

## 平成 31 年度新潟市ほたる里交流館指定管理事業計画書

- 施設名 新潟市ほたるの里交流館
- 団体名 株式会社 福井開発
- 代表者名 代表取締役 石田 三夫
- 所在地 新潟市西蒲区福井 4067 番地
- 設立年月日 平成 4 年 10 月 1 日
- 連絡先 電話 0256-72-4126 FAX 0256-72-1126

### 経営理念・経営方針

#### 【経営理念】

全社員が公の施設管理を担うことに誇りを持ち、働きがいのある職場づくりを通じて、社会貢献、地域振興を進め、市民に愛される施設を目指し、新潟市の発展に貢献する。

#### 【経営方針】

- ① 安心、安全第一で快適な環境の提供。
- ② 法令の遵守し、情報公開に努め市民に信用される企業。
- ③ 職員の人材育成に取組み、きめ細かいサービスを提供。
- ④ 地域と一緒に地域に根ざした経営。

### 指定管理業務に係る事業計画（運営方針，集客計画，入館者及び使用料収入見込みなど）

#### 【運営方針】

使用者が施設利用での安心と安全を第一に掲げて管理運営してまいります。

- ① 施設管理に当っては、施設使用者が平等かつ公平なる利用ができるよう配慮、工夫に心掛ける。
- ② 施設管理運営に当っては、施設の目的を最大限に発揮できるように努めるとともに、運営経費の削減が図れるように最大限努力する。
- ③ 施設使用者に対しては、常に安全管理、衛生管理に配慮するとともに、緊急時における体制作りを徹底する。

#### 【集客計画】

新潟市ほたるの里交流館条例に「木の良さを市民に広め、木材の需要拡大、林業の振興に寄与すること」が目的となっております。1人でも多くの人々に、この施設を知っていただき、入館者増に結び付くよう努力する。

- ① 「じよんのび館」入館者に対し、交流館見学入館者増を図る。  
「じよんのび館」ロビーでの林業 PR・DVD の放映を実施する。  
「じよんのび館」各所に交流館 PR 紙を掲示する。  
「交流館研修室」に林業や自然をテーマにした写真、絵等の作品を展示する。
- ② 交流館研修室の利用促進

森林ボランティア団体の活動拠点として、会合等の支援。  
Wi-Fi の設備を完備し、一般会議や研修会の積極的な誘致。  
会議利用と「じょんのび館」のお風呂及び食事セットの大幅利用割引企画の実施。

【31 年度 入館者数見込】	3,000 人	内見学入館者数	2,100 人
		施設使用者数	900 人
【31 年度使用料収入見込】	100,000 円	月 8,500 円目標	

#### 稼働率アップへの取組み

施設の知名度アップのためホームページの開設。「じょんのび館」と合わせた利用促進として、一般企業はもちろんのこと、婦人会や老人クラブ等に対しても勉強会、研修会で食事付のプラン設定を進めます。稼働率向上に計画した自主事業を単発に終わらせることなく、連続的に行い(強化)、施設来客者を増やしていきます。

#### 要望・苦情への対応

当社では「使用者の声」を収集する方法として、フロント・カウンターにアンケートボックスを置きアンケートに記入する方法を取っております。しかし、見学入館者や施設使用入館者の方々から容易に記入していただかず、コミュニケーションを取る意味で積極的に「お声がけ」をして記入していただいております。大切なお客様の声は、分析行動(問題認識・原因調査・解決策を立て実施・結果評価)をして解決、改善しております。

よって、「使用者の声」収集が継続的に管理運営の改善につながることで利用者ニーズに応えることと考えております。

営業を為す上で必ず苦情等は伴います。発生する苦情に対して、迅速かつ丁寧に誠心誠意を持って対応することを接客の絶対条件としている。さらに、発生した苦情等は社員全員で内容を共有し、再発防止に努めている。

#### 管理経費削減の具体的な取組み

管理経費で大きなウェートを占めるのが、人件費となります。日々担当 1 名分となりますが、ここ数年は昇給無で協力していただいております。しかし、最低賃金の上昇もあり、見直せるところは見直して削減に努めます。

次は水道光熱費となります。必要ない箇所では電気を消すなど、担当者には常に節約意識の継続と無駄の排除を徹底化しております。具体的実践として、週単位で参考メーター等による電気、ガスの使用量をチェックしております。

保守点検料は、毎年 6 社との再委託契約を行います。毎年、年度替わりでの見積合わせ

を実施した中で、最安値との契約を行なっております。また、消耗品類でも同じく見積合わせをした中での購入をしております。

自主事業を実施する場合の事業計画（集客計画，入館者数及び収入見込み）

自主事業を、年間 8 回程度の季節感のある「カルチャー教室」や施設目的に合わせた「木材を利用した工作教室」を計画します。

小麦粉ねんど作り

オリジナル壁掛け作り

お正月リース飾り

つまみ細工

各 15 人

合計 120 人

3B 体操

1 回 15 名×12 回

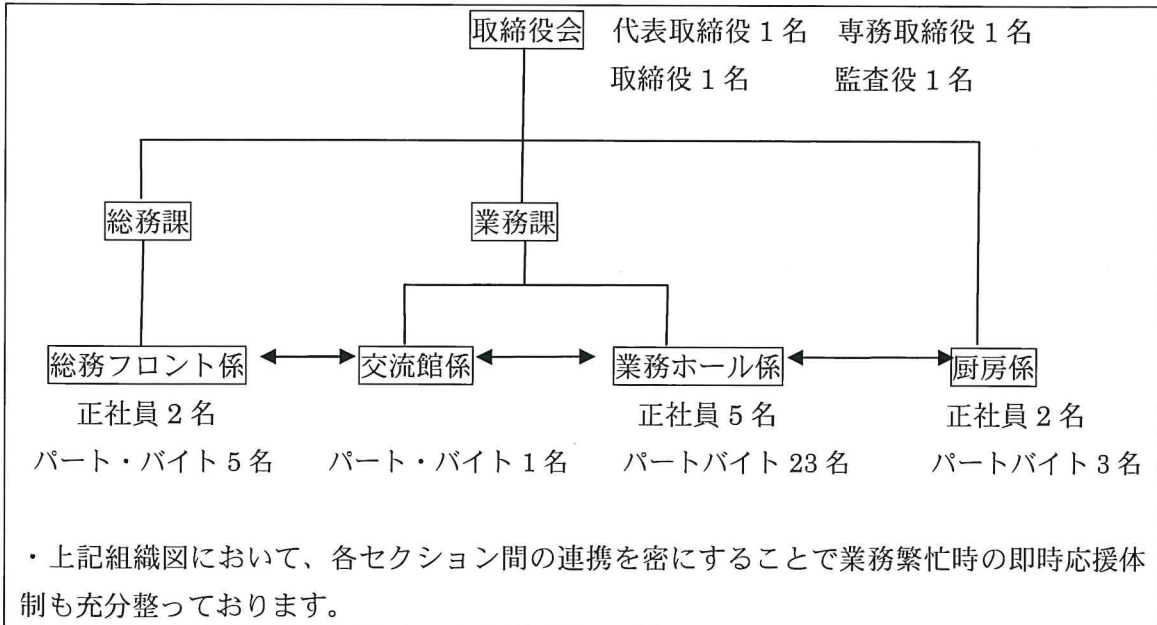
合計 180 人

《自主事業収入見込み》

カルチャー教室等 1 人 2,800 円×15 人×4 回 162,000 円

3B 体操 1 人 1,000 円×15 人×12 回 180,000 円

組織・人員体制



安全確保及び緊急時の対策

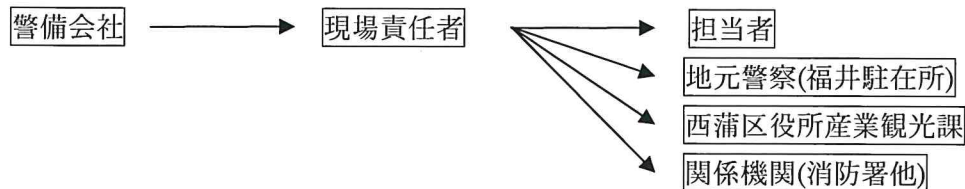
施設管理、運営に当り防犯対策、防火体制は地元警察(福井駐在所)はもとより、西蒲消防署、警備会社、西蒲区役所と連携を密にしております。

下記の連絡系統図をもとに対策に努める。また、施設内には人命救助用に AED を設置してあり車イスや担架も常設してあります。

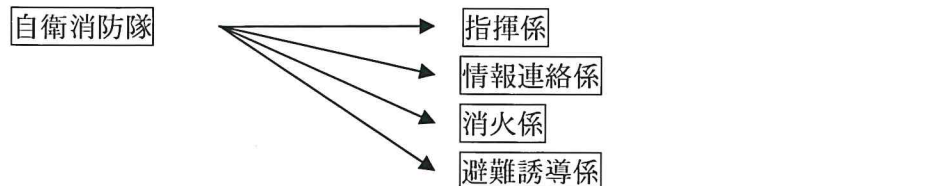
【営業時間内】



【営業時間外】



【火災発生時】



・火災時に備え法定通り年 2 回の消防訓練を実施しております。

### 個人情報の取り扱い・コンプライアンス

当社は、保有する個人情報 5,000 件を超える「個人情報取扱事業者」には該当しません。しかし、施設使用申請書で取り扱う使用者の個人情報を適切に管理するため、個人情報の管理責任者として総責任者を社長に置き、現場の責任者として総務課長を副責任者として業務責任の所在を明確にしております。

### 個人情報保護の取り扱い・コンプライアンス

当社は個人情報保護も指定管理者に課せられた重要な責務と考えております。

#### ① 個人情報の保護方針

保護方針は新潟市個人情報保護条例を準用して適正に対応しております。従業員に対する個人情報保護教育を行い、新潟市ほたるの里交流館の管理に関する協定書はもとより、各種の法令を順守するとともに守秘義務を徹底しております。さらに、従業員に個人情報の基本を教育し、関係書類などの漏えい防止に努めております。



## ② 個人情報保護のために講じる措置

利用者が施設利用にあたり、記入した全ての書類及び電話受付等で知り得た全ての情報は目的外での使用は原則禁止し、個人情報は厳格に管理し、漏えい、改ざん、滅失及び棄損防止の徹底を図っております。

## ③ 個人情報保護措置の検証

営業上、利用者管理に関し、個人情報は必要とせず、に個人情報保護措置を必要とする事象として、施設使用申請書に記入及び利用者アンケートに記載されている個人名等の個人情報があります。書類管理としてカギの掛かる書庫に厳重に管理しております。

## コンプライアンス体制

公の施設の維持管理運営を任されている当社従業員はより強い順法精神を持って仕事に当たり、模範になれるよう努力しております。現体制では、各部門に管理責任者を置き、法令や倫理に遵守するガイドラインに基づき、教育、啓蒙を行っております。

## 従業員研修計画

施設使用者のサービス向上のために、定期的に消防訓練や接客接遇及び視察研修を実施し、従業員の資質向上を図ると共にサービス体制の充実施設の安全・衛生管理を図る。また、人材育成の仕上げとして、全従業員のサービス品質向上を目標に「サービス接遇検定2級」の講習を受け、全員の合格を目指します。

定期的にサービス内容や利用者アンケートなどに基づき打ち合わせ会議を実施し、使用者の苦情対応や快適に利用して頂けるよう検討及び向上を図る。

## その他

施設の管理運営に当たっては、関係事業者等の連絡、連携を密にし、施設運営にあたるとともに、使用者の平等利用及び安全性の確保を図りながら、管理経費等の縮減を図る。