

## 平成 29 年度新潟市巻ほたるの里公園指定管理者事業計画書

■ 施設名	新潟市巻ほたるの里公園
■ 団体名	株式会社 福井開発
■ 代表者名	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

### 1 経営理念・経営方針

公の施設の管理運営をすることは新潟市が設定した施設設置目的内容を十分理解し、経営に反映させることが企業の社会的責任と考えております。よって経営理念として4つの基本コンセプトを掲げます。

当社4つの基本コンセプト

1 〔湯〕最良の温泉施設「湯」の提供

大地からいただいた大きな恵みの温泉を、利用者が健康増進に関与できるよう公平・平等な運営をして安全で快適な環境を提供する。

2 〔食〕健康増進と美容の提供

安心安全な地元食材を使用して地産地消を奨励し、食からも利用者の健康と美容を提供する。

3 〔おもてなし〕心やすまる癒し時間の提供

利用者の声を大切にして顧客視点に立ったサービスを提供する。そのために人材の育成にも力を入れて、常におもてなしの心を持ち、心地よい接客を目指し、癒しを提供する。

4 〔観光拠点〕巻地区観光の拠点としての確立

巻地区には春から秋の角田山登山や夏の海水浴場などの観光資源はありますが、1年を通した中での観光拠点の1つとして確立します。

## 2 指定管理業務に係る事業計画（運営方針、集客計画、入館者数及び利用料収入見込など）

### 運営方針

・施設利用者が満足してリピーターとなっていただける運営、今までのノウハウを最大限発揮した業務の遂行。

- 1 公の施設であることを十分わきまえ公平・平等を認識した上で、利用者をお迎えする。
- 2 設備点検、検査を実施し安全・安心を確保した上で、利用者をお迎えする。
- 3 地域の健康づくりの拠点施設としての認識をしっかりと持った上で、利用者をお迎えする。
- 4 利用者ニーズをしっかりと捉えた上で、利用者をお迎えする。
- 5 健康サービス事業として人材の育成を徹底し、利用者をお迎えする。

また、会社運営として健全経営が求められており、財務的にしっかりした会社経営でなければ、新潟市民に信頼していただけないと考えます。現状において、決して楽観できる状況となっておりますが、指定管理期間は残り1年となりましたが、その間に安定した模範的経営になるよう全員運営にて努力し、最善を尽くします。

### 集客計画及び入館者数見込み

・24年度より利用者が減少の続いておりましたが、28年度によりやく歯止めが掛かりました。更なる利用者の増加を目指しつつ収益の改善も図らなくてはなりません。常に利用客の来館動機、再来館動機等をアンケート（現在、対面方式アンケートを実施している）から汲み取り、当館独自の改善活動にて集客に繋げられるよう下記の計画に基づき実行していきます。

- 1 水曜日のポイント3倍デーが浸透し、毎回400名位の利用者となりました。しかし、客単価の低下につながってしまいました。今年度はその対策としてポイントサービスは継続しますが、ポイントカードを見直します。10ポイント満点を15ポイント満点に変更することで少なくとも2回は利用料金を頂くこととなります。リピーターを逃さない対策を実施しつつ、収入の増加に結び付けます。
  - 2 イベント企画委員からイベントを企画して、その内容を毎月イベントカレンダーに掲載して利用者に周知しております。前年から引き続き火曜日にレディースデー、木曜日にメンズデーとして食事の割引サービスを実施しております。更に、今まで日曜日には殆どイベントを実施していませんでしたが、これからは母の日や父の日などの日曜日にもイベントを予定して集客に努めます。また、当館は来年4月で25周年を迎えます。そこで、来年に向け今年度から25周年キャンペーンを繰り広げていきます。まず、第1弾として5月に食事メニューにじょんのび館の広々とした風呂に見立てて「あったか風呂カレー」を販売します。地元新聞に取上げていただき、話題作りで盛り上げていきます。その後も第2弾3弾と打っていく予定です。このことにより、27年度ではイベント企画が15件でしたが、28年度には23件と数を増やしておりますが、29年度はそれ以上の実施を目指して落ち込みを回避します。
  - 3 利用者に好評いただいていた特別回数券も収入の増を目指し見直します。今まで5枚綴りで3,000円を、消費税分の負担を増やしてもらい3,240円の販売に変更します。1枚当たり240円の値上げですが、前年販売実績枚数で約100万円の収入増となります。  
その他として、全従業員が営業マンとして活動し、忘新年会プランの売り込みやチケット販売等で1人でも多くの入館者が増えるように努力します。
- ・「じょんのび館」入館者数見込みとして年間14万人を設定する。

### 3 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など）

当社では自動販売機売上、食堂売上、奉仕料売上、ゲーム売上、売店売上、マッサージ売上等を自主事業として実施しています。

その内の最大の収入源である食堂売上は、ここ数年右肩下がりの状況となっております。先ほどの集客計画で記入の通り、25周年企画として5月から「あったかじよんのび風呂カレー」を販売します。話題として取上げていただき1人でも多く食堂に足を運んでいただけるように努力します。また、宴会プランの利用が客単価向上の大きなカギとなりますので、営業も強化し従業員全員で営業マンとなり1件でも多く増やす努力をします。

次に収入源となる売店も見直しを図ります。いつも同じ品では利用者から飽きられてしまいますので、売店販売業者と打ち合わせをした中でイベント的に実施して何とか売上増につなげます。

- ・自主事業による売上見込み 約1億1,590万円。

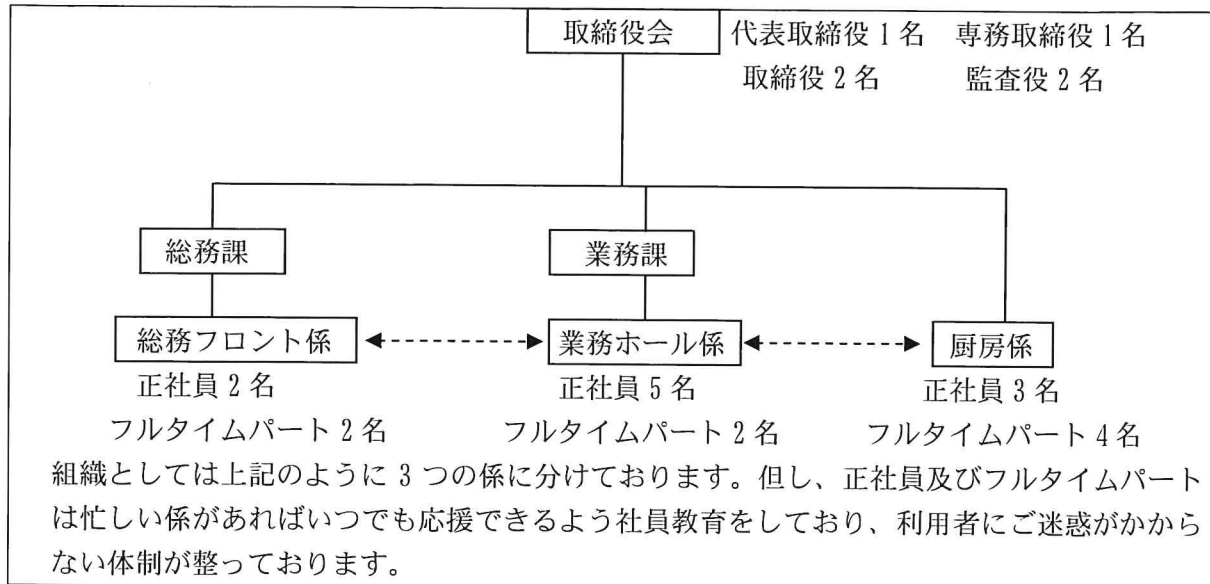
### 4 サービス内容

新潟市巻ほたるの里公園の設置目的の中に市民の健康増進と記載されております。勿論温泉入浴での増進を含め、数年前より食での健康増進を図れるよう美容に良いコラーゲンなどの入ったメニューを提供しております。今回、新メニューの「風呂カレー」にも少しでも利用者の健康につながるようにルーのなかにコラーゲンと骨の素となる硫酸カルシウムを混ぜて提供しております。

近郊の日帰り入浴6施設と提携して利用者サービスを実施しております。今年度6月より前年度好評でしたので引続き第2弾となりますが、スタンプラリーを実施します。全施設を回ると1回無料入館ができ、各施設で様々なサービスも受けることができます。更に各施設と打ち合わせ会議を実施したなかでお互いの問題点なども話し合えて利用者だけでなく、従業員も良い勉強となりサービス向上につながります。

集客計画のなかに触れましたが今年度様々なイベントの企画を考えております。今まで好評であったものに加え、今までですと休日にイベントは控えておりましたが海の日などでは積極的に季節合わせたイベント事を取り入れます。休日にイベント開催で今までサービスを受けることができなかつた利用者も満遍なくサービスを受けられるようになります。

## 5 組織・人員体制



## 6 人材育成計画

当社は1年に1回必ず人材の育成を目的に研修を実施しております。「企業は人なり」と言う通り今後当事業者が伸びるには大半が従業員に懸っていると考えております。時には、新潟市などで主催するビジネスマナー研修を受けています。少しでも社会人としてスキルアップして何をすべきかを考えていただき、仕事に活かしてもらっております。

全従業員が利用者「おもてなしの心」を持つように心がけております。1人が各部署で割り当てられたところだけでなく、どこのポジションに回っても対応できるよう励んでおり、利用者の目線（顧客視点）に立って動いております。

今後の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「サービス接客検定2級（業務技能検定：文部科学省後援）」の講習を受け、全員合格しました。外部機関を利用した人材育成システムの導入等を組み入れることで、当館利用者サービスに反映されるものと考えている。

## 7 衛生管理・施設管理

当社の経営方針や運営方針として利用者の安心・安全を確保する。快適な環境を提供すると謳っております。衛生管理及び施設管理につきましては特に力を入れて万全を期せるよう「じよんのび館衛生管理マニュアル」を作成し、それに伴う担当者や責任者の責任を明確にして下記内容を重点課題として取り組んでおります。

1. 施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。
2. 施設や設備は、その機能と特性を十分に把握した上で全ての施設を清潔に保ち、かつその機能を正常に保持する。適正な維持管理と必要に応じた保守点検を行う。
3. 食堂・厨房施設の管理については、各種食中毒の防止対策、意識の向上及び周知徹底を図り安全管理に努める。

なお、毎年実施している食品の衛生検査では適合をいただいておりますし、また、平成28年「従事者の健康管理実施店」「食品衛生管理記録実施店」「食品衛生講習会受講店」「食品賠償責

任保険加入店」「衛生害虫等の駆除対策実施店」で食と安心安全五つ星店というお墨付きを日本食品衛生協会からいただいております。

## 8 安全確保及び緊急時の対策

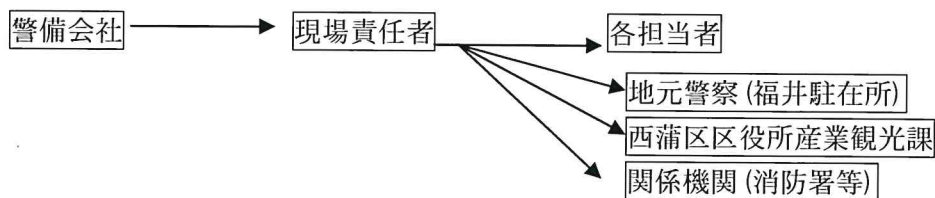
施設管理、運営に当たっての防犯対策、防火体制は地元警察(福井駐在所)はもとより、西蒲消防署、警備会社、西蒲区役所との連携を密にして下記の通りの連絡系統図をもとに対策に努める。

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。さらに、「じょんのび館及び角田山自然館」は新潟市の避難所として指定を請けております。よって、地震等自然災害発生時等の地域住民の安全を第一に新潟市の指示に従い対応します。

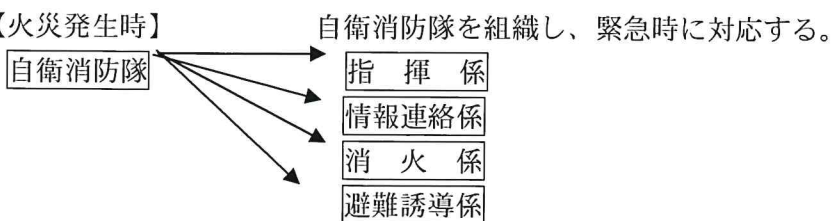
### 【営業時間内】



### 【営業時間外】



### 【火災発生時】



火災時に備え年2回の消防訓練を実施しております。

## 9 要望・苦情への対応

当社では「利用者の声」を収集する方法として、ロビ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と、利用者とのコミュニケーションを取る意味で「お声がけ」によるヒアリング方法で収集しております。大切なお客様の声は総務課でまとめ、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。「利用者の声」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。

営業をなす上で必ず苦情は発生し、苦情に対しては迅速丁寧な対応は勿論のこと、まずは、内容の正確な把握を心掛けております。苦情処理に関しては、一番最初に接した従業員が利用者の話す内容を正確につかんだ上で苦情処理マニュアルに沿って誠意を持って対応します。いただいた苦情は再発防止として担当部署にて打ち合わせを行い同じ苦情とならないようにしております。

しかし、年数を重ねた公の施設ということで正直、無理難題を言われる利用者もおります。その場合は毅然とした態度で対応し利用者ルールを理解いただいております。

## 10 個人情報の取り扱い・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、新潟市巻ほたるの里公園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も努めております。

### 2 個人情報の管理責任者

管理体制の総括責任者を社長に置き、現場での責任者としてマネージャーを副責任者として総務課長を置き責任の所在を明確にしております。

### 3 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、滅失及び棄損の防止の徹底を図っております。

### 4 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、館内での利用者管理はバーコード付きリストバンドにて行っております。個人情報保護措置を必要とする事象として、定期的実施している利用者アンケートや苦情受付および苦情処理報告書に記載されている個人名等の個人情報があります。アンケートは集計後、苦情関係書類は苦情申告者の処理終了の納得、了承を確認してから消却処理を行っております。（消却処理はシュレッターを用い、立会者を付け行っている）

### 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の従業員はより強い順法精神を持って仕事に当り、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、法令や倫理を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。

## 1.1 井戸・源泉等の管理、浴場等の衛生管理に対する取り組み

前年度 28 年 9 月に源泉ポンプが故障して、ポンプの入替工事を実施しました。その前が前年の 27 年でしたので、2 年連続で源泉ポンプの入替工事となりました。源泉の井戸内には以前ポンプが落下するという事故でポンプが残っている状況でもあり、ポンプ内にガスが溜まりやすい特性もあります。当館の心臓部である源泉井戸が、いつ何時、温泉が汲み上がらない状況になってしまう可能性を常に考え、一層の監視体制で見守り、各種点検を実施して適正水位を守っております。

入浴設備の管理については、施設の衛生管理マニュアル、浴槽管理マニュアルを作成し、万全の体制で管理しております。人命にも関わる大腸菌群やレジオネラ属菌の防止対策を行い、毎年実施される新潟市保健所の浴槽水検査や 2 ヶ月ごと自主的に浴槽水検査を実施しております。

検査結果についてもすべて「公衆浴場における水質基準に適合する」との判定をいただき、脱衣室の入り口にはその証明書を掲示して利用者に安心安全をアピールしております。

そして、当社には創業以来施設管理を担当している社員がおり、日常点検の取り組みで設備保守委託業者からも信頼されております。

## 1.2 社会資源の活用等の取り組み実績（地域、関係団体との連携など）

地元の福井自治会は当社の株主でもあり、法人設立年度から深くお付き合いさせていただいております。地元行事の福井神社の祭事や福寿観音の祭事にも出席し、また、地元観光協会主催の「ほたるまつり」は企画段階の事前打ち合せ会議から参加させていただく等、強力な関係を構築しております。

また、地元の中学生在が毎年課外授業として職場体験に当館を訪れております。営業前の掃除から、フロントでのお客様対応、食堂での配膳業務など貴重な体験の場として勉強されております。

さらに地元の西蒲高等特別支援学校や西特別支援学校では学校行事として当館に来館いただき、入館料で割引（障害者割引を適用）させていただき楽しんでもらっております。

その他個人の方は勿論ですし、老人ホームの団体等にも適用させていただき喜んでいただいております。館外での地域貢献として、毎年社員がチームを組み海岸清掃のボランティアに参加しております。