

新潟市岩室観光施設事業計画書（詳細版）

1 経営理念・経営方針

開湯 300 年の歴史に裏づけされた「観光・おもてなし力」が活きる岩室温泉地区を中心に、地域のヒト（住民）・コト（文化）・モノ（産業）の魅力を発信・提供する施設として、長く愛される新潟市西蒲区の観光拠点となる施設運営を目指します。岩室温泉は新潟市唯一の温泉地であることから、新潟市が掲げるビジョン「田園交響都市にいがた」の農村地帯の豊かさ（＝ありのままの姿が魅力的な観光資源になる）を体験できる観光エリアとして市内における当地域の存在感をアピールするとともに、隣接する市町村の関連施設や行事と連携することで、広域観光でも存在感を発揮し、交流および対流する人口の増加と地元経済の振興を図ります。

- (1) 各種観光情報の収集と分かりやすい観光情報の発信を行います。
- (2) 全職員に公益使命を自覚させ、おもてなしの心で案内含む全てのサービスを提供します。
- (3) 施設を有効に活用したイベントや展示、講習会を開催し、積極的な稼働に努めます。
- (4) 市民、行政と協働連携を図り、効果的・効率的運営を図ります。
- (5) 法令準拠で安全を確保し、安心清潔で落ち着ける利用環境を提供します。
- (6) 公共の施設運営者として公平・公正な利用を確保するとともに、高齢者や障がい者等へ配慮ある対応をします。

2 指定管理者申請の動機

私たちは、岩室温泉とその周辺地域のみなさまと一緒に、この土地の人のあたたかさや真心を伝えることをモットーに、地域全体が生き生きとし、そして暮らしやすい地域づくりを行ってきました。地域にまたがる観光、農業、漁業、商工業など様々な地域の方たちと共に、観光等に訪れたお客様からも楽しく過ごしていただけるよう愛着ある施設運営を行い、地域のファンづくりとともに、持続可能な地域社会の実現に寄与していきたいと考えています。

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

10年の運営経験を踏まえて事業のベースアップを図り、さまざまな活動・交流の拠点（ハブ）としても地域に寄与する施設運営を目指します。開館当初に掲げた「地域の元気が観光資源」の精神は変わりません。地域の方から積極的に利用いただき、生き活きと活躍していただくことで、観光者にとっては地域にふれあい・出会える場所として、地域の色がにじみ出るイベントを今後も継続して開催していくほか、30代以下の若い層へのリーチを増やす取り組みや、地域に愛着をもった関係人口の拡大も図っていきます。幅の広いイベント・プロジェクトを通して、西蒲区の観光情報発信に力をいれ、観光地域としてのイメージを形成します。

事業の質をあげていく一方で、水道光熱費の管理やイベントの収入支出バランスのチェックなど、より費用対効果を上げ、管理費削減にも取り組んで参ります。

【集客計画】年間通したイベントの開催、事業に伴う広報活動、ホームページやSNSなどの各種充実、観光通信の発行、時代ニーズに即した新規事業の立ち上げ

【入館者数目標】年間 200,000 人

【貸室収入見込】35 千円

4 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）

利用者の便益を図りながら、以下の自主事業を行います。各種補助金を活用し、事業の開発や交流人口の拡大に向けたアクションなど、各種事業の成果を高めながら根幹である施設運営の歳出削減等につなげていきます。新しい取り組みとしてBBQ事業を立上げ、地域のキッチンとして地産地消を目指した食プロジェクトを始めます。地域NPOとして地域プレイヤーと手を取り、その状況に合わせた多彩なアクションを起こしているのが当社の強みであり、その成果として、交流人口の拡大で売店売上、雁木市参加料収入、自販機の手数料収入の増加をはかります。

- (1) 魅力あるアンテナショップ（売店・食堂）、BBQ広場、など地産地消の食プロジェクトの運営
- (2) 地域交流を図る事業の実施
- (3) 雁木市の開催
- (4) 自動販売機の設置

【売店利用者数】年間6,000人以上

【売店収入見込】17,000千円（総売上55,000千円 ※地域の経済効果額）

5 サービス内容等

時代に合わせてアップデートを図り、施設で提供できるサービスの最大値を常に考え、お客様のシーンに合わせて利用できる環境・事業を提供していきます。西蒲区の観光情報の発信や交流人口の拡大へ、より費用対効果の高いサービスを心がけます。

- (1) 観光情報：チラシなども情報源として活用し、鮮度の高い情報をSNSやネットなどで発信します。当社運営で随時更新する手段をもっていることで、常に新しい情報を提供できることと、SNSマーケティングを踏まえて、柔軟な提供を心がけることができます。
- (2) 観光案内：お客様のニーズにあった情報の提供に努めます。
- (3) 足湯：清潔な環境の提供と、替り湯などを企画し、楽しめるよう努めます。
- (4) イベント：地域感や創造性のある取り組みを応援し、地域活動の活性に貢献します。
- (5) 貸室：利便性の良さを活用し、稼働率の確保に努めます。

6 地域の観光振興についての取り組み

観光の目的地になり得るポイントは、ますます多様化してきています。そういう時代にあっても、マスの取り組みであっても、ニッチな取り組みであっても、歯車ひとつで糸口が見えてくるものがあります。当館では、地域にとって可能性のある事業を実施するだけでなく、地域観光を応援・編集するパートナーとして、交流人口と関係人口の拡大に寄与していきます。

- (1) 地域を巻き込んだイベントに、主催・実行委員会・事務局・広報窓口として関わります。
 - ・岩室温泉ひなめぐり、岩室温泉響、いわむろック FESTIVAL、岩室あなぐま芸術祭、酒と食のカーニバル、新潟ヒルクライム大会、りゅうのひげ復活プロジェクト、いわむろ案内人等
- (2) 観光協会や自治会等、地域団体が主催するイベントに協力します。
 - ・冬妻ほたる祭り、岩室温泉まつり等
- (3) その他、地域活動・地場産業と積極的に連携・サポートし、地域貢献を実現していきます。

7 利用者の増加に対する取り組み

地域内外を問わずお客様側のニーズを考え、利用者にとって魅力ある施設になることで交流人口の増加を目指します。

(1) イベントの充実を図り、事前・事後そしてリアルタイムと積極的な広報活動を行います。

- ・ SNS、HP、メディアを積極的に利用した広報活動（月1回以上メディア掲載が目標）。

(2) 売店・食堂等の自主事業の魅力アップ

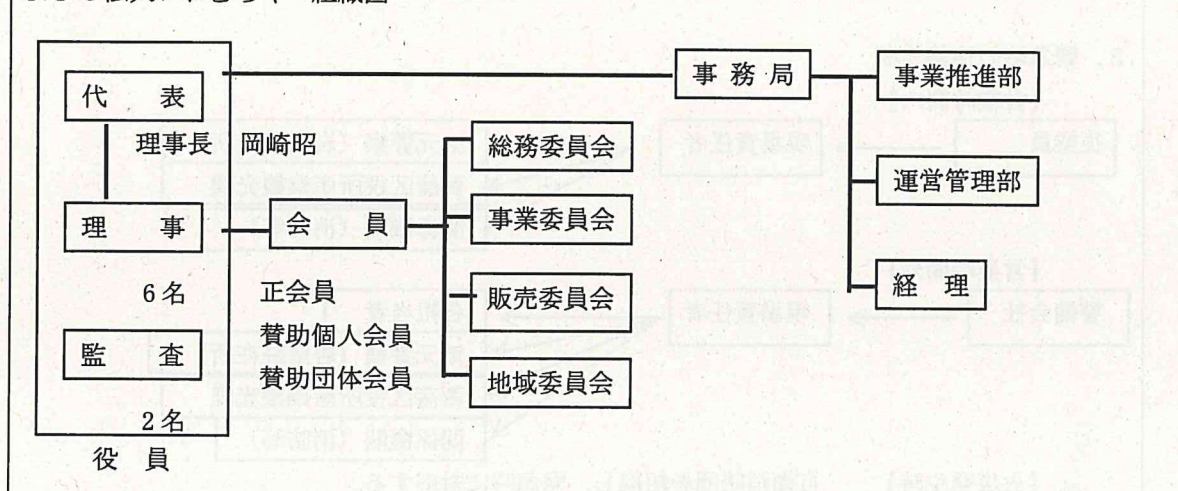
- ・ 新鮮野菜はもちろん、観光客に人気のおみやげ品などの充実等、ニーズを把握。
- ・ 地域の特徴ある食事メニューの提供。

(3) 面的な観光エリアの形成

- ・ 西蒲区内の周遊バスや弥彦エリアとの連携により、観光地として認識し、誘客できる広域観光エリア形成に向けて取り組んでいきます。
- ・ 観光拠点としての機能を整備し、必要とされる施設づくりを行います。

8 組織・人員体制

NPO法人いわむろや 組織図



9 雇用・労働条件

施設利用者のサービス向上および効率的な施設運営・安全管理および地域貢献が図れるように、下記のとおり努めます。

(1) 適正な就業規則を定めており、長期にわたってスタッフの力を発揮できる労働環境を提供します。

（週休2日制、シフト勤務、1日8時間労働、社会保険・手当等も明記）

(2) 地域貢献に志ある職員を適正に配置し、専門性を磨き資質向上できる環境を提供します。

(3) 新潟市民の優先的な雇用を行います。

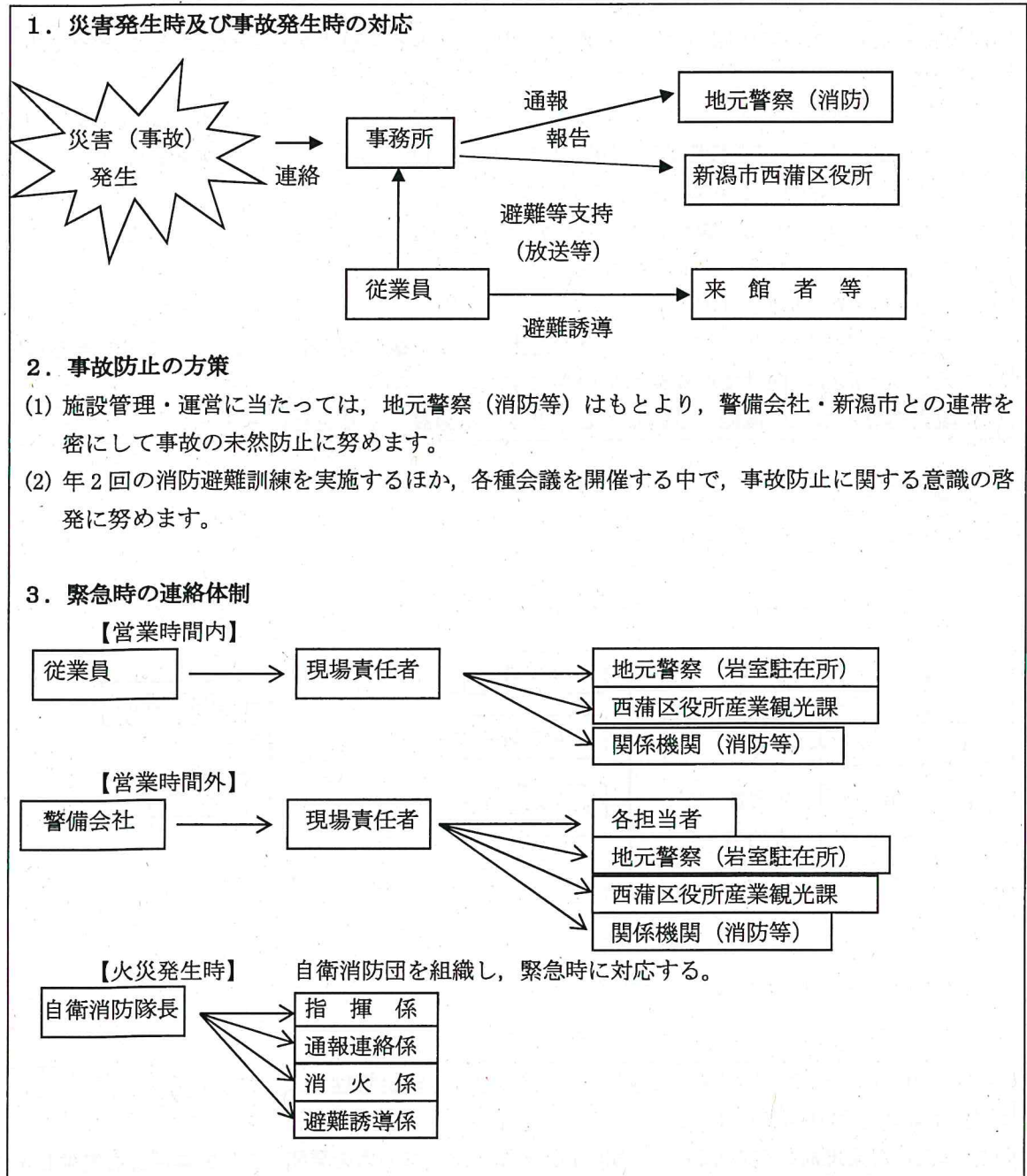
(4) 60歳以上のシルバー人材の再雇用や障がい者雇用も積極的に検討・推進していきます。

(5) 地域の将来を担える人材育成の場として、若い方の積極的な雇用・登用も意識していきます。

10 人材育成の取り組み

様々な事業の中から経験を通してスキルを高めていくながら、研修の実施または研修会等の参加に務め、利用者のサービス体制の充実、施設の安全、衛生管理、従業員の資質向上を図っていきます。（例：接遇研修、コンプライアンス研修、消防・救命訓練等）

1 1 安全確保及び緊急時の対応



1 2 食堂等の衛生管理に対する取り組み

清潔・安全を第一とし、販売飲食品の衛生管理の徹底や周辺の清掃の徹底を図るとともに、適宜点検を行いながら取り組んでいきます。

- (1) 食品取扱者の検便検査の実施。
- (2) 外部機関による定期検査を実施。
- (3) 食品事故または疑わしい事象が認められた場合は、緊急検査のための対策委員会を設置。

1.3 足湯等の衛生管理に対する取り組み

浴室における事故が発生しないよう、以下のとおり適切な管理を行っていきます。

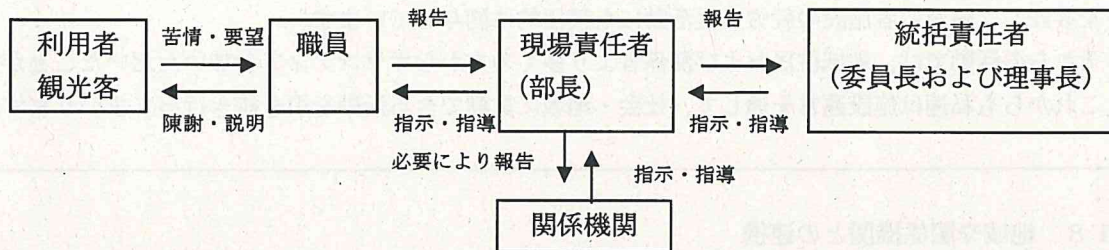
- (1) 年1回足湯配管の洗浄および水質試験検査を実施。
- (2) 毎日使用後、浴槽の掃除を実施。
- (3) 毎朝、足湯棟内の清掃を実施。

1.4 要望・苦情への対応

1. 対処方法の基本

- (1) 利用者とのトラブルを未然に防ぐため、従業員研修等による接客マナーの向上を図ります。
- (2) トラブルの発生原因となる施設設備の損傷、不備を点検・整備により未然防止を図ります。
- (3) アンケートの設置と利用者とのコミュニケーションにより、要望・苦情の早期発見に努め、改善に努めます。

2. 対応フロー



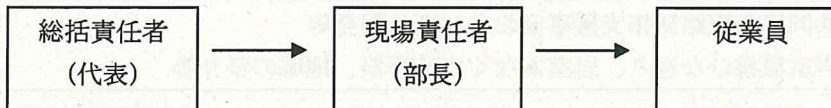
1.5 個人情報の取り扱い・コンプライアンス

1. 個人情報の保護方針

- (1) 新潟市個人情報保護条例を準用して適正に対応します。
- (2) 従業員管理及び従業員教育を徹底し、個人情報の漏えい防止並びに秘密厳守に努めます。

2. 個人情報の管理

(1) 管理体制



(2) 個人情報の範囲

利用者申込書等施設管理に当たり、利用者が記入した全ての書類及び電話受付・来館等で得た全ての情報

(3) 利用の制限

前(2)により知り得た個人情報は、施設の利用および施設管理以外には利用しません。

3. 個人情報の取扱い

- (1) 施設管理に当たり保有した個人情報は、漏えい・改ざん・滅失及び棄損の防止の徹底を図ります。
- (2) 施設の管理業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関し知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しません。

4. その他

指定管理者として、施設の管理にかかる情報を適正に管理します。

1 6 環境保護の取り組み

地域の環境保護と地域観光は一体として欠かせないものであるという意識の元に、施設運営およびその活動が自然環境の負荷が少なくなるよう、以下のとおり環境への配慮に努めていきます。

- (1) 水道光熱費の節約、ゴミの排出減量を工夫します。
- (2) 省エネ製品の導入、リサイクル製品の利活用。
- (3) 地域における自然環境活動への支援を行います。

1 7 社会貢献活動等の実績

これまでの運営では、観光だけではなく各種地場産業と連携し、農業や福祉をはじめ、自然環境系まで積極的な連携プロジェクトに参画し、地域のハブ施設として地域住民および地域産業との交流を通して必要とされる支援を行い、生き生きとした地域づくりを行ってきました。

施設運営の中では、福祉施設と展示会の開催や製造品の販売（自主事業）などに取り組むとともに、日々の施設利用にあたっては福祉施設者の要望に幅広く対応しております。また清掃業務の一部などを委託し、障がい者施設の就労支援活動にも積極的に関与しています。

それらの活動では、地域住民および関係者より多くの方からボランティア参加いただいたことから、これからは私達は施設運営を通して、社会・地域に貢献できる活動を引き続き行ってまいります。

1 8 地域や関係機関との連携

持続可能な地域社会実現のため、地域の多様なステークホルダーと協働していくことを前提に、岩室温泉地域との活動はもとより、市内及び隣接する市町村の関係機関や行事と連携を図ってまいります。

<過去における各種連携>

- (1) 行政との連携：新潟シティライド・ヒルクライム、ONSEN ガストロノミーウォーキング、にしかん観光周遊バス、巻郷土資料館との連携展示会等
- (2) 農業との連携：都市農村共生・対流総合対策事業、りゅうのひげプロジェクト等
- (3) 福祉との連携：岩室あなぐま芸術祭、障害者施設への清掃作業委託等
- (4) 商工との連携：共同協業販路開拓支援事業および商品開発等
- (5) 地域との連携：岩室温泉ひな巡り、岩室あなぐま芸術祭、地域の祭り等

1 9 ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み（男女がともに働きやすい職場環境づくり、女性の登用など）

ワーク・ライフのバランスは、特に観光案内として利用者および観光者とコミュニケーションをとる接客をする部分では、日々の充実度が表れます。当社では以下のとおり、年齢・性別も偏りが少なく、スタッフ間も助け合いながら有給休暇が取得しやすい雰囲気づくりに務めるなど、働きやすい職場環境に努めます。

- ・ 女性雇用の比率 男性4名：女性7名
- ・ 時間別における有給休暇申請可能
- ・ 定時の出退勤
- ・ 60歳以上 5名