新潟市民プラザ指定管理者　事業計画概要

中央区地域課

項目	株式会社　新潟ビルサービス（選定者）
1．事業者の概要	設立　S38.4.1 資本金　5千万円 売上高　4,789,312千円（令和4年9月末） 役員・雇用人数　1,794名（役員数　7名、従業員数　1,787名） 事業内容　建築物及び施設の維持管理・運営の請負、建築物及び建築設備の設計・施工・管理の請負、清掃機材の販売、警備保安業務（常駐・機械）、労働者派遣事業　他 指定管理実績　旧齋藤家別邸、旧日本銀行新潟支店長役宅、白山公園燕喜館及び市民茶亭遊神、新潟市市営住宅Ｂブロック、新津海洋B&Gセンター等　他
2．経営理念	清潔、安全、快適なビル環境・施設運営の創造を目指し、お客様の利益を最優先に考え、技術と組織力、そして知恵を遣いさらなる品質の向上と効率的な運営に力を注いでいる。
3．指定管理者申請の動機	新潟市民プラザにおける17年間の実務経験を基に、多くの人が集い、古町の活性化を促し、新潟の発展に寄与する、社会作りに貢献したい。
4．運営の基本方針	**基本方針** 1　誰でも公平・平等に利用ができる「公共性の確保」が重要であり、透明性の高い管理運営で「説明責任」を果たす。また、法令・条例及び施行規則の遵守も徹底する。 2　施設の設置目的や自治体の施策を理解して、担当部局の指導・助言を反映した運営を遂行し、施設価値を最大限に高める関係を構築する。 3　現在実施の自主事業は継続し、新たに市民文化の向上、来館者増加につながる新規自主事業を企画する。また、イベント主催者への助言・提言を行うことにより質の高い芸術文化の振興に寄与する。 4　市民プラザの利用者増加により古町地域の交流人口と地域諸施設の活性化に努め、地域の発展に貢献する。また、地域の団体・企業と積極的に交流することで、地域の重要施設として市民プラザを位置付ける。 5　利用者の安全を第一として、利用者へのサービスや諸活動が安全かつ快適に行われる効率的な人員体制/長期的な視点による予防保全に徹した維持管理/無駄のない正確な会計管理を行う。
5．運営組織の構成及び人員配置と職能	**役職・職員数の変更を行い、新体制を構築する** 今まで以上に業務の垣根を越えて職員同士がサポートしあい、新潟市と連携を取りながら利用者本位の運営を目指す。
6．職員の資質の向上・継承	**継続的に教育・研修と技術の継承を進める** 1　職員教育・研修⇒新任・定期・責任者と分け、段階を踏み進める研修や、施設の特性や職務別の研修を行い施設に適した人材を育てる。 2　技術の継承⇒若い職員への経験、技能、知識等を伝え、全職員の職務遂行力のレベルアップを図る。 受付事務　接遇マナー研修の定期的な受講 舞台技術員　積極的に外部研修への参加を促し、最新技術や資格取得、文化芸術に関する感性を磨く機会を提供
7．個人情報の取扱	**プライバシーマーク取得団体として自覚ある管理を徹底する** 1　個人情報保護管理体制⇒新潟市個人情報保護条例等法令遵守はじめ、社内の個人情報保護内部規定に基づく社内管理体制を構築し、職員教育を行う。 2　個人情報保護研修⇒社内の研修マニュアルに基づき、職員や外部への委託先を含めて情報漏洩のないよう指導 3　管理方法、施設での収集と利用・守秘義務⇒利用目的を明示した書面に同意がある場合のみ、必要最小限の個人情報を収集する。 4　出納業務の管理体制⇒取扱者の明確化と現場での金銭取り扱いを最小限に限定し、本社経理部も含めた３重のチェック体制により管理
8．災害・事故対策	**利用者の生命と身体を守ることが最大の使命** 1　安全管理体制、職員教育、日々のKY活動⇒各種事態を想定した危機管理マニュアルを整備し、NEXT21全体の避難訓練へ積極的に参加 また、職員同士で施設や作業に潜む危険や災害時の対応等を洗い出し、危険予知活動を実施し、安全意識の向上とチームワークを強化する。 2　安全管理についての課題抽出と予防措置⇒「定期的な消防訓練や講習会の実施」、「全館禁煙、火器類の原則使用禁止、可燃物の徹底管理」、「定期的な避難訓練の実施」、「窓枠等の漏水が予想される箇所の点検」、「ハザードマップによる避難経路の決定」、「日常の施設の点検・確認」、「NEXT21防災センターとの連携や催事主催者等と避難誘導経路などを確認」 3　緊急事態発生時の対応⇒マニュアルに基づき利用者と職員の安全を確保。本社がNEXT21全体の総合管理業務（設備管理・清掃・警備・防災監視）を行っていることから、連携して迅速な対応を行い、被害の最小化と二次災害の防止に努める。 4　事故後の対処と改善⇒記録と対応分析をし、安全管理体制や予防措置を見直してマニュアル改善後の再教育を実施
9．苦情対応	**苦情は施設管理運営の貴重なヒント** 館長を苦情解決責任者とし、担当した職員が社内作成の「苦情処理マニュアル」に基づき対応する。必要に応じ、速やかに市役所所管課へ状況を報告して指示に沿って対応。再発防止に向け、苦情などの記録整備と情報共有をして、定期連絡会でマナー教育等の見直しを図る。
10．ホール利用の促進	**利用者の属性を問わず、快適な施設利用の提供を行う** 1　ホールの稼働率と使用料収入の達成目標⇒着実な利用日数と稼働率の増加 R6目標　稼働率70.1%、使用料収入9,200千円、R10目標　稼働率72.8%、使用料収入9,500千円 2　実現のための取組み⇒リピーターの確保と県外の新規利用者の拡大 3　広報活動の強化⇒紙媒体やインターネット等、各特性を生かした広報活動を行う。 4　自主事業⇒新規自主事業としてホール利用時に「操作代行」「お弁当代行手配」サービスを実施し、「誰でもピアノ」「絵本の読み聞かせ劇場」などを継続する。
11．利用者ニーズの把握とサービス向上への反映策	**公共施設としての立場から、公平・平等を基本に利用者ニーズを反映する** アンケート等で意見を収集し、利用者の本質的なニーズを理解して、採否に関わらず最後まで誠意を持って対応する。
12．維持管理方法	**県内屈指の総合ビルメンテナンス企業として能力を発揮し、安心安全な環境を提供する** 1　効率的な維持管理計画⇒各種法令及びNEXT21ビル管理規約等諸規則を遵守するとともにイベント時にも対応できる維持管理マニュアルを作成 2　予防保全を基本とした維持管理業務⇒保守点検内容をデータベース化し、活用分析を行い的確な予防保全計画を実現する。 3　迅速かつ柔軟な維持管理体制⇒本社がNEXT21全体の総合管理業務（設備管理・清掃・警備・防災監視）を行っていることから、効率的かつ柔軟な維持管理を実現する。 4　具体的な管理方法⇒建物設備・備品等は、日常業務での巡回点検・検針業務を行い、施設・設備等の機能維持及び不具合の早期発見に努めるとともに、舞台技術員が対応できない場合や修繕計画に基づく項目は修繕内容に合わせた専門の技術者が補修。また、清掃業務は利用頻度に応じた清掃計画を作成し、快適かつ清潔な空間を提供できるよう効率的な清掃業務を実施。