

新潟市民プラザ指定管理者事業計画概要

中央区地域課

項目	株式会社新潟ビルサービス(選定者)	
1. 事業者の概要	(1)設立 S38. 4. 1 (2)資本金 5 千万円 (3)売上高 3, 576, 741 千円 (24 年 9 月末) (4)役員・雇用人数 役員 6 人、正職 321 人、臨時・パート 1, 159 人 (5)事業内容 建築物及び施設の維持管理・運営の請負、建築物及び建築設備の設計・施工・管理、警備保安業務(常駐・機械)、廃棄物の収集・運搬、清掃用機材の販売 (6)市内の施設管理実績 指定管理施設 旧日本銀行新潟支店長役宅(17 年 7 月～特定共同企業体として)、新潟市民プラザ(18 年 4 月～)白山公園燕喜館(18 年 4 月～)、新潟市旧齋藤家別邸(24 年 4 月～特定共同企業体として)、新潟県政記念館(21 年 4 月～)、新潟市みどりと森の運動公園体育施設(23 年 7 月～) 他	
2. 経営理念	清潔・安全・快適なビル環境の創造を目指し、品質の向上と効率的な運営に努める。利用者の利益を最優先に考え、技術力と組織力、長年の実績で蓄えた知識と経験を活用し、心から溢れるサービスで新鮮な感動を届ける。	
3. 応募の動機	平成 18 年から現在まで 8 年間、指定管理者として運営・管理に携わってきた。様々な自主事業を展開し、イベント主催者や観客に実際に接し、このホールの魅力・可能性を一層深く感じる事が出来た。今まで構築してきた人と人とのネットワークを途切れさせることなく発展させたいとの気持ちがさらに大きくなった。	
4. 施設の評価	新潟古町のランドマーク「NEXT21」の 6 階に位置しており、開館以来市民に身近なホールとして今日に至っている。ホールは全体をフラットにする平土間形式から段床式設定までさまざまなバリエーションへと変化させることが出来、各種文化事業はもとより、講演会、展示会など多目的な用途に適した演出空間を提供できる。公共交通機関を使って来館できる利便性があり、古町への人の流れを支える施設と考える。	
5. 施設運営の基本方針	条例の設置目的に沿い、弊社のノウハウを最大限に発揮し業務を実施する。市民に親しまれ利用される施設を構築する。 ①公平、公正、透明性、コンプライアンスに徹した運営 ②官民協働による施設価値の向上 ③芸術文化の振興 ④地域振興への貢献 ⑤効率的な管理	
6. 運営組織の構成及び人員配置と職能	利用者の視点で組織を構成、館長を中心に職種の壁を取り払い、全職員が一丸となった運営とサービスの提供が可能となる体制を作る。 館長 1 名(正職員)、副館長(受付・技術) 2 名(正職員)、受付事務 2 名(正職員)、技術員 3 名(正職員)、清掃員 2 名(パート)、臨時清掃(非常勤)、本社指定管理担当(非常勤)	
7. 職員の資質の向上・継承	各業務分掌においてプロフェッショナルとなるべく、継続的に教育・研修を行い、利用者の利便性に応え、サービスの向上を目指す。業務遂行上必要な資格取得や技術向上を目的にした研修を積極的に奨励し、必要に応じて外部講習や研修会への参加を実施。館長・副館長の経験・技能・知識を職員に継承する。	
8. 災害・事故対策	防災センターとの連携体制を構築、安全管理に関する命令系統と責任を明確化した体制をとり、危機発生時対応マニュアルに基づき確実な対応をとる。 予定配置人員の内 4 名が防災管理者、2 名が甲種防火管理者、1 名が中級救命、3 名が普通救命講習修了者	
9. 苦情対応	苦情は、施設窓口及びメール、アンケートにより受け付け。発生した苦情は直ちに責任者である館長が情報の収集にあたり「苦情処理マニュアル」に基づき、原因の除去・是正及び苦情発生の予防措置に関する方針の決定を行い、弊社担当部署、貴市と連携しながら問題解決まで対応する。	
10. 個人情報の取扱	個人情報は館長(個人情報保護責任者)が管理し、不在の場合は副館長がその管理にあたる。弊社研修マニュアル及び個人情報保護指針・規定に基づく定期的な研修を実施するとともに、情報管理に対する知識の取得と意識向上を目指すことで、情報が適切に管理されるよう周知徹底を図る。	
11. ホールの利用促進	館長及び職員が積極的に営業活動を行い、利用の機会を促進しながらお客様の要望や意見を十分把握し利用の際の最善の方法をお互いに構築する。 ・プラザ内覧会の開催、既存利用者の管理とリピート化、サービス向上支援(近隣駐車場との割引契約、支援業者の紹介)、広報活動の実施(紙媒体・ホームページ・メールマガジンの配信・Facebook・地元メディア、市報等)、自主事業の開催	
12. ミニギャラリーの利用促進	リピート客を増やすことは当然だが、広報に力を入れギャラリーの存在を周知し、利用の促進につなげる。 ・市報にいがたや区役所だよりにより利用案内の掲載依頼、公民館・カルチャースクール・学校にギャラリー利用の案内 ・教育機関への積極的な営業 ・自主事業「アート全員集合！」の継続	
13. 維持管理方法	施設の特質上舞台の装置関係など特殊な機器類・設備があり、また、幅広い年代の方々が利用する為、「安全な管理運営」が第一であると考えます。定期的な備品台帳の管理を実施し、数量・耐用年数・保守点検期間等を定期的に確認し、不具合が生じる前に対策を講じることで、全ての利用者が平等に施設を利用し、安心して楽しい時間を過ごす環境づくりを実現する。	
14. 収支予算	【収入】 (指定期間 5 年間合計額) 指定管理料 407, 805 千円 自主財源 3, 385 千円 計 411, 190 千円	【支出】 (指定期間 5 年間合計額) 人件費 198, 650 千円 維持管理費 211, 885 千円 自主事業費 655 千円 計 411, 190 千円