

新潟市亀田市民会館及び新潟市老人福祉センター福寿荘指定管理者事業計画の比較（上位3者）

江南区地域課

項目	環境をサポートする株式会社きらめき (選定者)	次 点	次 々 点
1. 事業者の概要	<p>設 立 S38.12.23</p> <p>資本金 7千万円</p> <p>売上高 2,348,512千円 (25年3月末)</p> <p>従業員数 978名</p> <p>事業内容 設備管理業務, 指定管理者事業, 清掃管理, 環境衛生, 保安警備など</p> <p>施設管理実績 指定管理者 新潟市亀田駅前地域交流センター 新潟市資源再生センター 新潟市青少年三川自然の森 (JV) など</p>	<p>設 立 S48.2.1</p> <p>資本金 2.1千万円</p> <p>売上高 531,224千円 (25年1月末)</p> <p>従業員数 372名</p> <p>事業内容 建築物環境衛生総合管理業務 建築物ねずみ昆虫等防除業務など</p> <p>施設管理実績 指定管理者 新潟市舞平清掃センター附属休憩所 上越市中郷ひばり荘</p>	<p>設 立 S38.5.26</p> <p>資本金 8千万円</p> <p>売上高 2,470,984千円 (25年4月末)</p> <p>従業員数 921名</p> <p>事業内容 ビル総合管理, 指定管理者事業, 営繕工事請負, 不動産賃貸業</p> <p>施設管理実績 指定管理者 新潟市北区文化会館 老人福祉センター得雲荘 上越文化会館 など</p>
2. 経営理念	<p>トータルビルメンテナンス業, 環境保全企業</p> <p>「水と空気と環境の分野で極上の品質とサービスをもって社会に貢献して行くこと」 その具現は, 社会のニーズに対応する優れた人材を育み環境保全を確保する企業を目指す。</p>	<p>「清潔で住みよい環境づくり」をモットーにお客様に役立つ総合ビルメンテナンス業務を行い, 地域社会に貢献する。 高齢者雇用の促進に努め, 地域社会に貢献する。 「努力」「前進」「誠実」を社訓とし, お客様からの要望, 苦情を真摯に受け止め, 速やかに対応する。</p>	<p>環境を創る…お客様の為に心地よい環境の創造を目指し, 地域社会に貢献する。 陰ながら支える…お客様の財産や健康を裏方として支える。 空に向かって伸びる…お客様と共に日々の成長を重ね, 限りなくサービスを追求する。</p>
3. 運営の基本方針	<p>高齢者が利用しやすい安全・安心・快適な環境を提供する。</p> <p>○高齢者を中心に, 地域の『健康なまちづくり』に貢献する。</p> <p>○高齢者と地域住民との『世代間交流』に貢献する。</p> <p>○平等利用～ユニバーサルサービスを実現する。</p> <p>○防災情報発信, 避難所対応施設として進化させる。</p>	<p>○すべての市民に安全で平等な施設運営を行う。</p> <p>○効果的かつ効率的な人員配置, 経費削減に努める。</p> <p>○市民のニーズを把握し, サービス向上を図る。</p>	<p>複合施設としての相乗効果を最大限発揮する。 施設それぞれのお客様がもう片方を利用しやすい施設や一体管理による経費削減をはかる等複合施設としての相乗効果を最大限発揮していく。 「学習」「文化活動」「仲間づくり」「世代間交流」ができる場所を目指し, 地域の方が気軽に, 継続的に, 安全に, 安心して利用できる「身近な場所」として, 公平な管理運営を行う。</p>
4. 運営体制, 従事者の雇用・労働条件及び人員配置	<p>館長 (嘱託), 副館長 (嘱託), 管理員 (パート), 管理補助員 (パート), 夜間管理員 (シルバー人材センター) の体制で運営する。</p> <p>本社指定管理者事業課と※<sup>1</sup>プロパティマネージャーと※<sup>2</sup>エリアマネージャーが現場をバックアップする。</p> <p>※<sup>1</sup>プロパティマネージャー…建物の維持管理を行う上で必要な知識と経験を有するビル経営管理士など有資格者で施設価値及び品質向上担当者という。</p> <p>※<sup>2</sup>エリアマネージャー…江南区及び秋葉区の指定管理施設を統括管理し, 複数施設を水平展開することによりサービスの標準化を図るサービス向上担当者という。</p>	<p>○現在, 施設で勤務している職員が継続して勤務を希望している場合には, 雇用条件等を協議のうえ, 継続雇用に配慮する。</p>	<p>施設運営責任者として, 老人福祉センターにおける管理運営責任者の経験のある館長を置く。 施設職員については, 継続雇用希望の方を第一に充てることとする。管理運営統括責任者として新潟支店長があたり, 設備管理等においては有資格者が適時指導する等連携して管理体制を組み, 万全を期すこととする。</p>
5. 従事者の資質向上・継承	<p>○エリアマネージャー制の導入によるサービス向上</p> <p>○気配り, 目配り, 心遣いを持ち合わせた「人財」を育む各種研修の実施 (接客・接遇, 安全衛生, AED, 個人情報取扱等)</p> <p>○充実した利用者対応の各種マニュアルの活用 (接客・接遇, 危機管理, 苦情対応, 個人情報保護)</p>	<p>○自社担当者・外部セミナーによる接遇教育 (年2回)</p> <p>○個人情報保護教育 (年2回)</p> <p>○AED講習</p> <p>○避難訓練・防災訓練の実施 (年2回)</p> <p>○類似施設の施設見学 (年2回)</p>	<p>○高齢者の利用施設であることを念頭とした安全, 安心に重点を置いた職員研修の実施</p> <p>○お客様が気持ちよく利用できるような接遇面の向上研修</p> <p>○全ての職員の接遇, 対応レベルの均一化を図るため, 定期的な研修の実施, 及びOJTを兼ねた職場内ミーティングの開催</p>
6. 安全・衛生管理の対策, 緊急時の対	<p>○災害や事故を未然に防ぐ研修, 訓練の実施</p> <p>○会社独自の24時間体制の管理センターによる緊急時における迅速な対応</p> <p>○有事への備えとして, 想定外の事故, 災害リスクに備えた救急用品, 防災用品の確保 (発電機, 非常食, 飲料水等), また, ガソリンスタンドとの提携による燃料の確保と避難民などへの供給</p> <p>○予防保全の視点での巡回, 点検の実施</p> <p>○施設内に人工呼吸時の感染予防補助用具であるキューマスクの常備</p>	<p>○防火管理者の選任, 消防計画を作成, 避難訓練の実施</p> <p>○勤務員による1時間毎の施設内巡回, 不審者の早期発見, 利用者への注意・指導の実施</p> <p>○緊急時における警察署, 消防署, 新潟市等の関連機関への迅速な連絡</p> <p>○マニュアル, 緊急連絡網の作成及び勤務員の教育訓練の実施</p>	<p>○緊急事態を発生させ得る要素の洗い出しや認識の実施</p> <p>○潜在的なリスクを顕在化させないための方策に向けた予防安全の徹底</p> <p>○県内7つの文化施設と市内3つの老人福祉センターの管理運営実績により蓄積されたノウハウの活用</p> <p>○日常における緊急時に備えた対策による, 突発的・不可抗力的な事象に備えた体制整備</p>

7. 問い合わせ・苦情への対応、個人情報保護の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○即日対応を原則としたクレーム処理</li> <li>○直接対応、意見箱の設置はもちろん、アンケートの実施、ツイッター等様々なチャンネルを活用</li> <li>○苦情対応マニュアル、接客・接遇マニュアルに基づいた接客・接遇研修会の実施</li> <li>○クレーム対応履歴やアンケートによる提案への対応結果を施設内やホームページで公開</li> <li>○新潟市個人情報保護条例等関連法令の遵守</li> <li>○管理員に個人情報守秘義務を徹底し、退職後も第三者へ提供しないよう、誓約書を取り交わす。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民からの問い合わせ、苦情発生時における速やかな館長対応</li> <li>○運営会議での対応検討、新潟市への報告、7日以内の施設掲示による対応状況の公開</li> <li>○個人情報保護マニュアルを基とした勤務員への定期的な教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○苦情等対応マニュアルに沿った迅速かつ誠意ある対応</li> <li>○日常対応による苦情発生防止</li> <li>○管理運営の質の向上及び公平・平等に配慮した対応</li> <li>○職員間での情報の共有をもとにした、再発防止とその改善などを講じた管理運営</li> <li>○新潟市個人情報保護条例などを基本とした、当社個人情報に関する管理規程による個人情報の適切な取り扱い</li> </ul>			
8. 利用者ニーズの把握とサービス向上等の反映策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○初年度 300 件を目標としたアンケートの実施（次年度以降 50 件増加）</li> <li>○利用者の声を「現場連絡メモ」として記載し、管理員が情報共有するとともに、クレーム発生予防に結び付ける。</li> <li>○江南区地域課・指定管理者・管理員である職員との品質向上委員会による管理状況の確認とサービス向上に向けた意見交換</li> <li>○顧客開発調査による潜在的ニーズ、不満の発掘</li> <li>○利用者、近隣自治会等による会社独自の「第三者評価委員会」の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○アンケートと勤務員の声掛けによる利用者の声の聴き取り、ニーズ把握と対応の検討、新潟市への報告及び7日以内の施設掲示</li> <li>○福寿荘にマッサージチェアの設置等、継続的なサービスの提供</li> <li>○10種類の自主事業の企画によるサービス向上、利用者増加の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○地域住民、市民団体、文化団体等による年1回の意見交換会の実施及び改善策等サービス向上方策、検証、評価全般の報告</li> <li>○窓口への意見箱の設置</li> <li>○お客様アンケートの実施</li> </ul>			
9. 利用者の増加に対する取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○高齢者をターゲットとした健康増進に寄与する自主事業の実施（ヨガ、ウォーキング、太極拳等）</li> <li>○特定保健指導（メタボリックシンドローム対策）への取組（栄養指導教室、</li> <li>○高齢者との地域・世代間交流に貢献する自主事業の実施（感謝祭、囲碁将棋交流会、郷土史研究会）</li> <li>○自治会への回覧、区役所だよりへの掲載、ホームページの活用等幅広い媒体での広報活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自主事業、各種イベントの開催</li> <li>○市報にいがた、新聞、ラジオ等の媒体を利用した施設のPR</li> <li>○新規ユーザーの紹介者、リピーターに対する入館料割引やマッサージチェア無料利用券配布</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市報・区役所だより、ホームページ、チラシ・ポスター配布等による施設PRの展開</li> <li>○施設内外のイベント等の情報コーナーの設置</li> <li>○誰もが気軽に日常的に再び足を運びたいような、おもてなしの心にあふれた施設づくり</li> <li>○アコースティックギターコンサート、生活習慣病予防を目的とした料理教室</li> <li>○高齢者を対象とした健康相談・健康教室の実施</li> <li>○近隣保育園児等との交流イベント（七夕飾りなど）</li> </ul>			
10. 施設の維持管理方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○入浴施設、温泉施設、プール等類似施設の管理実績により蓄積されたノウハウの活用</li> <li>○再委託業者のモニタリング、品質評価者評価表を用いたランク評価による再委託業者への改善指導の実施</li> <li>○プロパティマネージャーによる施設修繕の予防保全、人員活用のマネジメント、環境保全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○現在、管理運営を行っている「新潟市舞平清掃センター附属休憩所（温浴施設）」、平成25年3月まで管理運営を行っていた「上越市中郷ひばり荘（温泉施設）」での実績と複数の老人福祉施設の管理業務実績による高齢者対応についての知識と経験、運営ノウハウの活用</li> <li>○利用者へのサービス低下が生じないように注意しながら、節電、節水等による経費削減を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○毎日の巡回による安全の確保と不具合の早期発見</li> <li>○床材に適したワックス・洗剤等の使用による床の美観の確保</li> <li>○設備担当者による施設安全点検マニュアルに基づいた管理及び委託業務時の立会い</li> <li>○環境負荷の軽減、省エネルギーへの取り組み（節電・紙のリサイクル使用等）</li> </ul>			
11. 予算の範囲内での適正な執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本社指定管理者事業課による収支管理の徹底</li> <li>○収支予算表兼管理表を作成及び月例報告</li> <li>○品質向上委員会における予算の執行状況の報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○平成24年度の実績資料を基とした収支計画書の作成、業務基準書、各種法令の遵守</li> <li>○自主事業による収入を増やすことで、新潟市からの指定管理料（委託料）の削減を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○職員が一丸となった省エネルギーへの取り組み環境リサイクルへの意識醸成（紙資源リサイクルの徹底等）</li> <li>○当社新潟支店設備担当者の巡回等、新潟支店の全面バックアップ</li> <li>○社内「事業評価委員会」における評価の実施と、計画の見直し等への反映</li> </ul>			
12. 経費削減の具体的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○プロパティマネージャーを中心として管理経費削減を図る。</li> <li>○予防保全による修繕費削減</li> <li>○人員活用による委託費の削減</li> <li>○省エネによるコスト削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○委託料削減に向けた、外部委託業務を見直し、及び数社から見積書を取り寄せ</li> <li>○自社実施による経費の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○外部委託コスト等の維持管理経費の削減を図るため、当社設備担当職員の活用</li> <li>○施設職員への技術習得等の奨励により職員で行えるものは職員で行う。</li> <li>○施設職員の業務範囲を補充するマルチジョブ化</li> <li>○消耗品等の正確な在庫管理による消耗品費の削減、及びエアコンの温度調整や無駄な照明の消灯等</li> </ul>			
収支予算 (平成26年度)	<p>【収入】</p> <p>指定管理料 35,000千円 自主財源 96千円</p> <p>合計 35,096千円</p>	<p>【支出】</p> <p>人件費 13,867千円 管理費 15,958千円 委託費 5,177千円 自主事業費 94千円</p> <p>合計 35,096千円</p>	<p>【収入】</p> <p>指定管理料 34,011千円 自主財源 300千円</p> <p>合計 34,311千円</p>	<p>【支出】</p> <p>人件費 13,946千円 管理費 15,820千円 委託費 4,297千円 自主事業費 248千円</p> <p>合計 34,311千円</p>	<p>【収入】</p> <p>指定管理料 33,699千円 自主財源 810千円</p> <p>合計 34,509千円</p>	<p>【支出】</p> <p>人件費 14,220千円 管理費 15,655千円 委託費 4,209千円 自主事業費 425千円</p> <p>合計 34,509千円</p>