

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><b>1. 事業者の概要</b></p>	<p>(代表団体) 株式会社 新潟ビルサービス</p> <p>設立 S38. 4. 1 資本金 5 千万円 売上高 3, 595, 175 千円(平成 25 年 9 月期) 従業員数 1, 580 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・管理, 警備保安業務, 廃棄物の収集・運搬, 清掃用機材の販売 他 指定管理実績 旧齋藤家別邸, 旧日本銀行支店長役宅(砂丘館), 白山公園燕喜館及び市民茶亭遊神, 新潟市民プラザ, 新潟市交流センター施設及びアグリパーク 他</p> <p>(構成団体) グリーン産業 株式会社</p> <p>設立 S46. 3. 30 資本金 4 千万円 売上高 4, 517, 962 千円(平成 25 年 7 月期) 従業員数 290 名 事業内容 指定管理業務, 造園工事, メンテナンス, 清掃・保守・管理業務, 屋外体育施設工事, ゴルフ場建設工事, 調査・設計・研究, 法面保護工事 他 指定管理実績 新潟市交流センターエリア 3 施設及びアグリパーク, みどり森の運動公園体育施設, 信濃パレー親水レクリエーション広場, 亀田清掃センター付属休憩所・運動広場(田舟の里), 西川総合体育館</p>	<p>(代表団体)</p> <p>設立 H6. 12. 1 資本金 5 千万円 売上高 6, 572, 395 千円(平成 25 年 12 月期) 従業員数 3, 249 名 事業内容 リースキン事業, ビル管理事業, 介護福祉事業 他 指定管理実績 水の駅「ビュー福島湯」 施設管理実績 少年自然の家庁舎等清掃業務、北区郷土博物館清掃業務、プラカー(新潟駅南口商業施設) 施設管理業務</p> <p>(構成団体)</p> <p>設立 S49. 1. 31 資本金 1 千万円 売上高 75, 692 千円(平成 26 年 1 月期) 従業員数 14 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 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、信濃取水場導水管路用地構内整備業務、亀田公園維持管理、濁川公園樹木・芝生等管理、北地区スポーツセンター・太夫浜球場・濁川運動広場樹木管理</p>
<p><b>2. 経営理念</b></p>	<p>新潟ビルサービスは、人々がビルで健康な日々を過ごすために、その機能を合理的に実現させることがビル管理会社の使命と考え、新潟の舞台裏を支えてきた。近年では、指定管理者などを含む施設全般の管理運営まで業務を拡大し、お客様の利益を最優先に考え、技術力と組織力、そして長年の実績で蓄えた知識と経験を遣い、さらなる品質の向上と効率的な運営に努めていく。</p> <p>グリーン産業が目指すもの、それは美しい緑の創造である。</p> <p>わたしたちグリーン産業は、緑が持つ力を“生活におけるゆとり創造”と“防災・社会資本整備”の分野に活かし、社会環境づくりに貢献していきたいと考えている。</p>	<p>代表企業は、「快適な空間づくり」と「安心できる住環境」を提案する「快適空間創造企業」を企業理念として、広く社会に貢献出来る企業を目指してきた。</p> <p>構成団体は「造園の本質を見据えた社会貢献」を企業理念として、創業以来、①繊細な築庭及び設計の感性、②庭園維持管理の技術、③庭園に対する前向きな考え方、④人と庭園との本当の関係性、⑤環境への配慮や風景、景観の視点など、「造園＝庭の心」を通して、造園について社会の要求に応えるべく、その役割に貢献したいと考えている。</p>
<p><b>3. 応募の動機</b></p>	<p>この2年半、管理運営をする中で、庭園管理の難しさ、建物の劣化、来場者の応対など課題も見えてきた。湊町としての繁栄に支えられた地域文化を背景に、芸術性を持つまでに高められた旧齋藤家別邸は、近代の新潟における文化水準の高さを示す貴重な歴史文化遺産である。この施設を運営できることを誇りに感じ、築き上げてきた良好な実績を今後の市民サービスにも継続していきたいと考えている。</p> <p>旧齋藤家別邸を後世に伝え、市民に愛され、また新潟観光の拠点の一つとして発展させる一助となりたいと思い、応募した。</p>	<p>代表企業は、現在、市内の施設で指定管理業務を遂行しており、その経験と実績を活かして当施設を「地域の宝」として「市民の憩いのオアシス」として運営し、歴史ある当施設をしっかりと管理して後世に継承したい。構成団体は、指定管理以前に庭園維持管理を2年間、そして当施設の指定管理の実績を踏まえて、次の3年間では、▽国指定名勝庭園の実現▽市民歴史文化施設としての定着化とその観光振興▽国際交流の拠点化と外国人観光客誘致という新たな3本柱を掲げて市民の負託に応えたいと考えている。</p>
<p><b>4. 運営の基本方針</b></p>	<p>①貴重な歴史文化資源を親しみやすく活用し、良好な状態で次世代へ受け継ぐ②施設の魅力である「庭屋一如」「四季折々」の精神で、庭園と建物の一体感ある管理運営を行う。③日々の運営や普及事業により、古くから湊町として栄えた新潟の魅力を外に発信し、交流の推進を図る。④西大畑エリアの観光拠点として、他のエリアとの連携を進め、地域全体の活性化を図る。⑤文化施設、地域団体やグループとの連携をより一層進め、市民文化の創造を図る。⑥今までに培ってきた経験をもとに市民や利用者の要望に応え、一層のサービス向上に努める。⑦行政の代行者として、民間の弾力性柔軟性をもって運営にあたるという指定管理者制度の基本を健全に全うする。⑧特定の団体や事業に傾倒せず、公平公正な運営を推進する。⑨効率的な運営を心掛ける。⑩国指定名勝に向け質の高い維持管理をする。</p>	<p>話題性のある企画展やイベントを開催し多くの集客を図り、かつこの歴史的文化施設の魅力を余すことなく多くの人々に伝えていきたい。この文化施設が現代社会のなかで本質を失わずに良好な状態で維持継承され、加えて市民の社交場やオアシスとして社会へ還元されることや、人々の多様な接点の場など公益的役割を担っていくために市民のニーズを踏まえ、緻密で総合的かつ効率的な管理運営を行う。</p>
<p><b>5. 運営組織の構成及び人員配置と職能</b></p>	<p>館長を運営責任者として、3人の副館長、庭園担当、庶務担当、多様なスタッフを配し、庭園管理、施設管理、接客運営の総合力により組織を構成する。歴史文化遺産を安心してお任せいただくために、継続力・安定性、技術力、文化発信力、機動力で指定管理者としてのベストバランスで人員の配置を行う。館長は一級造園施工管理技士、副館長は1級造園技能士・学芸員の有資格者を配し、日本芸能文化に精通したスタッフを在館職員として配置する。アドバイザーに庭園及び文化事業のスペシャリストを配し、企画立案・管理運営に対して専門的見地から助言をお願いする。</p>	<p>館長は都市計画/造園の専門家であり、全体の施設運営管理全般、宣伝広報活動を担う。副館長2名体制とし、近在施設の連携「異人池の会」を主導し3年間でネットワークを形成した実績を継続して地域連携の事業化に取り組む。また、副館長の1名は都市緑地/景観/地域性/日本庭園などに精通している。実務の総括と渉外活動を担当する総務・企画のほか、実務の専門分野において質の高い管理運営を推進するため庭園と芸術・歴史などの専門的知識・技術を有するガーデンディレクター及びアートディレクターを配置し、受付/貸室予約/呈茶サービスなどを担当するスタッフを2交代制で6名配置する。</p>
<p><b>6. 職員の資質の向上・継承</b></p>	<p>新潟ビルサービスが指定管理者を行っている燕喜館は茶道関係者の利用が多く、砂丘館は貸室需要がある。幅広いお客様ニーズを把握、推測する力をスタッフ一人一人が養うために、他館の職員と交流を図る。職員研修や注意喚起を一定数行うのではなく、季節特性に合わせて行うことでその有効性を高める。例えば繁忙期前の防犯訓練や避難訓練、食中毒時期前の徹底清掃などがある。</p> <p>庭園を後世に伝えていくにあたっては、地割管理や石組管理、植栽管理など多岐にわたる伝統技術が必要となるため、若手技術者を県内の造園業者から幅広く集め、体験を通じ技術を継承するインターンシップ制度を導入する。研究会の参加や研修会の誘致を進め、担当者の伝統造園技術をより向上させていく。</p>	<p>職員の持ち味や資質を大事にして、運営面から専門的知識・技術などの習得と研鑽、及び人間性の向上・全人教育に努める。〈おもてなしの心〉、〈迎賓の心〉を忘れず、その都度、継続的に案内・接客マナーの教育/研修を行い、サービス向上に努める。慣れや緩みやモチベーションの低下、業務上のミスなどに起因する職務/サービスの低下は、声掛け運動や部外講師の定期的な接遇マナー研修で防止する。</p>

7. 災害・事故対策	<p>平常時に危険予知・予防・発生時の防災準備をマニュアル化し教育訓練を行い不測の事態に備える。万が一の非常事態発生時には現在発生中の被害を最小限に食い止め、二次被害を防止・危機を収束させ正常な状態に戻す事を第一とする。(株)新潟ビルサービスは新潟の歴史的な木造建築物を多数管理している経験を生かし、歴史的・文化的な価値を十分に理解し、災害及び事故に備える。</p>	<p>安全管理に関する指揮系統と責任を明確化した体制を重点に緊急対応マニュアルを作成する。整備活用計画に基づき、日常の管理運営では危険と思われる箇所、設備、業務を拾い出し、災難が起こる前に危険因子を取り除き、最悪でも最小限の被害で済むように対応する。再発防止対策と各種手順書の定期的な見直しと教育を徹底的に行い、来館者にとって安心で安全な施設の提供と定期的な訓練や研修を実施して災害・事故を未然に防ぐ。</p>																												
8. 苦情対応	<p>アンケートの設置場所を出口付近に置くことや、スタッフが苦情を申し立てる人の立場に立って聞く姿勢を徹底することにより苦情の申し立てやすい環境を常に維持する。苦情内容を正確に把握するとともに、苦情申立者の思いを受け止め、事実関係の確認や原因の究明を迅速に行う。また、苦情申立者に対して、把握した事実等について適宜適切にわかりやすく説明する。苦情内容・処置・改善などについては、館内掲示などにより利用者へ通知する。</p> <p>苦情申立者の対応については、個人的判断で対応せず、組織として統一した対応をします。些細な苦情もスタッフ間で共有・記録し、研修・教育に生かす。苦情対応マニュアルは適宜見直しを行い、常に適切に対応できるマニュアルにする。</p> <p>市担当者が必要に応じて第三者の立場で関わって頂き、報告など連絡を密にする。</p>	<p>①接遇・苦情対応マニュアルの策定と運用で心ある対応に努める、②コンプライアンス、接遇、苦情に対応した研修実施。苦情に対しては「責任者が対応する」「お話をよく聞く」「事実確認を行う」「解決策を提示する」など丁寧な対応を行い、その結果、改善が必要な場合は関係者と協議の上、的確に善処する、③地域の催時には積極的に出向いて良好な人間関係を築く。近隣へは常に同館の動向伝達を行い、管理運営について不信感、不安感を払しょくし、防災、防犯活動などの地域の課題解決への協力も行う。</p>																												
9. 個人情報の取扱	<p>個人情報保護の重要性と指定管理者としての社会的役割を認識し、あらゆる面で個人情報の適切な保護に努める。全スタッフは新潟市が定める個人情報保護条例及び個人情報保護に関する取り扱いを遵守し、個人情報を正確に取扱い市民の個人情報を守り、その信頼に応える。</p>	<p>個人情報の取扱では、①個人情報取得の際には所得目的を明確にし、これを相手に伝えて了解を得る。また目的以外の利用はしない、②取得した個人情報の漏えい/消失/き損などを防止するため、個人情報保護規定を策定する、③個人情報を適切に管理するため、個人情報のライフサイクル(取得→利用→保管→廃棄)の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ずる、④全職員に対して個人情報の取り扱いに関する誓約書を取り交わし、また個人情報保護に関する教育を徹底する、⑤自主事業や貸室、ファンクラブで得た個人情報の取り扱いは、個人情報保護規定を遵守して適切に取り扱う。</p>																												
10. 施設利用の促進	<p>来館者目標4万人、歳入600万の達成と維持を目指す。</p> <p>①ゴールデンウィークやお盆は休館日を減らして観光客便宜を図る②SNSを使った誘客キャンペーンを企画③コンベンションメディアへの露出を強化し、案内所やホテルとの連携④他施設のスタッフ同士の交流の継続⑤景観を妨げない程度に館内サイン⑥館内ガイドへの外国語研修を継続。国際交流を推進している団体と協力し、茶道などの日本文化を体験してもらう機会の創造</p>	<p>リピーターや海外観光客集客と貸室利用の増加を目指す。手立てとして①施設の魅力をネットワークよく発信、②若い世代へ積極的にアプローチ、③日本流のホスピタリティ-新潟流のおもてなし-で歓迎。</p>																												
11. 市民文化の向上を図る機会の提供	<p>旧齋藤家別邸から広がる みなとまち新潟の魅力</p> <p>呈茶・喫茶事業、白壁通りお食事×見学パック、オリジナルグッズ販売・自動販売機、セミナー、新潟花街茶屋、えんでこ事業といった通年事業の他、文化財指定記念事業、ユネスコ創造都市ネットワーク「食文化」事業、ハバロフスク姉妹都市50周年記念事業などの企画展やイベントを地区・区・市と協働し開催する。</p>	<p>《新潟の歴史的財産を活かし、新しい文化の醸成へ》がキャッチフレーズ。同館を核とした市民参加型活動への展開を図る。自主事業では①幅広い世代に向けた企画、②生活密着型地方芸術文化展の開催。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県内外庭園とのコラボ、④茶会や華道展。</p>																												
12. 維持管理方法	<p>当館の個性を守っていくために日常業務は「庭屋一如」の心で行う。お客様を楽しませる館内のしつらいを四季折々の座敷と庭園の一体感、近景から遠景に至る視線の流れを意識した構成で行う。</p> <p>責任を持って維持管理をするために機械警備業務以外は再委託せずに自社で行っていく。</p> <p>庭園は随所にある自然主義の作庭意図を尊重して管理を行う。また、発生が予想される虫菌害に対して事前対応する。</p> <p>指定名勝となった場合を視野に入れて維持管理を行っていく。</p> <p>庭園の管理作業の際、利用者の安全確保に最大限留意する。</p>	<p>管理については1. 重層性(所有者が前時代の姿景に重層的に手を入れ続けたもの)、2. 近代性、3. 地域性、4. 審美性を失することなく維持継承することが根本。具体的には①時代性/作風を考慮した維持管理、②保存管理・整備基本計画報告書の遵守、③データベース化による維持管理システムの導入など。</p>																												
13. 収支予算	<p><b>【収入】</b> (指定期間3年間合計額)</p> <table border="1" data-bbox="394 1976 716 2086"> <tr><td>指定管理料</td><td>104,881千円</td></tr> <tr><td>自主財源</td><td>8,490千円</td></tr> <tr><td>計</td><td>113,371千円</td></tr> </table> <p><b>【支出】</b> (指定期間3年間合計額)</p> <table border="1" data-bbox="394 2154 716 2291"> <tr><td>人件費</td><td>70,376千円</td></tr> <tr><td>維持管理費</td><td>37,835千円</td></tr> <tr><td>自主事業費</td><td>5,160千円</td></tr> <tr><td>計</td><td>113,371千円</td></tr> </table>	指定管理料	104,881千円	自主財源	8,490千円	計	113,371千円	人件費	70,376千円	維持管理費	37,835千円	自主事業費	5,160千円	計	113,371千円	<p><b>【収入】</b> (指定期間3年間合計額)</p> <table border="1" data-bbox="1228 1976 1549 2086"> <tr><td>指定管理料</td><td>99,000千円</td></tr> <tr><td>自主財源</td><td>16,830千円</td></tr> <tr><td>計</td><td>115,830千円</td></tr> </table> <p><b>【支出】</b> (指定期間3年間合計額)</p> <table border="1" data-bbox="1228 2154 1549 2291"> <tr><td>人件費</td><td>59,940千円</td></tr> <tr><td>維持管理費</td><td>44,550千円</td></tr> <tr><td>自主事業費</td><td>11,340千円</td></tr> <tr><td>計</td><td>115,830千円</td></tr> </table>	指定管理料	99,000千円	自主財源	16,830千円	計	115,830千円	人件費	59,940千円	維持管理費	44,550千円	自主事業費	11,340千円	計	115,830千円
指定管理料	104,881千円																													
自主財源	8,490千円																													
計	113,371千円																													
人件費	70,376千円																													
維持管理費	37,835千円																													
自主事業費	5,160千円																													
計	113,371千円																													
指定管理料	99,000千円																													
自主財源	16,830千円																													
計	115,830千円																													
人件費	59,940千円																													
維持管理費	44,550千円																													
自主事業費	11,340千円																													
計	115,830千円																													