

(1) 施設の評価と運営の基本方針

①施設の評価

市街地の中に子どもたちの遊び場・市民のやすらぎの場として建設された「鳥屋野交通公園」は、今日まで市民に広く親しまれております。

ゴーカートに乗り信号機などで交通マナーを学び、クジャクの観察や展示している蒸気機関車、消防自動車で遊んでいる姿、また、緑の空間の中で木々がもたらす自然のパワーを感じて、ゆったりとした時間を過ごしている姿、このような光景がふさわしい公園といえます。

二つの良さ“**学べる・やすらぐ**”が調和している鳥屋野交通公園の特性をこれからも大切に守っていくべきです。



ゴーカート風景



公園風景

②施設運営の基本方針

1. 管理運営方針における5つの柱

施設の利用者の皆様に満足して頂ける運営業務を実施するため、これまでの管理運営で培ってきたノウハウを基に、更に施設発展のために施設価値を最大限に高めていきたいと考えております。

そこで管理運営方針として以下のとおり**五つの柱**を掲げ、管理運営を行ってまいります。

(1) 安心・安全で快適な施設環境づくり

- マニュアル類の完備、設備類の保守点検の定期的・継続実施
- 関連法令を遵守し、公共サービスに携わるための企業倫理の向上



(2) 利用者への質の高いサービス提供

- アンケートによる満足度調査を行い、利用者ニーズに沿ったサービス提供
- 施設的环境・特徴を活かした緑化啓発、利用者促進事業の開催



(3) 周辺施設との交流・協力

- 周辺団体等と緊密に連絡を取り、イベントの規模など状況に応じて迅速に対応する
- 学校・団体などと協力してイベントを行い、鳥屋野周辺の活性化を図る



(4) 平等利用の確保・施設の利用促進

- 市条例等に基づき平等で適正な利用許可・利用調整を行う
- ホームページ等PR活動の体制構築、市報・区だよりの活用



(5) 財源確保と経費縮減への取組み

- 自主事業拡充、物品販売サービスの充実
- 適正な業務委託、適材適所の人員配置、環境・節電等への取組み



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

(2) 施設の運営に関する業務についての提案

ア 施設の利用（交通遊具、その他）の促進について

1. 広報戦略について

緑化推進室に広報担当者を配置し、各種メディアを活用した施設の利用案内や各種イベント情報を提供し、毎年利用者を増加させることを目指します。

(1) 公益財団法人新潟市開発公社緑化推進室ホームページリニューアル

平成 23 年 4 月 1 日に緑化推進室のホームページをリニューアルしました。

ホームページリニューアルのコンセプト

- 老若男女問わず誰にでも見やすいホームページ
- 知りたい情報まで容易にとどりつけるホームページ
- 幅広い層に好感をもってもらえるデザイントーン
- 新鮮な情報を継続的に発信できるフォーマット
- 「お問い合わせ」機能を追加し、利用者からの声を受け付け



(2) 市報にいがた・区だより・パブリシティの活用

- 市民の関心が非常に高く、市民が一番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」を活用し、施設の情報を発信し、市民への広報戦略としてアプローチをします。
- 報道機関等の関連メディアとネットワークを構築し、新聞やマスメディア等による情報発信を行います。

(3) 広報効果の分析と広報の改善

- 来場者アンケートを実施し、利用者の声を施設運営に役立てるとともに、広報戦略の効果を分析し、改善していきます。
- グーグル無料サービスのグーグル・アナリティクスを活用し、ホームページ閲覧者からマーケティング分析を行い利用者増につなげていきます。



2. ゴーカートの利用促進について

●のぼりの設置

ゴーカート運行状況が一目でわかるよう、公園内にのぼりを設置します。



●交通安全教室開催

幼稚園児、保育園児、小学生を対象に交通安全教室を開催します。



3. 年間の目標利用者数（自主事業を除く）

(単位：人)

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	合 計
ゴーカート 1 人乗り	12,400	12,700	13,000	38,100
ゴーカート 2 人乗り	41,000	42,000	43,000	126,000
その他公園利用者	28,100	28,800	29,500	86,400
合 計	81,500	83,500	85,500	250,500

団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

イ 地域住民との連携を考慮した自主事業に関する業務について

1. 自主事業の方向性

(1) 自主事業の4つのテーマ

「快適・利便」「自然調和」「地域交流」「発見・学び」の4つをテーマに子どもから大人まで幅広い年代が参加・参画し、交通知識を学ぶことができる自主事業を開催します。



- より快適な施設となるように、利用者の目線に立った質の高いサービスを提供します。
- 自然と調和した憩いの公園で、公園がくれる心地よさが堪能できるイベントを提供します。
- 地域と協力して、ふれあいの場・交流の場を提供します。
- さまざまな体験から鳥屋野交通公園への関心を高めてもらいます。

2. 自主事業の提案

<p>①ドリームカー運行</p> <p>運行料/無料 対象/子ども</p>  <p>子ども達に人気のドリームカー（バッテリーカー）を無料運行します。 通常：毎日運行(100円/回)</p>	<p>②交通安全教室</p> <p>参加料/無料 対象/園児・小学生</p>  <p>交通安全指導員が公園内の信号機の横断歩道、紙芝居などを利用し、楽しく交通ルールを指導します。</p>	<p>③レッツゴー！鳥屋野交通公園</p> <p>運行料/100～150円</p>  <p>ゴーカート乗車で、5（ゴー）のチケット番号の方に記念品を、ドリームカー乗車の方、先着50名にミニカーを贈呈します。</p>	<p>④はたらく車に乗ってみよう！</p> <p>体験料/無料 対象/子ども</p>  <p>イベント時、はたらく車を設置、子ども達を乗せ体験してもらいます。</p>
<p>⑤ヒーロー出動</p> <p>※イベント開催時</p>  <p>新潟のヒーロー（ガッター&東スポレンジャー）を呼びイベントを盛り上げます。</p>	<p>⑥セーフティドライブキャンペーン</p> <p>参加料/無料 対象/なし</p>  <p>交通安全の啓発、交通事故の減少などのステッカーを配布し、セーフティドライブを呼び掛けます。</p>	<p>⑦ウェルカムフラワー</p> <p>観賞料/無料 対象/なし</p>  <p>鳥屋野交通公園場内に季節の花を展示し、利用者の皆様をお迎えします。</p>	<p>⑧自動販売機</p> <p>金額/120～150円 台数/3台(内アイス1台)</p>  <p>利用者の水分補給や熱中症予防、利便性向上のために自動販売機を設置します。 ※手数料20%(アイス25%)</p>

3. 自主事業の利用者数（目標）

	事業①(人)	事業②(人)	事業③(人)	事業④(人)	事業⑤(人)	事業⑥(人)	事業⑦(本)	事業⑧(本)
24年度	16,000	180	200	50	50	100	1,000	7,000
25年度	16,200	200	200	70	70	150	1,200	8,000
26年度	16,500	210	200	90	90	250	1,500	10,000
合計	48,700	590	600	210	210	500	3,700	25,000

団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

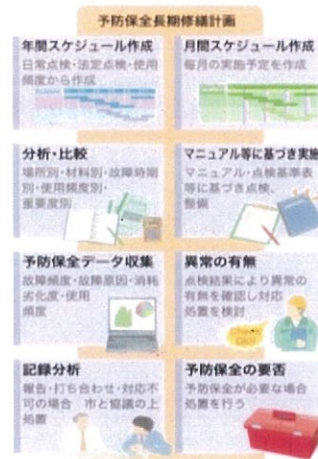
(3) 施設の維持管理に関する業務についての提案

1 基本方針について

施設設置目的の実現と更なる価値向上・活性化を図ることはもちろんのこと、**利用者の安全を第一に考え**、安心して快適な環境づくりを実施します。

(1) 施設保守管理

- ファシリティマネジメントに基づいてコスト削減と信頼性の高いすぐれた維持管理の徹底、施設価値の劣化と環境負荷に留意した最適な維持管理計画をたて、地域環境にやさしいエコロジカルな施設づくりを進めています。
- 上記の結果、施設・設備を最適な状態に保ち、突発的な修繕をできるだけ減らし、将来を考えた予防保全に重点をおいた施設保守管理を行い、施設・設備を最適な状態に保ちます。
- 修繕等が発生した場合は中央区に事業所がある業者を優先とし、最小のコストで最適な管理を追求しコスト削減と信頼性のある維持管理を実施しています。



(2) マニュアルに基づいた日常点検の実施

- 施設点検マニュアルに基づき常駐職員による日常点検を実施しています。

点検箇所	点検内容	実施回数	
交通遊具 コース	<ul style="list-style-type: none"> ・エンジン、ブレーキ等の異常の有無 ・タイヤの空気圧、オイル漏れの確認 ・コースの凹凸、障害物等の確認 ・職員による試運転 etc	毎日 (運行日)	
公園内 ・樹木 ・トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・倒木の有無 ・病虫害の有無 ・障害枝の有無 ・トイレ内の確認 etc	毎日	
遊具	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄製遊具の腐食状況の有無 ・鉄製遊具の変形の有無 ・ボルトの緩みの有無 ・砂場の危険物混入の有無 etc	毎日	
クジャク	<ul style="list-style-type: none"> ・個体数の確認 ・健康状態の確認 ・排泄物の確認 ・きん舎のネットの破損、変形の有無 etc	毎日	
展示車両 ・消防車 ・バス	<ul style="list-style-type: none"> ・展示車両の破損確認 ・腐食状況の確認 ・ボルトの緩み確認 etc	毎日	

点検の結果、危険だと判断した場合は使用禁止にし、専門業者に修繕等の依頼をします。

(3) 施設の維持管理に関する業務についての提案

利用者の安全を確保するために専門性を要する業務は外部委託をし、効率性に努めています

- 新潟市の競争入札参加者名簿に登録してある市内業者の中から公社契約要綱に基づき選定しています。
- 年次的仕様見直し等による経費の削減を図っています。
- 委託業務の指導助言を行い適正に管理しています。
- 作業工程表等の提出を義務付け、作業手順の確認を行っています。
- 作業報告書の提出を義務付け、履行確認を適正に行っています。

(3) 外部委託業務

点検内容	実施時期	実施回数	
警備業務（機械警備）	通年	毎日	 機械警備
クジャク飼育管理	通年	毎日	 クジャク飼育
クジャク飼育動物診察	5, 8, 11, 2月	4回/年	
ゴーカート運行業務、 公園内清掃、除草、トイレ清掃	通年 ※ゴーカート運行日	1回/日	 公園内清掃
展示物管理 ・消防自動車清掃、塗装補修 ・バス清掃、塗装補修	4, 6, 8, 10月	4回/年	 消防自動車展示
樹木植栽管理	5, 7, 9, 11, 3月	5回/年	

団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

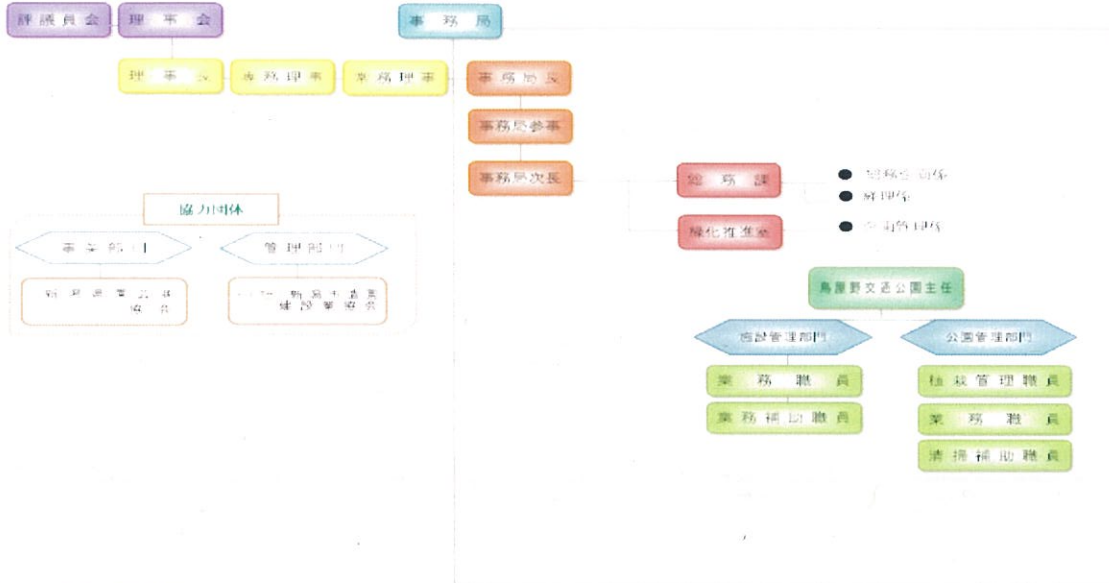
(4) 施設の運営組織についての提案

ア 運営組織の構成及び人員の配置と職能について

① 運営組織と人員の配置について

1. 組織体制

●当法人の定款で定められた評議員会、理事会、事務局による適正な組織を整備しています。




2. 人員配置計画

- 通常配置**：施設管理主任1名、副主任1名、委託職員5名、計7名のローテーション勤務管理
- 緊急配置**：緑化推進室を事務局とし、1人体制期間の緊急時等は、緑化推進室の職員を1名配置

役職	担当業務	雇用形態	勤務時間
施設主任	施設管理運営全般	常勤職員	8:30-17:15 38時間45分/週
施設副主任	施設管理運営全般	常勤職員	8:30-17:15 38時間45分/週
委託職員1	ゴーカート運営 園内清掃 除草及びトイレ清掃	委託職員	8:30-17:15 5日~15日/月
委託職員2			
委託職員3			
委託職員4			
委託職員5			

【ゴーカート運行時の配置体制】

ゴーカート	営業日	配置人数	備考	
供用期間	金・土	3人体制		
	日・祝日	4人体制		
	ゴールデンウィーク	6人体制		
	夏休み(7/25~8/31)	3人体制		
	3月第2木・金曜	7人体制		ゴーカート営業開始準備
	11月第3日曜	7人体制		ゴーカート営業終了後始末
供用なし	全日	1人体制	緊急時、緑化推進室職員対応	

団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

イ 職員の資質の向上・継承について

1. 「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、全ての職員が共通理解できるよう「管理業務マニュアル」を整備し、鳥屋野交通公園の管理に従事する委託先を含めたすべての職員が共通認識の上で業務に携われるよう体制を整えています。
- 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。



2. 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、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心がけます。

研修項目	研修の概要	時期
施設業務掌握研修	●「管理業務マニュアル」に基づいた日常業務の習得	年1回
接遇・マナー研修	●信頼関係を築くのに大切な言葉選び ●顧客満足（CS）の重要性 ●接客マナーの基本 etc	年1回
救命救急研修	●新潟市消防局の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	年1回
避難誘導・消防訓練	●防火管理者が中心となり、避難誘導・通報・消火訓練等を行う	年2回

この他にも指定管理者として、常に一定基準以上の資質を施設職員が維持できるよう年間を通して計画的に研修を実施します。

3. 職員間の情報の共有化

- 鳥屋野交通公園の管理に従事する委託先を含めたすべての職員が情報を共有できるように努めています。

●職員ミーティング

始業前ミーティングを行い職員間で情報の共有化を図る。



●本部ミーティング

週1回、現場と本部でミーティングを実施し情報の共有化を図る。

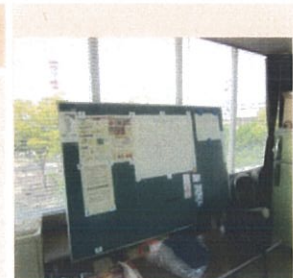


●業務日誌の活用

終業時に申し送り事項等を記入し翌日の業務が迅速に行えるよう図る。

●連絡ボード

1日の予定等、全職員が一目でわかるよう連絡ボードを活用。



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

ウ 災害及び事故対策について

1. 基本方針

わたしたちは、平成8年4月から現在に至るまで、新潟市から施設管理運営の指定を受けてきたことから、公共施設の管理運営を代行するという重責を認識し続け、各種マニュアルを整備し鳥屋野交通公園に従事するすべての職員が即時対応できるよう体制を整えています。

※わたしたちは施設内外の巡回を重視しています。

【巡回のポイント】

《見る》…至るところに目を配る

《聞く》…利用者や地域住民とのコミュニケーションを図り情報を入手する

《話す》…積極的に声をかける



火災

◆火災を防ぐ

- 火元周辺・建物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。
- 火気使用場所の整理整頓に努める。
- 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。
- 消防設備の定期点検を実施する。
- 消火器、消火栓、火災報知機の操作方法を習得する。
- 火元責任者による責任区域の安全確認を行う。

地震・津波

◆地震・津波に備える

- 緊急地震速報を感知したら放送を使用し利用者に周知する。
- 落下、転倒などの危険箇所を発見し、対策を実施する。
- 崩落、落下の恐れがある箇所は早期に修繕する。
- 非常用品の点検、補充をする。

台風・豪雨・大雪

◆台風・豪雨・大雪に備える

- テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を把握して起こり得る事態に対応策を練る。
- 飛ばされやすい物や倒れやすい物を撤去、移動する。
- 植栽、工作物等の養生や補強しておく。
- 施設利用制限、事業の中止を判断し、周知するとともに、早期帰宅の呼びかけをし、被災を回避する。
- 日頃の巡回によりハザードマップを作成し、風雨により危険の増幅が予測される場合は、事前に措置を施す。

傷害・盗難事故、不審者・不審物・利用者同士のトラブル

◆不審者・不審物への備え、回避策

- 施設内外を適時巡回し、不審物、不審者の有無を確認する。
- 事件、不審者情報を入手し、周知する。
- 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。
- トイレ、駐車場等での盗難、置き引きの有無、それらを誘発する状況にないか巡回時に確認する。
- 盗難事例や事故事例のある箇所、または予測される場所に注意喚起POP・サインの掲示を行う。

エ 苦情への対応・個人情報保護に関する取り組みについて

◆苦情への対応について

1. 苦情対応への3原則

- 常に相手の立場に立ち、私情や先入観にとらわれず、誠実かつ迅速な対応を心がけます。
- 利用者への周知を図るため、また、サービスの質や信頼性の向上を図るため、苦情・対応内容について個人情報に関するものを除き、プライバシーに配慮したうえで、ホームページ等で公表します。
- 利用者の声を真摯に受け止め、全職員で共有すると共に、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。

2. 要望・苦情等の集約手法

手法	対応
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケートにより利用者の評価及びニーズを把握。 ●アンケート結果を運営改善に役立てる。 ●ホームページなどに情報を開示。
電子メール	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページに「問い合わせ機能」を搭載。 ●電子メールを通して利用者の意見・要望を聞く。 ●電子メールは常時チェックし、問い合わせに対して迅速に対応。
声掛け	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者へ積極的に「声掛け」を行うことで直接的に意見・要望を聞く。



HP 問い合わせ機能

◆個人情報保護に関する取り組みについて

1. 個人情報保護に関する取り組み

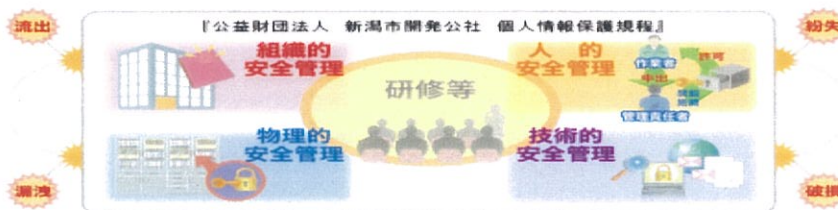
(1) 個人情報保護等の遵守姿勢

組織としては、『公益財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を含め、各種規程を整備し、職員に対しては、研修や教育を継続的に行い、コンプライアンス意識を浸透・定着させています。

(2) 個人情報保護の管理体制

「新潟市個人情報保護条例」並びに「個人情報保護法」を基に『公益財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を定め、個人データの流出、漏洩、紛失、破損、改ざん等を万全に防ぎ、適正かつ確実に個人情報を保護します。

組織的な安全管理	人的安全管理
<ul style="list-style-type: none"> ●安全管理に対する規程を運用し、職員の責任と権限を定め、実施状況を随時確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ●職員には、教育・訓練を行い個人情報の取扱い等について正確な体制・知識を習得させる。
物理的な安全管理	技術的な安全管理
<ul style="list-style-type: none"> ●紙ベースの情報等を保管するキャビネットを常に施錠し、保存期限を守る。 	<ul style="list-style-type: none"> ●情報システムへのアクセス制御・監視等、データに対する技術的な安全管理を徹底する。



団体名

公益財団法人 新潟市開発公社

平成25年度 鳥屋野交通公園収支予算書

【収入計画】

(単位：千円)

項目	金額
指定管理料	12,221
合計	12,221

【支出計画】

(単位：千円)

項目	金額
人件費	4,218
警備業務	164
孔雀飼育管理費	602
展示車清掃費	777
樹木・芝生等管理費	1,365
ゴーカート運行業務費	1,981
飼育動物診察費	60
廃棄物処理	76
光熱水費	612
消耗品費	50
ゴーカート修繕部品等	250
ゴーカートガソリン等	129
修繕費	180
印刷製本費	95
役務費	47
事務費	377
諸経費等	1,238
合計	12,221