

平成 30 年度新潟市巻ほたるの里公園指定管理者事業計画書

- 施設名 新潟市巻ほたるの里公園
- 団体名 株式会社 福井開発
- 代表者名 石田 三夫
- 所在地 新潟市西蒲区福井 4067 番地
- 設立年月日 平成 4 年 10 月 1 日
- 連絡先 電話 0256-72-4126 Fax 0256-72-1126

1 経営理念・経営方針

【経営理念】

全社員が公の施設管理を担うことに誇りを持ち、働きがいのある職場づくりを通じて、社会貢献、地域振興を進め、市民に愛される施設を目指し、新潟市の発展に貢献する。

【経営方針】

- ① 安心、安全第一で快適な環境の提供
- ② 法令を遵守し、情報公開に努め市民に信頼される企業
- ③ 職員の人材育成に取組み、きめ細かいサービスを提供
- ④ 地域と一緒に地域に根ざした経営

2 指定管理業務に係る事業計画（運営方針，集客計画，入館者数及び利用料収入見込など）

運営方針

西蒲区の歴史・文化・産業の観光拠点の中心施設に発展させ、さらに、施設利用者にとって登山や散策での精神・体力などの健康増進面で満足リピーターとなっていたいただける施設の運営。

- 1 公の施設であることを十分わきまえ公平・平等を認識した上で、利用者をお迎えする。
- 2 設備点検、検査を実施し安心・安全を確保した上で、利用者をお迎えする。
- 3 地域の観光拠点として認識をしっかりと持った上で、利用者をお迎えする。
- 4 地域の健康づくりの拠点施設としての認識をしっかりと持った上で、利用者をお迎えする。
- 5 利用者ニーズをしっかりと捉えた上で、利用者をお迎えする。
- 6 サービス事業として人材の育成を徹底し、利用者をお迎えする。
- 7 財務的に安定した会社経営の実践。

【集客計画、入館者数見込み及び利用料収入見込み】

観光面を活かした新規利用者の獲得計画

- 1 角田山に群生する「雪割草」や「かたくり」等、主に春花シーズンでの県外エージェントを含めた積極的なPR。
- 2 地元事業所や施設等と連携をとりながら、産業観光手法を取り入れた利用顧客誘致活動。
- 3 ホームページや当館会員サイト及び定期的な折込チラシ（西蒲区・西区を対象）を利用したの情報提供。
- 4 ほたるまつり等、地域イベント活動の早期情報提供。

健康増進面を活かしリピーター利用者の獲得計画

- 1 利用者気持ちよく入浴してもらう安全・安心に配慮した施設管理。
- 2 地元食材を中心「健康と美容」をテーマにした食メニューの提供。
- 3 交流館を利用したカルチャー教室等と組み合わせた利用の促進。
- 4 利用者ニーズに即応したポイントカードやイベント企画でのリピーター誘客戦略。
- 5 消費税の増税時に対応した割安感、安心感のある入館料設定。

目標入館者数 131,000 人

| | | |
|--------|--------|----------|
| 利用料見込み | 入館料等収入 | 8,530 万円 |
| | 部屋利用料 | 200 万円 |

3 自主事業を実施する場合の事業計画（集客計画，入館者数及び収入見込など）

食堂、売店、自動販売機、マッサージ及びゲーム機それぞれの売上を計画します。

まず、売上の大きなウェイトを占める食堂では、25周年記念イベント第1弾として当館オリジナルの“じょんのび館「あったか風呂カレー」”の販売を始めております。新聞やテレビで取り上げてもらい人気メニューの1つです。話題作りとなるオリジナルメニューを今後も毎年考えていきます。メニュー構成においては、健康増進施設として入浴と、食事による癒しと健康をテーマに組み立てます。また、グループの例会場や団体向けに料理

の仕出しする体制を整え幅広く収入増へ取組んでいきます。

地元の新鮮野菜を利用し出来る限り手作りにこだわり、美肌に良いコラーゲン入りのメニューを定番として進めていきます。

売店の商品力アップを目指し、売店周りの飾り付けは元より、利用者にとって限りなく「此处でしか買えないモノ」を揃え、地元巻地区名産品から品揃え範囲を新潟県内品まで広げます。よって、商品販売による観光振興に係れるよう進めていきます。また、角田山の登山記念や振興に係わるものとして“角田山オリジナル山バッチ”を自社独自で作製して650円で売店販売を始めました。他近隣での各イベント出店時は必ず「角田山バッチ」を販売し、PRに努めていきます。

自動販売機では効率の良い設置場所、台数を考慮します。利用者の嗜好や人気を分析しながら、より数量成果のあるものを販売してまいります。

マッサージについてはマッサージ師2名・フットケア1名で運営します。割引イベントを計画し、更なる利用者サービスを推進いたします。

ゲーム機については、自動販売機同様に人気や効率性を重視します。業者との情報交換を密に行い、人気ゲーム機の導入推進を行います。

《自主事業収入見込み》

| | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 食堂収入 | 8,000万円 | 売店収入 | 1,000万円 |
| 自動販売機収入 | 1,100万円 | マッサージ収入 | 450万円 |
| ゲーム機収入 | 40万円 | その他収入 | 245万円 |

4 サービス内容

【じよんのび館】

開館時間 午前10時～午後10時

休館日 12月・1月を除く月の第1・第3水曜日(祝日の場合は翌日)と12月・1月の第3水曜日及び年末年始(12月31日、1月1日)

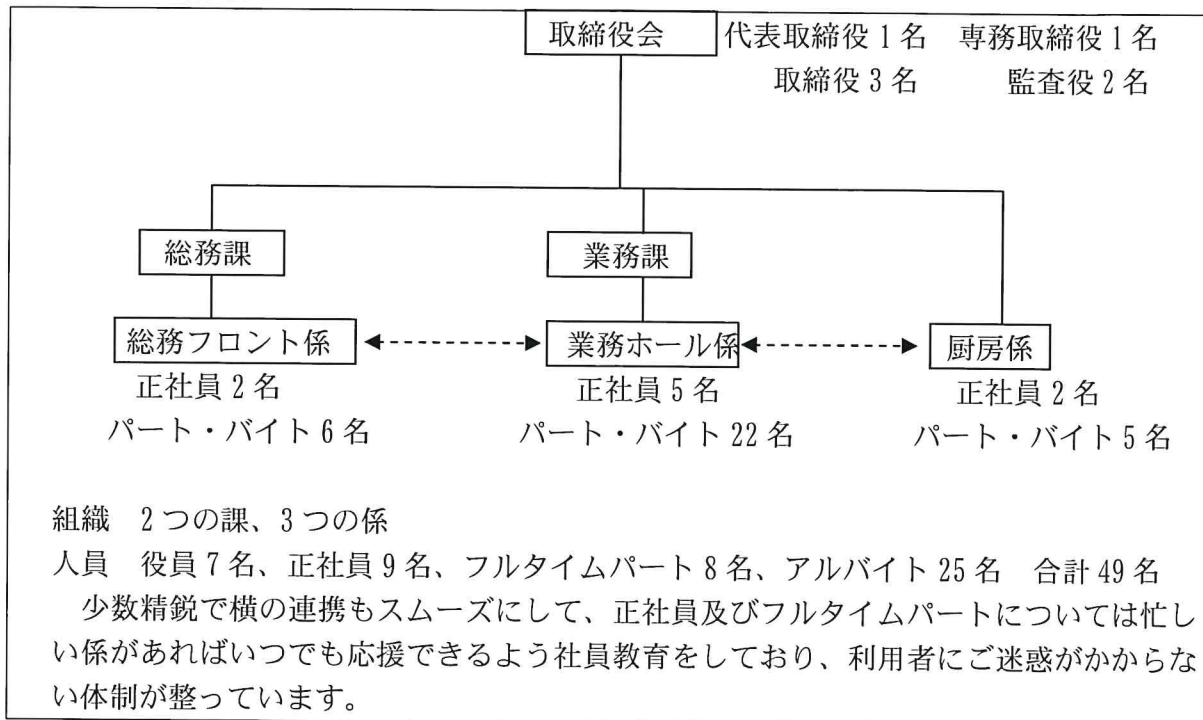
【角田山自然館】

開館時間 午前9時～午後5時

休館日 12月・1月を除く月の第1・第3水曜日(祝日の場合は翌日)と12月・1月の第3水曜日及び年末年始(12月31日、1月1日)

なお、じよんのび館については集客が見込める日が休館日にあたる場合(ゴールデンウィーク期間等)は申請により営業日として利用者増を目指します。

5 組織・人員体制



6 人材育成の取り組み

経営方針にも掲げた「きめ細かいサービスの提供」を行う社員の人材育成については、特に力を入れて取り組んでいきます。

当社員は、まず、外部機関を利用した人材育成システムを導入して「サービス接客検定 2級(実務技能検定:文部科学省後援)」の講習を受講し、資格を取得してサービスの基礎を身に着けます。

また、利用者に対して「おもてなしの心」を持つよう心懸けております。常に自分がされたときに気分が良いことを頭で考え行動するよう指導し、繁忙月前には社員個々と面談して意見や問題点を聞くなど意思疎通を図りサービス意識の向上、事前の問題解決に努めていきます。さらに、セクショナリズムを排除し、どこの部署にも対応できるよう業務マニュアルを整備し、利用者のさまざまなニーズに慌てることなく対応できる人材育成に努めていきます。

7 衛生管理及び利用者の健康（水質管理・食中毒等の予防、発生時の対応など）

飲料水の管理については法定通り進め、年 1 回貯水槽清掃を行い、水質検査を受け書類関係の適切な保管に努めます。

食品等の管理についても調理長(調理責任者)を中心に、爪から手首までの手洗いはじめ業務マニュアルに基づき徹底した厨房の衛生管理を進めていきます。食品衛生協会による検査にも適合し、「食の安心・安全五つ星店」として毎年確認証をいただいております。万が一、疑義等発生時には速やかに市保健所に連絡し、被害が拡大しないような対処する行動指針を食品衛生管理マニュアルを通じ担当社員が共有しています。

他、「PL 保険(生産物賠償責任保険)」加入済です。

8 安全確保及び緊急時の対応

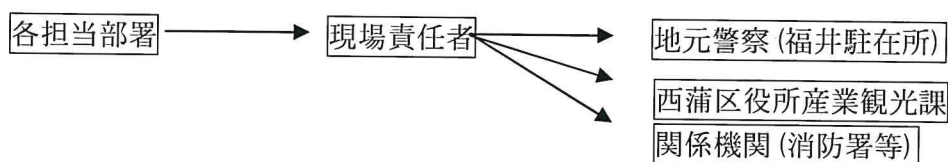
経営方針に「安心、安全第一で快適な環境」を掲げて、利用者の安全を第一に考えた行動がとれるよう訓練します。西蒲消防署より年2回、消防訓練で指導いただき、防火管理者を中心に消火、通報、避難それぞれ慌てることなくマニュアルに基づき対応します。

また、館内に設置しているAEDを利用した人命救助の訓練も指導いただき、全社員が「救命入門コース」を取得し、主任以上は「上級救命講習」を取得しております。車イスや担架も常設し利用者の生命に係る場合をも想定して万全を期しています。

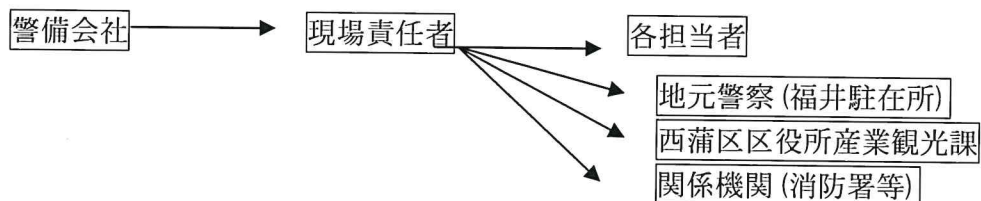
「じよんのび館」及び「角田山自然館」は新潟市の避難所としての指定を受けており、地震等自然災害発生時には地域住民の安全を第一に新潟市の指示に従い対応します。

施設管理、運営に当り防犯対策では下記の連携系統図をもとに西蒲警察署、警備会社、西蒲区役所と連携を密となる体制が整っております。

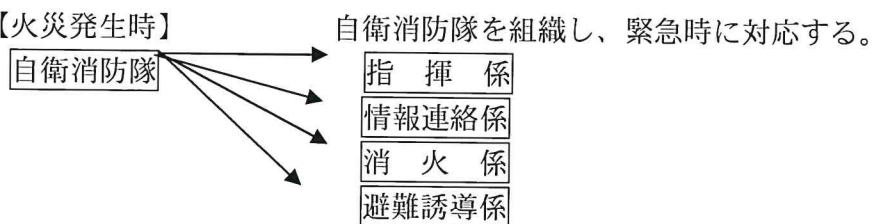
【営業時間内】



【営業時間外】



【火災発生時】



火災時に備え年2回の消防訓練を実施しております。

9 要望・苦情への対応

当社では「利用者の声」を収集する方法として、ロビーにアンケートボックスを置きアンケートに記入する方法、じょんのび館ホームページにメールアドレスを公開し 24 時間いつでも要望苦情を受け付けます。さらに、利用者へ直接「お声掛け」によるヒアリング方法でも収集します。大切な「利用者の声」を総務課でまとめ、分析行動(発生問題の確認・問題の認識・原因調査・解決策・行動評価)をして解決、改善を行っていきます。

「利用者の声」収集が管理運営の改善につながり、利用者ニーズに応えることが利用者とのコミュニケーション形成に役立つものと考えております。

日々の営業において苦情発生は避けて通れないものです。発生した苦情に対しては迅速丁寧な対応、正確な内容把握を心掛け、苦情処理マニュアルに沿って誠意を持って対応します。また、発生した苦情の再発防止策として担当部署にて打ち合わせを行い同じ苦情が出ないように努めます。

しかし、地元で年数を重ねた公の施設ということで「我儘や無理難題」を言われる利用者もおります。その場合は毅然とした態度で対応し、利用者ルールを理解いただき、他の利用者が不快にならないよう対応してまいります。

10 個人情報の取り扱い・コンプライアンス

当社は個人情報保護も指定管理者に課せられた重要な責務と考えております。

1 個人情報の保護方針

保護方針は新潟市個人情報保護条例を準用して適正に対応しております。従業員に対する個人情報保護教育を行い、新潟市巻ほたるの里公園の管理に関する協定書はもとより、各種の法令を順守するとともに守秘義務を徹底しております。さらに、従業員に個人情報の基本を教育し、関係書類などの漏えい防止にも努めております。

2 個人情報の管理責任者

管理体制の総括責任者を社長に置き、現場での責任者としてマネージャーを副責任者として総務課長を置き責任の所在を明確にしております。

3 個人情報保護のために講じる措置

利用者が施設利用にあたり、記入した全ての書類及び電話受付等で知り得た全ての情報は目的外での使用は原則禁止し、個人情報は厳格に管理し、漏えい、改ざん、滅失及び棄損の防止の徹底を図っております。

4 個人情報保護措置の検証

営業上、利用者管理に関し、個人情報は必要とせず、館内での利用者管理はバーコード付きリストバンドにて行っております。個人情報保護措置を必要とする事象として、定期的実施している利用者アンケートや苦情受付および苦情処理報告書に記載されている個人名等の個人情報があります。アンケートは集計後、苦情関係書類は苦情申告者の処理終了の納得、了承を確認してから消却処理を行っております。(消却処理はシュレッターを用い、立会者を付け行っている)

コンプライアンス体制

公の施設の維持管理運営を任されている当社の従業員はより強い順法精神を持って仕事に当り、模範になれるよう努力しております。現体制では、各部門に管理責任者を置き、法令や倫理を遵守するガイドラインに基づき、教育、啓蒙を行っております。

1 1 井戸・源泉等の管理、浴場等の衛生管理に対する取り組み

現在、源泉井戸には平成 23 年 2 月でのポンプ入替工事で旧ポンプが落下する事故があり、そのまま落下した状態となっております。温泉の汲み上げには問題ありませんが、いつ何時異変があるか分からない状況には変わりありません。各種点検は前述した「三段階チェック管理」に基づき「自分の目で見」「自分の耳で聞き」「経験と勘に頼らない」監視体制で見守り、適正水位を保っていきます。

入浴設備の管理については、さらに専門化した衛生管理マニュアル、浴室管理マニュアルを作成し、万全の体制で管理します。人命に関わる大腸菌群やレジオネラ属菌の防止対策を行い、自主的に 2 ヶ月毎専門機関 (株)NSS 燕市) で浴槽水検査を実施します。

また、市保健所による抜き打ちの浴槽水検査でも開業以来菌の検出はありません。検査結果については、浴室脱衣場入口に証明書を掲示して、利用者に安全安心をアピールしていきます。

1 2 地域や関係機関との連携

地元の福井自治会は、法人設立より深くお付き合いさせていただいております。地元行事の福井神社の祭事や福寿観音の祭事にも参加し、また、地元観光協会主催の「ほたるまつり」や角田山自然館を中心としたイベント「角田山自然館フェスタ」では全面バックアップの協力をしていきます。

毎年、地元巻東中学校の 2 年生数名が課外授業で職場体験の場として受け入れをしており、今後も継続します。(朝の営業準備から営業中のフロントやホールの利用者対応までを体験学習)

新潟市西蒲区産業観光課との連携で、「わらアートまつり」等の地域イベント時は、出店という形態でソフトクリームや飲料水の販売協力を計画しております。上記イベント参加者には、後日利用可能な当館入館料の特別割引券を配布協力します。

西蒲区健康福祉課との連携では、健康や福祉関連のセミナーを開催し、「食事付き入浴の 1 日コース」で利用を継続していきます。さらに、県立西蒲高等特別支援学校や市立西特別支援学校では学校行事の 1 つとして利用させていただいております。今後も引き続き利用させていただくために働きかけをします。入館料は障害者割引を適応します。