

新潟市産業振興センター 事業計画書（令和6年度～令和10年度）

1 仕様書の遵守

ア 基本方針

- (1) 新潟市の発展と市民生活の向上に寄与
- (2) お客様第一主義とした安全と満足の提供を活動の原点におき、サービスの向上に努めお客様満足度を意識した施設運営
- (3) 当センターに整備された5G及びICTの活用といった施設の特性を最大限発揮させた事業展開
- (4) 公社の総合的な運営。近隣3施設（産振・テルサ・天寿園）の管理部門一体化による効率化と協力体制の強化及び体育施設等管理部門との協力体制
- (5) 自らの利潤を追求することのない公益認定法人としてお客様・行政・指定管理者の3つの視点を持ちながら、行政と共生した事業推進

イ 指定管理業務に係る事業計画

(1) 施設の運営

- ① 特定団体に偏らない公平性・効率性・採算性を重視した利用予約調整と許可及び全職員による予約内容チェックでダブルブッキングの未然防止
- ② お客様との綿密な打合せによる開催当日のトラブル防止や専任職員による準備段階からイベント終了までの一貫サポート
- ③ 導入以来改良を重ねている独自開発の予約管理システムを利用した迅速かつ正確な精算業務・空き日情報の提供（ホームページ毎日更新）や予約確認
- ④ 利用後の清掃及び施設・備品破損等の点検徹底
- ⑤ 公社の出納事務実施要項に基づき、職員による二重チェックを行い施設使用料の厳重管理及び金庫取り扱いに関する安全管理徹底

(2) 施設の維持管理

- ① 職員による日常点検に加え専門業者による保守・法定点検実施
- ② 館内巡回による火災・盗難・不法行為の早期発見及び未然防止
- ③ 録画機能付監視カメラの設置により犯罪の抑止や事後確認を効率的に実施
- ④ テルサとの連携による専用・臨時駐車場の融通、および渋滞緩和・事故防止
- ⑤ 急な積雪に備えた除雪体制整備

ウ リスクマネジメント／予防管理（危機管理体制）

- ①危機管理に対する職員・スタッフの意識向上及び各種マニュアルの整備や各種訓練ならびに研修の実施
- ②施設で想定されるリスク（災害・事故・事件等）の予見把握
- ③公社の豊富な人材や資材を他施設および本部から迅速に得られるバックアップ体制の確立および消防法に基づく危機管理組織の編成
- ④緊急時に備えた緊急連絡網作成、全職員への周知並びに事務室内掲示
- ⑤災害発生後の事態への対応も視野に入れたリスクコントロールの実施

エ 組織・人員体制

施設統括責任者（テルサ・天寿園兼任）：1名

施設責任者：1名

施設副責任者：1名

利用促進・施設管理業務部門職員：1名

受付・業務職員：1名

その他再委託による警備員・清掃員・設備員を適宜配置し、万全で効果的な運営体制を構築

オ 予算の範囲内での適切な執行

- ①施設・設備の長寿命化と主に光熱水費の縮減を図り経年劣化を見据えた無理のない予算計画と無駄のない経費の執行
- ②公社全体での「包括契約」や低専門性業務は「入札」などの経費縮減
- ③印刷文や文書のデジタル化、WEB会議の実施、グループウェアの活用等でペーパーレスオフィスの推進

2 サービスの向上・経費削減

ア サービス向上に向けた取り組み

- ①初めてのご利用からリピーターまですべてのお客様と打合せを綿密に行い、会場の効果的な利用方法についての的確な提案も行い、イベントの成功に向けた最大限のサポートを実施
- ②同一専任職員が準備から撤去までイベントを円滑に進めるため支援体制の構築
- ③ホームページから平面図のダウンロード、貸出備品詳細等の掲載や実績がある専門業者の紹介

- ④イベントを一括発注したいご希望のお客様には当センターだけでなく県内主要施設での安定した経営・誘致実績のある設営業者と連携し総合的サポートであるワンストップサービスを実施
- ⑤休憩コーナーにはくつろげる場として座敷風スペースの設置、屋根付駐輪場の設置などのサービス提供
- ⑥ポータブルアンプ・キャスター付サインスタンド・電子レンジなど多数の無料備品貸出でサービスの充実
- ⑦アンケートによるお客様からの要望把握・改善
- ⑧施設管理に最も重要な安全・安心、公平・平等事項を含めた職員研修・教育を実施

イ 稼働率アップへの取り組みと広報の充実

- ①新規利用者は効果的な広報活動により獲得に努める
- ②リピーターのお客様への施設の効果的な活用提案と更なるサービス向上により利用回数の上積みを目指す
- ③満室時・駐車場満室時など、テルサや鳥屋野南地区各施設と連携しお互いに紹介するなどの協力体制を構築
- ④テルサとの融通により目の需要を取り逃がすことのない協力体制を構築
- ⑤利用日以外は随時施設見学会を行い、利用促進を図る
- ⑦インスタグラムを開設し、情報発信

ウ 産業振興のための自主的な取り組み

- ①地場の産業につながるような体験イベントや教養、健康増進等などの機会を創出できる自主事業の開催
- ②インスタグラムを活用したイベント情報提供
- ③ホームページの「イベント紹介」と主催者のホームページとリンクさせることにより宣伝効果を高める
- ④公社が管理運営する施設へ、センターで行われるイベントのチラシ・パンフレットなどの広報物を設置
- ⑤パンフレットスタンドを増やし観光・グルメ・おみやげ・宿泊などの情報提供

エ 要望・苦情への対応

- ①アンケート採取、ご意見箱・ホームページ問い合わせ機能・公社理事長への手紙など常時複数の手法を用意

- ②苦情・要望内容を分類し、即時対応可能な案件から市と協議を要する案件まで速やかに対応し、結果をデータベース化

オ 経費削減の具体的な取り組み

- ①早朝・夜間利用時にスライド勤務を活用した人件費（超過勤務）の抑制
- ②毎年度電気事業者を入札で選定しコスト削減を図る
- ③施設維持に関わる管理契約等においては、公社全体での包括契約や入札などで経費の縮減を図る
- ④夜間電灯は季節や時間帯に応じた稼働時間のこまめな調整、電球交換や除草、除雪軽微な小修繕は可能な限り職員が対応し経費の縮減を図る
- ⑤自主事業収入の一部である20万円を毎年度指定管理料に充当し、市の支出縮減に寄与する

3 指定管理者

公益財団法人 新潟市開発公社