

新潟市小須戸老人福祉センター 指定管理者事業計画総括表

項 目	株式会社 関越サービス
1. 事業者の概要	<p>昭和 54 年の創業以来、新潟県内を中心に清掃業務、環境衛生業務、建築設備の点検・保守、警備など施設の維持管理に関する業務で良質なサービスを提供</p> <p>平成 7 年 医療関連サービスマーク認定（院内清掃業務）</p> <p>平成 1 6 年 ISO9001 認証取得（建築物の清掃業務）</p>
2. 当該施設の管理運営の基本方針	<p>経営理念 “地域密着型の運営”</p> <p>基本方針</p> <p>方針 1. 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</p> <p>方針 2. 安心・安全・快適で地域に愛される施設づくり</p> <p>方針 3. 地域資源を活用したまちづくりへの貢献</p>
3. 当該施設の管理運営を行う意欲	<p>地元の発展を 地元への強い愛着と思い入れ 高齢者が安心して暮らせるまちに 健康寿命の延伸への取り組み</p>
4. 収支計画及び経費節減や環境保護の取り組み	<p>人 件 費：4,073,052 円 管 理 費：3,779,356 円 事 務 費： 604,592 円 事 業 費： 51,000 円 事務経費： 204,000 円</p> <p>管理経費削減の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効率的・効果的なスタッフ配置 ・本社経理部門との連動による徹底したコスト管理 <p>環境保護の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設特性にあわせた光熱水費削減の取り組み ・類似施設での電気使用量削減実績 ・設備運転面での省エネルギーへの取り組み ・リサイクルの積極的な推進 ・物品等の持続的な活用 <p>プロパティマネジメントによる建物総合管理</p>
5. 職員配置、ワークライフバランスの推進及び研修計画	<p>組織構成と人材の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型の運営 ・業務実施体制／明確な指揮命令系統の確立 ・適正な人員体制 ・「本社」による強力なバックアップ体制 ・「本社」と「本施設」との連絡体制 <p>本施設のスタッフ配置の概要 業務改善のための内部の仕組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティング ・苦情対応委員会 ・業務改善会議 <p>区側（健康福祉課）と指定管理者との連絡体制 雇用形態等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・週間勤務体制（例） ・労働条件 ・労働関連法令の遵守 ・適正かつ厳格な労働環境・各種規定の整備 <p>スタッフの研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの研修計画 基本方針 ・目指すスタッフ像 <p>スタッフの教育・研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共事業従事者研修（関連法令・契約書等を基にした研修） ・サービス向上のための研修（接客接客研修、利用者定着研修） ・安全・安心に施設を利用していただくための研修（救急救命法研修、障がい者・高齢者対応研修、防災訓練・災害対応研修） <p>社員・スタッフの心得 終礼時 10 の確認</p>
6. 個人情報保護の取り扱い	<p>基本的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独自の管理運営マニュアルを全スタッフへ徹底 <p>個人情報の取り扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱い責任者の選任 ・個人情報保護の規定の策定 ・個人情報を取得する際の徹底事項 ・個人情報保護に関する学習体制 <p>守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャル・ネットワーク・サービス利用ルールの徹底

<p>7. 高齢者への配慮及び利用者へのサービス向上等について</p>	<p>もうひとつの「自分の場所」 高齢者への配慮 利用者へのサービス向上 利用者のニーズの把握と反映</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様 BOX の設置 ・定期的なアンケートの実施 ・共有化 ・改善 <p>健康づくり、介護予防についての情報の収集及び提供</p>
<p>8. 高齢者生きがい対策推進事業等実施に関する提案</p>	<p>カラオケを利用した健康体操 手作り文化祭 歌謡コンサート 3 B体操・ロコモ体操 お笑いイベント 季節の変わり風呂</p>
<p>9. 要望・苦情への対応</p>	<p>苦情・トラブル発生時の解決プロセス 再発防止への取組み 苦情・トラブルに関するスタッフ間での情報共有 クレームゼロに向けたスタッフ研修の実施</p>
<p>10. 衛生管理・安全対策等</p>	<p>浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理 施設の清掃 防犯の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巡回 ・報告 ・不審物等の早期発見 ・防犯対応講習 <p>防災の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練 ・消防用設備の維持管理 ・緊急時対応マニュアルの周知徹底 ・緊急時対応体制 <p>災害発生時の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速に対応できる体制 ・災害発生時の対応 <p>事故の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全確保のための日常点検の実施 ・事故発生時の対応 <p>その他、緊急時の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社等によるバックアップ体制 ・救命講習の実施 ・賠償責任保険に加入
<p>11. 地域活動・社会貢献活動について</p>	<p>障がい者就労施設との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会的責任に配慮した物品の調達 <p>職業教育への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場実習生の受入れ ・職場体験学習の受入れ