

新潟市岩室健康増進センター指定管理者応募者事業計画

西蒲区産業観光課

項目	岩室観光開発株式会社(選定者)
1. 事業者の概要	設立 昭和44年11月1日 資本金 1,600万円 従業員数 7名 事業内容 温泉施設管理業務、貸館施設管理業務 施設管理実績 指定管理者 新潟市岩室健康増進センター（平成19年9月～）
2. 経営理念・経営方針	地域社会の健全な発展に寄与し、更に地域社会の活性化に貢献する。温泉施設管理業務及び貸館施設管理業務と食事提供業務運営の調和により、経営理念の実現を図る。「おもてなしの心」で入館者、施設利用者を迎え、癒しの場を提供する。
3. 指定管理者申請の動機	当社は、昭和44年11月旧岩室村と村民（703人）の出資により設立。第三セクター方式により今日まで岩室地域の観光拠点として、更に地域において住民憩いの場を創出し、住民サービスの提供を行うことにより、地域の健康福祉の増進に寄与してきた。この地に存立する施設として、これからも法人設立の視点に立脚し、今後も引続きその役割を果たしていくべきであると考えている。 新潟市民、県内外の観光客を「おもてなしの心」で迎え、更に地域雇用の拡大、地域の活性化のため最大限の努力を図るノウハウを蓄積しており、温泉施設管理、貸館施設管理、地元商店との提携による食事提供業務を一体的に展開できる会社であると考えているため、この度の指定管理の申請を行った。
4. 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等	【運営方針】 温泉法、公衆浴場法、地方自治法、及び新潟市岩室健康増進センター条例等、法令を順守し、更に癒しの場創造の実現による安全、安心な施設管理を行う。 【集客計画】 ホームページ・ちらし・雑誌等の広告媒体を活用しており、地元及び県内のお客様に好評を得ている。 【入館者見込数】 50,000人 （内訳）大人 12,500人 × 500円 = 6,250,000円 65歳以上 26,600人 × 300円 = 7,980,000円 子供 900人 × 300円 = 270,000円 無料入館者（身体障がい者）10,000人
5. サービス内容等	貸し部屋については、団体客のほかに風呂の入浴者がゆっくり休みたいために当日利用することが多々ある。それに対応するため、本館においては、お客様がいつ来られてもいようにきれいな貸し部屋を保っており、利用者が心地よく休憩してもらえよう、「おもてなしの心」で、付加価値をつけてサービスを行っている。
6. 地域の観光振興についての取り組み	温泉と恵まれた自然に囲まれた当施設と周辺地区との連携は、長い歴史と友好に支えられて良好な関係を築いてきた。春の山開き、ホテル観賞会、夏祭りなど、地域振興は地区周辺の住民総参加による協力が不可欠である。伝統に支えられた地域観光振興の一翼を担って次のことを実行し、地域観光振興に邁進した。 ①地元の各種団体（商工会・農協）などと情報交換を密にして、各種団体主催の地域振興事業に積極的に参加協力をした。 ②地元観光協会、旅館組合が主催する観光振興事業、地域振興事業に積極的に参加協力した。
7. 利用者の増加に対する取り組み	次の広報業務を精力的に行っている。 (1)施設内掲示 利用者に対し、施設のエントランス、入浴休憩場及び客室内にイベント情報等の周知を図る。 (2)インターネットの活用 ホームページを作成し、県内外の施設利用見込者に対する情報発信を行う。 (3)ダイレクトメール 過去の施設利用者に対し、要・不要の希望を確認し、ダイレクトメールを送付する。 (4)地域情報誌の活用 催物案内欄をもつ地域情報誌等に積極的に情報提供を行い、掲載してもらうことにより広報を行う。 その他、利用者の利便性のために自主事業として食事提供事業を行っていることや、入館料の安さをPRする。
8. 収支計画	<収入> 指定管理料 40,857千円（前年度実績 40,114千円） <支出> 人件費 10,901千円（前年度実績 12,793千円） 光熱水費 14,520千円（前年度実績 14,913千円） 需用費 1,848千円（前年度実績 1,378千円） 修繕費 550千円（前年度実績 438千円） 役務費 290千円（前年度実績 255千円） 委託料 5,990千円（前年度実績 6,020千円） 使用料・賃借料 5,362千円（前年度実績 3,884千円） その他の経費 1,396千円（前年度実績 1,337千円） 支出合計 40,857千円（前年度実績 41,018千円）
9. 組織・人員体制	正職員 2名 臨時・パート職員 5名

10. 雇用・労働条件	<p>若者・女性・高齢者・障がい者など働く意欲のあるすべての人々が、能力を発揮し、安心して働き、安定した生活を送ることができる社会の実現を目指している。</p> <p>雇用については、年齢・人種・性別に関係なく、応募があった場合は支配人が面談を行い、現場を見て頂き、実際に働いてもらって、お互いが納得したら採用をする。</p> <p>また、本施設は障がい者を雇用した実績もあり、健常者だけでなく、障がい者も働く意欲があれば採用し、地域社会への貢献も行っている。60歳以上の方もおり、年齢に関係なく働ける環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>労働条件については、労働基準法に則っている。</p>
11. 人材育成の取り組み	<p>(1) 講習会等により施設管理に必要な知識を習得</p> <p>(2) 研修会等により接客マナーを向上</p> <p>(3) 障がい者対応のための研修会を実施</p> <p>(4) 豊かな感性と思いやりの心をはぐくむための研修会等に参加</p>
12. 安全確保及び緊急時の対応	<p>日常の安全確保</p> <p>事故等の発生を未然に防止するスキームの構築を図る。</p> <p>消防避難訓練の実施 年2回</p> <p>災害時の対応</p> <p>当社の防災危機管理マニュアルにより対応</p>
13. 衛生管理・利用者の健康に対する取り組み	<p>職員等に対して衛生管理に対する意識を徹底させるほか、館内外の各施設の清掃・維持管理を適切に行う。場所別清掃作業基準書に基づき、日次・週次・月次の清掃作業を行い、それぞれ清掃報告書を作成する。</p> <p>食事提供事業については、提携業者に対して衛生面の管理の徹底をお願いする。</p> <p>利用者の健康については、職員全員で利用者の健康に留意し、緊急時にはマニュアルを速やかに遂行する。また、健康の増進、癒しの空間として入館者に無料で体験できる健康器具及び体の矯正が受けられる体験施術などの業者誘致に努める。</p>
14. 浴場等の衛生管理に対する取り組み	<p>(1) 毎日4回、水質検査を実施</p> <p>(2) レジオネラ菌対策の完全実施（年2回）</p> <p>(3) 毎日業務終了後の清掃をマニュアル通りに実施</p> <p>(4) 毎日始業前に異常のないことの確認</p>
15. 要望・苦情への対応	<p>施設利用者の満足度を上げるために、職員研修等による接客マナーの向上に努め、あらかじめ苦情、要望の多いと思われる業務は未然に改善に努める。</p> <p>利用者からの意見、要望、苦情は積極的に収集し、5営業日以内に所定の手続きを踏んで本人に回答、関係監督官庁に報告を行う。当社は顧客満足度100%を目指すことから、施設利用者の苦情、要望には速やかに真摯に対応し、かつ速やかに全職員に改善するよう徹底する。</p>
16. 個人情報の取り扱い・コンプライアンス	<p>新潟市個人情報保護条例に則り個人情報を取り扱い、個人の権利・利益を保護することを基本方針とする。</p> <p>(1) 個人情報は利用目的の範囲内において、本人の同意を得て業務遂行上必要な限りにおいて利用する。</p> <p>(2) 個人情報の第三者提供、共同使用はしない。</p> <p>(3) 個人情報管理について、安全に管理するため、適正なセキュリティー対策を講じ、個人情報の持ち出し及び外部送信を禁じる。</p> <p>(4) 個人情報の開示、訂正、利用停止、消去について、本人の申し出があった場合には、誠実に対応する。</p> <p>(5) 当社は個人情報保護基本方針を作成し、全役員、全職員に対し周知徹底させる。</p>
17. 環境保護の取り組み	<p>当社は、地球環境、地域社会への影響に常に配慮した運営を行い、環境問題への取り組みを自主的、積極的に推進することを「環境対策（CO2削減）取り組み宣言書」で宣言している。施設の運営についても、細やかな運営努力によって環境保護をはかるものとし、省エネによるCO2削減等の取り組みを行う。</p> <p>(1) 室内温度の管理</p> <p>(2) ゴミの減量と再生紙の利用</p> <p>(3) 照明器具の節電への取り組み</p>
18. 社会貢献活動等の実績	<p>近隣の障がい者作業所が作ったツバキ油や、地元の作家の手芸品などを施設内の売店で販売を行っている。また、施設を活用した文化活動や地域コミュニティ活動の支援を積極的に行っている。</p> <p>① 幼稚園、小学校、中学校等の文化作品の展示</p> <p>② 温泉入浴の仕方の説明会</p> <p>③ 各種施設の視察及び講演会の企画実施</p> <p>④ 地域の敬老会、婦人会、自治会、商工会企画事業に施設活用の提案を行う。</p>
19. 地域や関係機関との連携	<p>当社は、「地域社会の健全な発展に寄与し、更に地域社会の活性化に貢献する。」という経営理念にそって運営をしている。</p> <p>昭和45年の旧静閑荘の時から地元の方々より、憩いの場として広く愛されてきており、当施設と周辺地区との連携は長い歴史と友好に支えられて良好な関係を築いてきた。こうした関係を維持・発展させるべく、地域の商工会・農協や観光協会、旅館組合などの各種団体と情報交換を密に行っている。昨年は「新潟ヒルクライム」や「多宝山・天神山登山道コース開き」等のイベントへの協賛などを行っており、地域振興に役立つのであれば、当施設で可能なことについて積極的な参加・協力を心がけている。</p>
20. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み	<p>当社の方針として、男女がともに働きやすい職場環境づくり、仕事と家庭生活等の両立、女性の能力活用等が重要である旨の考えがあり、その考え方を明文化している。</p> <p>若者・女性・高齢者・障がい者など働く意欲のあるすべての人々が、能力を発揮し、安心して働き、安定した生活を送ることができる社会の実現を目指している。</p>