

老人福祉センター指定管理者事業計画

西蒲区健康福祉課

項目	株式会社 関越サービス																										
	いこいの家西川荘	いこいの家得雲荘	いこいの家蛭雪荘																								
1. 事業者の概要	設立 S54.10.11 資本金 1,000万円 従業員数 334人(正職員55人、臨時及びパート279人) 事業内容 ビル並びに各種建築物の清掃並びに管理業務 指定管理制度に基づく公共施設の維持管理及び運営に関する業務 各種催事の企画及び開催 労働派遣事業 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、食品小売店等の衛生管理業務 病院、診療所等の医療施設及び老人ホーム、リハビリテーションセンター等の医療関連施設における衛生管理業務等																										
2. 経営理念・経営方針	経営理念 “お風呂を通じて人生を幸せにお風呂を通じて人とつながりたい” 経営方針 方針1. 健康寿命の延伸に役立つ取組みを行います 方針2. 高齢者を地域で支える仕組みづくりに取組みます 方針3. 地域と連携した施設づくりを行います																										
3. 指定管理者申請の動機	老人福祉センターに集うご利用者の皆様が、「お互いに日々の安否確認をしながら、肩ひじ張らずに楽しく健康寿命を延伸できる居場所」に、老人福祉センターをしていただくと願っております。																										
4. 指定管理業務に係る事業計画	○目標値 ・達成目標 年間利用者数(人) <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>いこいの家西川荘</th> <th>いこいの家得雲荘</th> <th>いこいの家蛭雪荘</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>31,700</td> <td>7,800</td> <td>19,000</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>42,700</td> <td>9,800</td> <td>22,000</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>53,000</td> <td>11,000</td> <td>24,500</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>54,000</td> <td>11,500</td> <td>25,000</td> </tr> <tr> <td>令和7年度</td> <td>55,000</td> <td>12,000</td> <td>26,000</td> </tr> </tbody> </table> ○管理業務 ・定期点検日の設定 ・利用者の意見を反映した運営 ・公共性の担保・平等利用の確保 ・地方自治法の遵守による平等な利用の確保 ・関連条例に基づく適正な利用許可 ・使用料の徴収・障がい者も含めだれもが利用できる環境づくり ・初めての方でも気軽に利用できる施設づくり ○管理経費削減の取組み ・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 ・施設特性にあわせた光熱水費削減の取組み、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組み ・リサイクルの積極的な推進、物品等の持続的な活用 ・区内企業・団体の活用/地元雇用 ・プロパティマネジメントによる建物総合管理 ○地域との連携 ・高齢者を地域で見守る仕組みづくり ・新潟市高齢者等あんしん見守りネットワークの活用 ・協力事業者として登録 ・ネットワークの構築				いこいの家西川荘	いこいの家得雲荘	いこいの家蛭雪荘	令和3年度	31,700	7,800	19,000	令和4年度	42,700	9,800	22,000	令和5年度	53,000	11,000	24,500	令和6年度	54,000	11,500	25,000	令和7年度	55,000	12,000	26,000
	いこいの家西川荘	いこいの家得雲荘	いこいの家蛭雪荘																								
令和3年度	31,700	7,800	19,000																								
令和4年度	42,700	9,800	22,000																								
令和5年度	53,000	11,000	24,500																								
令和6年度	54,000	11,500	25,000																								
令和7年度	55,000	12,000	26,000																								
5. 自主事業を実施する場合の実施計画	○集客計画 ・入館者数アップへの取組み <具体的な取組み事例> ・季節の変わり風呂 ・風呂コン ・ピンコ大会 ・高砂学級 ふれあい文化祭のサポート ・越ひかりコンサート ・にしかんみんなの体操 ・カラオケ健康体操(介護予防教室) ・無料健康チェック ・にしかんやさいのレシピの野菜料理の試食 ・入浴法・入浴体操のポスター等の掲示	○集客計画 ・入館者数アップへの取組み <具体的な取組み事例> ・季節の変わり風呂 ・ピンコ大会 ・手作り文化祭 ・越ひかりコンサート ・お笑いイベント ・無料健康チェック、健康相談会	○集客計画 ・入館者数アップへの取組み <具体的な取組み事例> ・季節の変わり風呂 ・さつまいも収穫祭 ・手作り文化祭 ・越ひかりコンサート ・無料健康チェック ・ピンコ大会																								
6. サービス内容 ・開館時間 ・休館日の設定	○開館時間 午前9時～午後4時30分 ○休館日 ・月曜日 ・国民の休日に関する法律に規定する休日(その日が月曜日にあたる時は、その翌日) ・1月2日及び3日、8月13～同月15日、12月29日～同月31日 ○サービス内容 ・施設の適正・的確な管理運営に向けた取組み ・サービス向上のためのPDCAサイクル ・利用者のニーズの把握と反映 ・高齢者への配慮 ・もうひとつの「自分の場所」、健康づくり ・介護予防についての情報の収集及び提供 ・浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理、施設の清掃																										

7. 支出計画	人件費：10,417,592円 管理費：17,480,545円 事務費：566,583円 その他経費：1,055,425円 計 29,520,145円	人件費：3,968,789円 管理費：3,665,967円 事務費：136,740円 その他経費：495,457円 計 8,266,953円	人件費：4,444,074円 管理費：4,986,643円 事務費：112,113円 その他経費：654,115円 計 10,196,945円
8. 組織・人員体制	<ul style="list-style-type: none"> ○組織構成と人材の配置 <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 ○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 <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、区側（健康福祉課）と指定管理者との連絡体制 ○スタッフの研修計画 <ul style="list-style-type: none"> ・基本方針、目指すスタッフ像 ○スタッフの教育・研修計画 <ul style="list-style-type: none"> ・公共事業従事者研修（関連法令・契約書を基にした研修） ・サービス向上のための研修（接客接客研修） ・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、防災訓練・災害対応研修） ○社員・スタッフの心得 ○終礼時10の確認 		
9. 雇用・労働条件	<ul style="list-style-type: none"> ○雇用形態等について <ul style="list-style-type: none"> ・ローテーション案 ・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 		
10. 安全確保及び緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者の安全確保について <ul style="list-style-type: none"> ・安全確保のための日常点検の実施 ・施設特有の安全対策（レジオネラ属菌） ・にいがた救命サポーターに登録 ○緊急時の対策について <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルの周知徹底 ・救命講習・AED講習の実施 ・対応フローに基づく迅速・的確な対応 ○防犯の対応について <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 ○防火の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練 ・消防用設備の維持管理 ○災害発生時の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応体制 ・迅速に対応できる体制 ○その他、緊急時の対応について <ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時の対応 ・本社等によるバックアップ体制 ○委託業務の点検管理 <ul style="list-style-type: none"> ・安全管理の徹底 ・委託業務の履行確認 ・委託業務の契約 		
11. 要望・苦情への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○市・区民の要望や苦情を聴き取る取組み <ul style="list-style-type: none"> ・市・区民の意見を聞く環境づくり ・利用者アンケートの実施 ・お客様の声BOXの設置 ・お客様相談室の設置 ○人員体制 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応責任者 ・苦情受付 ○意見・苦情への適切な対応のための取組み <ul style="list-style-type: none"> ・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 		
12. 個人情報の取扱い・コンプライアンス	<ul style="list-style-type: none"> ○基本的な考え方 <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 ○個人情報の取り扱い <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 ○個人情報漏えいの防止 <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 ・指定管理期間後・スタッフ退職後の守秘義務 		
13. 社会貢献活動の実績	<ul style="list-style-type: none"> ○障がい者就労施設との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・社会的責任に配慮した物品の調達 ○職業教育への支援 <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 		
14. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組	<ul style="list-style-type: none"> ○男女共同参画の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・企業等の方針として、男女が共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。 		
15. 主な同種施設または同規模施設の維持管理実績	<ul style="list-style-type: none"> ○老人福祉センター <ul style="list-style-type: none"> 平成24年～現在 老人福祉センターいこいの家蛭雪荘（西蒲区）指定管理者 平成27年～現在 老人福祉センターいこいの家得雲荘（西蒲区）指定管理者 平成28年～現在 老人福祉センター白寿荘（南区）指定管理者 平成30年～現在 老人福祉センターいこいの家西川荘（西蒲区）指定管理者 平成30年～現在 老人福祉センターいこいの家楽友荘（南区）指定管理者 平成30年～現在 老人福祉センターいこいの家月寿荘（南区）指定管理者 平成30年～現在 小須戸老人福祉センター（秋葉区）指定管理者 ○日帰り温浴施設 <ul style="list-style-type: none"> 平成27年～現在 新潟市小須戸温泉健康センター花の湯館（秋葉区）指定管理者 平成29年～現在 三条市しらさぎ荘（三条市）指定管理者 		