発生時には緊急連絡体制図に従い災害対策本部を設置し、所管課、各関係機関に報連相を行いつつ一次対応、二次災害防止策を講じてまいります。その際には本社および協力団体より応援スタッフ・救援物資等を派遣し体制を整えます。

岩室健康増進センター 緊急連絡体制図



徹底した感染症予防と利用者の健康を守るための取り組み

1. 新型コロナウイルス他 感染症への対策

(1) 徹底したウイルス感染症予防

- ・新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが 5 類感染症になりましたが、その脅威がなくなったわけではありません。とりわけ高齢者は免疫力が弱くなっており、施設全体の感染症予防が必要だと考えます。
- ・その他 O-157 やノロウイルス、インフルエンザ等、現在の指定管理者業務では感染症対応スキルは必要不可欠です。

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止への取り組み

① 状況に応じたマスク着用をお願い

当面の間、利用者には入浴時以外は状況に応じてマスク着用をお願いします。さらに要所にはアルコール設置を継続いたします。

② 清掃時のアルコール消毒の実施

管理表に則り運営スタッフ・清掃職員が箇所を定期的にアルコール消毒します。

③ 感染症対策マニュアルの整備

弊社の運営ノウハウを活用した感染症対策マニュアルを整備しております。また、そのマニュアルに沿ったハイレベルな安全衛生一般研修を定期的実施します。

⑦ 感染症対策消耗品及び備品の備蓄

新型コロナウイルス感染症拡大に備えて感染症対策消耗品及び備品を常備、備蓄いたします。

2. 湯あたりへの対策

温泉に繰り返し入浴や長時間温泉入り続けることで、湯あたりの懸念があります。事前対策として利用者には入浴前の水分補給、適度に休憩をする、かけ湯をするなど啓発 POP を館内に掲示することで湯あたりへの対策を行います。万が一、湯あたりで吐き気や嘔吐などの症状が発症した場合は、弊社で作成した危機管理マニュアルに則り、利用者の迅速な救急対応を行います。



3. けがや熱中症への備え

施設としてけがへの対応は必要不可欠です。加えて昨今は熱中症への対応も行わなくてはなりません。弊社では右記のものを常備し、不慮の事態に備えるとともに、日頃から近隣医療機関との関係強化に努めます。

【けが及び熱中症対策常備品】

- ・専用冷凍冷蔵庫 ・保冷剤 ・ビニールシート
- ・氷 2kg 以上 ・経口補水液 500ml 10 本以上
- ・おしぼり（冷やしたもの）10 本以上・うちわ
- ・コールドスプレー ・塩飴（配布用）
- ・熱中症計（貸出用あり）・ファーストエイド

4. その他利用者の健康に対する対策

高齢者の利用者が多い当施設では万が一の時に備え、異物のどつまった場合の対策を行います。併せて子どもがのどにつまらせた場合の対策も定期的に研修を行い、幅広い年齢層への救急対応を行います。



1.4 浴場等の衛生管理に対する取り組み

徹底した水質管理で、利用者に安全・安心なお風呂を提供します

利用対象者が高齢者である当施設では、**絶対にレジオネラ属菌の発生はあってはならない事象**となり、日々の水質チェックや清掃を徹底します。

1. 徹底した水質管理

- ・指定管理仕様書ならびに「公衆浴場における衛生等管理要領等 について」を遵守し、適切な浴室衛生管理を実施します。
- ・法令遵守はもちろんのこと、**当施設入浴施設専用の衛生管理マニュアル**を策定します。具体的には日々の浴槽や機械室内の清掃、レジオネラ属菌を発生させないための**水質（塩素濃度）チェック**、法令に定められた浴槽の換水・清掃・消毒、業者を入れた定期点検を実施します。
- ・施設長や統括責任者による入浴施設研修を行い、全員が営業後に必ず集毛器などの点検・清掃作業を行い、誰でも同じ作業ができる体制をつくります。
- ・レジオネラ属菌が発生しやすい浴槽配管などは定期的に**塩素による高濃度洗浄**を行い、目に見えない部分も徹底した対策を行います。
- ・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。

水質検査



入浴施設研修



2. 入浴施設管理マニュアルを用いた温度管理

- ・弊社で管理運営させていただいている佐渡市のクアテルメ佐渡、村上市の村上市老人福祉センターあかまつ荘で天然温泉を使用した入浴施設では、源泉から浴槽までの適切な温度管理が重要です。各施設で作成した**入浴施設の管理マニュアル**を策定し、営業前にはボイラーによる加温・加水や湯かき棒など使用し、営業中でも定期的な浴槽の温度管理をすることで利用者の満足度の向上、適切な温浴管理を行います。

朝立ち上げ作業 湯張り⑥



■浴室へ戻り、浴槽の湯量と源泉槽の残量を見て30分間隔で確認し、バルブ調整

※1:45までに赤丸まで溜まっていなかった場合、バルブを全開よりやや閉めた状態にして湯張を行う

●水温測定方法（初回、最終の湯素チェック時のみ）

本館										内湯				外湯				心組	
大	中	小	計	大	中	小	計	大	中	小	計	大	中	小	計	大	中		
41.0	40.5	40.0	40.5	41.0	40.5	40.0	40.5	41.0	40.5	40.0	40.5	41.0	40.5	40.0	40.5	41.0	40.5		
40.5	40.0	39.5	40.0	40.5	40.0	39.5	40.0	40.5	40.0	39.5	40.0	40.5	40.0	39.5	40.0	40.5	40.0		
40.0	39.5	39.0	39.5	40.0	39.5	39.0	39.5	40.0	39.5	39.0	39.5	40.0	39.5	39.0	39.5	40.0	39.5		
39.5	39.0	38.5	39.0	39.5	39.0	38.5	39.0	39.5	39.0	38.5	39.0	39.5	39.0	38.5	39.0	39.5	39.0		
39.0	38.5	38.0	38.5	39.0	38.5	38.0	38.5	39.0	38.5	38.0	38.5	39.0	38.5	38.0	38.5	39.0	38.5		
38.5	38.0	37.5	38.0	38.5	38.0	37.5	38.0	38.5	38.0	37.5	38.0	38.5	38.0	37.5	38.0	38.5	38.0		
38.0	37.5	37.0	37.5	38.0	37.5	37.0	37.5	38.0	37.5	37.0	37.5	38.0	37.5	37.0	37.5	38.0	37.5		
37.5	37.0	36.5	37.0	37.5	37.0	36.5	37.0	37.5	37.0	36.5	37.0	37.5	37.0	36.5	37.0	37.5	37.0		
37.0	36.5	36.0	36.5	37.0	36.5	36.0	36.5	37.0	36.5	36.0	36.5	37.0	36.5	36.0	36.5	37.0	36.5		
36.5	36.0	35.5	36.0	36.5	36.0	35.5	36.0	36.5	36.0	35.5	36.0	36.5	36.0	35.5	36.0	36.5	36.0		
36.0	35.5	35.0	35.5	36.0	35.5	35.0	35.5	36.0	35.5	35.0	35.5	36.0	35.5	35.0	35.5	36.0	35.5		
35.5	35.0	34.5	35.0	35.5	35.0	34.5	35.0	35.5	35.0	34.5	35.0	35.5	35.0	34.5	35.0	35.5	35.0		
35.0	34.5	34.0	34.5	35.0	34.5	34.0	34.5	35.0	34.5	34.0	34.5	35.0	34.5	34.0	34.5	35.0	34.5		
34.5	34.0	33.5	34.0	34.5	34.0	33.5	34.0	34.5	34.0	33.5	34.0	34.5	34.0	33.5	34.0	34.5	34.0		
34.0	33.5	33.0	33.5	34.0	33.5	33.0	33.5	34.0	33.5	33.0	33.5	34.0	33.5	33.0	33.5	34.0	33.5		
33.5	33.0	32.5	33.0	33.5	33.0	32.5	33.0	33.5	33.0	32.5	33.0	33.5	33.0	32.5	33.0	33.5	33.0		
33.0	32.5	32.0	32.5	33.0	32.5	32.0	32.5	33.0	32.5	32.0	32.5	33.0	32.5	32.0	32.5	33.0	32.5		
32.5	32.0	31.5	32.0	32.5	32.0	31.5	32.0	32.5	32.0	31.5	32.0	32.5	32.0	31.5	32.0	32.5	32.0		
32.0	31.5	31.0	31.5	32.0	31.5	31.0	31.5	32.0	31.5	31.0	31.5	32.0	31.5	31.0	31.5	32.0	31.5		
31.5	31.0	30.5	31.0	31.5	31.0	30.5	31.0	31.5	31.0	30.5	31.0	31.5	31.0	30.5	31.0	31.5	31.0		
31.0	30.5	30.0	30.5	31.0	30.5	30.0	30.5	31.0	30.5	30.0	30.5	31.0	30.5	30.0	30.5	31.0	30.5		
30.5	30.0	29.5	30.0	30.5	30.0	29.5	30.0	30.5	30.0	29.5	30.0	30.5	30.0	29.5	30.0	30.5	30.0		
30.0	29.5	29.0	29.5	30.0	29.5	29.0	29.5	30.0	29.5	29.0	29.5	30.0	29.5	29.0	29.5	30.0	29.5		
29.5	29.0	28.5	29.0	29.5	29.0	28.5	29.0	29.5	29.0	28.5	29.0	29.5	29.0	28.5	29.0	29.5	29.0		
29.0	28.5	28.0	28.5	29.0	28.5	28.0	28.5	29.0	28.5	28.0	28.5	29.0	28.5	28.0	28.5	29.0	28.5		
28.5	28.0	27.5	28.0	28.5	28.0	27.5	28.0	28.5	28.0	27.5	28.0	28.5	28.0	27.5	28.0	28.5	28.0		
28.0	27.5	27.0	27.5	28.0	27.5	27.0	27.5	28.0	27.5	27.0	27.5	28.0	27.5	27.0	27.5	28.0	27.5		
27.5	27.0	26.5	27.0	27.5	27.0	26.5	27.0	27.5	27.0	26.5	27.0	27.5	27.0	26.5	27.0	27.5	27.0		
27.0	26.5	26.0	26.5	27.0	26.5	26.0	26.5	27.0	26.5	26.0	26.5	27.0	26.5	26.0	26.5	27.0	26.5		
26.5	26.0	25.5	26.0	26.5	26.0	25.5	26.0	26.5	26.0	25.5	26.0	26.5	26.0	25.5	26.0	26.5	26.0		
26.0	25.5	25.0	25.5	26.0	25.5	25.0	25.5	26.0	25.5	25.0	25.5	26.0	25.5	25.0	25.5	26.0	25.5		
25.5	25.0	24.5	25.0	25.5	25.0	24.5	25.0	25.5	25.0	24.5	25.0	25.5	25.0	24.5	25.0	25.5	25.0		
25.0	24.5	24.0	24.5	25.0	24.5	24.0	24.5	25.0	24.5	24.0	24.5	25.0	24.5	24.0	24.5	25.0	24.5		
24.5	24.0	23.5	24.0	24.5	24.0	23.5	24.0	24.5	24.0	23.5	24.0	24.5	24.0	23.5	24.0	24.5	24.0		
24.0	23.5	23.0	23.5	24.0	23.5	23.0	23.5	24.0	23.5	23.0	23.5	24.0	23.5	23.0	23.5	24.0	23.5		
23.5	23.0	22.5	23.0	23.5	23.0	22.5	23.0	23.5	23.0	22.5	23.0	23.5	23.0	22.5	23.0	23.5	23.0		
23.0	22.5	22.0	22.5	23.0	22.5	22.0	22.5	23.0	22.5	22.0	22.5	23.0	22.5	22.0	22.5	23.0	22.5		
22.5	22.0	21.5	22.0	22.5	22.0	21.5	22.0	22.5	22.0	21.5	22.0	22.5	22.0	21.5	22.0	22.5	22.0		
22.0	21.5	21.0	21.5	22.0	21.5	21.0	21.5	22.0	21.5	21.0	21.5	22.0	21.5	21.0	21.5	22.0	21.5		
21.5	21.0	20.5	21.0	21.5	21.0	20.5	21.0	21.5	21.0	20.5	21.0	21.5	21.0	20.5	21.0	21.5	21.0		
21.0	20.5	20.0	20.5	21.0	20.5	20.0	20.5	21.0	20.5	20.0	20.5	21.0	20.5	20.0	20.5	21.0	20.5		
20.5	20.0	19.5	20.0	20.5	20.0	19.5	20.0	20.5	20.0	19.5	20.0	20.5	20.0	19.5	20.0	20.5	20.0		
20.0	19.5	19.0	19.5	20.0	19.5	19.0	19.5	20.0	19.5	19.0	19.5	20.0	19.5	19.0	19.5	20.0	19.5		
19.5	19.0	18.5	19.0	19.5	19.0	18.5	19.0	19.5	19.0	18.5	19.0	19.5	19.0	18.5	19.0	19.5	19.0		
19.0	18.5	18.0	18.5	19.0	18.5	18.0	18.5	19.0	18.5	18.0	18.5	19.0	18.5	18.0	18.5	19.0	18.5		
18.5	18.0	17.5	18.0	18.5	18.0	17.5	18.0	18.5	18.0	17.5	18.0	18.5	18.0	17.5	18.0	18.5	18.0		
18.0	17.5	17.0	17.5	18.0	17.5	17.0	17.5	18.0	17.5	17.0	17.5	18.0	17.5	17.0	17.5	18.0	17.5		
17.5	17.0	16.5	17.0	17.5	17.0	16.5	17.0	17.5	17.0	16.5	17.0	17.5	17.0	16.5	17.0	17.5	17.0		
17.0	16.5	16.0	16.5	17.0	16.5	16.0	16.5	17.0	16.5	16.0	16.5	17.0	16.5	16.0	16.5	17.0	16.5		
16.5	16.0	15.5	16.0	16.5	16.0	15.5	16.0	16.5	16.0	15.5	16.0	16.5	16.0	15.5	16.0	16.5	16.0		
16.0	15.5	15.0	15.5	16.0	15.5	15.0	15.5	16.0	15.5	15.0	15.5	16.0	15.5	15.0	15.5	16.0	15.5		
15.5	15.0	14.5	15.0	15.5	15.0	14.5	15.0	15.5	15.0	14.5	15.0	15.5	15.0	14.5	15.0	15.5	15.0		
15.0	14.5	14.0	14.5	15.0	14.5	14.0	14.5	15.0	14.5	14.0	14.5	15.0	14.5	14.0	14.5	15.0	14.5		
14.5	14.0	13.5	14.0	14.5	14.0	13.5	14.0	14.5	14.0	13.5	14.0	14.5	14.0	13.5	14.0	14.5	14.0		
14.0	13.5	13.0	13.5	14.0	13.5	13.0	13.5	14.0	13.5	13.0	13.5	14.0	13.5	13.0	13.5	14.0	13.5		
13.5	13.0	12.5	13.0	13.5	13.0	12.5	13.0	13.5	13.0	12.5	13.0	13.5	13.0	12.5	13.0	13.5	13.0		
13.0	12.5	12.0	12.5	13.0	12.5	12.0	12.5	13.0	12.5	12.0	12.5	13.0	12.5	12.0	12.5	13.0	12.5		
12.5	12.0	11.5	12.0	12.5	12.0	11.5	12.0	12.5	12.0	11.5	12.0	12.5	12.0	11.5	12.0	12.5	12.0		
12.0	11.5	11.0	11.5	12.0	11.5	11.0	11.5	12.0	11.5	11.0	11.5	12.0	11.5	11.0	11.5	12.0	11.5		
11.5	11.0	10.5	11.0	11.5	11.0	10.5	11.0	11.5	11.0	10.5	11.0	11.5	11.0	10.5	11.0	11.5	11.0		
11.0	10.5	10.0	10.5	11.0	10.5	10.0	10.5	11.0	10.5	10.0	10.5	11.0	10.5	10.0	10.5	11.0	10.5		
10.5	10.0	9.5	10.0	10.5	10.0	9.5	10.0	10.5	10.0	9.5	10.0	10.5	10.0	9.5	10.0	10.5	10.0		
10.0	9.5	9.0	9.5	10.0	9.5	9.0	9.5	10.0	9.5	9.0	9.5	10.0	9.5	9.0	9.5	10.0	9.5		
9.5	9.0	8.5	9.0	9.5	9.0	8.5	9.0	9.5	9.0	8.5	9.0	9.5	9.0	8.5	9.0	9.5	9.0		
9.0	8.5	8.0	8.5	9.0	8.5	8.0	8.5	9.0	8.5	8.0	8.5	9.0	8.5	8.0	8.5	9.0	8.5		
8.5	8.0	7.5	8.0	8.5	8.0	7.5	8.0	8.5	8.0	7.5	8.0	8.5	8.0	7.5	8.0	8.5	8.0		
8.0	7.5	7.0	7.5	8.0	7.5	7.0	7.5	8.0	7.5	7.0	7.5	8.0	7.5	7.0	7.5	8.0	7.5		
7.5	7.0	6.5	7.0	7.5	7.0	6.5	7.0	7.5	7.0	6.5	7.0	7.5	7.0	6.5	7.0	7.5	7.0		
7.0	6.5	6.0	6.5	7.0	6.5	6.0	6.5	7.0	6.5	6.0	6.5	7.0	6.5	6.0	6.5	7.0	6.5		
6.5	6.0	5.5	6.0	6.5	6.0	5.5	6.0	6.5	6.0	5.5	6.0	6.5	6.0	5.5	6.0	6.5	6.0		
6.0	5.5	5.0	5.5	6.0	5.5	5.0	5.5	6.0	5.5	5.0	5.5	6.0	5.5	5.0	5.5	6.0	5.5		
5.5	5.0	4.5	5.0	5.5	5.0	4.5	5.0	5.5	5.0	4.5	5.0	5.5	5.0	4.5	5.0	5.5	5.0		
5.0	4.5	4.0	4.5	5.0	4.5	4.0	4.5	5.0	4.5	4.0	4.5	5.0	4.5	4.0	4.5	5.0	4.5		
4.5	4.0	3.5	4.0	4.5	4.0	3.5	4.0	4.5	4.0	3.5	4.0	4.5	4.0	3.5	4.0	4.5	4.0		
4.0	3.5	3.0	3.5	4.0	3.5	3.0	3.5	4.0	3.5										

利用者とのコミュニケーションを深め、利用者の意見を吸い上げます

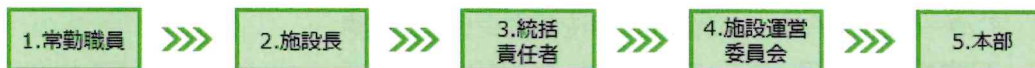
1. 苦情等への対応方法

(1) 苦情処理体制

苦情については下記の処理体制に従い迅速に処理いたします。

苦情処理体制

・苦情責任者 施設長
苦情連絡体制表



苦情対応

1.利用者への周知	苦情の対応の考え方と、苦情受付担当者やその仕組みを利用者に分かりやすく、周知します。施設内の掲示、おたより、リーフレットへの記載等。
2.苦情の受付	苦情を受けたら、その内容を苦情内容受付用紙に記録し、内容を本人確認します。
3.苦情受付の報告・確認	全て苦情対応責任者へ報告します。
4.苦情対応	原因・背景・改善について、職員間で話し合い、解決策、方針を明確にし、当該利用者との話し合いの場をもちます。原則的には即対応を行い、解決をはかります。時間を要する場合でも、1週間以内に、解決するよう、誠意ある対応をこころがけていきます。また、発生と同時に速やかに所管課へ報告します。
5.苦情対応の記録・報告	・仕事やサービスの質を高め、改善するために、その記録と全職員への報告、情報共有を徹底します。 ・苦情申し出者に対し、苦情対応の経過と結果を迅速に、且つ丁寧にお知らせします。 ・所管課に対しても、同様の報告をします。

(2) 苦情・クレーム対応マニュアル

苦情対応マニュアルは随時見直しを行い、マニュアルに基づいた研修を実施します。

(3) 苦情・クレーム受付

苦情、クレームの受付は、窓口、管理員への直接申し入れ、意見箱、アンケート、メール、電話、手紙など門戸を広げることで、誰でも何処からでも意見を出してもらえる環境を作ります。

(4) 迅速な初期対応と報告

寄せられた苦情、クレームには誠実で速やかな対応を心がけます。直ぐに解決できる問題は、スピード感をもって迅速に解決し、所管課へ報告します。

(5) 原則、即日対応いたします

利用者から頂いたクレームは直ぐに事務局へ報告、所管課と連携しながら即日対応いたします。尚、即日は正措置が取ることが出来ない事項に関しても出来るだけ早い対応を行います。

(6) 情報開示と客観的な評価

クレーム処理結果および収集したアンケート結果、現場での声やこれに対応した結果等を必要に応じて施設内およびホームページにて公開し開かれた運営を行います。また弊社で管理・運営する類似施設との相対比較、時系列比較を通じてデータの客観性を確保します。

2. 要望への対応

（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

年間約 200 枚の回収を目標として利用者アンケートを実施、加えて簡素化した内容にてイベントなどの一時利用者にも協力頂き事業改善に役立てます。また受付にご意見箱を設置し、隠れたクレームが集約できるように努めます。

②現場連絡メモの活用

アンケートでは得られにくい利用者の声を管理受付員が収集し、日常接客に活用します。この情報は、本施設に設置する「連絡ノート」に掲示し共有化します。また、その是正結果も合わせて蓄積することにより、同種のクレーム発生予防につながります。

③お問い合わせフォームによる受付

ホームページ内にお問い合わせフォームを作り、問い合わせや苦情を 24 時間受け付ける体制を整えております。

施設アンケート用紙

[illegible]

（２）意見集約のための取り組み

『利用団体との意見交換会』（原則 1 回/年）を実施します。利用者・近隣自治会・関係団体の代表より評価を頂き、今後の管理運営に活かします。併せて施設の利便性の向上、環境保全活動、地域貢献等について意見交換を行ってまいります。



(3) 意見や要望の反映方法

①現場スタッフミーティング（1回/月）

利用者からの意見や要望については原則スタッフミーティングにて協議決定し、対応します。対象は統括責任者、施設長、現場スタッフ代表にて現場への大幅な権限移譲を行い、意思決定・対応の迅速化、所管課・地域とのコミュニケーションの深化を図ります。

④現場報告会（1回/月）

スタッフミーティングにて決定できない事項については現場
報告会（所管課、統括責任者、施設長）にて協議しま
す。なお、ここでの協議内容は集約した上で業務改善、施設
運営および活性化に繋げてまいります。

意見交換会の様子

現場スタッフミーティングの様子



適正な事務執行により運営の透明性を図ります

1. 文書管理規定に沿った文書管理

・必要な時に必要な文書を即座に引き出せる効率的な管理をするため、文書保存・管理に必要な基準を定めた「新潟市西蒲区岩室健康増進センター文書管理規定」を作成し、それに沿った文書整備保管を行ってまいります。

・また文書の保管期間は原則 5 年とします。

①文書管理台帳の作成

必要な文書を即座に引き出せるようインデックス情報を明示した文書管理台帳を作成し、保管場所を一目瞭然にします。

②個人情報記載文書及び電子媒体の保管

個人情報記載文書については鍵のかかる場所にて保管します。また U S B 等での電子媒体保管については通常使用も含め原則施設外への持ち出しを禁止します。

【文書管理の基本方針】

責任者の明確化

文書管理、分類基準の統一

セキュリティの強化

適正文書廃棄

電子媒体管理の徹底

2. 情報公開への取り組み

・弊社は新潟市の代行者として「新潟市情報公開条例」を尊重し、積極的な情報公開による透明性の高い事業運営を行います。

・そのため右記の 5 原則による「新潟市西蒲区岩室健康増進センター情報公開規程」を制定し遵守いたします。また開示請求があった情報以外にも施設、地域、災害情報など積極的な情報提供を心がけ、皆様から信頼していただける指定管理者を目指します。

【情報公開の5原則】

速やかな情報公開

適正文書管理

個人情報保護の遵守

多様な方法による情報公開

情報提供の推進

3. 内部規程・マニュアルの作成、順守と従業員教育の徹底

①情報公開方針を作成、職員・市民に周知し、市民の「知る権利」を擁護します。

②市民等が直接的に情報公開を求めてきた場合には、条例等に示された窓口にて情報公開の申し出ができることを説明し、新潟市等の判断を仰ぎます。

③情報公開に際しては、非公開情報を特定することはもとより、公開情報であっても個人に関する情報が公にされないように十分配慮し、適切な運用を図ります。

④情報公開の運用については、弊社本部並びに統括責任者、当施設センター長で構成する施設運営事務局のモニタリングにより管理します。

徹底した関係法令の遵守・個人情報の取り組み

1. 関係法令の遵守

・弊社はコンプライアンス遵守体制（教育実施）を構築しており、コンプライアンスマニュアルを有しております。

・本部並びに統括責任者の日常的なチェックにより的確で迅速な各種法改正への対応が可能です。多岐にわたる官公庁への対応と膨大な量の書類管理等、法改正の度に左右されない安定した施設維持管理を約束いたします。

<反社会的勢力への対応>

反社会的勢力には毅然とした態度で臨み、市民が安全・安心に利用できる環境を確保します。

2. 個人情報保護の取り組み

弊社は新潟市の代行者として公共施設の管理運営をしている指定管理者であることを十分に認識し、新潟市個人情報保護条例など関係法令を遵守し、個人情報保護に努めます。また利用者から個人情報を収集する際は、新潟市西蒲区岩室健康増進センター専用のプライバシーポリシーを作成し、その確認徹底を行います。

専用のプライバシーポリシー



(1) 個人情報保護法方針

個人情報の取扱いについて	私たちは、偽りその他不正手段によらず、適正に個人情報を取得します。
個人情報の利用目的	私たちは、取得した個人情報を取扱い業務及びこれからの付帯・関連するサービスの提供等、業務の遂行に必要な範囲内で利用いたします。お客様の個人情報をこれら正当な目的以外に無断で利用することはありません。
個人情報の安全管理	私たちは、取扱う個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい防止、紛失、改ざん等を防止するための必要かつ適正な安全管理措置並びに是正措置を講じます。
個人情報の第三者への提供及び開示	私たちは、個人情報保護法等の法令に定めのある場合を除いて、お客様から提供いただいた個人情報を本人の同意なしに第三者に提供・開示することは一切ありません。ただし、法律の定めによって国・自治体・裁判所・警察その他法律や条例等で認められた権限を持つ機関により要請があった場合を除きます。
個人情報の開示・訂正・利用停止・削除	提供いただいた個人情報の内容開示や訂正、削除を希望する場合は問い合わせ窓口にご連絡ください。本人確認ができ次第、ご依頼に対応させていただきます。ただし、本人確認ができない場合については、これらの請求には応じられません。

* 規定に違反もしくは重大な過失があった場合については弊社内審議委員会を設け、適切に対処いたします。

(2) 個人情報研修（機密情報もこれに準ずる）

職員全員を対象に個人情報、守秘義務教育を行い、情報収集から管理、保管、提供まで遵守事項を周知徹底します。個人情報は重要な資産であることを認識し、鍵付き書庫での書類保存等の慎重な取扱いの徹底と適切な対応ができる体制を整えます。

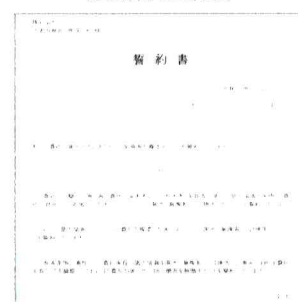
研修種別	対象者	実施時期	内容
新人研修	新職員	随時	個人情報取扱の基本事項、貴市条例内容、グループ管理基本方針の徹底
定期研修	管理員	年1回	他施設の事例を水平展開、情報共有と再徹底
管理責任者研修	管理者・施設長	年1回	スタッフへの教育方法、法令の改正について、インターネット取扱について

(3) 機密情報に対する考え方

業務上知りえた、以下の機密情報については許可なく開示、遺漏、業務目的以外使用を致しません。また弊社の職員については必ず秘密保持誓約書を提出させ、遵守を徹底します。

- ① 業務に関し秘密とされた情報
- ② 業務上知り得たお客様情報
- ③ 上席等から特に指定された情報

秘密保持誓約書



3. 自己評価の体制及び基準

『公の施設目標管理型評価』をもとに半期毎にて運営事務局（現場、本部、統括責任者）を中心に確認を行い、改善活動につなげます。

<自己評価システム>

・一次評価及び二次評価（内部評価）

一時評価については常駐の施設長、統括責任者が共通の『公の施設目標管理型評価』もとに行い、他施設の事例を参考にしながら統括責任者が一次評価として取りまとめます。その後 一時評価を基に代表 1 名が加わり二次評価（内部評価）を決定し、結果分析と対応策を協議します。

・報告と開示

決定した内部評価については所管課に報連相にて指示を仰ぎます。またホームページ上、施設内掲示板等にて開示し、改善活動につなげます。

セクハラ、パワハラほかハラスメントの取り組み

弊社本社総務部内に監視部署を設置し、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント他、違法行為または倫理に反する言動などをいつでも通報できるシステムを構築しております。その上で、迅速かつ適正な処置を施します。

・外部講師による研修

年 1 回、管理職を対象とした外部講師によるハラスメント研修を実施、もしくは受講させます。

・カスタマーハラスメントの対応

カスタマーハラスメントが社会問題となっており、弊社が運営するサービス業の施設では、カスタマーハラスメントと思われる事象が発生しています。研修制度において、カスタマーハラスメントの研修項目を別途設け、ハラスメントを想定した事前の準備と起こったあとの対応を徹底しています。

カスタマーハラスメントが起こった際の対応

1. 事実の正確な確認と対応

お客様や従業員からの情報をもとにその行為が事実であるか確認する。商品やサービスの提供、不備があれば謝罪して商品交換や返金などに応じる。

2. 従業員への配慮の措置

被害を受けた従業員に対する配慮として適切な対応をする。繰り返し起こる不相当な対応には従業員一人ではなく複数人・組織的に対応する。

3. 再発防止策

同様の問題が発生しないように定期的に自社の対応マニュアルの内容を見直す。

4. フライバシー保護や不利益な取扱いの排除

相談者のプライバシーを保護するための措置を講じて従業員に周知する。相談したことや理由に不利益な取扱いを行わない。

環境保護の取り組みは、日常の運営の管理レベルから実践します

弊社では、社会の一員として持続可能な社会づくりに貢献するべく **CSR（企業の社会的責任）** に取り組んでいます。企業は事業活動を通して、社会・環境に様々な形で影響をおよぼすものです。利用者に対して品質の高い商品やサービスを適正な価格で提供するだけでなく、地球環境への負荷低減をはかり、法や社会の規範を守って正しい活動を行うことを目指しています。

1. 環境保護に基づく関連費用の削減

ISO9001（環境マネジメントシステム）の運用をベースにしながら、光熱水費を中心としたエネルギーの管理を行うとともに、事業ごみの減量化（分別・リデュース・リユース・リサイクル）を実施し、環境保護に基づく関連費用の削減に結び付けます。

【主な環境負荷低減への取組】

- ・LEDへの管球交換（切れたものから随時）
- ・小まめな消灯と蛍光灯の間引き
- ・夏冬時期空調設定温度(28度・18度)の遵守
- ・廃棄物の再利用（植物性廃棄物のリサイクル）
- ・グリーンカーテン
- ・印刷物の削減
- ・グリーン購入
- ・環境に優しい洗剤の使用

2. 電灯1本の交換から建物全部の省エネまで各種省エネの提案

当施設は築年数が経過している施設であることから、省エネ対策が不十分であると考えられます。細部にわたり再検証し、他指定管理者施設の事例を水平展開しながら、環境管理活動計画書の活用により電灯1本、節水コマ1個から省エネサポートによる環境負荷低減・管理費削減に繋がります。

Low-E ガラス、二重窓などで冷
暖房効率をアップ！



センサー付き照明でムダな電灯
電力をカット！

LED 照明で消費電力を削減！



自動給水栓・節水コマで水道使用量の削減！



3. データの電子化

コピー用紙他、紙の削減を目的として、下記の取組を行ってまいります。

- ・電子 fax の活用・クラウドによるデータ保存、タブレット端末の活用
- ・CD-R 及び DVD-R によるデータやり取り（電子印章の活用）

ペットボトルキャップ回収

4. ペットボトルキャップの回収

指定管理施設に自動販売機を設置する場合は、通常のごみ箱と合わせて、ペットボトルキャップの回収 BOX を設置しています。集めたキャップは回収業者に引き渡し、回収業者がキャップをリサイクル素材に換え、売却した利益が子ども用ワクチンとなります。CO₂削減だけでなく、社会的取り組みも徹底しております。



企業の社会的責任を重視し、社会貢献活動を実践しています

弊社は、社会の一員として、持続可能な社会づくりに貢献するため、CSR（企業の社会的責任）の取り組みを強化しています。CSR は、利用者に対し品質の高い商品やサービスを適正な価格で提供するだけでなく、社会貢献活動をすることや、法や社会の規範を守って正しい活動を行うことを含んでいます。

1. 地域・社会貢献活動への取り組み

（1）専門家による防災イベントの開催

日本赤十字社と共催で、**防災イベント**を開催しており、災害への備え、避難生活で気を付けたいこと、災害の影響による事故防止といった具体例を交えて、専門家より防災の理解を深めることができます。



（2）子ども食堂の開催

地域の宝である子どもたちに食事を提供する**コミュニティの場の提供**として、新潟市循環社会推進課事業「フレッシュフードシェア」で地元の野菜直売所から規格外の野菜を使用した子ども食堂を開催しています。



（3）職員の制服

弊社では、指定管理施設においては、貴市もしくは地域団体が販売されているポロシャツを制服として着用しています。その売上の一部は地元の福祉団体に寄付されている制服もあり、積極的に購入しています。また**地域に愛着を持ち、地域の一員**であることを強く自覚し、運営させていただきます。



2. 弊社の社会貢献活動の実績

- ・平成25年より毎年、新潟市にある2つの養護施設へクリスマスプレゼントを寄付しています。
- ・弊社グループにて障がい者を2名雇用しております。
- ・障がい者就労移行支援の活動をされているNPO法人が製造するパンの販売を行っています。
- ・障がい者就労支援の一環として、定期的に清掃や草取り作業を依頼しています。
- ・にいがた元気プロジェクトが主催している子ども虐待防止のオレンジボンたすきリレーに協賛しています。
- ・新潟市保健衛生部が実施されている事業所ウォーキングチャレンジへ協賛しています。
- ・社会人スポーツの振興に寄与することを目的とし、社会人スポーツ推進企業の認定や強化支援事業の実施、優秀選手等の確保に取り組んでいる新潟県社会人スポーツ推進協議会へ協賛しています。
- ・新潟県様の健康施策である令和3年度「働く世代の運動促進事業」と令和4年度「企業参加型働く世代の運動促進事業」へも民間企業アドバイザーとして参加しています。

養護施設の画像



障がい者の草取りの様子



新潟市ウォーキングチャレンジへの協賛



当施設の管理運営を通じた地域振興への貢献

弊社は、前述にある通り、新潟市に本社を置き、創業34年目を迎える企業です。新潟市社会の一員として、持続可能な社会づくりに貢献するため、CSR（企業の社会的責任）の取り組みを強化しています。そこで当施設を通じて、地域福祉の活動拠点として地域全体の福祉増進および地域振興を推進する必要があると考えます。施設内のサービス環境を充実させるだけでなく、**地域の方々と連携し、コミュニケーションを図る**ことで、地域福祉の醸成に貢献します。

1. 地元経済振興と地域雇用確保

当施設の**職員を地域から雇用**することや、地元業者への委託および物品の購入など、最優先に対応します。弊社は多角化した事業運営をしているため、**多数の地元お取引先様に支えられています**。とりわけ当施設のある新潟市内において、本店を有する企業を優先的に考えます。また下記にある取り組みにより地域経済が活性化し、新たな地域雇用の確保が図られると考えます。

地域団体との連携の考え方



2. 地域イベントへの積極的な広報や参加

岩室商工会議所及び岩室温泉街、地域の商店街、企業・団体との連携を図ります。

- ・弊社は**利用者を待つという姿勢ではなく、地域とつながる取り組み**として、地域の祭りなどのイベントに積極的に出店しています。障がいの方と一緒に秋葉区の商店街へのボランティアなど実績があり、地域に出てつながる取り組みを行っております。
- ・インターネット通販が盛んな現在、歩いて文化や歴史などを楽しめる温泉街は、ウォーキングが楽しめる健康づくりの場としても捉えられます。商店街や温泉街と連携した健康づくりイベントを実施します。
- ・自主事業で記載した岩室健康増進センターまつりに商店街から参加していただくよう依頼し、利用者から商店街を知っていただくきっかけづくりとします。
- ・施設内で、町会や自治会が主催する地域イベントのポスター掲示やチラシ設置を行い、地域イベントの広報に協力すると同時に自治会・町内会等が主催する地域の祭事、催事には積極的に参加します。

にいつハロウィン仮装まつりに参加



イベント一覧

いわむろ野トラ市
冬妻はたる祭り
鉄道ジオラマ運転会
いわむろやフェスタ
新潟ヒルクライム
いわむろロックFESTIVAL
岩室温泉ひな巡り
わらアート・干支展

3. 地域イベントへの協賛

西蒲区岩室では、年間を通じて多彩なイベントが開催されています。地域の一員として、地域を盛り上げるべく、**積極的に協賛させていただき**ます。弊社では管理運営している地域のイベント（例：羽茂温泉クアテルメ佐渡では、アースセレブレーション）等に協賛している実績を有しています。また協賛だけでなく、イベントのPRや当施設としての出店などを行い、地域を盛り上げます。

4. 清掃活動の実施

地元地域のボランティア（団体）と連携し、地域の清掃活動や環境保全活動を実施します。

5. 学校主催の事業・イベントに協力（ボランティア）

小学校の学校開放事業など、近隣教育施設が関与する事業やイベントに、ボランティアなどにより積極的に協力します。

6. 地元伝統芸能の練習場所として提案

岩室地域には和納神楽舞や岩室太鼓等の素晴らしい伝統芸能があります。活動されている団体の練習場所として利用してもらえるように、お声がけします。

7. お弁当の配達

和室の利用率を高めるためにも、長時間の利用や食事をしながらのコミュニケーションを図ってもらうため、必要に応じて地元の料理店から弁当の予約注文を実施します。地域の経済貢献ならびに地域団体の会合やサークルの利用を促進します。

8. 黒いお土産の販売

岩室温泉では、町おこしとして「黒湯」にちなんだ、黒いお菓子に黒い湯の入浴剤、黒いバッグなどを製造販売しています。当施設の「よりなれ」のカウンター前の棚を一新し、「黒」いお土産を販売します。

9. 地元中学校・高校ヘイターンシップ

地元中学校・高等学校ヘイターンシップ協力を行います。



20 ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み（男女がともに働きやすい職場環境づくり、女性の登用など）

- ☑企業等の方針として、男女がともに働きやすい職場環境づくり、仕事と家庭生活等の両立、女性の能力活用等が重要である旨の考えがあり、その考え方が明文化されている。
- ☑役職者（係長相当職以上）に占める女性の割合が30%以上である。

女性も男性も、自らの意思により個性と能力が発揮できる職場環境の整備

1 女性登用とワーク・ライフ・バランスの推進

希望休日を申告し、全員で調整しながら休みを取得したり、男女問わず介護休暇、育児休暇を取得したり、時短勤務がかなうなどワーク・ライフ・バランスの推進に努めます。

＜男女共同参画への姿勢・取組＞

当事業体はサービス業として会社創業以来、積極的に新規事業に挑戦し続ける中で、いち早く女性が活躍できる職場環境改善に取り組んでおり、**弊社は令和6年7月現在で女性職員比率65%、**と女性の活躍を応援しています。



2 各々の役割分担

必要に応じて、他施設や弊社本社から職員間で応援するなど臨機応変に対応していきます。職員は、自らの仕事を狭く限定せずに、日々接する利用者や地域の方達のニーズを受け止め、その必要に応える事業や活動を地域の中で一緒に創造していく働き方を大切にします。その中で、働く一人ひとりが思いきり力を発揮し、自らの仕事に誇りと将来の展望を持って働ける環境をつくり出します。

また専門的な知識を習得するという視点と、広い視野で物事を考えるという大きな視点を大切にしていきます。

3 働きやすい職場環境づくり

- ・1か月単位で希望休を出すことが出来ます。有給と合わせ**個人の生活を大事**にしながら、働ける環境を大事にしています。
- ・年代によっては休みたい曜日に違いがあります。互いに融通し合いながら短時間勤務や週に数日の勤務など、柔軟な働き方を推奨しています。