

(1) 施設の評価と運営の基本方針

①施設の評価

新潟市民の憩いの場となっている「白山公園」は、6つの空中庭園もあり、新潟市の顔ともいえる公園です。

空中庭園は、新潟市芸術文化会館(りゅーとぴあ)、燕喜館といった文化施設と新潟市陸上競技場、新潟市体育館のスポーツ施設を取り巻くように配置され、数多くの人が集まる新潟市役所へアプローチする市民の憩いのスペースとなっています。

また、空中庭園の下にある白山公園駐車場は、公園利用者や公園内施設の利用者、新潟市役所駐車場補完機能、さらに白山神社の利用者などの利便性向上の重要な役割を果たしています。



空中庭園・浮島カスケード



②施設運営の基本方針

1. 管理運営方針における5つの柱

施設の利用者の皆様に満足して頂ける運営業務を実施するため、これまでの管理運営で培ってきたノウハウを基に、更に施設発展のために施設価値を最大限に高めていきたいと考えております。

そこで管理運営方針として以下のとおり**五つの柱**を掲げ、管理運営を行ってまいります。

(1) 安心・安全で快適な施設環境づくり

- マニュアル類の完備、設備類の保守点検の定期的・継続実施
- 関連法令を遵守し、公共サービスに携わるための企業倫理の向上



(2) 利用者への質の高いサービス提供

- アンケートによる満足度調査を行い、利用者ニーズに沿ったサービス提供
- 施設的环境・特徴を活かした緑化啓発、利用者促進事業の開催



(3) 周辺施設との交流・協力

- 周辺施設と緊密に連絡を取り、イベントの規模など状況に応じて迅速に対応する
- 周辺施設や団体などと協力してイベントを行い、白山周辺の活性化を図る



(4) 平等利用の確保・施設の利用促進

- 市条例等に基づき平等で適正な利用許可・利用調整を行う
- ホームページ等PR活動の体制構築、市報・区だよりの活用

白山公園空中庭園 春の緑化フェア
フリーマーケット出店者募集
期5月8日(日)午前10時~午後3時
募集数:700名(応募多数の場合は抽選)
出店料:1,000円
期4月21日木曜(必着)までにはがきに住所、氏名、電話番号、年齢、販売品目を記入し、〒951-8131、中央区白山通1-613-69、市開発公社緑化推進室(☎025-232-7400)へ
※飲食物・生き物の販売は不可

(5) 財源確保と経費縮減への取組み

- 自主事業拡充、物品販売サービスの充実
- 適正な業務委託、適材適所の人員配置、環境、節電等への取組み



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

(2) 施設の運営に関する業務についての提案

ア 施設の利用（利用台数、集客、その他）の促進について

1. 広報戦略について

緑化推進室に広報担当者を配置し、各種メディアを活用した施設の利用案内や各種イベント情報を提供し、毎年利用者を増加させることを目指します。

- (1) 公益財団法人新潟市開発公社緑化推進室ホームページリニューアル
平成 23 年 4 月 1 日に緑化推進室のホームページをリニューアルしました。

ホームページリニューアルのコンセプト

- 老若男女問わず誰にでも見やすいホームページ
- 知りたい情報まで容易にたどりつけるホームページ
- 施設・事業内容のイメージを活かした幅広い層に好感をもってもらえるデザイントーン
- 新鮮な情報を継続的に発信できるフォーマット
- 「お問い合わせ」機能を追加し、利用者からの声を受付



- (2) 「にいがたParkEye」を活用した満空情報の配信

- 「にいがたParkEye」を活用し、パソコン・携帯端末から駐車場の満空情報を配信しています。



にいがたParkEye

- (3) 市報にいがた・区だより・パブリシティの活用

- 「市報にいがた」「区だより」は市民の関心が非常に高く、市民が一番目にする機会が多い広報媒体だと考えます。「市報にいがた」、「区だより」を活用し、施設の情報を発信し、市民への広報戦略として来場のアプローチをします。

- 報道機関等の関連メディアとネットワークを構築し、新聞やマスメディア等による情報発信を行います。

- (4) 花の見どころMAPによる情報発信

- 空中庭園にはソメイヨシノをはじめ 200 本もの桜が植樹されており、多くの来場者が訪れます。
- 花の見どころMAPを市内の公共施設に設置し、情報を発信しています。また当公社ホームページにおいても「花の見どころマップ」を掲載し、市民の方に花の開花状況を発信しています。



花の見どころマップ (HP)

- (5) 広報効果の分析と広報の改善

- 来場者アンケートを実施し、利用者の声を聴き施設運営に役立てるとともに、公社が取り組んでいる広報戦略の効果を分析し、改善していきます。

- Google無料サービスのGoogle・アナリティクスを活用し、ホームページ閲覧者からマーケティング分析を行い利用者増につなげていきます。

Google・アナリティクス



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

ア 施設の利用（利用台数、集客、その他）の促進について

2. にいがたレンタサイクルのステーションに登録します。

- にいがたレンタサイクルのステーションに登録し、駐車場利用者が新潟市内を自転車で探索できるお手伝いをいたします。
- 交通渋滞の緩和と排気ガスの削減、市民の健康増進に役立てていただきます。



レンタサイクル

3. 混雑時の人的対応による入出庫管理

周辺施設と連絡調整をとり、事前に駐車場混雑状況を把握し、人的対応を取ることによって入出庫をスムーズに実施します。利用者の安全と利便性の向上に努めています。

<p>入 庫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 混雑状況を見極め、来場施設に一番近い駐車場へ案内、誘導を行います。 ● 満車時には、市内の駐車場マップを配布し、案内します。 ● 機械トラブル等があった場合は、迅速に対応します。 	
<p>出 庫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 臨時出庫口を開放、近くの出口への誘導を行い、スムーズな出庫を実現しています。 ● 料金の精算業務を的確かつ迅速・丁寧に行い、気持ちよく出庫していただきます。 	
<p>人的対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全ての職員が共通認識のもと対応できるよう、各種研修を実施し公平・平等に利用していただけるよう努めています。 ● 歩行者の安全、車両に対する安心を人的対応で実現しています。 	

4. ニーズに対応した自主事業の強化

- 社団法人新潟市造園建設業協会、新潟県園芸商協会とタイアップし、「緑いっぱい」をコンセプトに周辺施設と連携します。
- 施設の環境や特徴、利用者ニーズにそった公益性の高い自主事業を行います。



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

イ 空中庭園にて市民が憩い、緑化に関心を持つ機会の提供（自主事業）について

1. 自主事業の方向性

(1) 自主事業の4つのテーマ

「快適・利便」「自然調和」「地域交流」「発見・学び」の4つをテーマに子どもから大人まで幅広い年代が参加・参画し、空中庭園にて憩いをもたらし、緑化への関心を与える自主事業を開催します。



潤いある地域社会の形成
市民の福祉向上
緑化啓発

- より快適な施設となるように、利用者の目線に立った質の高いサービスを提供します。
- 自然と調和した憩いの空中庭園で、庭園がくれる心地よさが堪能できるイベントを提供します。
- 地域と協力して、ふれあいの場・交流の場を提供します。
- さまざまな体験から白山公園への関心を高めてもらいます。

2. 自主事業の提案

①緑化フェア	②ライブコンサート	③空中庭園 フリーマーケット	④ヒーロー出動
開催日/5月 参加料/100~500円(入場料無料) 対象/なし	開催日/10月 観賞料/無料 対象/なし	開催日/10月 出店料/1,500/区画 出店数/90区画	登場日/5-10月 ※イベント開催時
			
寄せ植えプランター教室、フラワーアレンジメント、花木販売、水風船釣りなどのイベントを開催します。	新潟で活躍中のジャズバンド等によるライブ演奏を開催し、地域交流を図ります。	家庭などに眠っている不用品を捨てずに持ち寄り、安く販売することにより、ゴミの減量、資源の再利用に役立てます。	新潟のヒーロー（ガッター&東スポレンジャー）を呼びイベントを盛り上げます。
⑤ウェルカムフラワー	⑥レンタサイクルステーション	⑦自動販売機	
開催日/通年 観賞料/無料 対象/なし	利用期間/通年 レンタル料/100円/3H 対象/なし	販売日/通年 金額/120~150円 台数/2台	
			
白山公園駐車場内に季節の花をプランター等で展示し、利用者の皆様をお迎えします。	利用者に白山公園駐車場から「買い物・サイクリング」などで利用してもらい、白山周辺の街の活性化を図ります。	利用者の水分補給や熱中症予防、利便性向上のために自動販売機を設置します。 ※手数料20%	

3. 各事業の年度別数値（目標）

	事業①(人)	事業②(人)	事業③(人)	事業④(人)	事業⑤(本)	事業⑥(人)	事業⑦(本)
24年度	5,800	60	5,800	50	1,000	20	5,500
25年度	5,900	80	5,900	70	1,200	25	6,500
26年度	6,000	100	6,000	90	1,500	30	7,500
合計	17,700	240	17,700	210	3,700	75	19,500

団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

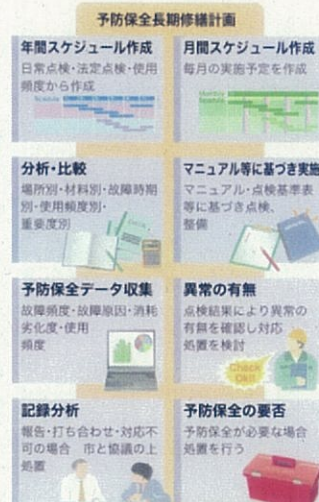
(3) 施設の維持管理に関する業務についての提案

1 基本方針について

施設設置目的の実現と更なる価値向上・活性化を図ることはもちろんのこと、**利用者の安全を第一に考え**、安心して快適な環境づくりを実施します。

(1) 施設保守管理

- ファシリティマネジメントに基づいてコスト削減と信頼性の高いすぐれた維持管理の徹底、施設価値の劣化と環境負荷に留意した最適な維持管理計画をたて、地域環境にやさしいエコロジカルな施設づくりを進めています。
- 上記の結果を踏まえ、施設・設備を最適な状態に保ち、突発的な修繕をできるだけ減らし、将来を考えた予防保全に重点をおいた施設保守管理を行い、施設・設備を最適な状態に保ちます。
- 修繕等が発生した場合は中央区に事業所がある業者を優先とし、最小のコストで最適な管理を追求しコスト低減と信頼性のある維持管理を実施しています。



(2) 定期点検等実施計画

利用者の安全性を確保するために専門性を要する業務は外部委託をし、効率性に努めています

- 新潟市の競争入札参加者名簿に登録してある市内業者の中から公社契約要綱に基づき選定しています。
- 年次的仕様見直し等による経費の削減を図っています。
- 委託業務の指導助言を行い適正に管理しています。
- 作業工程表等の提出を義務付け、作業手順の確認を行っています。
- 作業報告書の提出を義務付け、履行確認を適正に行っています。

(3) 外部委託業務

点検内容	実施時期	実施回数
警備業務（人的・機械警備）	通年	毎日
入出庫管理（有人対応精算業務）	通年	混雑時
入出庫管理（車両誘導警備業務）	通年	混雑時
駐車場管制設備定期点検 （管制システム） （案内システム）	6月、9月	年4回
	12月、3月	
	9月	年1回
消防設備保守点検	9月、3月	年2回
水景設備保守点検	5月、9月、 12月	年3回
自家用電気工作物保守点検	通年	月1回
空中庭園植栽管理業務	通年	添付資料のとおり
昇降機保守点検	通年	月1回
清掃業務	通年	毎日



消防設備点検



植栽管理

団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

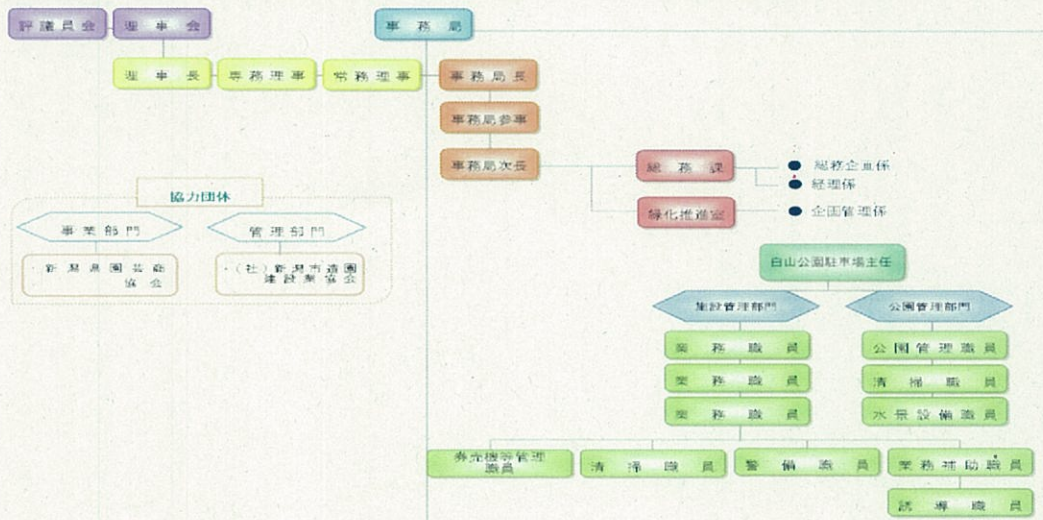
(4) 施設の運営組織についての提案

ア 運営組織の構成及び人員の配置と機能について

① 運営組織と人員の配置について

1. 組織体制

- 当法人の定款で定められた評議員会、理事会、事務局による適正な組織を整備しています。



2. 人員配置計画

- 常勤職員・常駐警備員により安全に管理できる人数を基本配置数とします。
- 周辺施設のイベントの内容により、精算業務・誘導業務の人員の配置を計画します。
- 当日の入庫台数により人員の増減をするなど、管理運営面や安全面で万全の陣容と対策をとります。

役職	担当業務	雇用形態	勤務時間	備考	
施設主任	施設のマネジメント全般/ 窓口/ 使用料徴収事務/ 予約受付/ 緊急対処/ 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:15 13:15-22:00	38時間45分 /週	施設勤務
施設副主任	窓口/ 使用料徴収/ 予約受付/ 緊急対処/ 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:15 13:15-22:00	38時間45分 /週	施設勤務
事務職員1	窓口/ 使用料徴収/ 予約受付/ 緊急対処/ 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:15 13:15-22:00	38時間45分 /週	施設勤務
事務職員2	窓口/ 使用料徴収/ 予約受付/ 緊急対処/ 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:15 13:15-22:00	38時間45分 /週	施設勤務
警備員1	付帯設備監視/ 巡回点検/ 緊急対処/ 駐車場誘導/ 両替金運用/ 窓口/ 予約受付	セコム 上信越	8:30- 翌8:30	24時間/日	
警備員2,3	巡回点検/ 緊急対処/ 駐車場誘導		15:00-23:00	8時間/日	
誘導・有人 精算要員1~4	駐車場誘導/ 出口有人対応精算業務	シルバー 人材センター	8:00-22:00の 間の9時間	繁忙期 2~9時間/回	
有人精算 要員1~6	出口有人対応精算業務		8:00-22:00の 間の2時間	繁忙期 2時間/回	
誘導要員 1~9	駐車場誘導	北陸銀河	8:00-22:00の 間の2時間	繁忙期 2時間/回	

事前精算機による精算後、30分を経過すると駐車料金が加算されます。適切な人員配置、スムーズな有人対応や誘導を行い、イベント終了後においても30分以内での出庫完了を実施しています。

団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

イ 職員の意識の向上・継承について

1. 「管理業務マニュアル」の整備

- 施設管理に最も重要な「安全性・公共性」に係る事項について、全ての職員が共通理解できるよう「管理業務マニュアル」を整備し、白山公園駐車場の管理に従事する委託先を含めたすべての職員が共通認識のうえで業務に携われるよう体制を整えています。
- 必要に応じて、「管理業務マニュアル」を改訂し、最新動向に即した管理運営を行います。



2. 職員全員による定期的な研修

- 「管理業務マニュアル」に基づいた研修の他に、定期的に各種研修を実施し、より質の高い人材の育成を図り、利用者にとって「迅速・親切・丁寧」で親しみのもてる対応を心がけます。

研修項目	研修の概要	時期
施設業務掌握研修	●「管理業務マニュアル」に基づいた日常業務の習得	年1回
接遇・マナー研修	●信頼関係を築くのに大切な言葉選び ●顧客満足（CS）の重要性 ●接客マナーの基本 etc	年1回
O A 研修	●分かりやすい掲示物の作成方法 ●パソコンの基礎知識 etc	年1回
救命救急研修	●新潟市消防局の普通救命講習を受講 ●A E D の使用方法を含めた救急法を習得	年1回
避難誘導・消防訓練	●防火管理者が中心となり、避難誘導・通報・消火訓練等を行う	年2回

この他にも指定管理者として、常に一定基準以上の資質を施設職員が維持できるよう年間を通して計画的に研修を実施します。

3. 職員間の情報の共有化

- 白山公園駐車場の管理に従事する委託先を含めたすべての職員が情報を共有できるように努めています。

職員ミーティング

業務日誌による引継ぎ及び定期的な職員ミーティングを行うことにより職員間で情報の共有化を図る。



本部ミーティング

現場と本部でミーティングを実施し情報の共有化を図る。



業務日誌の活用

終業時に申し送り事項等を記入し翌日の業務が迅速に行えるよう図る。

業務予定表

月のイベント予定、業務計画等、全職員が一目でわかるよう連絡ボードを活用。



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

工 苦情への対応・個人情報保護に関する取り組みについて

◆苦情への対応について

1. 苦情対応への6原則

- 常に相手の立場に立ち、私情や先入観にとらわれず、誠実かつ迅速な対応を心がけます。
- 駐車場周辺施設と連携し、当日の駐車場混雑予想を事前に伝え、周知します。
- 市内5箇所にある案内表示板と、インターネットなどによる「にいがたParkEye」で満空情報を活用していただくよう、広報していきます。
- 駐車場精算機の機械トラブルによる苦情については、利用者に不利益のない対応を行っていきます。
- 利用者への周知を図るため、また、サービスの質や信頼性の向上を図るため、苦情・対応内容について個人情報に関するものを除き、プライバシーに配慮したうえで、ホームページ等で公表します。
- 利用者の声を真摯に受け止め、全職員で共有すると共に、より良いサービスを提供するための、貴重な情報源とします。

2. 要望・苦情等の集約手法

手法	対応
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケートにより利用者の評価及びニーズを把握。 ●アンケート結果を運営改善に役立てる。 ●ホームページなどに情報を開示。
電子メール	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページに「問い合わせ機能」を搭載。 ●電子メールを通して利用者の意見・要望を聞く。 ●電子メールは常時チェックし、問い合わせに対して迅速に対応。
声掛け	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者へ積極的に「声掛け」を行うことで直接的に意見・要望を聞く。



HP 問い合わせ機能

◆個人情報保護に関する取り組みについて

1. 個人情報保護に関する取り組み

(1) 個人情報保護等の遵守姿勢

組織としては、『公益財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を含め、各種規程を整備し、職員に対しては、研修や教育を継続的に行い、コンプライアンス意識を浸透・定着させています。

(2) 個人情報保護の管理体制

「新潟市個人情報保護条例」並びに「個人情報保護法」を基に『公益財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を定め、個人データの流出、漏洩、紛失、破損、改ざん等を万全に防ぎ、適正かつ確実に個人情報を保護します。

組織的な安全管理 <ul style="list-style-type: none"> ●安全管理に対する規程を運用し、職員の責任と権限を定め、実施状況を随時確認。 	人的安全管理 <ul style="list-style-type: none"> ●職員には、教育・訓練を行い個人情報の取扱い等について正確な体制・知識を習得させる。
物理的な安全管理 <ul style="list-style-type: none"> ●紙ベースの情報等を保管するキャビネットを常に施錠し、保存期限を守る。 	技術的な安全管理 <ul style="list-style-type: none"> ●情報システムへのアクセス制御・監視等、データに対する技術的な安全管理を徹底する。



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

ウ 災害及び事故対策について

1. 基本方針

わたしたちは、平成10年10月から現在に至るまで、新潟市から施設管理運営の指定を受けてきたことから、公共施設の管理運営を代行するという重責を認識し続け、各種マニュアルを整備し白山公園駐車場に従事するすべての職員が即時対応できるよう体制を整えています。

※わたしたちは施設内外の巡回を重視しています。

【巡回のポイント】

《見る》…至るところに目を配る

《聞く》…利用者や地域住民とのコミュニケーションを図り情報を入手する

《話す》…積極的に声をかける



火災

◆火災を防ぐ

- 火元周辺・建物周辺に可燃物を置かない。
- 燃料・薬品は定められた使用方法、保管をする。
- 火気使用場所の整理整頓に努める。
- 消防訓練（年2回）を実施し、火災発生時の対応行動を把握する。
- 消防設備の定期点検を実施する。
- 消火器、消火栓、火災報知機の操作方法を習得する。
- 火元責任者による責任区域の安全確認を行う。

地震・津波

◆地震・津波に備える

- 緊急地震速報を感知したら事務所内に設置してある放送設備等を使用し利用者に周知する。
- 落下、転倒などの危険箇所を発見し、対策を実施する。
- 崩落、落下の恐れがある箇所は早期に修繕する。
- 非常用品の点検、補充をする。

台風・豪雨・大雪

◆台風・豪雨・大雪に備える

- テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を把握して起こり得る事態に対応策を練る。
- 飛ばされやすい物や倒れやすい物を撤去、移動する。
- 植栽、工作物等の養生や補強をしておく。
- 施設利用制限、事業の中止を判断し、周知するとともに、早期帰宅の呼びかけ、被災を回避する。
- 日頃の巡回によりハザードマップを作成し、風雨により危険の増幅が予測される場合は、事前に措置を施す。

傷害・盗難事故、不審者・不審物・利用者同士のトラブル

◆不審者・不審物への備え、回避策

- 施設内外を適時巡回し、不審物、不審者の有無を確認する。
- 事件、不審者情報を入手し、周知する。
- 利用者に声をかけ、日頃からコミュニケーションをとる。
- 周辺に不審者、不審物らしき情報がある場合は警察に知らせる。
- トイレ、駐車場等での盗難、置き引きの有無、それらを誘発する状況にないか巡回時に確認する。
- 盗難事例や事故事例のある箇所、または予測される場所に注意喚起POP・サインの掲示を行う。

平成24年度 白山公園駐車場収支予算書

【収入計画】

(単位：千円)

項目	金額
指定管理料	131,500
合計	131,500

【支出計画】

(単位：千円)

項目	金額
人件費	16,661
警備業務	20,000
設備保守点検	3,045
清掃等業務	9,261
高圧受電施設保安管理費	620
エレベーター保守管理費	4,105
樹木管理費	15,802
水景施設保守点検費	3,412
除雪経費	3,680
光熱費・消耗品費・修繕費	14,758
役務費	947
使用料及び賃借料	384
事務費	1,887
入・出庫時対応	21,300
諸経費等	15,638
合計	131,500