

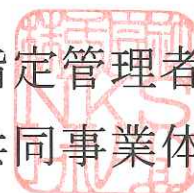
平成24年度

観光物産館及び古代館  
事業計画書・収支計画書



平成24年3月31日

平成24年度観光物産及び古代館指定管理者  
NKS・にいがた森林の仲間の会共同事業体



## 目 次

管理・運営の基本方針	3
事業計画・集客対策及び周辺施設との連携策	4～6
組織の構成	7
苦情や要望に対する対応方法	8
災害及び事故対策	8～9
個人情報保護	9～10
収支計画書	11

# 1. 管理・運営の基本方針

## (1) 集客目標の設定

平成24年度目標人数 38,000人

## (2) 管理運営の基本方針

### <目標>

### <基本方針>

### <活動方針>

里山の自然・石油文化を発信し続ける  
市民の憩いと交流の場

■市民の誰でも安全に安心して憩える場の提供  
①平等利用の確保、利用者本位の活用  
②子供からお年寄りまで憩える場所安全・安心な場所を提供  
③事故等への的確な対応

①市民ニーズの把握  
②遊具、施設設備の安全点検等、高齢者、障がい者にやさしい管理  
③「おもてなしの心」による接遇、名札、ユニフォーム着用、心地よさの感じられるサービスの提供、  
④消防訓練等の確実な実施

■森林文化、里山保全の拠点施設としての運営  
①積極的かつ総合的・効率的に適正な施設の管理運営  
②里山環境の保全に関する拠点施設として事業の推進と利用者の増進

①多くのビジターに必要な情報と、休憩場所を提供  
②里山物産の展示や里山文化の体験コーナーの充実  
③各種教室、野鳥の観察、里山クラフト工房、炭窯を活用した体験学習等

■観光情報提供と石油産業文化遺産の保全・活用による交流の場  
①新潟市等関係諸団体と緊密な連携・協力を得ながら保全に努めると共に、貴重な地域財産として普及・啓蒙  
②地域観光情報の提供  
③憩いの場として賑わう“森の駅”

①紅葉まつり等で賑わいを演出・コンサート・マジックショー等  
②地域情報、里山情報の展示・提供  
③職員の資質の向上、を図る  
④広報活動の拡充  
⑤施設設備の確実なメンテナンス

■地場産品販売による地域活性化  
①JA、地域団体及び各種生協団体等とも積極的に連携し、地産地消等集客促進型事業を積極的に推進することによる地域活性化  
②近隣施設との機能連携による集客活動

①地場産品の収集・展示・PR  
②物産の販売  
③地元商店等との連携・取引の拡大による産品の販売拡大  
④近隣施設との連携した管理運営  
中野邸美術館・石油の世界館  
新津美術館・県立植物園等

■効果的・効率的な施設の維持管理と経費の節減  
①地元との協働による維持管理  
②CO2削減を念頭に置いた光熱水費の節約  
③ESCO 事業へ向けた事業の提案

①市内老人クラブ、地元市民の皆様のボランティア活動  
②適正な職員配置、外部委託の削減  
③適切な冷暖房温度の設定、節減  
④予防保全の日常点検の強化  
⑤ESCO 事業の実施に関する提案

## 2. 事業計画・集客対策及び周辺施設との連絡策

### 【事業計画】

#### (1) 市民が誰でも安全に安心して憩える場の提供

- ① 市民の公平、平等な利用を確保し、地域の公園として市民から愛される場所とします。そのためアンケート等により市民のニーズを把握し、当社「事業評価委員会」において検討の上、事業に反映していきます。
- ② 子供からお年寄りまで喜んでご利用いただけるよう「おもてなしの心」を大切に日常の運営に携わるよう接遇研修を行っていきます。
- ③ 遊具や施設設備はきめ細かく点検し、防災・事故対策等を確実に行うとともに、消防訓練は年2回実施するなど教育訓練を確実に実施し、安全に、安心して利用していただけるよう努めます。

#### (2) 人と自然の共生活動・里山保全の拠点施設としての活用事業

- ① 里山資源の環境に関する写真・パネル展示や古代館の資料、展示等を拡充します。
- ② 古代館の自然学習等の拠点として、学校の総合学習の場等に積極的に活用します。
- ③ 森づくり活動として、金津地区内市有林の間伐、枝打ち、下刈りなどの手入れ作業を継続的に実施し、生き物にも人にも優しい森づくりを進めます。
- ④ 里山資源の有効利用（間伐材の炭焼きおよびキノコの原木栽培）を図ります。
- ⑤ 新潟市内、近隣の小・中学校に学習プログラムを提案し、実施を支援します。
- ⑥ 一般の市民（家族連れ）を対象に、季節に応じて森とふれあうプログラムを企画・実施します。
- ⑦ 里山文化の啓発、情報発信を行います。

#### (3) 石油産業文化遺産の保全・活用による交流事業

- ① 観光物産館は、里山資源と環境に関する資料の展示等及び地域観光情報の発信のための基地、2階食堂部分は貸しホールとして各種教室や作品発表・展示の場としての利用の促進
- ② 観光物産館は、“ふれあいと交流の森”を通して菩提寺山々頂、白玉の滝を巡る周遊コースの入り口に立地しており、多くのビジターに必要な情報と、休憩場所を提供
- ③ JAや市民生協、総合生協等各種団体の行う「祭イベント開催と菩提寺山等里山ハイキング(ボランティア案内)」の開催を招致
- ④ 市政教室を積極的に誘致
- ⑤ 紅葉まつりでの各種誘客活動

#### (4) 地場製品の展示宣伝、販売による地域の活性化事業

- ① 観光物産館での、地域物産の展示・即売
- ② 間伐材を使った木製品の展示し、新潟県が進めている「越後の木づかい」運動と連携して、館内に間伐材を利用した木製ベンチなどを配置
- ③ 社会福祉法人親和福祉会「新栄学園」及び社会福祉法人新潟しなの福祉会「あどばんす」との連携・協働による製品の販売
- ④ 観光物産館での年間を通した花卉、花木苗の販売展示即売
- ⑤ 紅葉まつりの展示即売

## (5) 効果的・効率的な施設の維持管理と経費の節減

- ① 市内老人クラブ、地元市民の皆様のボランティア活動を通して協働して除草作業などの環境整備に汗を流すことにより、地元の皆様と「地元の宝」としての共通の意識を持って管理運営に当たります。
- ② 事業を実施する上で最も効果的・効率的な適正職員配置とします。
- ③ 適切な冷暖房温度の設定や不要な照明を点けない等ランニングコストの節減に努めます。
- ④ 予防保全による維持管理活動により事故の未然防止に努めます。
- ⑤ CO2削減に向けた対応が可能か、ESCO事業の実施について検討を行い提案します。

## 【自主事業の充実】

- ① 物産館内部での通常販売での品揃え、商品配置、コストなどの検討
- ② 紅葉まつり時の出店販売のあり方の検討
- ③ 春の季節にも販売イベントができないか等、販売促進に向けた検討を行っていきます。
- ④ 自動販売機の設置
- ⑤ 食堂の開設

## 【集客対策】

- ① 事業計画を着実に実施し、集客の増加を図ります。
- ② 近隣施設相互の観覧者の増加を図ります。
- ③ ホームページの活用等による広報活動を拡充します。
- ④ 市民対象のイベントは、マスメディアを活用し、事前に参加を呼びかけます。また、パブリシティ活動を積極的に行います。
- ⑤ ゆうパック集荷業務も行っていますので周知に努めます。

## 【周辺施設との連携】

### (1) 周辺施設との連携

観光物産館・古代館周辺には、「石油の世界館」「中野邸美術館」やや離れて「新潟市新津美術館」「県立植物園」「県立埋蔵文化財センター」「フラワーランド」、整備中の「国指定の古津八幡山遺跡」などがあります。さらに近くには「新潟薬科大学」も立地しています。

当ゾーン内に立地する諸施設が互いに連携を図り、一体となって年間のイベントスケジュールを組むなどの取り組みが是非とも必要だと考えます。そのため、現在行われている連携を更に深めると共に全体的な新たな連携方策も検討していきます。

新潟市当局の支援を頂いて、当ゾーン内の諸施設を構成メンバーとする“こいつ丘陵自然・文化ゾーン施設運営協議会（仮称）”の設立を働きかけていきます。

また、「石油の世界館」とのタイアップ営業による集客増、「新津観光協会」「新潟県観光協会」「新潟観光コンベンション協会」等とのタイアップにより、営業・宣伝広告を充実していきます。

現在、紅葉まつり・花ふるフェスタを実行委員会形式で実施しています。連携の方策として実効のある方法と考えており、更に進めていくほか、賛同できるものについて協賛も行っています。

### (2) 周辺商店街等との連携

① 観光物産館の指定管理者として、自主事業として地元商品を中心とした物産販売を実施しています。今後も地元商品の販売に力を入れていきます。

② 新津特産品宣伝委員会との連携

秋葉区内の有志で組織する新津特産品宣伝委員会と連携し、秋葉区及び観光協会の協力を得て、地元の特産品販売の促進に努めていきます。

③ J Aとの連携

紅葉まつり期間中の土日祝祭日を中心にJ A婦人部が生鮮野菜を販売します。今後は、春の新緑の季節にも実施できないか検討していきます。

④ 民芸品製作団体との連携

稲わらで民芸品を制作している“田の草民芸会”と連携して、民芸品の製作実演、販売を行います。

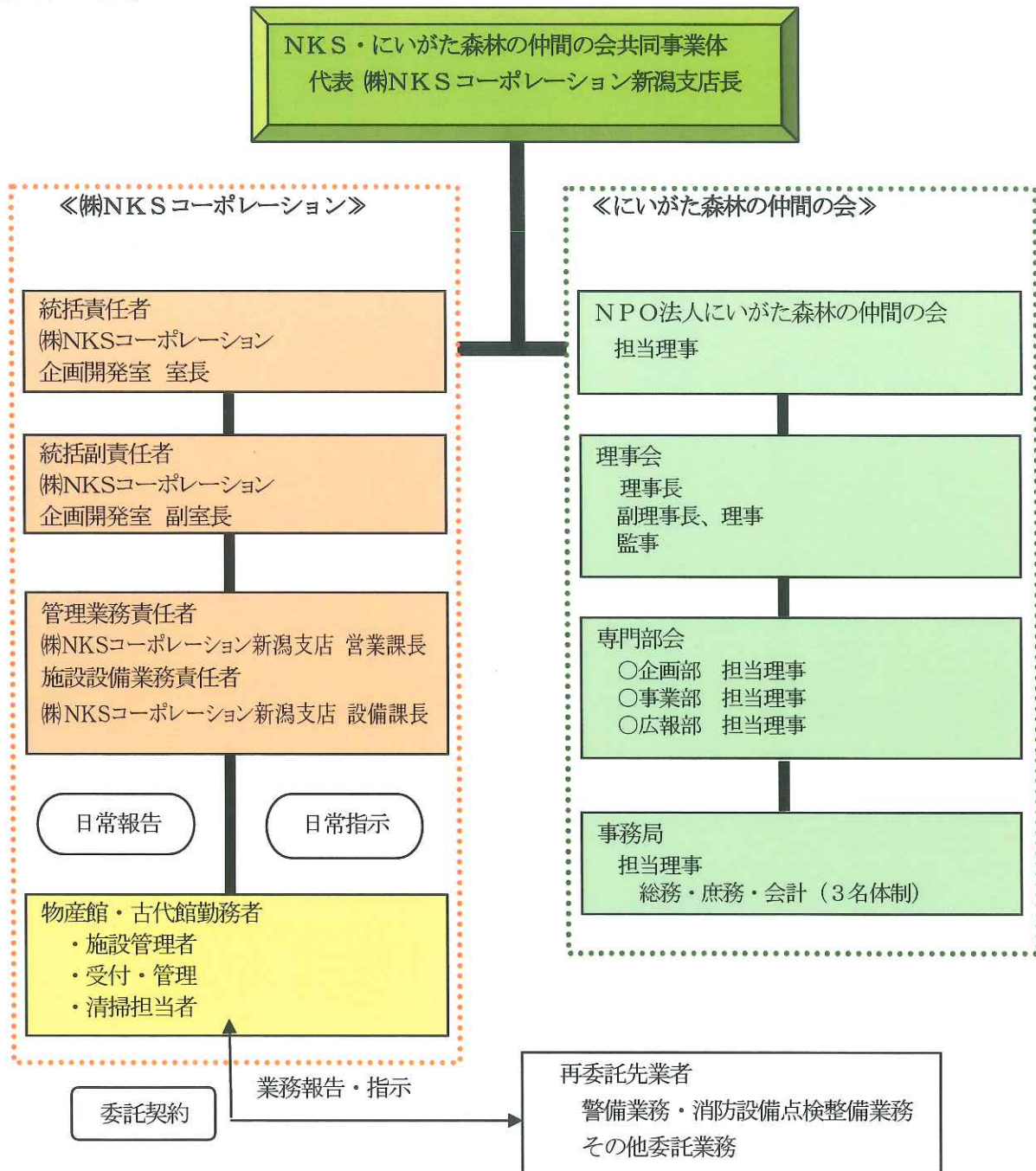
⑤ 社会福祉団体授産施設等との連携

市内社会福祉団体が行っている授産施設と連携して、作品の展示販売、食品の販売を行います。また、新津の民謡団体とも連携し、団体で発行しているCD等の販売も行います。



### 3. 運営組織の構成

#### 【組織の構成】



#### (2) 構成団体の業務分担

・事業・業務を効果的に効率よく実施するため、それぞれの得意分野を勘案し、次のように分担します。

業 務 内 容		N K S	森林の仲間
各種の事業の企画・実施	森林文化、伝統技術の学習、里山物産の展示里山文化の体験事業等		○
	上記以外の交流イベント、管理事務等	○	
施設の維持管理		○	
自主事業としての物販事業		○	

## 4. 苦情や要望に対する対応方法

### (1) 苦情の受付・処理

苦情を受けた場合は、「苦情処理報告書」に記載し、記録を残します。終了後は市に報告するとともに、データベース化し、今後の対応の参考とします。

苦情は、誠実な態度で丁寧にお聞きし、内容を的確に把握します。

現地において処理できる軽微なものは現地責任者が、処理できないものは、直ちに当館管理運営責任者に通報し、管理運営責任者から代表者へ報告、対応し処理します。

苦情内容により、市及び関係機関と協議し、的確に処理します。

①管理運営に関する苦情…共同事業体の責任者が、誠心誠意迅速、適切に処理

②市に対する苦情…施設修繕など管理の範囲を超えるとされるものは、市当局へ報告、協議

対応方針の開示は、直接当事者に連絡するとともに、センター内掲示板等で迅速に開示し、市民に「苦情受付窓口」が機能していることをはっきりと知らせます。

苦情内容、対応方法、結果等については新潟市に報告します。

### (2) アンケートの活用による要望、意見の収集

館内にアンケート箱を設置し、施設利用に対してどのような要望があるのか把握します。

### (3) 運営連絡会による検討

要望意見に対しては、定例的に開催する当グループ「運営連絡会」において報告、内容を検証、検討するとともに、市民からの要望、意見等による評価は「事業評価委員会」において協議、今後の事業に反映していきます。

### (4) 職員の対応研修

苦情等の対応については、OJT及び集合研修を行ない、臨機応変に対応できるスタッフを育成します。

## 5. 災害及び事故対策

### (1) 災害発生時の基本的な考え方

災害発生時には、利用者の安全を確保することはもとより、広域施設として災害の際の避難所に指定されていることから被災者に対する安全の確保についても最優先に取り組めます。

### (2) 緊急時の連絡体制の確立

災害時等における緊急連絡体制を整備し、教育・訓練に努め、災害発生時に適切に行動できるよう備えます。

### (3) 災害・事故発生時の対応

① 早期対処と的確な通報により、被害を最小限に食い止め、二次災害を防ぎます。

② 安全な避難誘導への措置を行うとともに人命救助を優先し、復旧を速やかに行います。

③ 管理運営責任者が現地に急行するとともに、㈱NKSコーポレーション新潟支店は、支援体制を敷き、状況に応じ直ちに応援を行い、最小限の被害で食い止めるよう努めます。

㈱NKSコーポレーション新潟支店では、「新潟県埋蔵文化センター」「新潟県立植物園」「新潟市新津美術館」「新潟市」の業務委託を受けています。災害発生時にはこちらの施設からも応援を行い、最小限の被害で食い止める努力をいたします。

④ 事故発生時は、その状況を秋葉区産業振興課に随時報告し、指示・指導に従うとともに連絡調整を十分に行い、遺漏の無いよう対処します。



#### (4) 事故の未然防止

- ① 防犯・防火・防災など危険を未然に防止するため、定期的に管理施設内の巡回を行い、遊具や施設設備はきめ細かく点検し、不備があった場合は直ちに安全策を講じ、防災・事故対策等を確実に行います。
- ② 年2回実施する消防訓練においては、利用者の皆さんが安全、的確に避難できるか避難経路に障害物はないかなどを改めて確認するとともに、緊急連絡系統図に基づく連絡訓練を行うなど教育訓練を確実に実施し、安全に、安心して利用していただけるよう努めます。
- ③ 火災時の対応・地震時の対応・事故時の対応その他諸設備異常時等の対応について、随時マニュアルを改訂して、職員に徹底し、迅速に対応できるようにします。
- ④ 災害発生時には、迅速に対処できるよう研修・教育訓練を行います。
- ⑤ 市当局、警察署、消防署等関係行政機関、JR等と連絡を密に行い相互協力体制を確立します。

#### (5) 事故等報告書の作成

事故が発生した場合は、対象者、発生状況、応急処置、事故後の対応、今後の対応、予防・再発防止策について、報告書を作成し、データベース化し今後の参考とします。

報告書は、秋葉区産業振興課へ提出し、その指導・指示を得て今後につなげます。

### 6. 個人情報保護

#### (1) 個人情報の保護における基本的な考え方

㈱NKSコーポレーション新潟支店は、個人情報保護条例、施行規則及びその他の事項の遵守等、コンプライアンスを徹底します。個人情報の収集は、利用目的を明確にし、利用目的を達成するための必要な限度を超えない範囲で、適正かつ公正な手段によって行います。

#### (2) 個人情報保護への取り組み体制

㈱NKSコーポレーション新潟支店は社内規定として「株式会社NKSコーポレーション個人情報保護指針」(以下「個人情報保護指針」という。)を定め、これらに基づき次のとおり社内体制を整備し、常に見直し、個人情報保護の改善、向上を図っています。

- ① 個人情報保護に関する全般的な指導、監督、教育等の体制の整備
- ② 電子データの個人情報に関する社内管理と不正アクセスに対する防止体制の整備
- ③ 業務委託先に対する管理・監督の徹底、秘密保持等適切な保護措置の担保

#### (3) 具体的取り組み

##### ① 社内各組織に個人情報に関する責任者を設置

個人情報保護指針に基づき、必要な職を置き、社内規程及び関係法令の遵守、必要かつ適切な監督を行います。

##### ② 電子データの保護

㈱NKSコーポレーション新潟支店に「システム管理責任者」を、観光物産館・古代館は、「システム取扱責任者」に管理運営責任者を指定して、パソコン等の電子機器による個人情報の保護が十分に行われているかを指導監督します。

外部からの不正アクセス等に対しては、適切かつ合理的なレベルの安全対策を施し、また、アクセス権を有する者を限定するなどの適切な安全措置を講じます。

③ 業務委託先には業務委託契約で個人情報保護措置を規定

観光物産館・古代館の業務委託先については、個人情報の保護に十分な措置を講じている者を選定し、委託契約等において個人情報の管理、秘密保持、再提供の禁止等、漏洩等の発生しないよう取り決め、適正に管理、監督を行います。

④ 紛失等防止のための確実な保管措置等

日常の社内における個人情報が含まれる媒体については、使用の必要がない場合及び就業時間外には鍵のかかるキャビネットに保管します。

⑤ 研修等

(株)NKS コーポレーション新潟支店管理職をはじめとする関係全職員に対して、個人情報保護にかかる研修会を実施しております。

(4) 観光物産館・古代館プライバシーポリシー

「観光物産館・古代館プライバシーポリシー」及び「個人情報の保護に関する法律に基づく公表事項」を定め公表しています。