

施設の評価と運営の基本方針

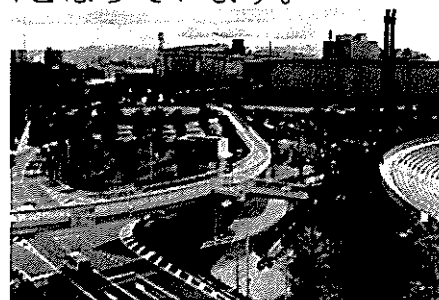
① 施設の評価

白山公園は、一世紀以上にわたり新潟市民の憩いの場となっています。平成10年には近代的なフォルムの6つの空中庭園が加わり、新潟市の顔ともいえる公園です。

公園南側に位置する空中庭園は、「新潟県政記念館」や「りゅーとぴあ：新潟市芸術文化会館」、「新潟市音楽文化会館」、「新潟県民会館」、「燕喜館」といった文化施設と「新潟市陸上競技場」、「新潟市体育館」のスポーツレジャー施設を取り巻くように配置され、公園西側には数多くの人々が集まる「新潟市役所」があり、それらの施設を結ぶ市民の憩いのスペースとなっています。

また、空中庭園の下に整備されている白山公園駐車場は、公園利用者や公園内にある施設の利用者、新潟市役所駐車場の補完機能、さらに年末年始の白山神社参拝客などの利便性向上に、重要な役割を担っていると考えております。

これらの特徴を活かし、より魅力あふれる施設となるよう、管理運営を行ってまいります。



② 施設運営の基本方針

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。

基本方針に五つの柱を設け、管理運営を行ってまいります。

1 安全管理の徹底・コンプライアンス体制の整備

- 適正な人員配置及び予防管理を実施し、設備類の保守点検を定期的・継続的に行い、保全に努めます。
- 法令順守の精神と公共サービスに携わるための企業倫理を高め、関連諸規定を的確に遵守します。

2 利用者サービスの向上

- 施設的环境や特徴を活かし、かつ利用者の意見・要望に沿った管理運営を行います。

3 平等利用の確保・利用促進のための情報発信

- 公共性・公平性に重点を置くことを職員全員に周知徹底し、全ての利用者が平等に利用できる管理運営を維持してまいります。
- PR活動が円滑にできる体制を構築し、ホームページ等を活用した多様な広報活動を実施します。

4 周辺施設との交流・協力

- 周辺施設でのイベント開催時には、周辺施設と緊密に連絡を取り、状況の変化に迅速に対応します。
- 周辺施設の皆様や各種団体・企業・学校との交流を深めるためのイベントを開催し、協力を仰ぎます。

5 管理経費の縮減

- 必要なサービスを確保し、安心して安全な施設管理の観点を保ちながら、管理経費縮減に努めます。

団体名

財団法人 新潟市開発公社

施設の運営に関する業務について

ア 施設の利用（利用台数、その他）の促進について

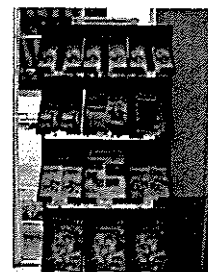
1 広く市民に施設を周知するために、広報活動を行い、利用拡大を目指します。

イベント情報の掲示

- 新潟市内各公共施設
- 新潟市観光情報館
- スーパー等の商業施設

マスメディアへの情報の掲載

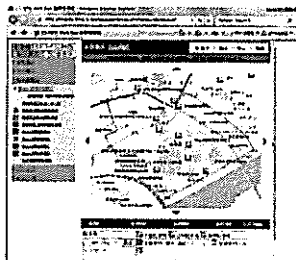
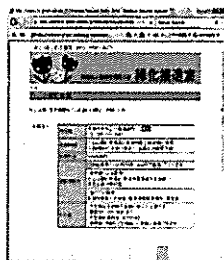
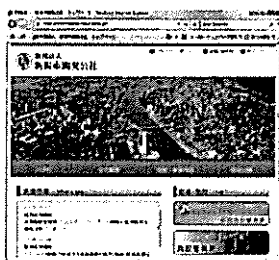
- 市報にいがた
- 区だより
- 地元雑誌



新潟市観光情報館
パンフレットの設置

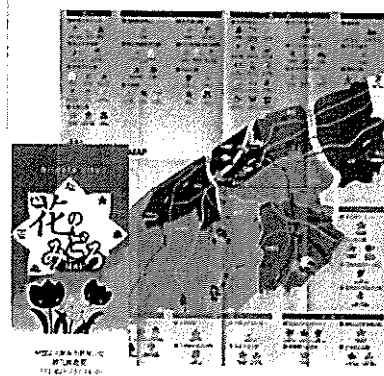
インターネット

- ホームページの内容をさらに充実させ、自主事業・イベント情報などを見やすく、わかりやすく発信し、施設の魅力をさらにアピールします。また、パソコン端末・携帯端末からのアクセスによる「にいがた Park Eye」の満空情報を活用していただくよう、広報していきます。



花の見ごろMAPによる情報の発信

- 新潟市内の花の見頃を示したパンフレット「花の見ごろMAP」に白山公園を掲載し、各関係機関や市民が多く集う場所に設置、施設情報の発信の充実を図ります。



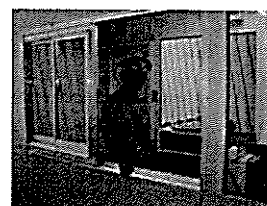
2 ニーズに対応した自主事業を行います。

- 施設の環境や特徴を活かし、かつ利用者のニーズに合った自主事業を行います。
- 周辺施設と連携した事業を実施します。

3 利用者満足度の向上に努めます。

リピーターの一層の確保が図られるよう、ホスピタリティ精神の向上や、施設運営に対する利用者の意見の反映等を通じ、利用者満足度の向上に努めます。

- 利用者へは、「迅速」「丁寧」「簡潔」「笑顔」で接します。
- スタッフの接客研修を実施し、サービスの向上を図ります。
- 利用者の声に真摯に耳を傾け、適切に対応します。



団体名

財団法人 新潟市開発公社

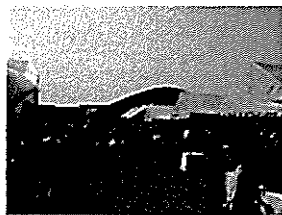
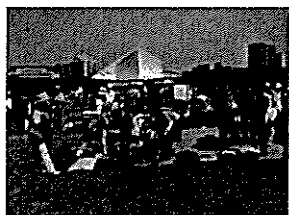
施設の運営に関する業務について

イ 空中庭園にて市民が憩い、緑化に関心を持つ機会の提供（自主事業）について

自主事業の提案

● 緑化フェア

- 秋の都市緑化月間に合わせた「秋の緑化フェア」を開催します。
- 緑のクイズラリー、寄せ植えプランター教室、フラワーアレンジメント教室、花木販売、フリーマーケットなどを実施します。



● ウェルカムプランター

- ウェルカムプランターを展示し、ご来場の皆様に季節毎の花でお迎えします。
- プランターには、「新潟市民のシンボルマーク」の使用を申請した上で、各種キヤッチコピーを取り入れたラベルを貼り、緑と花、政令指定都市新潟の魅力を広くPRします。

22年度以降の自主事業の方向

～中央区の将来像>>『都心が賑わい、人々が集い交流する水辺のまち』～

- 市民への緑化啓発普及や中央区の特性については入念な調査研究を行い、白山公園が「人々が集い、心安らげる場所、緑化の発信拠点」となる自主事業の展開を目指します。また、アンケート調査等を実施、その評価について確認・検討し、PDCAサイクルを用いて、自主事業の計画・実施に繋げていきます。

自主事業の実施による参加者数の目標

	秋の緑化フェア	ウェルカムプランター
21年度	5,500人	100個
22年度	5,600人	120個
23年度	5,800人	150個

団体名

財団法人 新潟市開発公社

施設の維持管理に関する業務について

- 利用者の安全性・利便性を第一に考え、常に最良の状態で施設を利用いただけるよう、施設・設備・樹木等の保守点検、修繕を実施します。
 - 正しい操作、定期的な点検、適正な管理を行うことにより故障を未然に防ぐと共に、不調が生じた場合は、正確性・迅速性をもって対処します。
 - 保守点検作業は、利用者の利便性を損なわないよう、工程に配慮します。
 - 簡易な修繕費用は指定管理料から支出し、施設本体に影響するような大規模な工事等は、市と連携を図ると共に、費用の積算・業務の実施代行及び施行管理についても協力し、円滑な運営を行います。
 - 簡易的な修繕は、スタッフで極力実施し、外部発注しないことによる経費節減を心掛けます。

- 施設・設備等の維持管理に関する業務の中で、専門性を要する業務は外部委託をし、安全性・効率性を高めます。
 - 年次の仕様見直し等による、経費の削減を図ります。
 - 委託業者へ指導・助言を行い、適正に管理します。
 - 作業行程表等の義務付けによる、作業手順の確認を行います。
 - 作業報告書提出の義務付けによる履行確認を行い、適正に管理します。

年間維持管理計画表

維持管理業務		頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1	警備業務（人的警備・機械警備）	通年													詳細は人員配置計画のとおり
2	入出庫管理（有人対応精算業務）	通年													詳細は人員配置計画のとおり
3	入出庫管理（車両誘導警備業務）	通年													詳細は人員配置計画のとおり
4	駐車場管制設備定期点検	4回/年			■										管制システム
		1回/年						■							案内システム
5	消火設備・自動火災報知機 防災設備保守点検	2回/年						■						■	
6	駐車場内巡視点検	通年													
7	照明機器日常点検	通年													
8	施設・設備・備品の修繕	通年													
9	清掃業務（駐車場）	通年													
10	植栽管理業務	別紙参照													詳細は別紙植栽管理計画表のとおり
11	白山公園昇降機保守点検	1回/月													
12	水景設備保守点検	通年													日常管理・定期清掃
		3回/年			■				■				■		設備点検
13	高圧受電施設保安管理業務	1回/月													
14	清掃業務（空中庭園）	通年													

団体名

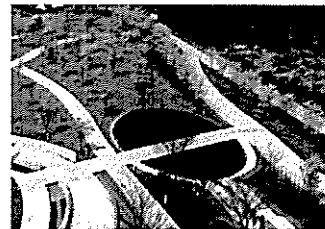
財団法人 新潟市開発公社

施設の維持管理に関する業務について

● 空中庭園の樹木等の維持管理

空中庭園は、公開提案協議により最優秀賞を受賞した、長谷川逸子・建築計画工房（株）による設計で、①広大な緑の空間・②文化との融合空間・③潤いのある水空間と、大きく分けて3つの基本コンセプトにより設計されています。

7ヘクタールの広さを誇る白山公園から信濃川やすらぎ堤までの一体化、アプローチ沿いの水路や滝、市民芸術文化会館等各文化施設を取りまく浮島をイメージした6つの空中庭園、これらを機能的に結ぶ空中ブリッジなどそれぞれの特徴に応じた維持管理を、私たちは確実に実行いたします。



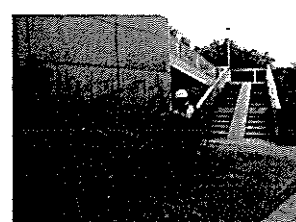
空中庭園6は、ソメイヨシノを中心とした桜の園で、そのほとんどが企業、あるいは市民の寄付によるものです。花見の名所としてすっかり定着しており、市民の憩いの場となっています。

それは、わたしたちの今までの管理の成果であると思っております。

多くの皆様が末永く楽しめるよう、これまでの実績を活かし維持管理に全力を注ぎます。

植栽管理年間維持管理計画表

維持管理業務		頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
除草	植込地	4回/年													
	芝生地	2回/年													
薬剤散布	上木薬剤散布	2回/年													
	下木薬剤散布	2回/年													
	寄植薬剤散布	2回/年													
	生垣薬剤散布	2回/年													
上木剪定	常緑広葉樹弱剪定	1回/年													
	針葉樹弱剪定	1回/年													
	落葉樹弱剪定	1回/年													
刈込	下木刈込	1回/年													--- ユキヤナギ、アベリア
	生垣刈込	1回/年													
芝生管理	芝生刈込	4回/年													
	芝生施肥	3回/年													
	殺虫剤散布	2回/年													
	目土	1回/年													隔年
灌水	6回/年														隔年 植込地+芝生地
全体清掃	6回/年														落葉清掃等
樹木施肥	2回/年														隔年



団体名

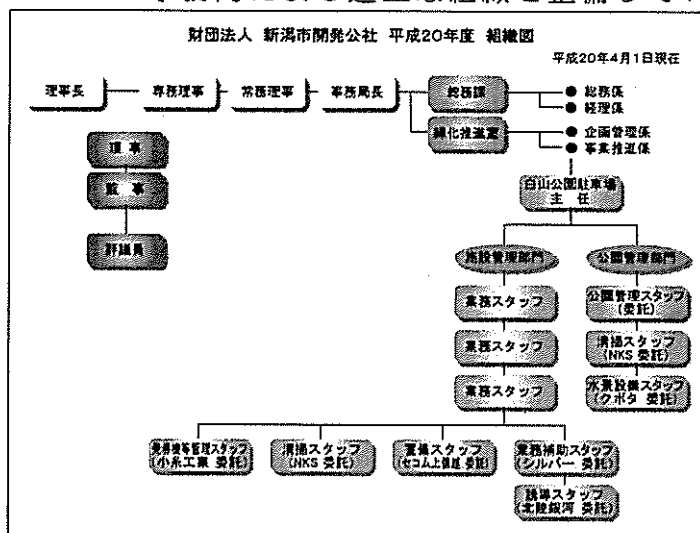
財団法人 新潟市開発公社

施設の運営組織について

ア 運営組織の構成及び人員の配置と機能について

① 運営組織と人員の配置について

法人の全体的な組織構成：当法人の寄付行為で定められた理事会、評議員会、監事、事務局による適正な組織を整備しています。



人員配置計画

常勤職員・常駐警備員により安全に管理できる人数を基本配置数とし、周辺施設のイベントの内容により、精算業務・誘導業務の人員の配置を計画します。当日の入庫台数によっては、人員の増減をするなど、管理運営面や安全面で万全の陣容と対策をとります。

役職	担当業務	雇用形態	勤務時間		備考
施設主任	施設のマネジメント全般/窓口 使用料徴収事務/予約受付/緊急対処 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:30 15:00-22:00	40h/週	施設勤務
施設副主任	窓口/使用料徴収/予約受付/緊急対処 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:30 15:00-22:00	40h/週	施設勤務
事務職員 1	窓口/使用料徴収/予約受付/緊急対処 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:30 15:00-22:00	40h/週	施設勤務
事務職員 2	窓口/使用料徴収/予約受付/緊急対処 公園・付帯設備監視及び巡回点検	常勤職員	7:30-16:30 15:00-22:00	40h/週	施設勤務
警備員 1	付帯設備監視/巡回点検/緊急対処 駐車場誘導/両替金運用/窓口/予約受付	セコム上信越	8:30-翌8:30	24h/日	
警備員 2, 3	巡回点検/緊急対処/駐車場誘導	セコム上信越	15:00-23:00	8h/日	
誘導・有人精算 要員 1~6	駐車場誘導/出口有人対応精算業務	シルバー 人材センター	8:00-22:00の 間の2-9時間	繁忙期 2h-9h/日	
有人精算 要員 1~6	出口有人対応精算業務	シルバー 人材センター	8:00-22:00の 間の2時間	繁忙期 2h/回	
誘導要員 1~8	駐車場誘導	北陸銀河	8:00-22:00の 間の2時間	繁忙期 2h/回	

事前精算機による精算後、30分を経過すると駐車料金が加算されます。適切な人員配置、スムーズな有人対応や誘導を行い、またやすらぎ堤側出庫口の増加を提案し対応することで、イベント終了後においても30分以内での出庫完了を実践しています。

団体名

財団法人 新潟市開発公社

施設の運営組織について

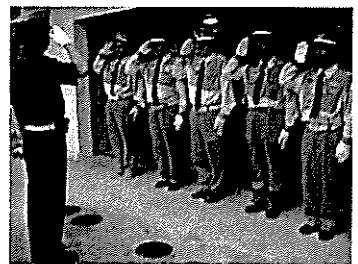
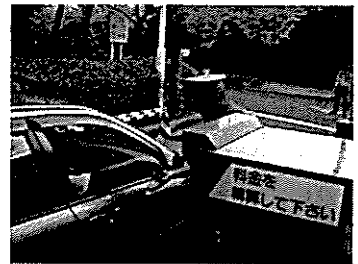
イ 職員の資質の向上・継承について

職員の資質の維持・向上の方策

1 ホスピタリティ精神の向上

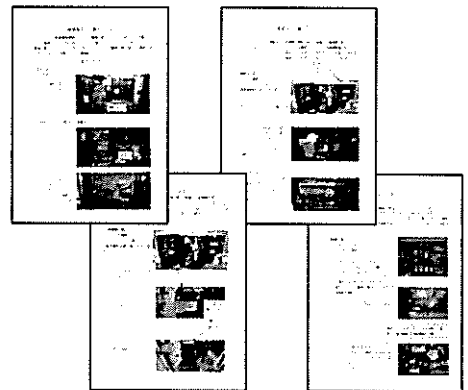
開設時より管理運営を行ってきた実績・ノウハウを活かしながら、更に心のこもった対応を心がけ、お客様をもてなす心遣いを磨き、サービス向上を図ります。

- 利用者への誘導案内・説明は、「迅速」「丁寧」「簡潔」「笑顔」を志します。
- 月1回、施設スタッフと本部スタッフにより、接遇改善ミーティングを実施します。
- 年1回、外部講師による、接遇研修を実施します。



2 「発券機・精算機トラブル対応マニュアル」

- 「発券機・精算機」のトラブルに対応するためのマニュアルにより、スムーズな出庫業務を行います。
- マニュアルを随時改訂し、ノウハウ向上を目指します。



3 緊急対応時の研修

- 年1回、「緊急時対応マニュアル」に基づいた緊急時対応模擬訓練を実施します。
- 消防署職員による、「普通救命講習」を受講します。

4 「管理運営マニュアル」の随時改訂

- 管理業務の品質を平準化するために、策定したマニュアルを必要に応じ随時改訂します。

職員のノウハウ・人脈などの職員間での継承の方策

- 1 「管理運営マニュアル」の改訂、「発券機・精算機トラブル対応マニュアル」の改訂を繰り返し行い、個人に蓄積されがちなノウハウの共有化を図ります。
- 2 施設スタッフ間での人脈の継承については、適宜実施する、本部スタッフも含めた企画・運営ミーティングで共有化を図ります。
- 3 日々の業務における継承については、現行の「業務日誌」により共有化を図ります。
- 4 現在は開設時から勤務するスタッフであり、そのノウハウの継承について、新規雇用する際には試用期間等を設けるなどして、対応していきます。

団体名

財団法人 新潟市開発公社

施設の運営組織についての提案

ウ 災害及び事故対策について

利用者が安心して利用できる施設づくりは、施設運営を行うにあたっての最も基本的な事項であり、利用者に提供する最大のサービスであると考えます。

利用者の生命・身体・財産がいつでも保護できている状態を確保するため、施設の安全管理体制を「未然防止・予見回避」「危機管理体制と応急処置」「危機終息後の復旧対応」の3本柱で構築し、社会環境の変化や技術革新に即応し、毎年検討を加え、必要があると認めるときはこれを修正します。

1 未然防止・予見回避

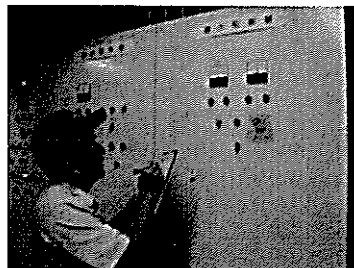
- 日々の巡回により危険箇所を把握し、また迅速に対応して事故を未然に防ぎます。
- 貴市の災害配備体制の情報を得て準じた警戒態勢を講じるため、管理事務所への連絡体制を整備し、迅速な対応を図ります。
- 利用者や施設周辺の住民とのコミュニケーションをとり、防犯・防災における情報を事前に確保します。

2 危機管理体制と応急処置

- 災害や事故が発生した場合は、利用者の安全を第一に考えた上で、迅速かつ的確に対応します。
- 貴市及び関係機関への連絡体制を整え、適切に対応します。
- 緊急時対応マニュアルに沿った対応訓練を定期的の実施します。

3 危機終息後の復旧対応

- 設備異常の復旧・利用者の安全確保が確認され次第、速やかに供用を再開します。
- 人為的な事故については発生原因を分析し、速やかに改善策を講じます。
- 災害時の対応を客観的に評価し、対応訓練や対応マニュアルに反映させることにより、組織のノウハウとして蓄積します。



団体名

財団法人 新潟市開発公社

施設の運営組織について

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

- 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。
- チケット購入者に対しては、当該施設と連携し、当日の駐車場混雑予想を事前に伝え、周知します。
- 市内5箇所にある案内表示板による満空情報の活用と、パソコン端末・携帯端末からのアクセスによる「にいがたParkEye」の満空情報を活用していただくよう、広報していきます。
- 駐車場精算機の機械トラブルによる苦情については、利用者に不利益のない対応を行っていきます。
- 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、苦情内容・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上、ホームページ等で公表します。
公表は、苦情申立者の意思を確認の上で行います。
- 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。

添付書類 「苦情・クレーム・相談対応マニュアル」

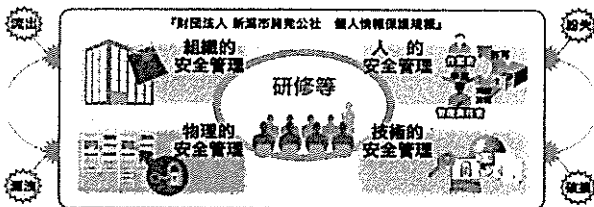
個人情報保護規程

財団法人新潟市開発公社

個人情報保護に関する取り組みについて

「新潟市個人情報保護条例」並びに「個人情報保護法」をもとに『財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を定め、個人データの流失、漏洩、紛失、破損、改ざん等を防ぐことを安全管理の特に重要なポイントとしたガイドラインにより、適切かつ確実に個人情報を保護します。

この個人の権利利益を保護する方針・体制・実施・点検及び見直しを含むマネジメントシステムを高度化させ、利用者に安心・安全なサービスを提供する施設であることを示すため、「プライバシーマーク（財団法人日本情報処理開発協会）」の取得を目指します。



① 組織的安全管理

安全管理に対する規定を運用し、スタッフの責任と権限を定め、実施状況を随時確認します。

- 情報管理について役割、責任、権限の明確化
- 非常災害時にも適切な保護処理体制
- 個人情報取得時の目的、公正な取扱い等を明示

③ 物理的安全管理

紙ベースの情報・媒体でのバックアップデータなどを保管するキャビネットを施錠し、定められた保存期限を守り、適正な方法で廃棄します。

- 保管場所の明確化、管理責任者による施錠
- 保存、廃棄期間を定め、裁断等による適正な処分
- 警備業務委託による、盗難防止装置

② 人的安全管理

個人データを扱うスタッフに対し、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・知識の周知徹底を行います。

- 研修等の実施により守秘義務を周知徹底
- 個人情報保管キャビネットは、管理責任者の開錠権限
- 外部持ち出し禁止等、責任意識の徹底

④ 技術的安全管理

個人データやそれを取扱う情報システムへのアクセス制御・監視、不正ソフトウェア対策等、個人データに対する技術的な安全管理措置を徹底します。

- アクセス権やパスワードの設定
- ウィルス対策ソフトの導入、キーロックシステムの徹底
- ネットワーク未接続機種での個人情報の取扱い

団体名

財団法人 新潟市開発公社

平成22年度 白山公園駐車場収支予算書

【収入計画】

(単位：千円)

項目	金額
指定管理料	131,518
合計	131,518

【支出計画】

(単位：千円)

項目	金額
人件費	12,120
警備業務	19,405
設備保守点検	3,591
役務費	820
清掃等業務	8,820
高圧受電施設保安管理費	615
エレベーター保守管理費	3,660
樹木管理費	18,106
水景施設保守点検費	3,300
除雪経費	2,398
光熱費・消耗品費・修繕費	18,210
使用料及び賃借料	420
事務費	923
入・出庫時対応	19,300
諸経費	13,567
消費税等	6,263
合計	131,518