

## 新潟勤労者総合福祉センター（新潟テルサ）指定管理者事業計画書

項目名	公益財団法人 新潟市開発公社
1. 概要	<p>設 立 : 昭和39年11月13日            資 本 金 : 基本財産1億3千万円            売 上 高 : 28億4千万円            従業員数 : 313名(平成30年4月1日現在)            事業内容 : 健康増進及びスポーツ振興事業、都市緑化等に関する啓発及び保全事業、            霊園施設の建設及び経営事業など</p>
2. 経営理念・ 経営方針	<p>新潟市の発展と勤労者をはじめとする市民の福祉向上に寄与            ・安全・安心、公平・平等な運営とこれまでの経験をもとに利用者に使いやすい再び訪れたいくなる施設環境を提供            ・勤労者をはじめとする市民の教養、文化研修並びにスポーツ活動を通じて、やすらぎとうるおい、出会いの広がる場の提供            ・指定管理者制度導入の意図を十分に理解し、利用者、行政、指定管理者の3つの視点を持ち、安全・安心で利用しやすい快適な施設運営            以上の理念・方針を達成するため、施設利用者第一主義を掲げ、隣接する産業振興センター・天寿園の管理運営をはじめとした、公社の総力を上げて運営を実施</p>
3. 指定管理者 申請の動機	<p>特定の利益を追求しないという公益法人としての社会的責任を十分に認識したうえで、長期にわたり施設を管理してきた経験を活かして、だれもが使いやすい平等利用の確保と安全かつ安心に利用できる施設とすることを心がけて管理することが、当施設の設置目的に繋がるものと考え指定管理者に応募する</p>
4. 組織・人員体制	<p>(1) 責任者クラスが常駐する勤務体制と効率的な業務組織            (2) 他の公社指定管理施設とのネットワークで得られる情報・ノウハウの効果的活用</p>
5. 指定管理業務に係る事業計画（運営方針・集客計画・入館者数及び使用料収入見込等）	<p>(1) 運営についての基本的な方針            ・各種法令遵守、規約、マニュアルに則った公平・公正な管理運営            ・市民の教養、文化及び福祉の向上並びに健康の増進に寄与する有益で魅力的な自主事業の実施            ・安全・安心で快適な空間を実現する効果的なリスクマネジメント            ・利用者ニーズを業務に反映させる、継続的サービス向上            ・利用者増加、稼働率の向上を図るための集客計画            ・環境への配慮や省エネ等効率的な資源活用による管理運営コストの縮減</p> <p>(2) 施設の適切な管理の基本方針            ・職員による日常点検と専門業者による定期(保守)により、不具合箇所を早期発見とその対応「予防修繕」を行い、施設環境を良好な状態に維持            ・隣接臨時駐車場の利用調整を産業振興センター、消防局との間で実施</p> <p>(3) 集客計画            ・安心して利用できる施設、再び訪れたいくなる施設を目指し管理運営を実施することにより、新規利用者獲得だけでなく既存利用者の継続的な利用を促進            ・新規利用者は広報活動と魅力的な事業の実施、サービス向上により獲得            ・既存利用者のリピート利用は、施設設備の効果的な活用提案、サービスの向上により維持促進</p> <p>(4) 入館者数及び使用料収入見込            ・お客様の雇用満足度向上による継続利用と、広報活動や自主事業開催等により新規獲得を進めるとともにホール、会議室、フィットネスセンターに応じた多様な自主事業などを実施し、2019年度は利用者数35万2千人、使用料収入1億3,100万円、最終年度の2023年度には利用者数35万9千人、使用料収入1億3,300万円を目指す</p>

6. サービス向上に向けた取り組み	<p>(1) ホスピタリティ溢れる運営を行い、利用者満足度の向上と施設価値の最大化を目指す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全・安心、公平・平等にかかわる事項について研修を実施</li> <li>・年齢や性別・国籍・障がいの有無を問わずすべてのお客様に、快適な空間で充実した時間を過ごしていただけるようおもてなしの心で接客</li> <li>・サービス向上を常に念頭に置いた運営を実施</li> </ul> <p>(2) 人材育成の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公益性や専門性の資質向上に向けた教育研修体系の充実と、関連資格取得促進</li> <li>・研修計画に基づいた新採用時及び中堅職員、職場リーダー等入社年次や職責に応じた体系別に研修を実施</li> </ul>
7. 利用促進に向けた取り組み	<p>利用推進活動を通じて、市民による利用機会の増加を図り、勤労者をはじめとする市民の日常生活や地域社会の活性化と新潟市の行政施策の推進に貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的な広報活動の実施</li> <li>・ホームページ更新やマスコミに情報提供、市広報誌活用等の情報発信</li> <li>・関連団体、企業との連携</li> <li>・平日における教育団体、法人の利用促進</li> <li>・フィットネスセンター無料開放デー設定</li> <li>・魅力的な自主事業の実施</li> </ul>
8. 要望や苦情への対応	<p>利用者ニーズの取り入れはサービス向上に直結すると捉え、公平・公正さを基本とし、設置目的と合致し、かつ重要度の高いものは積極的に実施</p> <p>(1) ニーズの把握</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの声がけ、対話、コミュニケーションによる把握</li> <li>・ご意見箱設置、ホームページ問合せ、アンケート（利用者・参加者）による把握</li> </ul> <p>(2) ご意見への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公社一丸になって利用者ニーズを施設管理に反映</li> <li>・案件ごとに系統化された速やかな対応の実現</li> </ul>
9. 管理経費削減に向けた取り組み	<p>(1) 公社全体のスケールメリットを活かした入札や一括契約による事業費縮減</p> <p>(2) 公社職員による日常点検と専門業者による点検の実施により、不具合箇所の早期発見とその対応「予防修繕」を実施</p> <p>(3) サービスの質を低下させずに日常のムダな経費を削減とこれまでの指定管理期間で効果のあった光熱水費の縮減策などの継続</p>
10. 自主事業に係る事業計画	<p>若い世代や働きざかりの世代、さらにはシニア世代まで幅広い利用者に向けた各種自主事業を積極的に企画、主催し市の使用料収入の増加に貢献</p> <p>(1) 文化芸術公演開催事業 市民ニーズに合わせた多種多様なジャンルの催事を開催</p> <p>(2) 文化講座開催事業 市民の教養を深め、趣味・余暇を充実させる様々なジャンルの講座を開催</p> <p>(3) 人材育成事業 地域経済の担い手である人材の確保・育成のためのセミナーを開催</p> <p>(4) フィットネスセンター教室プログラム事業 年代、性別、目的等に応じた教室を、リーズナブルな料金で開催</p> <p>※(1)～(4)の自主事業開催により、500万円/年の会場使用料を市に支払い</p> <p>(5) レストランの活用と自動販売機の設置 施設利用者の便宜を図るため、レストラン等を運営する。 収益の一部を管理費に充当し、施設管理料を削減する。</p>
11. 従業員の雇用・労働条件	<p>(1) 地域活性化を主眼とした地元人材優先雇用体制</p> <p>(2) 安定して継続性のある人材確保</p> <p>(3) 労働関係法令に適合した雇用・労働条件</p> <p>(4) 女性の登用などワークライフバランス等の推進への取組</p> <p>(5) 働きがいのある就業環境整備</p>
12. 安全確保・災害時の対応	<p>(1) 施設の安全管理体制を「未然防止・予見回避」「危機管理体制の迅速な確立と的確な応急処置」「危機終息後の復旧対応」の3本柱で構築、毎年検討を行うとともに、災害・事件・事故発生時は要綱、マニュアルを迅速に補正</p>

<p>13. 関係法令の遵守・個人情報保護の取り組み</p>	<p>(1) 管理法令の遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 規程及びマニュアルを策定し適正な運用と研修の実施</li> <li>・ 弁護士や公認会計士など第三者による外部コンプライアンス監視体制</li> <li>・ 市暴力団排除条例に係る対策と反社会団体との接触・便宜提供禁止の徹底</li> </ul> <p>(2) 個人情報の保護</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 規程の整備とともにガイドライン制定による適正かつ確実な個人情報保護</li> </ul>
<p>14. 収支計画</p>	<p>(1) 指定管理事業会計</p> <p>収入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理料 252,869 千円</li> <li>・ 自主事業収入 31 千円</li> </ul> <p>計 252,900 千円</p> <p>支出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人件費 78,719 千円</li> <li>・ 管理費 158,456 千円</li> <li>・ 事務費 15,725 千円</li> </ul> <p>計 252,900 千円</p> <p>(2) 自主事業会計</p> <p>収入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自主事業収入 20,547 千円</li> </ul> <p>支出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人件費 10,023 千円</li> <li>・ 管理費 6,473 千円</li> <li>・ 事務費 4,020 千円</li> <li>・ 指定管理業務会計に充てる経費 31 千円</li> </ul> <p>計 20,547 千円</p>