

新潟市旧齋藤家別邸指定管理者事業計画概要

中央区地域課

項目	旧齋藤家別邸運営グループ(選定者)	次点
<p>1. 事業者の概要</p>	<p>(代表団体) 株式会社 新潟ビルサービス 設立 S38. 4. 1 資本金 5 千万円 売上高 3, 924, 389 千円(平成 28 年 9 月末) 従業員数 1, 939 名 事業内容 建築物及び施設の維持管理・運営の請負, 建築物及び建築設備の設計・施工・監理の請負, 清掃用機材及び用品の販売 他 指定管理実績 旧齋藤家別邸, 旧日本銀行新潟支店長役宅, 白山公園燕喜館及び市民茶亭遊神, 新潟市民プラザ 他 (構成団体) グリーン産業 株式会社 設立 S46. 3. 30 資本金 4 千万円 売上高 5, 106, 316 千円(平成 28 年 7 月末) 従業員数 326 名 事業内容 指定管理業務, 造園工事, メンテナンス 他 指定管理実績 旧齋藤家別邸, 食と花の交流センター及びアグリパーク, 城山運動公園体育施設, みどりと森の運動公園体育施設 他</p>	<p>(代表団体) 設立 H6. 12. 1 資本金 5 千万円 売上高 7, 266, 025 千円 (平成 28 年 12 月 20 日) 従業員数 3, 957 名 事業内容 環境サービス事業, ビル管理事業, シルバー事業 他 指定管理実績 水の駅「ビュー福島潟」 施設管理実績 新潟県少年自然の家庁舎等清掃業務, プラーカ(新潟駅南口商業施設) 施設管理業務 (構成団体) 設立 S49. 1. 31 資本金 1 千万円 売上高 72, 406 千円 (平成 29 年 1 月末) 従業員数 10 名 事業内容 造園工事業, 造園工事の設計及び施工監理, 貸植木業 他 指定管理実績 旧齋藤家別邸 施設管理実績 新潟県ユニゾンプラザ緑地帯年間管理及び室内貸し植木年間管理, 北地区スポーツセンター・太夫浜球技場・濁川運動広場樹木管理 他</p>
<p>2. 経営理念</p>	<p>代表団体 株式会社新潟ビルサービスは、建物や設備の健康を見守り、その命をいかすべく、建築物の保全に関わる全てを業務範囲としている。お客様のビルを 24 時間 365 日、いかなる事態にも応えられる体制を整えている。創業以来、新潟町と共に歩み、新潟の繁栄に貢献したく、これからもお客様の声に耳を傾け、心から溢れるサービスで感動をお届けし、末永くお付き合いできる企業として努力していく。 構成団体 グリーン産業株式会社は、人々に潤いを与える「緑化事業」、社会インフラを守る「防災事業」、公共施設を管理運営する「指定管理事業」を 3 本の柱に、自然や緑が持つ力を社会環境づくりに役立てている。「緑の専門家」として、地域の方々の知恵と力をお借りしながら、緑豊かな環境づくり・街づくりに貢献していく。</p>	<p>代表団体は、平成 6 年の創設以来、一貫して「快適な空間づくり」と「安心できる住環境」を提案し「快適空間創造企業」を企業理念として、社会に大きく貢献してきた。 構成団体は、創業以来 70 年に渡って造園事業を展開してきた。《造園の本質を見据えた社会貢献》を企業理念として①繊細な築庭・設計の感性②環境への配慮や風景・景観の視点等[造園の技と心]を通して社会に応えるべく新潟の企業としてその役割を負っている。両企業ともに旧齋藤家別邸の指定管理を大切な社会貢献の 1 つと位置づけている。</p>
<p>3. 応募の動機</p>	<p>代表団体 株式会社新潟ビルサービスは、平成 24 年の一般公開に始まり、登録記念物指定を経て平成 27 年には名勝指定、今年公開 5 周年企画展の開催など、6 年間管理してきた。その中でボランティアを始めとして、応援してくれる多くの方に恵まれ、その輪が大きく広がっている。皆様への感謝を胸に、日々の研鑽を継続し、さらなる市民サービス向上と観光振興への貢献を目指していきたい。 構成団体 グリーン産業株式会社は、現在 3 年間管理しており、この「庭園の美しさ」「庭園史的な価値」「新潟の地域性を伝える」という本庭園の価値が色褪せないよう、後世につなげていきたい。また、造園技術者の減少・技術力低下が昨今懸念されており、この庭園の維持はもとより、管理技術の向上と継承を造園業界全体と協力しながら本庭園で造園技術者の育成を行うことで、新潟の素晴らしい庭園文化や緑を守り継承していきたい。</p>	<p>代表団体は、現在新潟市を中心にビルメンテナンス事業等を展開し、ビュー福島潟(指定管理者)での経験や実績を活かして、市民が誇る新潟の代表的な施設「旧齋藤家別邸」を後世に継承していきたいと考えている。 構成団体は、一般公開前から別邸庭園の整備に携わり、一般公開後の平成 24～26 年には指定管理者として施設の維持管理や市民利用促進の実践において中心的な役割を果たしてきた。この実績を活かし次の 5 年間では①庭園美にさらに磨きをかける②施設の高度利活用/観光振興③庭園を核にした国際親善/交流を柱に国際化に向け市民の負託に応えたいと考えている。</p>
<p>4. 運営の基本方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保存活用計画に基づいた庭園および建物管理技術のさらなる向上と次世代への継承 6 年間の経験をもとにした、連続性があり堅実な管理運営体制によるサービスの提供 庭園と邸宅の魅力と価値を幅広い年代に向けわかりやすく伝えるなど観覧者層の拡大 外国人や障がいのある方も含め誰もが平等に利用しやすい施設づくり ボランティアと一体になった「おもてなしの心」を大切に接客による来館者満足度の向上 周辺施設や地域団体との連携・協力による「みなとまち新潟」の歴史・文化の発信 2 社あわせ 5 3 件の指定管理者経験にもとづく公平・公正な運営と効率的な管理運営 	<p>健全かつ市民配慮の運営を行い、運営方針では①名勝庭園/建造物の保全とその価値の継承②話題性のある企画展/イベントの開催③高質な憩いの場の提供④周辺文化施設との連携の強化⑤広域的視点としてのまちづくりの牽引等を積極的に推進し⑥地域内外及び海外交流の活発化と共に交流人口の増加を行う。</p>
<p>5. 運営組織の構成及び人員配置と職能</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運営責任者(館長)が、「庭園」担当副館長、「文化・建物」担当副館長、「事業管理」担当事務長の 3 セクションを統括、継続雇用スタッフを中心とした管理運営の連続性と情報集約力と事業継続性の向上。 有資格者(1 級造園施工管理技士 3 名、1 級造園技能士 1 名、防火管理者 2 名、食品衛生責任者 2 名、学芸員資格者 1 名)の配置による堅実な運営。 樹木医や技術士資格を持つ本部のバックアップと協力企業・アドバイザーの技術支援やアドバイス体制。 6 年間で培ったボランティア組織、周辺施設、協力者や協力団体との連携・協力を管理運営に活かしていく。 	<p>館長は新潟の湊町まちづくりを牽引し食の研究者で、全体統括と施設運営全般を担う。副館長は 2 名。1 名は庭園維持管理を主体に企画運営を補佐した前ガーデンディレクターで、地域連携、国際関係を担う。もう 1 名は、前職では経理課長に就任して後に専務取締役。その後、代表団体では取締役副社長を歴任。指定管理の実務では総務全般、経理、安全管理など主要な役務を担う。庭園管理担当責任者は別邸を国指名名勝に押し上げ、庭園マネジメントの功績で日本造園学会賞を受賞した前副館長。その他、庭園管理実務とアート関連ディレクターが各 1 名、テクニカルプロデューサーは IT と各種システム制作/管理を担う。顧問は前館長、アドバイザーは防災関係の専門家 2 人を選任し、当該施設の運営評価のため定期的に顧問・アドバイザー会議を開催する。</p>
<p>6. 職員の資質の向上・継承</p>	<ul style="list-style-type: none"> 基本的な接客や業務に関する研修に加え、「安全・介助・コンプライアンス・造園・建物・観光・海外」の 7 つの重点的な能力向上を行う。 ボランティアと一体となり、歴史・文化や海外の方にも分かりやすい案内などの英語ガイド研修会、ボランティア研修会を実施していく。 造園業界と連携しながら、マツの保全、造園技術者の育成へ協力していく。 	<p>職員の持ち味や個性を大事にして運営面ではお互いに協力し、専門的な知識の習得を目指すと共に人間性の向上や全人教育にも努める。おもてなしの精神/迎賓の心/美的情操を保持するために教育研修を定期的に行い、市民に愛される別邸を目指す。慣れや緩みやモチベーションの低下、業務上のミス等に起因する職務サービスの低下は、声かけ運動や部外講師の定期的な接遇マナー研修等で防止する。</p>

7. 災害・事故対策	<ul style="list-style-type: none"> ・(1) 危機管理マニュアルと安全管理体制の整備(2) 職員教育と日々の危険予知活動(3) 安全管理についての課題抽出と予防措置(木造建築や庭園で有ることを鑑み特に火災には細心の注意を払う)を行い不測の事態に備える。 ・緊急事態発生時には利用者の安全・安全を第一に留意し、被害の最小化を行う。収束後は分析し、PDCAサイクルにより(1)～(3)を見直す。 	<p>安全管理の指揮系統と責任体制を明確にした緊急災害・事故対応マニュアルを作成する。整備活用計画に基づき、管理運営では危険な箇所/設備/業務等を拾い出して未然に災難危険因子を取り除く。災害防止対策では各種手順書の確認と定期的な見直し、質の高い教育等を徹底的に行い、来館者にとって安心安全で心地よい癒しの施設の提供を目標に、避難誘導訓練や災害防止研修等を実施して災害事故を未然に防ぐ。</p>
8. 苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情マニュアルに基づき苦情対応を行い、対応結果を公表する。 ・6年間の経験を基にした苦情や不満を未然に防ぐ事前対応を担当課と情報共有しながら行う。 	<p>①接遇・苦情対応マニュアルの作成と的確な運用で、心ある対応に努める②コンプライアンス遵守や接客の研修の実施③苦情に対してはお客様の立場になって「責任者を含めお話をよく聞いて対応」「事実確認を行い、解決策の提示」等丁寧な対応を行う。更なる交渉が必要な場合は、関係者と協議して的確に善処する。近隣住民、近隣施設等とは常に良好な関係を構築し、防災/防犯等地域への積極的な協力体制を築く。</p>
9. 個人情報の取扱	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマークを持つ代表団体が、個人情報マネジメントシステム(JISQ15001)を基に公共サービスを担う指定管理者として相応しい管理体制を作る。 ・職員に個人情報保護の重要性と情報セキュリティの教育を徹底する。 	<p>個人情報(以下情報)の扱いでは①情報取得の取得目的を明確に伝えて了承を得る、また目的以外の利用はしない②取得した情報の漏洩/消失/き損等を防止するため、情報扱い規定を作成する③情報を適切に管理するため、情報のサイクル(取得→利用→保管→廃棄)それぞれの局面に対応した具体的なセキュリティ対策を講じる④全職員に対して情報の扱いに関する誓約書を交わし、情報保護の教育を徹底する⑤自主事業や貸室等で知り得た情報の扱いは規定を遵守して適切に扱う。</p>
10. 施設利用の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・文化財保護法の理念や保存活用計画に基づいて、一般公開事業を第一とした別邸に相応しい、保存と活用を実現する。 ・現在の利用状況に基づき、保存や一般公開に支障のない利用促進につとめ、入館者目標45千人、歳入7,200千円の達成を目指す。 ・【具体的な利用促進】(1)紅葉時期の臨時開館、(2)夜間開館の拡大、(3)定時制ガイド・常設展示拡大、(4)伝わりやすい情報提供と誰もが使いやすい施設づくり、(5)学校教育との連携・子どもの利用促進、(6)交流スペースのまちあるき拠点としての充実、(7)効率的な広報と宿泊施設へのPR強化 ・4種類のアンケートと利用状況を分析し今後のサービス向上につなげる。 	<p>リピーターや海外観光者集客と貸室利用(特に茶室利用を増進)の増加を目指す。手立てとして①施設の魅力と利用状況のオンライン化②若い世代に多様な利用可をアピール③見学と貸室のバランスを取りつつ人がいることで絵になるような利用形態を講じる。</p>
11. 市民文化の向上を図る機会の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟の歴史や文化、水と緑が豊かな町並みなど「みなとまち新潟を体験」できる市民文化の向上をはかる自主事業を実施する。 ・【具体的な自主事業計画】(1)呈茶・物販、(2)イベント事業(夜間開館・企画展)、(3)セミナー事業、(4)連携事業(花街茶屋・お食事見学パック)、(5)その他市主催事業への協力、(6)特別企画展の実施 	<p>新潟の歴史遺産を活かした新しい文化の醸成がキャッチフレーズ。別邸を核とした市民参加型活動の展開を図る。自主事業では①幅広い世代に向けた企画②生活密着型地方文化芸術展(総称)の開催。共催事業では①各種演奏会②周辺文化施設との連携事業③職能を超えたコラボ展④海外日本庭園との交流関係、現地での新潟フェアの開催、庭園を核とした自治体同士のフレンドシップ関係等交流人口の拡大を目指す。</p>
12. 維持管理方法	<ul style="list-style-type: none"> ・施主・庭師・大工の共同作品である庭屋一如の世界を、時代を超えて五感で味わい、多くの感動を生み続けるよう維持管理を行う。 ・「建物からの鑑賞」と「散策しながら鑑賞」の「2つのミカタ」を意識しながら保存活用計画に基づいて庭園管理を行う。 ・地割毎に庭園管理のポイントを設定、現在の庭園管理上の課題とその対応、木々の声を聞きながら心を込めた管理を行う。また公開中に庭園管理を行う際は観覧者の安全第一に留意する。 ・建造物は今後文化財として評価されていく可能性もあり、日常管理と共に保存管理(修繕の履歴管理、修繕時の部材保存、不具合箇所の経過観察)を行う。 	<p>維持管理については①重層性(歴代所有者が適時姿景に重層的に手を入れて存続してきた)②近代性/地域性(新潟ならではの)③審美性(とにかく美しいこと)等を失することなく維持継承することが重要。具体的な庭園施設管理では①課題の抽出と優先度の設定②時代性/作風を考慮した高質な維持管理③保存管理/別邸保存活用計画の順守④データベース化による維持管理システムの導入⑤市民参加と共同作業の実施等</p>