

施設の評価と運営の基本方針

① 施設の評価

天寿園は、新潟市における日中友好のシンボルとして、全国的にも数少ない本格的な中国庭園と伝統的な日本庭園とを同時に無料で鑑賞できるとともに、一体となって建設されたホールや和室大広間は、市民の文化・交流活動の場として、「憩い、集い、交わる」をテーマに、文化と生活、余暇をひとつに結んだ新しいタイプの総合文化施設で、訪れる人は広い庭園の中を散策しながら、様々な知的刺激を受け、新しい生活への活力を得ることができる施設であると考えます。

■庭園

- ・自然豊かな鳥屋野潟南部の田園地帯を望むアメニティ空間において、日中相互の素晴らしさを認識し、新潟市と中国の交流の関係を理解する足がかり的な役割を担いながら、庭園の醸し出す安らぎの雰囲気は、心が落ち着く、癒される場所であると評価を得ています。



■ホール・大広間・茶室

- ・企業の研修会や展示会、市民の各種同好会の活動のほか、コスプレの撮影会等による利用が盛んで、その大半がリピーターによるものとなっており、利用者の定着化が進んでいるものと認識しています。

“天寿園”の魅力を今後も継続して発揮し、安全・安心に設置目的を達成し続けるためには、経年劣化の著しい建築躯体や設備機器の大規模修繕対応が最大の課題であると考えます。



② 施設運営の基本方針

私たちは、“庭園”と“ホール・大広間・茶室”のどちらの用途も重要であると考えており、次の基本方針のもと、「安心して利用できる施設」、「再び訪れたい施設」を目指し、管理運営を行います。

■基本方針

- 利用者が「憩い、集い、交わる」ための施設運営
- 更なる魅力創出による新規利用の促進
- 環境保護に配慮し、安全・安心で利用者に優しい管理運営
- コンプライアンスの徹底と平等利用の確保
- 日常点検から計画的な施設保全の徹底



■基本方針を達成するための具体的な施策

- ・天寿園の魅力と特性を活かした自主事業などによる賑わいの創出
- ・新潟市の事業の誘致または施策を反映した事業の実施による賑わいの創出
- ・庭園の魅力を最大限に発揮するよう維持管理水準の確保
- ・利用者の安全を第一に、設備機器の定期的・継続的な保守点検の実施
- ・全ての職員を対象としたコンプライアンス研修実施と順守
- ・施設の特性に応じた「管理業務マニュアル」の実践徹底と適正な更新
- ・施設利用者にわかりやすいサインの見直し
- ・公社管理の近隣施設と連動した効率的な施設運営

施設の運営に関する業務について

ア 市民が憩い、集い、文化交流の場としての提供（自主事業）について

これまでに培ったノウハウと人脈を活かし、ホールや大広間・茶室、庭園を最大限に活用した、安全かつ賑わいのある魅力ある自主事業を開催します。

■実施事業

事業名	写真	実施内容
定期コンサート		毎月1回、音楽サークルの演奏によるコンサートを開催します。
コンサート (不定期)		来園者が減少する秋から冬にかけてコンサート開催します。
庭園夜景コンサート		夜間開園をしている7月の夜間に、コンサートや落語会を開催します。
クリスマス ジャズコンサート		主に幼児とその家族を対象とし、音楽演奏やダンス、ゲーム大会を開催します。
天寿園まつり		コンサートやワークショップ、近隣専門学校生の自然栽培野菜の販売・NPO法人連携の空心菜販売、クイズラリー、綿あめ等飲食販売を実施します。
ばら展 (春・秋)		新潟ばら会と連携し、ばらの展示及び講習会を開催します。
産後ママヨガ		1歳未満のお子様と一緒に参加し、産後の体力低下、育児中のストレスなどの悩み解消を目的とし、庭園を見ながら産後の運動はじめ、気分転換、友達づくりに最適な教室を開催します。
抱っこでダンス		赤ちゃんを抱っこしたままダンスを行い、赤ちゃんとのスキンシップを深めつつ、母親がダンスを楽しみながら産後の運動不足やストレス解消を目的とした教室を開催します。
ゆるりヨガ		100畳の広い空間で、型にとらわれないゆるいヨガを行います。心身をリラックスさせるとともに、ゆったりした気持ちになることで日常の緊張を開放する教室を開催します。
ばら教室		ばらを美しく咲かせ楽しむために、剪定や植え替えの実習型講習会を開催します。
ガーデニング講座		寄せ植えやコンテナガーデンをテーマに、実習型の講習会を開催します。

緑化技術研究会		新潟市における緑化事業の着実な推進に向けて、一層の技術の研鑽と交流を図るため研究会を開催します。
展示スペース開放		瞑想間や館内廊下を利用し、「新潟市美しい農村景観フォトギャラリー」や「白山公園空中庭園写真コンテスト」入賞作品など、ポスターや写真の展示を行います。
のみの市		駐車場を利用して、のみの市（骨董市）を、4月から11月まで開催します。
鯉のエサ箱設置		庭園の池に鯉のエサ箱を設置し、来園者に給餌を楽しんでいただきます。
自動販売機設置		利用者の利便性向上や熱中症予防に、引き続き自動販売機を設置します。
売店誘致		来園者へのサービスの提供とともに、仲間づくりなど気楽に遊びに来られるような「地域の茶の間」的な機能を有した売店を引き続き設置します。
お見合いイベント誘致		出会いを求めている独身男女を対象に、食事をしながらパーティーを楽しんでいただく会場としてカフェを提供します。

■新規実施事業

ハンドメイドワークショップ	雑貨、小物、ジュエリーなどの「ものづくり」を、レクチャーを受けながら、子供から大人まで気軽にチャレンジし、自分だけの作品を手で作る楽しさを味わって、気軽に参加できるワークショップを開催します。
絵本展示と絵本読み聞かせ	瞑想館で新潟市で活躍の絵本作家の原画展を開催します。展示期間中に幼児を対象に絵本の読み聞かせも開催します。
身近な法律教室	知っているようで実は知らない相続などの法律を、わかりやすい説明で中高齢者を対象に開催します。

■令和2年度以降の方向性

- 元年度に実施した事業の評価を踏まえ、2年度以降の事業企画に繋がります。
- 事業実施にあたっては、天寿園に設置している売店及びカフェの連携により、オール天寿園で自主事業を展開します。
- アンケート等によりニーズを把握し、ホールや大広間・茶室、庭園を活かしながら、子どもから高齢者まで幅広い年代が参加し、文化交流の場として一層の定着化が図られる事業を目指します。
- 地域の方が気軽に参加できる催しを定期的で開催することにより、庭園の魅力の再発見を促し、より多くの市民の方々が訪れる公園を目指します。

■自主事業の実施による年間利用者数目標

- 指定期間5年間 平均1万人/年を目指します。

イ 施設の利用（一般公開、貸室、その他）促進について

より多くの利用者ニーズにお応えすべく、施設特性を生かした提案により利用促進を図ります。

新規利用は自主事業のほか、効果的な広報活動とサービス向上によって、またリピート利用は施設設備の効果的な利用提案、サービス向上により維持促進を行います。

■ 広報活動の取り組み

- ・ マスコミに自主事業を含むイベント情報を提供し、報道してもらえるよう依頼します。
- ・ 市民の関心が非常に高く、最も目にする機会が多い広報媒体である「市報にいがた」「区だより」を積極的に活用します。
- ・ 公社が管理している各施設にイベントチラシを配布し、利用促進を行います。
- ・ ホームページを改善し、日常的にアクセスしたくなるようなページをつくります。
- ・ 新潟駅西側連絡通路に設置してある専用掲示板に、イベントポスターを掲示し、天寿園の来訪と利用を促進します。
- ・ 各種 SNS（ツイッター、フェイスブック、インスタなど）によりイベント情報を発信することで、天寿園の魅力を提供します。

■ サービスと快適性の向上への取り組み

- ・ 来場者アンケート等により、利用者の声を施設運営に役立て積極的な改善を行います。
- ・ 庭園ガイドを行います。
- ・ ホール、大広間等の利用後は、次に利用される利用者に気持ちよくお使いいただけるよう、清掃及び安全確認を徹底します。
- ・ イベント主催者向けのサービスとして、チケット販売を行います。
- ・ 筆談パッドや翻訳アプリを活用するなど、障がい者や高齢者、外国人や子育て世代の利用者の気持ちに寄り添ったサービスの提供をします。
- ・ 庭園、館内の表示・サイン標識を障がい者など誰もが分かりやすい表示に見直します。
- ・ 施設の日常点検を行い、段差の解消や滑りやすい部分の改善など、事故が起きない施設運営を行います。
- ・ 全職員が均一したサービスを提供できるよう、マニュアルに基づいた研修等を定期的を実施します。

■ 新潟市の事業の誘致

- ・ 新潟市の事業を積極的に誘致します。

過去の事業例

- ・ 中央区健康福祉課 特色ある区づくり事業「妊カフェ」「育カフェ」子育て講座「10か月育ちの講座」
- ・ 環境研究所、環境政策課 新潟の里潟展、ハクチョウを送る会
- ・ 農村整備課 新潟市美しい農村景観フォトギャラリー
- ・ 水と土の芸術祭 作品展示会場
- ・ 公園水辺課 緑化ポスター審査会・表彰式・ポスター展示
- ・ 動く市政教室 昼食・休憩場所
- ・ 文化創造推進課 書の展示

■ 年間利用者数目標（自主事業を除く）

- ・ 指定期間 5 年間 平均 10 万人／年を目指します。

施設の維持管理に関する業務について

当施設の管理を開始してから23年にわたり大きな事故・トラブルもなく運営してきた実績とノウハウを生かし維持保全を行います。また、施設の突発的な利用休止が起きないように日常管理の徹底による維持管理を行うことで、利用者がいつでも良好な状態で施設を利用できるようにします。

施設（建物、庭園、外構、附属設備機器等）の維持管理の計画

■施設の維持管理の基本方針

- ・職員による日常点検と専門業者による定期（保守）点検、法定点検の実施により、不具合箇所の早期発見とその対応を行い、施設環境を良好な状態に維持します。
- ・日常清掃、定期清掃、特別清掃により施設内の美化に努め快適な施設環境を整えます。

■建物維持管理の計画

- ・公社「施設点検マニュアル」の5つの視点から日常点検を行います。この点検を確実に行うことで、不具合箇所を早期に発見し、安心して利用できる施設環境を維持します。
 - ① 安全性の確認（施設の劣化・破損）
 - ② 機能の保全（消耗、部材の交換）
 - ③ 劣化状況等、情報の収集・記録・報告
 - ④ 衛生状態や快適性の確認（汚損等）
 - ⑤ 周辺施設に対する影響の確認
- ・朝夕に園内を巡視し、施設の不具合箇所の早期発見、迅速な対応に努めます。
- ・30万円以下の小規模修繕は、これまでの経験を踏まえ公社が行うこととし、迅速かつ最小のコストで最適な発注を行います。また、30万円を超える規模の工事においては、仕様の見直し・費用削減・工期短縮などの視点から、丁寧かつ積極的に新潟市に提案を行います。
- ・修繕等の記録をデータベース化し、適切な管理を行います。

■庭園維持管理の計画

- ・専任の技術職員が常駐することにより、これまでの維持管理業務で培った技術、ノウハウを最大限に発揮し、適切な維持管理を行います。

管 理	作 業 内 容	期 間
芝生	除草・刈込み・目土・灌水・施肥	通年
樹木	剪定・灌水・施肥 松類：みどりつみ・もみあげ・枝すかし	通年
病虫害防除	病虫害の種類・発生時期・対処方法を把握し迅速な防除	通年
冬季	冬囲い・雪つり・たけぞえ縄縛り・除雪	12月～3月
池	水面清掃・水質監視・水生植物管理	通年
その他	巡視・清掃・除草・破損修理 など	随時

■外構・附属設備等維持管理の定期（保守）点検・法定点検の実施

- ・自家用工作物など専門性の高い設備機器類は、専門業者による保守点検を行います。不具合箇所は大規模修繕になる前の「予防修繕」を行うことでライフサイクルコストの削減につなげます。
- ・消防設備など法定点検が義務付けられている設備機器類は、法定期限内に点検・報告を行い、重要指摘事項は速やかに市へ報告します。

■外部委託業務

- ・公社で実施することができない専門性のある業務は、市の承認を得て外部業者へ委託します。
- ・毎年、仕様の見直しを図るほか、工程表や報告書の提出を義務付け、業務を適正に管理します。

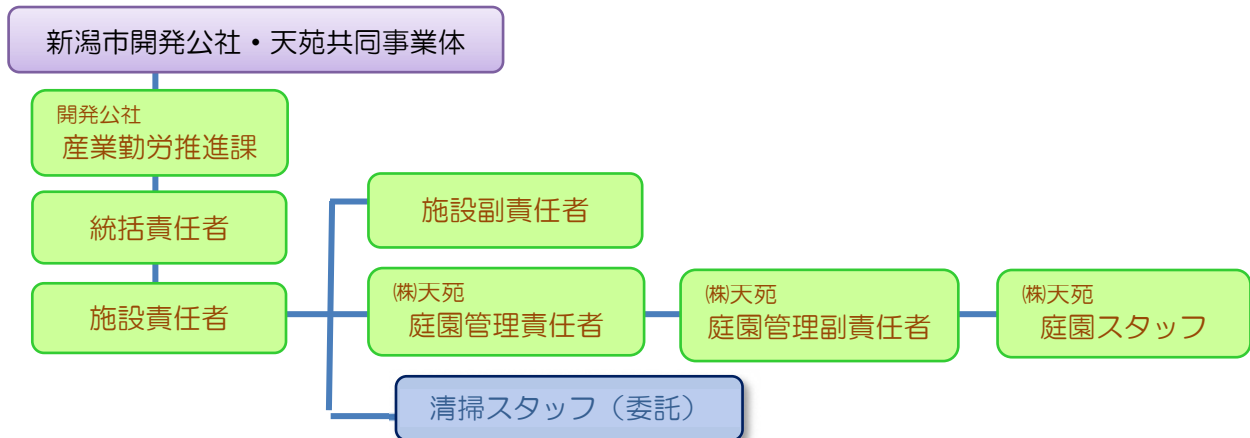
施設の運営組織について

ア 運営組織の構成及び人員の配置と職能について

利用者の安全確保とサービス提供に必要な人員を配置するだけでなく、責任者クラスが常駐する勤務体制で、より万全でより効率的な運営体制を構築します。

① 運営組織と人員の配置について

■ 組織構成



●再委託には公の管理運営の実績を有する新潟市内の企業・団体を優先的に選定

■ 人員配置計画

- 管理に必要な人数を基本配置し、工事立会のほかイベントや施設利用の繁忙により調整を行います。
- 当施設の運営体制はシフト勤務であるため、業務日誌、ミーティングのほか、社内ネットワークにより公休日の職員への情報共有を徹底します。
- 近隣の公社管理施設である、産業振興センター及び新潟テルサとの管理部門の一体化により日常的な協力体制を構築します。(上記の社内ネットワークで常時結ばれています。)

役職	担当業務	雇用形態	勤務時間	
統括責任者	管理運営業務の統括	産業勤労推進課長兼務	8:30~17:15	38時間45分/週
施設責任者	管理運営全般	常勤職員	8:30~17:15 12:30~21:15	38時間45分/週
施設副責任者	施設管理運営全般	常勤職員	8:30~17:15 12:30~21:15	38時間45分/週
庭園管理責任者	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:00~17:30 13:00~21:30	40時間00分/週
庭園管理副責任者	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:00~17:30 13:00~21:30	40時間00分/週
庭園スタッフ 1	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:00~17:30	40時間00分/週
庭園スタッフ 2	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:00~17:30	40時間00分/週

② 施設運営の責任者及び副責任者の職権・職能について

施設責任者のほか、副責任者を配置することで、主観的判断ではなく常に客観的判断を行い、事象に対処します。また、所管課との調整やスタッフ教育をスムーズに行うことができます。

■ 職権・職能について

役 職	配置候補者	職 権 ・ 職 能
施設責任者 (館長)	おがわ 小川 みか 美加	<ul style="list-style-type: none"> 施設の統括 中央区役所、開発公社、関係団体、近隣施設との連絡・調整 施設利用申請受付・許可 施設の管理運営 施設利用料の徴収と市への納付 自主事業の企画とマネジメント 外部委託業務の監理及び作業工程、履行の確認 物品購入、簡易修繕の発注 防火管理者
施設副責任者	ことろ 後藤 かほる	<ul style="list-style-type: none"> 施設責任者の補佐（責任者不在時の代理責任者） 施設利用申請受付・許可 施設の管理運営 施設利用料の徴収と市への納付 自主事業展開 外部委託業務の指導、助言及び作業工程、履行の確認 物品購入、簡易修繕の発注

③ 従事者の雇用・労働条件について

■ 労働関係法令に適合した雇用・労働条件

- 「労働基準法」「労働契約法」「高齢者等の雇用の安定等に関する法律」等の労働関係法令に適合した30種の公社内部規程に基づき、雇用・就業します。
- 厚生年金保険、健康保険、雇用保険の適用有無をはじめ、賃金を含めた各種雇用・労働条件等を明記した雇用通知書を本人に手渡し、労働条件を周知します。
- 新潟地方最低賃金審議会にて更新される新潟県の最低賃金額を上回る額を支給するとともに、委託業者に対しては委託料の増額などを通してその遵守を促します。
- 公社本部では、雇用・労働関係法令に関する講習会や研修会に参加し、最新情報の収集に努め、法令改正時にはこれに則して、関係する規定類を即時に改定します。
- 公社は、次世代育成支援対策や、男女が共に働きやすい職場環境づくりに積極的に取り組む企業として「くるみん認定（新潟県男女共同参画推進企業）」に登録・認定されています。

■ 配置予定者の主な雇用・労働条件

役 職	雇用形態	勤 務 時 間	社会保険等	
施設責任者・副責任者	常勤職員	8:30~17:15 12:30~21:15	週5日 38時間45分/週	適 用
庭園管理責任者・副責任者	常勤職員	8:00~17:30 13:00~21:30	週5日 40時間00分/週	適 用
庭園スタッフ	常勤職員	8:00~17:30	週5日 40時間00分/週	適 用

イ 職員の資質の向上・継承について（人材育成の取り組み）

来園者が安全・安心・快適に過ごしていただけるよう、業務マニュアルの徹底、研修の継続により資質の向上を図ります。

■「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、「管理業務マニュアル」を整備し、天寿園の管理に従事するすべての職員（委託職員含む）が、共通認識の上で業務に携われるよう体制を確立しています。
- ・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。

■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、安定的で良質な公共サービス従事者としての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します。さらに、入社年次や職責に応じた階層別研修により公益法人としての高い信頼感と強い責任感を醸成します。



研修項目	研修の概要	回数
接遇・マナー研修	・信頼関係を築くのに大切な言葉選び ・接客マナーの基本など	1回/年
救命救急研修	・応急手当普及員から普通救命講習を受講 ・AEDの使用方法を含めた救急法を習得	1回/年
平等利用研修	・年齢、性別、障がいの有無を問わずの確で親切な対応を習得 ・「障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例」の目的、理念の学習	1回/年
コンプライアンス研修	・クレーム対応、雇用問題等の研修	1回/年
ハラスメント研修	・ハラスメントの概要、予防策、相談時の対応等の研修	1回/年
消防訓練・避難訓練	・初期消火、通報、避難誘導を様々なケースを想定し実施	2回/年

■指定管理施設の交流やネットワークで情報・ノウハウの効果的活用

- ・公社が、指定管理者として管理運営する他施設における業務ノウハウと人的ネットワークを効果的に活用していきます。
 - 情報交換
 - 相互協力
 - 事業協力や共済、支援、スタッフ応援
 - 合同研修
 - 施設紹介や斡旋、融通
- ・月2回の公社全体会議において事故対応、ヒヤリハットによる未然防止策、好評な自主事業の水平展開や、集客方法・施設稼働率向上のノウハウを共有します。
- ・自主事業実施等で得た人脈などは、各事業別に連絡先等を集約し、担当職員交代時には関係資料をすべて引き継ぐ体制を整えています。

ウ 災害及び事故対策について（安全確保・災害時の対応）

■災害や事故の予防策と対策

事故・防災・防犯、すべてのケースを想定した「危機管理マニュアル」「緊急連絡網」「災害対策本部要綱」を整備し、直ちに行動に移せる体制を確立します。

常 時	<ul style="list-style-type: none">・火元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。・施設内外を適時巡回し、不審物、不審者の有無を確認する。・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。・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。
-----	---

■予防管理体制

- ・施設責任者には消防法に基づく防火管理者資格取得者を配置します。
- ・すべての職員が救命講習を受講し、AED仕様を含め適切な一時救命措置を行います。
- ・災害・事故・事件等への危機管理能力の強化を目的とした危機管理組織を編成します。
- ・「新潟市地域防災計画」を基に、事故、防災、防犯すべてのケースを想定した「危機管理マニュアル」を策定し、事故または異常の通報・合図が伝わった際は直ちに対応します。
- ・新潟市危機管理防災局の「新潟防災メール」み登録し情報収集を行い、必要に応じて館内放送等で情報を発信します。
- ・研修や訓練を通して危機管理に対する職員・スタッフの意識向上を図ります。

■緊急対応の明確化

- ・緊急時に備えた緊急連絡網を作成し、全職員へ周知を徹底し、緊急連絡先一覧表を掲示しています。
- ・危機管理責任者の指揮命令と担当の役割を明確化し、統括責任者が緊急時には管理・統括をします。
- ・事故等が発生した際は、統括責任者を責任者として、近隣の公社管理施設に応援協力を求め、お客様の安全を第一優先として対応します。
- ・緊急時においては、役員、総務課と緊密な連絡をとり、公社が一体となって対応します。

■復旧対策

災害発生後は、通常の開館状況に戻るよう、所管課と連携を図り、速やかに次の対応をとります。

- ・建物・設備等の故障や破損状況の確認と、その被害が拡大しないよう、直ちに応急処置を行います。
- ・新たな被害が発生しないよう、所管課と協議の上、有資格者による安全点検を実施します。
- ・被害にあった建物、設備については、修繕もしくは撤去、または取り換えの計画を立て、所管課と協議しながら、原状復帰に向けて対応します。

■万一の事故に備えて

- ・公社は各種点検等により、施設の不備による事故を未然に防止するとともに、万一の予期せぬ事故に備え施設賠償責任保険に加入しております。
- ・不測の事態に備え、法律顧問契約を高野泰夫法律事務所と締結しています。
- ・犯罪防止の観点から、庭園・施設内に録画機能付きの防犯カメラの設置を提案します。

エ 要望や苦情の把握、対応方法、関係法令の遵守・個人情報保護に関する取り組みについて

要望や苦情の把握・対応について

■ 要望や苦情への対応

利用者が気軽に問い合わせができるよう、複数の手法を設けます。

利用者の声は改善の大きなチャンスと受け止め、全職員で共有するとともに、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。

手 法	内 容	対 応
アンケート	イベント毎に採取	内容を迅速に精査し、直ちに対応が可能な案件は即対応し、市の判断が必要な案件については直ちに相談・協議をします。 また、アンケートについては、結果をふまえ改善を図り、今後のイベントにつなげていきます。
意見箱の設置	用紙・投函箱を設置	
問合せメール	ホームページの問合せ機能設定	
公社理事長への手紙	専用用紙・封筒を設置	

関係法令の遵守・個人情報保護に関する取り組みについて

■ 法令の遵守体制


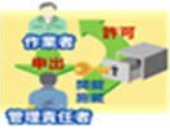


- ・ 個人情報保護、情報公開等のコンプライアンスに関する具体的な対応を含めた規程及びマニュアルを策定し、適正に運用します。
- ・ 職員採用時に、行動規範や退職後も含めた守秘義務等の順守を明記した誓約書の提出を義務付けます。
- ・ 関係する法制度が改正された場合は、規程類を即時作成改定し各種研修等により職員への周知徹底も併せて実施します。
- ・ 新潟市暴力団排除条例に係る対策や、反社会的団体との接触・便宜提供の禁止を徹底します。

コンプライアンスに関する 開発公社規程集(抜粋)

- 法令遵守要綱
- 個人情報保護規程
- 情報管理要綱
- 情報公開規程
- 契約要綱
- 職員就業規則
- 職員の制裁に関する審査会設置要綱

■ 個人情報の保護

個人データの流出・漏洩・紛失・破損・改ざん等を防ぐことを重要なポイントとしたガイドラインにより、適正かつ確実に個人情報を保護します。

	組織的 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護等に対する規程を策定し、適正に運用します。 ・ 非常災害時も含めた情報保護について、スタッフの役割、責任、権限を明確化します。
	人的 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修により個人情報の取扱い等について、正確な知識の周知徹底を行います。
	物理的 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報が含まれる資料はキャビネットで保管し、使用時間以外は常に施錠します。 ・ 不法侵入を防ぐため、警備業務委託による盗難防止措置をとります。
	技術的 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ パソコンにウイルス対策ソフトを導入し、PC 起動時のパスワードを設定します。 ・ 職員毎の個別 ID・パスワードを設定し、階層別による情報取扱い権限を設定します。