

新潟市産業振興センター 事業計画書（令和元年度～令和 5 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)自らの利潤を追求することない公益認定法人として利用者・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
- (3)展示ホールを利用する地元企業の活性化に貢献
- (4)サービスクオリティ向上に努め、利用者満足度を意識した施設運営
- (5)公社の総力をあげた運営。特に近隣 3 施設（産振・テルサ・天寿園）の管理部門の一体化による効率化と協力体制の強化

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予約内容の三重チェックによるダブルブッキングの未然防止
- ②利用者との綿密な打合せによる開催当日のトラブル防止および、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）および予約確認
- ④利用後の清掃及び施設・備品破損等の点検徹底
- ⑤領収済み施設使用料現金の厳重管理及び金庫取り扱いに関する保全管理徹底

(2)施設の維持管理

- ①老朽化に対応する、公社施設整備課と連携した「予防的」維持保全の実施
- ②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
- ③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
- 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

(3)大規模改修工事への対応

- ①利用者ニーズの反映及び竣工後に最も効率的・効果的な施設運用が図れるよう積極的に提案
- ②大規模改修工事期間中の予約受付、施設見学者・電話問い合わせ対応など経験を生かした円滑な業務遂行

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・施設管理業務部門責任者：1名

利用促進・施設管理業務部門スタッフ：1名

受付スタッフ：1名

その他再委託による警備員・設備運転管理・清掃スタッフを適宜配置し、万全で効果的な運営体制を構築

※大規模改修工事に伴う期間を除く

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公社施設整備課による「予防的保全修繕計画」の策定及び策定の計画に基づく最適な維持管理により突発的な故障を減少させ、施設設備の長寿命化を実現することでライフサイクルコストの低減を図る

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アンケートにより、常に利用者の要望を把握
- ②施設管理に最も重要な安全・安心、公平・平等に関わる事項に関するスタッフ教育研修を実施

- ③イベントに応じた専門業者の紹介、会場の効果的な利用方法についての的確な提案を行い、イベント成功に向けたサポートを実施
- ④利用実績のある主催者に対し、過去の履歴データ活用による効率的な事前打合せ実施
- ⑤ホームページにイベント「開催支援」コーナーを設ける
- ⑥アイパッド・休憩コーナー・さんしん白鳥文庫設置、救護・授乳室提供などのサービス実施
- ⑦主催者向けWi-Fi・プロジェクター・パーテーションなど多数の無料備品貸出サービスの充実

イ 利用促進への取り組み

- ①新規利用者は効果的な広報活動とセールス活動により獲得に努める
- ②利用者ニーズを汲み取ったサービスの充実などで継続的な利用促進を図る
- ③テレビ局との共同主催事業の展開及び新聞社・広告代への積極的な利用推進を図り利用料収入増を目指す
- ④満室時・駐車場満車時など、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イベント企画・運営・展示設計において実績のある連携業者とのタイアップにより展示ホールの平日利用を推進
- ⑥主に会議室の新規利用者を対象とした現地説明会を企画し利用促進を図る
- ⑦展示ホール有料イベントの前売券販売などプレイガイド機能の充実を図る

ウ 産業振興のための自主的な取り組み

- ①県内最大級の商談型産業見本市「にいがた BIZEXPO」実行委員として携わり、継続開催を支援
- ②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
- ③マスコミ等へのイベント情報の積極的な提供
- ④公社が管理運営する約 50 以上の施設へ当センター各種広報物を設置
- ⑤エントランスにデジタルサイネージの他、パンフレット類を設置

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スライド勤務を活用し人件費（超過勤務）を抑制
- ②電力自由化に伴う新電力会社への切り替えによる大幅なコスト削減
- ③季節や時間帯に応じた稼働時間のこまめな調整、省エネタイプ自販機導入等
公社内ネットワークによる事務の IT 化を図り電子決裁などペーパーレス化・ゴミ減量化・コスト削減・事務の効率化
- ④自主事業収入の一部である 100 万円を指定管理料に充当し、結果的に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