

新潟市岩室健康増進センター平成22年度事業計画

1 経営理念

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。

(おもてなしの心で迎え，いやしの場の創造)

2 経営方針

①施設管理方針

経営理念及び運営方針に基づき，次のように施設管理を行う。

- i 新潟市岩室健康増進センター条例及び同施行規則等，法令を順守し適切な管理を行う。
- ii 入館者，施設利用者，職員等の安全，安心を第一とする管理を行う。
- iii 日頃，防火対策・自然災害対策・レジオネラ菌対策等防災に努め，更に訓練を実施し，万が一発生した場合，予め定めた防災手順により適切に対処する。
- iv 施設維持管理に必要な人材育成に努める。
- v 入館者・施設利用者の施設利用は，平等・公平を旨とし，高齢者しょうがいを持つ方々も含め，全ての利用者の満足度の向上をはかる。そのため，利用者アンケート調査を行い，満足度100%をめざし，管理運営に反映させる。
- vi 施設管理経費の削減に努める。

②運営方針

貸館施設管理業務及び温泉施設管理業務と飲食提供業務運営の調和により，経営理念の実現を図る。さらに「おもてなしの心」で入館者，施設利用者を迎え，いやしの場を提供しつつ，貸館施設業務，温泉施設管理業務を行う。

3 事業計画

- (1) 開館時間，使用時間休館日については，新潟市岩室健康増進センター条例同規則に則り業務を行う。
開館時間午前10時～午後8時 休館日毎月第2・第4水曜日6月／9月第4水・木曜日 12月29日～1月3日
- (2) 利用料金及び利用料金減免に関する件
新潟市岩室健康増進センター条例同施行規則に則り業務を行う。
- (3) 広報業務に関する件
広報誌の発行，イベント等の施設内掲示，ホームページを作成し，施設利用見込みに情報発信を行う。
- (4) 地域情報誌の活用
催物案内欄を持つ地域情報誌等を積極的に活用し，広報を行う。
- (5) 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
幼稚園，小中学校等の文化作品の展示や，地域コミュニティのお茶会，山菜料理の指導，健康体操指導の実施，温泉入浴の説明会などを行う。

- (6) 施設利用者等のニーズの把握と対応
地域住民との懇談会や投書箱による苦情・要望を速やかに管理，運営業務に反映させる。
- (7) 施設維持管理
- ①保守管理業務
- i 建築物の保守管理
建物・構築物等の管理は，点検マニュアルに基づいた点検を定期的実施する。
- ii 温泉施設の保守管理
温泉施設管理マニュアルを作成し，定められたチェック・点検を毎日定期的実施し，実施報告書を作成及び報告する。
- iii 食堂・厨房機器の保守管理
火災・食中毒の発生防止のため，日頃から防災訓練を行い，火災防止，食中毒対策マニュアルを作成し，点検箇所を特定し毎日点検を行い，報告書を作成する。
- ②設備機器監理業務
設備機器に関する管理業務は法令点検のみではなく，予め予防点検等を行う。
- ③清掃業務
日常清掃と定期清掃を組み合わせ，管理を外部委託し，清掃箇所を指示した報告書を提出させ清掃管理を徹底させる。
- ④保安警備
入館者，施設利用者，職員の安全のため，次の警備を実施する。
- i 異常発生を想定し，警察通報態勢の構築を全職員に徹底する。
- ii 業務終了時の警備箇所の点検を行い（チェック表を作成）施錠，電気，ガス，水道，照明等の確認を行う。
- iii 業務終了後，開館時間までは機械警備を行い，異常の発生時は自動的に警察通報態勢をとり，責任者に報告する。
- ⑤温泉施設
- i 日に4回の水質検査の実施
- ii レジオネラ菌対策の完全実施
- iii 毎日業務終了後の清掃を，マニュアル通り行う。
- iv 始業時前の点検の実施
- v 脱衣場等の確認を頻繁に行い，遺失物等があれば詳細に記録及び保管し，返還請求があれば詳細を記入し，返還するよう適切に処理する。
- ⑥人材育成
- i 施設維持管理業務として，法定点検委託業務とそれ以外の通常委託業務があるが，それ以上に自主的に点検を加えて実施する予定の為，専門業者からの知識習得に努める。
- ii 接客マナー

入館者・施設利用者にはしょうがいを持つ方々もいる為、一律なサービスではなく、そのしょうがいにあわせた内容でサービスを行うよう、講師を招き講習会を実施する。

(8) 事業評価に関する件

①目標の明確化

- i 施設利用者数の目標 年間50,000人
- ii 施設利用者の満足度（アンケート調査）70%以上
- iii 苦情処理日数 7日以内

②外部評価の実施

地域住民の中から年齢・性別等公平を考慮したモニタリング委員を選任し、定期的にモニタリングを実施する。更に管理運営の意見提案を収集し、その意見を全職員及び役員会に報告し、HPにも公表する。

③PDCAサイクルの実施

当社は①②によりPDCAサイクルによる自己点検評価システムを実施する。

(9) 環境への配慮に関する件

細やかな運営努力によって環境保護を図る。

①ゴミの減量

②外気温により各施設の空調機の使用目安。

施設名	夏期	冬期	その他の時期
事務室	27℃	26℃	使用しない
個室	26℃	27℃	〃
浴場・休憩室	25℃	26℃	〃
食堂	26℃	27℃	〃
エントランス通路	27℃	26℃	〃

(10) 自主事業業務（飲食提供事業業務）

指定管理事業業務の補完業務として、飲食提供業務を行う。

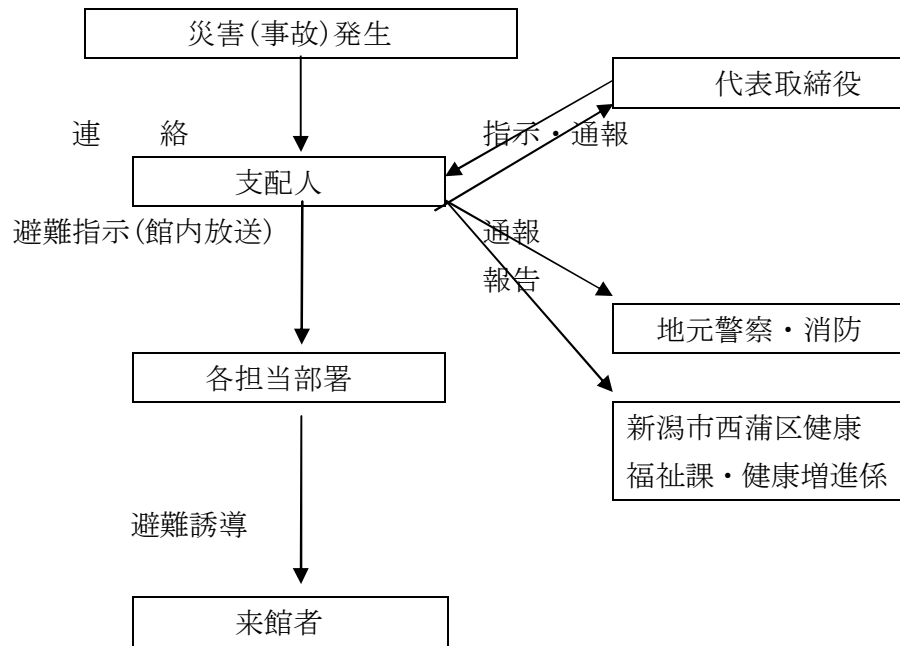
①飲食提供業務の必要性

新潟市岩室健康増進センターは、温泉施設の管理業務及び貸館施設管理業務の他に、地元の新鮮な魚介類、山菜、野菜や米及び地元特産物を調理し、食堂及び休憩室にて安全で美味しい食事と会合、懇親の場を提供している。

これらは施設利用者の増加を促進し、安くて美味しい食事の提供は、この貸館施設及び温泉施設等を補完する業務と考えている。

(11) 緊急時の対応

緊急事故、災害の発生を未然に防止するスキームの構築を図るが、万が一事故・災害が発生した場合の対応は次の通りとする。



①施設の管理運営に当たっては、地元警察・消防、新潟市との連携を強め事故の未然防止に努める。

②年2回の消防避難訓練を実施するほか、各種研修会を開催し、全員受講し事故防止に関する意識を高める。

(12) 要望苦情対応

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、予め苦情・要望の多いと思われる業務は未然に改善に努める。

新潟市、新潟県内外の利用者からの意見、要望、苦情は積極的に収集し、7日以内に所定の手続きを経て回答、さらに施設内掲示を行い、HPに公開、関係監督官庁に報告する。

(13) 集客対策と周辺地区との連携

①集客対策(PRの実施)

i 地元の自治会、老人会、子ども会、ボランティア組織と連携して施設のPRを行う。

ii 地産池消を目標とし、「新潟市地産池消の店」に認定された実績をPRする。

iii 地元の冠婚葬祭時に利用される施設としてPRする。

②集客対策(イベントの開催等)

i 春夏秋冬季節に合ったイベントの実施

ii 健康増進のため、健康教室、栄養教室等を開催する。

iii 岩室観光協会の観光HPに掲載されている内容を改善する。また、無料掲載可能な県内ガイドブック、パンフレット等に情報提供し、集客増加に生かす。

(14) 個人情報の取り扱い

新潟市個人情報保護条例に則り次のように取り扱う。

i 個人情報の取り扱い方針

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。

ii 個人情報の利用については利用の目的の範囲内で、業務遂行上必要な限りにおいて利用する。また、その利用目的を明確にし、目的外使用をしない。尚その旨本人に伝える。

iii 個人情報の第三者提供について

個人情報の第三者提供、共同使用はしない、なお、やむを得ない事故・災害の発生時において第三者提供する場合は、本人及び家族の同意を得る。

iv 個人情報管理

個人情報の正確性を保ち、安全に管理し、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えいを防止するため、適正な情報セキュリティ対策を講じる。

v 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は、誠実に対応する。