

新潟市食と花の交流センター  
令和3年度指定管理事業計画書  
概要版

1. 基本方針

- ・新潟市が全国に誇る「食」と「花」の魅力を市民に再認識いただくべく、当センター内の「花畑」、「展示館」、「レストラン」、「直売所」を活用し、多種多様な事業の実施に努める。
- ・新潟市産の「食」と「花」の「おいしさ」や「安全性」、「美しさ」などに、多くの方が触れ合い、体感できる機会を提供することで、行政施策である新潟市産の「食」と「花」の販路の拡大及び農村と都市との交流を推進する。
- ・新潟市の農林水産業の振興及び新潟市民の豊かな生活の実現に貢献すべく様々なプロモーション活動に努める。
- ・公の施設を管理運営する者として、当センターに訪れるお客様が公平・平等で安心・安全に利用できるよう施設の利便性向上、快適な空間の提供に常に取り組み、顧客満足度の向上、施設利用者数の増加を目指し、もって、行政施策の市民への周知並びに実現に貢献できるよう努める。

2. 運営計画（自主事業含む）

- ・当施設の特長・特色・利便性を周知し、多くの市民に親しまれ、利用される施設を目指し、イベントや各種体験を実施する。
- ・新潟の花と緑のプロモーション活動として、ガーデンの無料開放を継続し、いくとぴあ食花へのより一層の集客、新潟の食と花のPRに貢献する。
- ・4施設連携イベントやコラボ事業を企画するなど、一体的運営を通じた相乗効果により、賑わいの創出と利用者へ憩いの場を提供する。
- ・事業等の実施に当たっては、センター長会議、担当者会議、出店者会議などで効率的・効果的な広報を協議し、集客に努める。

1) 食と花のプロモーション事業

- ・交流センター施設（特にガーデン及び展示館）を活用した外部団体主催等のイベント誘致を積極的に図る。
- ・市民や学生、その他団体の発表の場、交流の場としての活用を積極的に推進する。
- ・SNSを利用し、ガーデン・直売所・レストランの情報を効果的に広報する。

2) 食と花の新たな価値の創造事業

- ・周辺の集客施設とのイベント連携、誘客連携活動を実施する。
- ・ガーデン内において、「景色を楽しむ」・「景色に溶け込む」等をテーマに、様々なイベ

ントを企画・実施する（外部連携事業を含む）。

### 3) 食と花の新たなライフスタイル提案事業

- ・ガーデンを無料で開放し、いくとぴあ食花各施設、マーケット・レストランをつなぐハブ機能をもたせ、各施設の利用効率と利便性の向上を図る。
- ・ガーデン、展示館では、専門知識を生かした植栽の維持管理に努め、デザインや創意工夫により、花やみどりに囲まれた憩いの空間を提供する。
- ・新規事業として、利用者が講師やスタッフから技術指導を受けながら、気軽に楽しく、野菜づくりができる「体験農園」を開園する。

### 4) 食と花によるにぎわいの創出

〈いくとぴあ食花大規模イベント〉

- ・春の開花時期に合わせた大規模イベント「春いくフェスタ」を皮切りに、いくとぴあ食花全体で取り組む大規模イベントを年8回開催する。
- ・イベント時に、各センターの特徴や魅力を知っていただくため連携を図る。

〈センター内の施設間連携事業〉

- ・園内の各施設（レストラン、マーケットを含む）と連携した事業を企画・検討する。
- ・食育・花育センター、こども創造センター、動物ふれあいセンターと連携したコラボ事業にも積極的に取り組む。

### 5) 食と花による憩いの空間を提供

- ・植栽により居心地のよい空間を演出すると同時に、展示館の利用促進を図り、外部利用、外部主催行事を開催する。
- ・夏と冬にイルミネーションを開催し、彩りと憩いの空間を演出する。テーマ性を持たせ、植樹を活かした電飾の設置や雪や光による幻想的な世界を演出するなど、新潟市の風物詩となるような企画に努める。

### 6) いくとぴあ倶楽部

- ・いくとぴあ食花の利用者促進を目的に、いくとぴあ倶楽部の継続に努める。

いくとぴあ倶楽部の内容	
料金	3,000 円
期間	入会日から1年間
特典	①イルミネーション招待券2枚進呈(入会時)
	②駐車場料金無料(駐車した当日に限る)
	③動物のエサやり体験チケット5枚進呈(入会時)

### 7) その他

- ・福祉施設、障がい者支援施設へも積極的にPRし、利用促進を図る。
- ・集いの広場を会場としたイベントを積極的に実施する。

### 3. ガーデン展示運営管理

- ・利用者満足度の向上を目指し、多種多様な新潟市の花とみどりを美しく鑑賞できるよう、工夫を凝らした展示を行う。
- ・年間を通じて楽しめる植栽計画及び管理計画を立て、植物の特性や生育状況に応じた日常管理を行う。
- ・病虫害の発生を未然に防ぐとともに、ガーデン内の美化に努め、利用者満足度の向上を図る。

### 4. 展示館展示運営管理

- ・屋内の特殊環境条件（照度・温度・湿度等）を考慮したうえで、季節感をもたせた修景の造成を行い、「季節感を楽しめる安らぎの空間」を創出・提供する。
- ・適切な利用許可業務を行い、利用促進に努める。

### 5. 体験農園の運営計画

- ・畑を借りて栽培する農園とは違い、材料や道具が準備された環境で、指導を行いながら野菜を育てる「農業体験型農園」を開園する。

### 6. 管理計画

#### 1) 予算管理

- ・各種関係法令を遵守し、適切な現金管理及び預金管理を行い、現金事故を未然に防ぐ。
- ・予算の執行に当たっては、多重チェック体制を構築するとともに、プロポーザル方式や相見積等により、その物品、業務に対する最適な拠出額を算出し、効果的・効率的な運用を図る。

#### 2) 組織体制

- ・いくとぴあ食花全体の企画・広報業務を包括し、いくとぴあ食花全体を一体的にプロデュースする。
- ・いくとぴあ食花内の各センターと連携を密にし、一体感のある施設運営を行う。

#### 3) お客様の声への対応

- ・お客様の要望・ニーズ等への適切な対応により顧客満足度の向上を図る。
- ・「お客様の声」を検証して、速やかに改善策を図り、その事由を明確に回答する。
- ・「お客様の声」、回答内容を新潟市へ報告するとともに、内容によっては協議を行う。
- ・アンケート集計結果を分析、検証し、施設管理、事業運営に積極的に役立てる。
- ・アンケートについての情報は、各施設間で共有し、お客様へのサービスの向上、施設の利便性の向上に役立てる。
- ・クレームについては、対応者だけでなくセンター長もしくは事業責任者が誠心誠意対応し、新たなリピーターとなっていただくよう努める。

#### 4) 休館日

- ・ 利便性の向上及び利用者へのサービス向上のため、休館日を年間 24 日以内として設定する。

#### 5) 開館時間

- ・ 別紙「令和 3 年度新潟市食と花の交流センター営業日程」参照

#### 6) 貸館対応

- ・ 施設の有効利用の観点から、「花とみどりの展示館」の貸館を積極的に推進する。
- ・ 貸館に当たっては、当施設が公共施設であることと施設の設置目的を十分に認識したうえで、マニュアルに沿った公平・平等な利用許可業務を行う。

### 7. 施設維持管理（衛生管理含む）

#### 1) 安全管理業務

- ・ 想定されるリスク・想定外のリスクを十分に認識し、安全に対する予防策及び発生時における対応策をマニュアル化し、定期的な訓練と予防策を講じ、安全の確保や緊急対応に繋げる。

#### 2) 維持管理計画

- ・ 各構成団体がもつ維持管理のノウハウを最大限に発揮し、合理的かつ効率的な運営計画に沿った施設・設備の維持管理に努める。
- ・ 細やかな日常点検と大規模修繕に陥る前に軽微な修繕を行い、施設の長寿化を図る。
- ・ 法令及び仕様書に基づく年間計画により、仕様書を最低水準の要求事項と捉え、お客様の利便性を常に念頭においた維持管理を実施する。
- ・ 利用者の導線や景観、安全を考慮し、施設や植物の特性に応じた植栽管理を行い、快適で心地よい空間を創出するよう努める。

#### 3) 衛生管理

- ・ 清掃業務管理計画に基づいて、利用頻度を考慮し、常に清潔で快適な環境を保つ。
- ・ 建物の保全に寄与できるよう配慮して計画を実施する。
- ・ 洗剤・床洗浄剤・ワックス等は、人や環境にやさしい商品の使用を心掛け、適切な管理を行い、不具合等が生じた場合は随時更新する。

### 8. 環境への配慮

- ・ 新潟市の自然を後世に引き継ぐべく、全職員に対し環境への配慮を常に念頭において行動するように意識付けを行う。
- ・ 無駄なエネルギー消費、廃棄物等の抑制に努め、環境負荷の軽減に貢献する。
- ・ 環境保全活動を実施する団体等への協力を推進する。

### 9. 市内産業振興への配慮

- ・発注先の業者選定に当たっては、「新潟市」の業者を優先するよう努める。
- ・発注品はコスト削減に留意し、可能な限り「新潟市産」を使用するよう努める。
- ・ガーデン、展示館、レストラン及び直売所では、新潟市産の安心・安全な農作物や加工品を積極的にPRし、新潟市農産物等の消費拡大に努める。
- ・上記に加え、アグリパークとも連携した新潟市産の農産物のPR、消費拡大に努める。
- ・職員についても、極力新潟市在住者の採用に努める。

#### 10. 地域連携

- ・イベント、体験活動、プログラム等の事業に当たっては、新潟市民や新潟市各企業・団体との積極的な連携・協力体制を構築し、事業の成功に努める。
- ・各種団体等との連携協力事業を安定的に実施し、固定客を獲得することで、いくとびあ食花のリピーターの増加、さらには新潟市の交流人口の増加、産業の振興に繋がるよう努める。

新潟市食育・花育センター  
令和3年度指定管理事業計画書  
概要版

1. 基本方針

1) 食育・花育の拠点施設としての一体的な運営

- ・本市が誇る「食と花」を一体的に学ぶことにより、新潟の美味しさ、美しさ、豊かさを発掘する目を育て、心と身体の健康づくりを市民運動へと展開していくことを目指す。

2) 食育・花育の推進に関すること

- ・「新潟市食育推進条例」及びそれに基づく施策を総合的、計画的に推進するために策定した「新潟市食育推進計画」に基づき“にいがた流 食生活”の実践を目指し、「食育」を推進する。
- ・「新潟市花育推進計画」に基づき、花の大産地である本市において、花やみどりに親しむことにより、健全で豊かな心を培い、やすらぎのある生活、花やみどりの歴史、文化を楽しみながら学ぶ「花育」を推進する。
- ・あらゆる世代の中で特に子どもに対して積極的に取り組み、様々な体験を通して、子どもの「たくましく生きる力」を育て、豊かな人間性を育むことを目指す。

3) 市民の食育・花育活動活性化に向けた運営

- ・幼稚園、保育園、小・中学校での活動や授業に活用できる体験型プログラムの提供及び来場されたあらゆる人が様々な食と花に関する体験等を通して、市民の食育・花育活動をさらに盛り上げ、継続して地域に広めていく拠点施設としての運用を図る。

4) 市民との協働による事業運営

- ・食と花に関する団体、生産者、流通業界、食と花に関する専門的知識及び技術をもつ人、地域ボランティア等、様々な関係者と連携を図りながら、市民と一体になって様々な企画を展開し、事業を実施する。
- ・広報活動を積極的に行って情報発信するとともに、市民及び関係者からの情報提供を受け、より良い運営に努める。

5) 周辺環境・施設との一体的な運営

- ・立地条件のメリットを最大限活用し、施設間の連携を図り、食育・花育活動がより高まる運営に努める。

2. 運営についての取組

1) 運営の方向性

- ・利用者が主体的に学び、楽しめるように施設環境を整える。
- ・食育・花育を体験的に学べる機会の充実に努める。
- ・校・園や子ども会などの団体が集団学習に生かせる団体体験プログラム活動を展開する。
- ・季節感を取り入れた活動に努めるとともに、案内や掲示等を工夫する。
- ・外部人材による教室等の開催やボランティア活動を展開し、市民と一体となった事業を実施する。
- ・施設の特徴を生かし、いくとぴあ食花内のセンターと連携した事業を実施する。

## 2) 業務実施の基本事項

- ・業務の実施に当たり、利用者の迷惑とならないよう十分注意するとともに、指定管理者の責任において常に各施設の観察を行い、善良なる管理者の注意をもって管理運営を行う。なお、異常を確認した場合、すみやかに市に報告しその指示に従う。
- ・利用者が安全で快適に利用できるように、利用指導及び利用者サービスを適切に行う。また、利用の活性化を図るために利用者ニーズに的確に対応した利用促進策を展開する。
- ・利用者に対する案内及び緊急の対応等の利用者サービスに努める。
- ・名札を作成し、業務中はすべてのスタッフが常に着用する。また、統一的なデザインの制服の着用を心掛ける。
- ・市民参加を推進するため、ボランティア活動への支援に努める。
- ・乳幼児連れの施設利用者、障がい者、高齢者等への適切な対応等を図る。
- ・地域との良好な関係を維持するため、国、県、近隣市町村等の地方自治体、企業、市民等との連携を図る。
- ・様々な管理技術の駆使や、効率的な管理運営等を通じて、常に経費の削減に配慮しながら高品質な管理運営を行う。
- ・災害や事故等における危機管理を徹底するとともに、発生時には避難地又は災害復旧活動拠点としても機能するよう対応する。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のために市と綿密な協議を行い、最善の対策を講ずる。
- ・有機性廃棄物の堆肥化や塵芥のリサイクル等、各施設での資源の有効活用に配慮する。
- ・良好な景観の形成に努めた維持管理を実施する。
- ・利用状況に応じ、適正に本業務を行い、利用に支障をきたさないように配慮する。

## 3) 運営の具体的な取組

### ① 食育推進事業

- ・料理教室等の開催
- ・食育ミニ体験の実施

- ② 花育推進事業
  - ・花とみどりの展示事業
  - ・花育関連園芸講座・展示会の開催並びに園芸相談の実施
  - ・花育体験等の実施
- ③ 団体体験プログラムの実施
- ④ 食育・花育の普及啓発
- ⑤ 館内対応業務
- ⑥ 調理実習室及び講座室の利用許可業務
- ⑦ 市と連携した食育・花育の推進体制
- ⑧ 市民との協働事業
- ⑨ 市民サービスに係る業務
- ⑩ 広報業務
- ⑪ 施設運營業務
- ⑫ 施設維持管理業務
- ⑬ スキルアップ研修

### 3. 管理についての取組

- 1) 管理の方向性
  - ・新潟市の公共施設であり、市民のための施設であることを認識し、施設の利用者が公平・平等に安心して楽しめるように努める。また、関係法令を遵守し、管理の実施に努める。
- 2) 予算管理
  - ・新潟市からの指定管理料は、市民の税金からなる公金であることを理解し、その執行に当たっては関係法令を遵守し、適正・厳格に処理し、また、施設サービスの向上に資するべく、経費の効率的・効果的な執行に努める。
- 3) 人員体制
  - ・利用者サービス及び施設の利便性向上を達成するため、職員を適正に配置するとともに、公共施設の職員として利用者からより満足をいただくための資質向上に努める。
- 4) 利用者ニーズの把握
  - ・公共施設として利用者の要望・ニーズを反映し、施設の利便性、ひいては利用者満足度の向上を図る。その実現に向けて利用者アンケートを実施するとともに、利用者との日常会話からホットボイスの収集を行い、状況把握に努める。
- 5) 苦情・要望等への対応
  - ・利用者からの苦情・要望については、苦情処理基本対応フローに基づき、迅速で丁寧な対応を心掛け、食育・花育センターのさらなる発展のための貴重な意見として真摯に受け止め、誠意をもった対応に努める。



#### 6) 休館日

- ・原則第2及び第4火曜日と12月31日・1月1日を休館日とする。ただし、利用者サービスの観点から、校・園の夏季休業中は休館日を設けない。年間の休館日数は、21日とする。
- ・園芸相談は、原則として毎週火曜日と12月29日から1月3日までの間は休業とする。

#### 7) 貸館対応

- ・施設の有効利用の観点から、貸館を積極的に推進する。なお、貸館の際は、当施設が公共施設であること、また、食育と花育の普及・啓発という当施設の設置目的を十分に認識したうえで、マニュアルに沿った公平・平等な利用許可業務を行う。

### 4. 維持管理についての取組

#### 1) 安全管理業務

- ・利用者が安全・安心して利用できる環境を提供するため、想定されるリスク・想定外のリスクを十分に認識し、安全に対する予防策及び発生時における対応策をマニュアル化し、定期的な訓練と予防策を講じ、安全の確保や緊急対応に繋げる。
- ・新型コロナウイルス感染症対策としては、手・指消毒、咳エチケット、密回避等の基本対策を徹底する。また、お客様へのアナウンスを定期的に行い、かつ新潟市、新潟県のイベント開催要件等も遵守した運営とする。

#### 2) 施設・設備の維持管理業務

- ・施設の設置目的を達成するために、すべての利用者が楽しく、安全かつ快適に過ごしていただき、「また来たいね」と言ってもらえるよう維持管理に努める。
- ・当運営グループが蓄積する豊富な維持管理のノウハウを最大限に発揮し、合理的かつ効率的な運営を行う業務計画を立て、これに沿った施設・設備の維持管理に努める。

#### 3) 修繕業務

- ・当運営グループの維持管理・植栽管理の専門企業が蓄積する豊富なノウハウを最大限に発揮し、日常的な点検管理と修繕業務を効果的に最適な手段で実施することにより、施設のライフサイクルの延命化を図り、コスト削減に努める。

#### 4) 清掃業務

- ・清掃業務計画及び清掃マニュアルを作成し、常に清潔で快適な施設環境を保つため、使用頻度を考慮した清掃業務の提供を行う。
- ・利用者の身体や環境に配慮した洗剤・床洗浄剤・ワックス等の利用を心掛け、適切な管理を行うとともに、不具合が生じた場合は随時更新するなど臨機応変な対応を行う。また、建物保全に寄与できるよう配慮して計画し、実施する。
- ・建物保全に寄与できるよう配慮して計画し実施する。

#### 5) 植栽管理

- ・利用者の導線や景観を考慮し、施設や植物の特性に応じた維持管理を行い、快適で心地よい空間を創出できるよう植栽管理に努める。

#### 5. 環境への配慮

- ・全職員に対し環境への配慮を常に念頭に置いて行動するよう意識付けを図る。また、施設・整備の有効活用・再利用を実施し、無駄なエネルギー消費や廃棄等の発生を抑制することで環境負荷の軽減を図る。

#### 6. 個人情報保護・情報公開

- ・管理上お預かりした個人情報については、「新潟市個人情報保護条例」を遵守し、利用者の個人情報をお預かりする目的、その取扱い等について明確にし、適法かつ公平な手段により収集し、適切に管理する。
- ・情報公開については、「新潟市情報公開条例」を遵守し、事案が発生した段階で新潟市と協議し、法令、個人のプライバシーを鑑みたくえで積極的な公開を実施する。

#### 7. 市内産業振興に対する配慮

- ・発注品の選定に当たっては、市内の企業・団体・個人を最優先にするとともに、発注品についてはコスト削減に留意しながら可能な限り市内産を使用するよう努める。

新潟市動物ふれあいセンター  
令和3年度指定管理事業計画書  
概要版

1. 基本方針

- ・動物とのふれあいを通じて人と動物との関わりを学ぶ機会を提供することにより、動物愛護の精神を養い、これを普及させ、もって人と動物が共に暮らす心豊かな社会の実現に寄与する。
- ・効果的・効率的・だれでも楽しめる公平平等な管理運営を実践して新潟市行政施策の推進に最大限努力する。

2. 飼育動物の適正飼育管理

- ・各動物が本来持っている種の特性、習性を十分理解した上で適切な飼養管理を実施し、来場者の満足度と動物福祉を両立させた管理、運営を行う。
- ・環境省発行の「展示動物の飼養及び保管に関する基準」及び「家庭動物等飼養保管技術マニュアル」に基づき、動物の福祉を重視し、健全かつ安全な飼育管理を行い、衛生管理に努める。
- ・管理動物

	動物種	頭数
家畜動物	アルパカ	4
	ヤギ	3
	羊	3
	カピバラ	2
愛玩動物	ウサギ	10
	モルモット	20
	ネコ	30
	犬	5

3. 市民サービスに係る事業の推進

1) 動物ふれあい事業

- ・動物のストレス、利用者と動物双方の安心・安全に考慮しながら、動物について正しく学び、命の大切さ、やさしい心、思いやりの気持ちを育む動物ふれあい事業を展開する。
- ・新しい飼い主を探している動物の意味を考え、動物を飼うことの難しさや飼うことの

責任を学ぶ機会を提供する。

## 2) 動物展示事業

- ・来場者が動物に対する正しい知識を習得できるように動物の目的に応じた展示を行う。
- ・環境エンリッチメントを取り入れた展示、一般来場者はもちろんのこと高齢者、障害者、外国人来場者にも出来るだけ配慮した展示を行う。
- ・畜産動物については、その動物の生理、生態、習性、及び人の生活と家畜との関わりが学習できるように展示を行う。
- ・愛玩動物については、「適正飼育」、「終生飼養」等の啓発普及が促進・推進される事をテーマとして展示を行う。

## 3) 学習支援、情報発信

- ・動物に関する興味や不安などその目的に応じた知識や情報が得られるよう、動物に関しての相談の実施や、動物資料・動物情報の収集に努め、それらを利用者に提供及び情報として発信し、市民・来場者の学習意欲に応えるべく、人と動物に関する、最新で正しい知識の普及、啓発を促進する。
- ・教育機関からの特別メニューや見学・体験などの要望に際しては、その要望を精査し、可能な限り応えるよう対応する。

## 4) 譲渡会の共催

- ・新潟市動物愛護センターと、犬と猫の譲渡を推進すべく下記の通り譲渡会を共催する。

犬の譲渡会	月2回以上	猫の譲渡会	月4回以上
-------	-------	-------	-------

- ・※犬の譲渡会に関して、コロナ禍で密回避のため個別での開催。
- ・開催日は、多くの希望者が参加できるよう週末、平日でバランス良く実施する。
- ・譲渡対象の動物には、譲渡までに家庭動物としてのしつけ、健康管理を行う。

## 5) 団体体験プログラム

- ・団体体験プログラムは、いくとぴあ食花、動物ふれあいセンターの集客の柱ととらえるとともに、当施設の設置意義、取り組みを理解いただくツールとして積極的に取り組む。
- ・アグリ・スタディ・プログラム、アグリ・ケア・プログラムについても、新潟市の行政施策への貢献として取り組む。

団体体験プログラム種類	16プログラム
アグリ・スタディ・プログラム種類	2プログラム
アグリ・ケア・プログラム種類	4プログラム

## 4. 管理計画

### 1) 管理の方向性

- ・公の施設の管理者として、当施設が市民のための施設であることを認識し、利用者が公平・平等に安心して楽しめるよう、また関係法令を遵守し、管理の実施に努める。

## 2) 予算管理

- ・新潟市からの指定管理料は、公金であることを理解し、その執行にあたっては関係法令を遵守し、適正・厳格に処理する。
- ・施設サービスの向上に資するべく、経費の効率的・効果的な執行に努める。

## 3) 人員体制

- ・展示動物の適正な飼育、利用者サービス及び施設の利便性向上に向け、職員を適切に配置する。
- ・公共施設の職員として利用者からより満足をいただくための資質向上に努める。

## 4) 利用者ニーズの把握

- ・公共施設として利用者の要望・ニーズを反映し、施設の利便性、ひいては利用者満足度の向上を図るべく利用者アンケートを実施する。
- ・利用者との日常会話よりホットボイスの収集を行い状況把握に努める

## 5) 苦情・要望等への対応

- ・苦情処理基本対応フローに基づき、迅速で丁寧な対応を心掛け、当施設のさらなる発展のための貴重な意見として真摯に受け止め、誠意を持った対応の実施に努める。

## 6) 休館日

- ・例年通り原則第2及び第4火曜日、12月31日及び1月1日を休館日として設定する。
- ・展示動物の福祉及び施設の健全な運営や維持管理を考慮し、上記火曜日以外の火曜日を部分開館日として設定する。
- ・上記日程においても、該当日が休日や集客時期にあたる場合は、お客様サービスを考慮し、通常開館もしくは部分開館として営業することとし、年間休館日数を21日、年間部分開館日数を31日として営業する。

## 5. 維持管理の取り組み

### 1) 施設維持管理業務

- ・仕様書に定める点検基準及び各種関係法令を遵守し、安全かつ快適に利用できる最適な施設維持管理に努める。

### 2) 修繕業務

- ・当グループの維持管理の専門企業が蓄積する豊富なノウハウを最大限に発揮し、日常的な点検管理と修繕業務を効果的に実施することで、施設のライフサイクルの延命化を図り、コスト削減に努める。
- ・大規模修繕については新潟市と連携、協議のうえ計画的に進める。

## 6. 誘客宣伝活動

### 1) 動物に関する情報提供

- ・利用者が動物に対する正しい知識を習得できるよう、動物資料、動物情報の収集に努

め、それらを提供、情報発信する。

## 2) イベント・広報展開

- ・来場者の動態、情報取得方法を常に分析・検討し、顧客ニーズを的確に把握し、1) 顧客ニーズにあったイベント展開・広報展開 2) 利用者サービス向上の実施 3) 潜在的利用者への誘客活動 に着眼した効果的・効率的な誘客宣伝活動を実施し、より一層の来場者の増加を図る。

## 7. 個人情報保護・情報公開

- ・お預かりした個人情報保護については、「新潟市個人情報保護条例」を遵守し、各施設ともお客様の個人情報をお預かりする目的、その取り扱い等について明確にし、適法且つ公平な手段により収集し、適切に管理する。
- ・情報公開については、「新潟市情報公開条例」を遵守し、事案が発生した段階で新潟市と協議し、法令、個人のプライバシーを鑑みたくうえで積極的な公開を実施する。

## 8. その他の取り組み

- ・食と花の交流センターエリア内の多目的広場を活用し、ドッグラン事業など動物とふれあえる各種事業を展開することで、他施設との差別化を積極的にアピールし、動物ふれあいセンターのリピーターの確保、新規来場者の増加に努める。

新潟市こども創造センター  
令和3年度指定管理事業計画書  
概要版

1. 基本方針

- ・いくとぴあ食花運営グループは、いくとぴあ食花が多くの市民が集い、憩い、楽しみ、学べるエリアとして、自然環境や複合施設の良さを生かした運営を進めることを基本方針とする。
- ・当施設は、妊娠・出産・子育ての一貫した支援を行うことを旨に、確実な理念や創意豊かな事業を展開し、子どもたちや親子や保護者が、年間を通して安全に楽しく豊かに遊び、学び、交わる機会を持ち、創造力や社会性を培い、「自ら生きる力」及び「共に生きる力」を高めることへのお手伝いを使命とする。
- ・公の施設の管理者として、お客様が公平・平等で安心・安全に施設を利用できるよう管理・運営を実践し、新潟市行政施策の推進に最大限努める。

2. 運営についての取り組み

1) 運営の方向性

- ・いつ来ても自ら選び主体的に学び活動できる常設の活動を準備・運営する。
- ・歳時記や活動の意義を実感できる特設の活動を適時展開する。
- ・校園や子供会などの団体が集団学習に生かせる団体体験プログラムシステムの運用を進める。
- ・外部人材によるWS・教室等開催やボランティア活動を展開し、協働運営を推進する。
- ・来館者が年間を通して安心と安らぎと夢を持てる環境整備・運用に努める。また、来館者のセルフガイダンス能力を高める働きかけをする。
- ・子育てや造形教育に関する研修の場や機会の提供を進める。
- ・利用者目線に立ったパブリシティや受付を展開する。
- ・いくとぴあ食花の複合施設としての良さを生かす。
- ・最新の脳科学などに基づいた子育てや教育を、適切に来館者に伝えられるスタッフのスキルの向上に努める。
- ・新しい生活様式を踏まえ、ご家族での利用が多いこども創造センターの特性生かした運営や広報に努める。

2) 運営の具体的な取り組み

- ・「ものづくり部門」  
造形活動を通して、創造することの喜びや楽しさを味わうとともに、自然や生きる上で大切な事柄に気づき考えられるよう支援する。（ものづくりに留まることなく、「いくとぴあ食花」の特性を活かした活動の中で、感動的・印象的な出来事になるように工夫する。）
- ・「あそびのひろば部門」  
人とのかかわり合いやゆずり合う中で施設環境を生かした活動を通して、大切なコミュニケーション能力を高め身体能力や社会性などの生きる力を自発的に育むことを支援する。また、保護者の子育て支援も行う。
- ・「鑑賞部門」  
当施設で制作した来館者の作品や活動記録動画を展示・放映することにより、活動の理解や意欲の醸成を図る。また、季節に応じ、地域とも連携しながら多彩な事業を実施し、イベントに合わせた飾り付けで館内を彩り、視覚的にも楽しい施設づくりを行う。さらには、造形教育や子育てに関する作品や資料を展示し、造形や子育てへの理解を深める。
- ・「研修支援部門」  
支援者グループの定期的な活動を促し、造形・育児教育のベース基地化を進めとともに、造形教育や育児支援に関する団体の研修の場と機会を提供する。
- ・「施設活用部門」  
利用者が当施設の機能や魅力を最大限に味わえるように、各施設・設備を設置・運用する。
- ・「イベント部門」  
創意工夫のある企画に基づくイベントの開催により、当施設や「いくとぴあ食花」全体の魅力を発信するとともに利用者満足度の向上を図る。
- ・「パブリシティ・申し込み・受付部門」  
市報・いくとぴあ通信・イベントチラシ・HP等を適切に展開し、当施設の周知や利用意欲の向上を図る。
- ・「スキルアップ研修部門」  
職員の造形教育や育児や組織運営に関する専門的な知識や能力を向上し、当施設の存在価値を高める。

### 3. 管理についての取り組み

#### 1) 管理の方向性

- ・当施設は新潟市の公共施設であり、市民のための施設であることを認識し、施設の利用者が公平・平等に安心して楽しめるよう、また関係法令を遵守し、管理の実施に努める。



## 2) 予算管理

- ・新潟市からの指定管理料は公金であることを理解し、その執行にあたっては関係法令を遵守し、適正・厳格に処理する。
- ・施設サービスの向上に資するべく、経費の効率的・効果的な執行に努める

## 3) 人員体制

- ・利用者サービス及び施設の利便性向上を達成するため、職員を適正に配置する。
- ・公共施設の職員として利用者からより満足をいただくための資質向上に努める。

## 4) 利用者ニーズの把握

- ・公共施設として利用者の要望・ニーズを反映し、施設の利便性、ひいては利用者満足度の向上を図るべく、利用者アンケートを実施する。
- ・利用者との日常会話よりホットボイスの収集を行い状況把握に努める。

## 5) 苦情・要望等への対応

- ・利用者からの苦情・要望については、苦情処理基本対応フローに基づき、迅速で丁寧な対応を心掛け、当施設のさらなる発展のための貴重な意見として真摯に受け止め、誠意を持った対応の実施に努める

## 6) 休館日

- ・原則第2及び第4火曜日と12月31日、1月1日を休館日とするが、利用者サービスの観点から校園の長期休業中は無休とし、また、別紙の通り部分開館日を併用して開館日を設定する。
- ・年間休館日数は21日、部分開館日は24日とする。

# 4. 維持管理についての取り組み

## 1) 安全管理業務

- ・子どもが安全・安心して利用できる環境を提供するため、想定されるリスク・想定外のリスクを十分に認識し、安全に対する予防策及び発生時における対応策をマニュアル化し、定期的な訓練と予防策を講じ、安全の確保や緊急対応に繋げる

## 2) 施設・設備の維持管理業務

- ・すべての利用者が楽しく、安全かつ快適に過ごしていただき、「また来たいね」と言ってもらえるよう維持管理に努める。
- ・当グループ各社が蓄積する豊富な維持管理のノウハウを最大限に発揮し、合理的かつ効率的な運営を行う業務計画を立て、これに沿った施設・設備の維持管理に努める。

## 3) 修繕業務

- ・当グループの維持管理・植栽管理の専門企業が蓄積する豊富なノウハウを最大限に発揮し、日常的な点検管理と修繕業務を効果的に最適な手段で実施することにより、施設のライフサイクルの延命化を図り、コスト削減に努める。

## 4) 清掃業務

- ・清掃業務計画及び清掃マニュアルを作成し、常に清潔で快適な施設環境を保つため、使用頻度を考慮した清掃業務の提供を行う。
- ・子どもの身体や環境に配慮した洗剤・床洗浄剤・ワックス等の利用を心掛け、適切な管理を行うとともに、不具合が生じた場合は随時更新するなど臨機応変な対応を実施する。
- ・建物保全に寄与できるよう配慮して計画し実施する

#### 5) 植栽管理

- ・利用者の導線や景観を考慮し、施設や植物の特性に応じた維持管理を行い、快適で心地よい空間を創出できるよう植栽管理に努める。

#### 5. 環境への配慮

- ・全職員に対し環境への配慮を常に念頭に置き行動するよう意識付けを図っており、施設・整備の有効活用・再利用を実施し無駄なエネルギー消費や廃棄等の発生の抑制に努めることで環境負荷の軽減に努める。

#### 6. 個人情報保護・情報公開

- ・お預かりした個人情報保護については、「新潟市個人情報保護条例」を遵守し、各施設ともお客様の個人情報をお預かりする目的、その取り扱い等について明確にし、適法且つ公平な手段により収集し、適切に管理する。
- ・情報公開については、「新潟市情報公開条例」を遵守し、事案が発生した段階で新潟市と協議し、法令、個人のプライバシーを鑑みたくうえで積極的な公開を実施する。

#### 7. 市内産業振興に対する配慮

- ・当施設からの発注品の選定にあたっては、市内の企業・団体・個人を最優先にする。
- ・発注品についてはコスト削減に留意しながら可能な限り市内産を使用するよう努める。

令和3年度新潟市食と花の交流センター営業時間・休業日一覧

施設	営業時間					休館
日程	4/1～7/30	7/31～9/20 (サマーイルミネーション) *毎日点灯	9/21～11/19	11/20～1/10 (ウィンターイルミネーション) *休館日を除く毎日点灯	1/11～3/31	
情報館	9:00～17:00	9:00～21:00 ※昼の部 9:00～17:00 ※一時閉鎖 17:00～18:00 ※夜の部 18:00～21:00	9:00～17:00	①11月、1月/9:00～20:00 ※昼の部 9:00～16:00 ※一時閉鎖 16:00～17:00 ※夜の部 17:00～20:00 ②12月/夜の部の閉園が21:00(最終入場は20:30)となる	9:00～17:00	12/31、1/1
キラキラ ガーデン (展示館含む)	9:00～17:00 (ガーデン最終入場16:30)	9:00～21:00 (ガーデン最終入場20:30) ※昼の部 9:00～17:00 (ガーデン最終入場16:30) ※一時閉鎖 17:00～18:00 ※夜の部 18:00～21:00 (ガーデン最終入場20:30)	9:00～17:00 (ガーデン最終入場16:30)	①11月、1月/9:00～20:00 (ガーデン最終入場19:30) ※昼の部 9:00～16:00 (ガーデン最終入場15:30) ※一時閉鎖 16:00～17:00 ※夜の部 17:00～20:00 (ガーデン最終入場19:30) ②12月/夜の部の閉園が21:00(最終入場は20:30)となる	9:00～17:00 (ガーデン最終入場16:30)	上記と同じ
レストラン	【平日】17:00～23:00(最終入場21:00) 【土日祝】11:30～23:00(最終入場21:00) ※イベント、季節により変更の可能性有					1/1
マーケット	10:00～18:00 ※イベント、季節により変更の可能性有					① 農産物コーナー 4/13、5/11、6/8、7/13、9/14、10/12、11/9、 12/14、12/31～1/3、1/11、2/8、2/22、3/8 ② 花コーナー(フレンズ) 12/31～1/4、1/11、1/18、1/25、2/1、2/8、 2/15、2/22
駐車場	24時間					無休

令和3年度新潟市食と花の交流センター料金一覧

施設	料金（税込金額）					
日程	4/1～7/30	7/31～9/20 (サマーイルミネーション) *毎日点灯	9/21～11/19	11/20～1/10 (ウィンターイルミネーション) *休館日を除く毎日点灯	1/11～3/31	
情報館	無料					
キラキラ ガーデン (展示館含 む)	【昼】 無料 【イルミ】 実施なし	【昼】 無料 【イルミ 7/31～9/20 まで】 大人 500 円 小人 300 円	【昼】 無料 【イルミ】 実施なし	【昼】 無料 【イルミ 11/20 から 1/10 まで】 大人 500 円 小人 300 円	【昼】 無料 【イルミ】 実施なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい者手帳、療育手帳提示で 100 円引き</li> <li>●障がい者手帳 1 級・1 種、療育手帳 A の方の介助者 1 名 100 円引き</li> <li>●小人＝小・中学生</li> <li>●未就学児は無料</li> <li>●いくとびあ倶楽部会員は無料</li> <li>●20 名以上の団体 50 円割引</li> <li>●その他、レストラン、マーケット、各種媒体、各種団体との連携企画による割引等を都度設定</li> </ul>
レストラン	コースにより異なる					
マーケット	商品により異なる					
駐車場	<p>【通常】 入場から 90 分まで無料、90 分以降 6 時間まで 30 分につき 100 円ずつ追加 6 時間以降 24 時間まで 1,000 円</p> <p>【無料サービス】 いくとびあ食花内のセンター主催及び共催有料体験の受講者、ガーデン入場者（イルミネーション）、レストラン利用者は 90 分無料を加算、但し複数施設を利用した場合でも割引時間の加算はなし。（通常無料時間とあわせて最大 180 分の無料）</p>					<p>【その他の割引】 障がい者手帳、療育手帳、思いやり駐車場利用証をお持ちの方、いくとびあ倶楽部会員</p>

## 令和3年度 新潟市食と花の交流センター営業日程(案)

2021.1.15

																															開館日数	休館日数		
4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	30	0		
											春い<F	春い<F																						
5月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	31	0	
	GWS	GWS	GWS	GWS	GWS																													
6月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	30	0		
7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	31	0	
											キラF	キラF																						
8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	31	0	
											夏休<F																							
9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	30	0		
																			動物F	動物F	動物F													
10月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	31	0	
																								収穫祭	収穫祭									
11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	30	0		
12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	30	1	
																			XmasF	XmasF														
1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	30	1	
2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	休館日			28	0	
3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	31	0	
					春舞F	春舞F																												
年間計																															<b>363</b>	<b>2</b>		

休館日

## 令和3年度 新潟市食育・花育センター営業日程

																															開館日数	休館日数	
4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	28	2	
											春い<F	春い<F																					
5月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	29	2
	GWS	GWS	GWS	GWS	GWS																												
6月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	28	2	
7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	30	1
											キラF	キラF											夏休<F										
8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	31	0
9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	28	2	
											動物F	動物F	動物F																				
10月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	29	2
																								収穫祭	収穫祭								
11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	28	2	
12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	29	2
																			XmasF	XmasF													
1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	28	3
2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	26	2			
3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	30	1
						春舞F	春舞F																										
年間計																															<b>344</b>	<b>21</b>	

休館日
  部分開館日



# 令和3年度 新潟市こども創造センター営業日程(案)

2021.1.22

																														開館日数	休館日数		
4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		28	2
											春いくF	春いくF																					
5月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	29	2
	GWS	GWS	GWS	GWS	GWS																												
6月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		28	2
7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	30	1
											キラF	キラF																			夏休こF		
8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	31	0
	夏休こF																																
9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		28	2
																			動物F	動物F	動物F												
10月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	29	2
																								収穫祭	収穫祭								
11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		28	2
12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	29	2
																		XmasF	XmasF														
1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	28	3
2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日				26	2
3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	30	1
					春舞F	春舞F																											
		年間計																												344	21		

休館日  部分開館日