

新潟市岩室観光施設管理 事業計画書

平成 22 年 4 月 1 日

施設名	新潟市岩室観光施設		
団体名	いわむろや		
団体所在地	新潟市西蒲区岩室温泉 96 番地 1		
代表者名	岡崎 昭	設立年月日	H21 年 10 月 22 日
電話番号	0256-82-5715 (岩室温泉観光協会内)		
F A X 番号	0256-82-5566		
Eメール			

新潟市岩室温泉観光施設運営上の基本方針

岩室観光施設運営にあたって下記の基本方針に基づいて実施する。

岩室地域との連携・協力による活動はもとより、市内の関連施設や行事をはじめ、隣接する燕市や弥彦村、長岡市との連携をはかり、これまでにはなかった新潟市の観光拠点となる事業を実施する。また、周辺の観光資源の利用を促進し、観光交流人口の増加を図る。

「観光」に特化した施設として、分かりやすい観光情報を発信する仕組みやバナーによる季節感の演出、地域の魅力を生かしたイベント企画、商品ディスプレイの充実など、いつでも賑わう場を創出し誘客につなげる。これは武蔵野美術大学と共に行った「いわむろのみらい」への提案を生かすもので、これらにより他施設にないオリジナル性を持って岩室観光施設を運営していく。

- ① 施設管理に当たっては、施設利用者が平等かつ公平なる利用ができるように配慮、工夫に心掛ける。
- ② 施設管理運営に当たっては、施設の効用を最大限に発揮できるように努めるとともに、管理経費の節減が図れるように最大限努力する。
- ③ 施設利用者に対しては、常に安全管理・衛生管理に配慮するとともに、緊急時における体制作りを徹底する。
- ④ 施設利用者のサービス向上のために、従業員研修等（接客・消防訓練）を実施し、サービス体制の充実を図る。

岩室温泉観光施設の経営方針

- ①施設を有効に活用した展示や講習会を開催し積極的な稼働に努める。
- ②地域のアンテナショップとしての特産物の販売や宣伝に努める。
- ③利用者の便益を図る物産の販売を行う。
- ④新潟市西蒲区ならではの自慢の食材を利用した食のメニューを提供する。
- ⑤地域への集客と活性化を図る観点から、地域の産業・商業とは競合せず、連携を図っていく。

観光交流推進事業の実施方針・概要

【実施方針と実施概要】

観光施設の機能と地域の観光資源や施設を十分活用し、多種多様なイベントや講習会を行い、観光情報の提供、物産の販売、温泉を生かした足湯の魅力を中心に誘客の確保に努める。22年度は年間の来客数を53,000人と目標を設定し誘客に努める。来館者にアンケートを実施し、常に利用者の声を聞き、適切な施設管理・運営に反映させる

【観光交流推進事業の具体的な提案】

地域の持つオリジナル性（温泉・旅館・芸妓・山・海・田園・伝統など）を生かして事業を展開し、地元の伝統芸能や文化の伝承・保存をはかりながら来館者に提供する

1. 山の魅力を活用した事業（登山，散策ツアー，雪割り草，カタクリほか）
2. 温泉の魅力を活用した事業（岩室温泉街，岩室温泉，田ノ浦温泉，日帰り入浴施設，足湯ほか）
3. 海の魅力を活用した事業（魚，海産物，海水浴場，日本海，海岸ほか）
4. 伝統のまつりを活用した事業（岩室温泉まつり，和納十五夜まつりほか）
5. 伝統の文化を活用した事業（岩室温泉芸妓，郷土料理，方言，習慣やならわしほか）
6. 農業を活用した事業（田んぼ，田植え，稲刈り，はざかけ，わら，米をはじめとした農産物ほか）
7. 歴史的資源を活用した事業（天神山城址，遺跡，北国街道，建造物，良寛や芭蕉などの先人・偉人）
8. 地域の魅力を活用した事業（ほたる，酒蔵，地ビール，ワイナリーほか）
9. 周辺地域の魅力を活用した事業（区内の行事やイベント・施設，南区の白根大風合戦や観光果樹園ほか）

平成22年度事業計画

分かりやすい観光情報を発信し、地域の魅力を生かしたイベントの実施、企画、特産物の販売などオリジナル性を持って、いつでも賑わう場を創出し誘客につなげる。

事業計画

【自主事業イベント】

6月	冬妻ほたるまつり（岩室温泉）	5,000人
9月	わらアートまつり	2,000人
10月	秋の収穫感謝祭（魚・新米・果物など）	2,000人
1月	伝統郷土芸能まつり	200人
3月	アートサイト岩室温泉	3,000人
4月～10月	観光施設から行く天神山城址観光ガイド	800人
5月～11月	がん木を使った新鮮野菜の朝市	10,000人
	計	23,000人

【教室・講座】

・郷土料理教室	・工芸体験教室	・郷土芸能教室	・技の匠の伝承教室	・
・美大生の芸術教室			計	2,000人
			合計	25,000人

平成22年度～26年度（5年間）集客目標と集客対策

1. 年度別集客目標

平成22年度	施設来館者 53,000人	うち	施設利用者 2,000人
平成23年度	施設来館者 54,500人	うち	施設利用者 2,000人
平成24年度	施設来館者 56,000人	うち	施設利用者 2,000人
平成25年度	施設来館者 58,000人	うち	施設利用者 2,000人
平成26年度	施設来館者 60,000人	うち	施設利用者 2,000人

2. 集客対策

前述の「平成22年度事業計画」を基に年度毎の事業計画の充実を図り、観光情報の発信、足湯、特産物販売などの施設機能のPRと活用に努め集客を図る。

管理経費削減の取組み

管理運営を行う上でコスト削減に努めてまいります。

①人件費

適切な人員配置と効率的な勤務体制に努め人件費の削減に努めます。

②管理費

管理費については、完成したばかりの施設であり、修繕は考えなくてもよいので電気、ガス、上下水道費などの光熱費の節減に努めます。

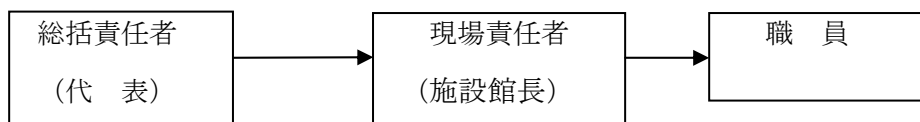
個人情報の保護

1. 個人情報の保護方針

- ・新潟市個人情報保護条例を準用して適正に対応する。
- ・従業員管理及び従業員教育を徹底し、個人情報の漏えい防止並びに秘密厳守に努める。

2. 個人情報の管理

(1)管理体制



(2)個人情報の範囲

利用者申込書等施設管理に当たり、利用者が記入した全ての書類及び電話受付・来館等で得た全ての情報

(3)利用の制限

前(2)により知り得た個人情報は、岩室観光施設の利用、施設管理以外には利用しない。

3. 個人情報の取扱い

- (1)施設管理に当たり保有した個人情報は、漏えい・改ざん・滅失及び、棄損の防止の徹底を図る。
- (2)施設の管理業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関し知り得た情法をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しない。

4. その他

指定管理者として、施設の管理にかかる情報を適正に管理する。

環境保護

- ・ ゴミは、リサイクルできる資源ゴミと焼却ゴミを徹底して分別を行う。
- ・ ゴミを出さない事業運営やイベントの開催に努める
- ・ リサイクル製品の利活用に努める。

人材育成（研修計画）

- ・ 施設利用者のサービス向上・従業員の資質向上を図るとともにサービス体制の充実、施設の安全・衛生管理を図れるように下記のとおり研修を実施します。
 - ① 毎週の朝礼で職員全員による接客・販売の挨拶練習。
 - ② 類似施設のサービス業種の接客視察研修。
 - ③ 年 2 回の消防避難訓練を実施するとともに、災害時における防災危機管理マニュアルを作成し、来館者や従業員の人命の安全・二次災害の防止に努める。

中心となる人物

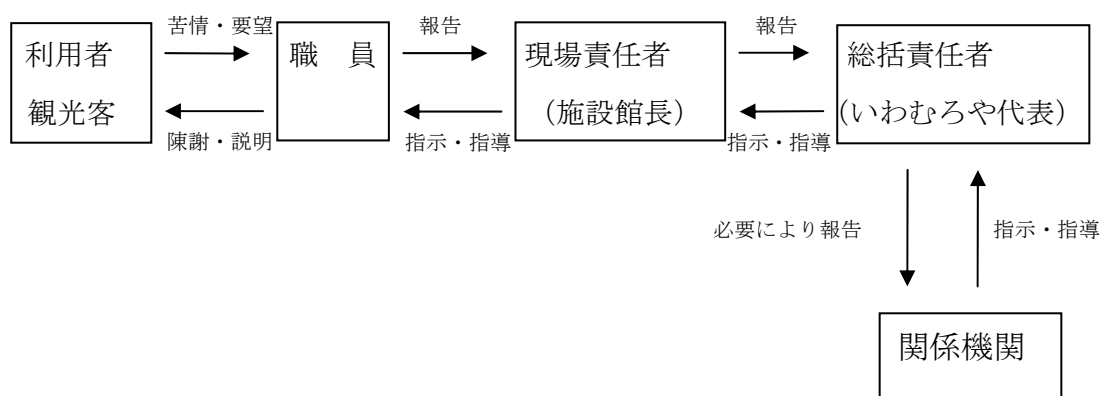
管理団体「いわむろや」の代表岡崎昭は岩室温泉観光協会の会長をはじめ「十宝山の会」「岩室ほたるの会」などの会長を務めております。また、副理事長渡邊紀夫は岩室温泉自治会の会長を務めており、理事には岩室温泉旅館組合長の後藤利彦が就き、他の役員もそれぞれ団体の役職にあるものが担っております。地元で開催されるイベントでは常に各団体がネットワークを活かし、地域全体が協力し合って活動しております。

要望・苦情対応

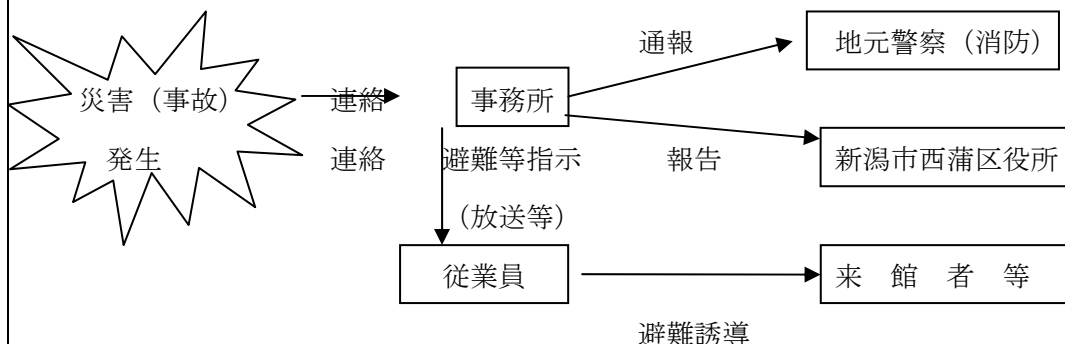
1. 対処方法の基本

- (1) 利用者とのトラブルを未然に図るため、従業員研修等による接客マナーの向上を図る
- (2) トラブルの発生原因となる施設設備の損傷・不備の点検・整備により、未然防止を図る

2. 対応フロー



1. 災害発生時及び事故発生時の対応

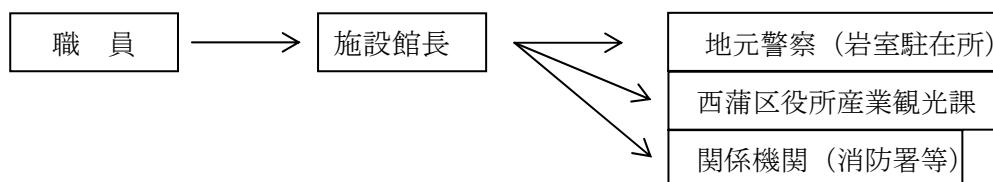


2. 事故防止の方策

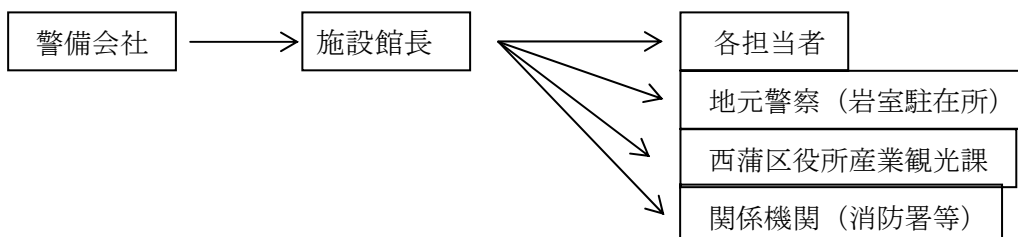
- (1) 施設管理・運営に当たっては、地元警察（消防等）はもとより、警備会社・新潟市との連携を密にして事故の未然防止に努める。
- (2) 年2回の消防避難訓練を実施するほか、各種会議を開催する中で、事故防止に関する意識の啓発に努める。

3. 緊急時の連絡体制

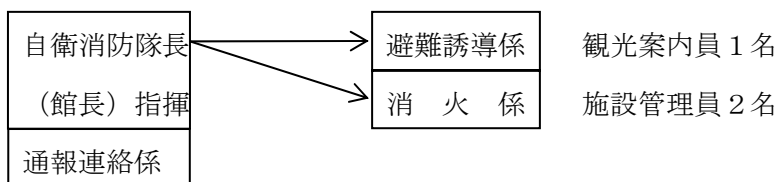
【営業時間内】



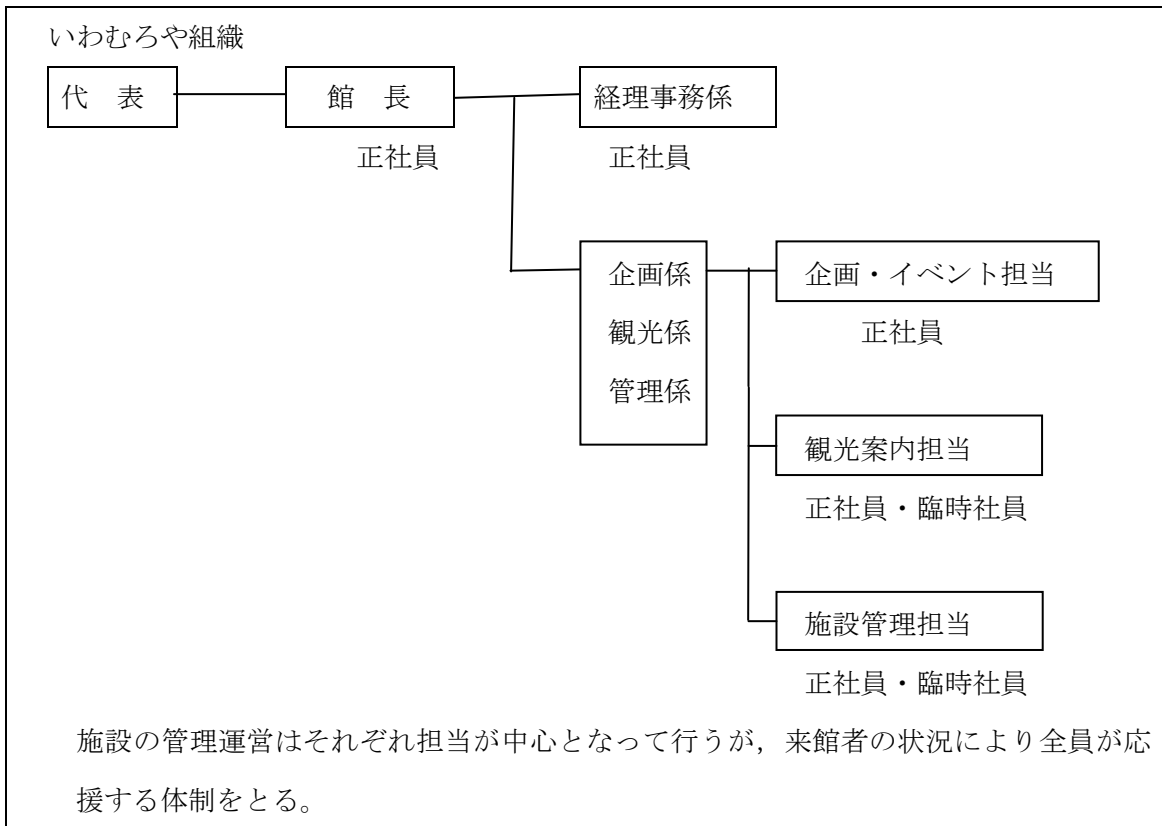
【営業時間外】



【火災発生時】 自衛消防隊を組織し、緊急時に対応する。



職員の配置（職種，人数，雇用形態，資格，技能，経験など）



効率的な利用計画（周辺施設との連携）

1. 周辺施設の紹介やPRは積極的に行い誘客に努めます。（多宝山，天神山城址，よりなれ，丸小山公園，お杉バラ園，佐藤家，じょんのび館，上堰湯公園，佐潟，角田山ほか）
2. 周辺施設を活用した体験ツアー，トレッキングツアーを実施し地域の魅力を十分に体験していただきたい。
3. 岩室温泉や田ノ浦温泉の旅館，ホテルとも連携し温泉の魅力を活用し，イベントやツアーなどを実施して誘客に努めたい。

観光振興への取組み

岩室地域との連携・協力による活動はもとより、市内の関連施設や行事をはじめ、隣接する燕市や弥彦村、長岡市との連携をはかり、これまでにはなかった新潟市の観光拠点となる事業を実施する。また、周辺の観光資源の利用を促進し、観光交流人口の増加を図り地域の活性化に努める。

「観光」に特化した施設として、分かりやすい観光情報を発信する仕組みやバナーによる季節感の演出、地域の魅力を生かしたイベント企画、商品ディスプレイの充実などを図る。

施設のPR

年度毎の事業の充実を図り、イベントの開催周知や観光情報の発信、足湯、特産物販売などの施設機能のPRと活用に努め集客を図る。PRの方法は新聞、テレビ、ラジオなどの報道機関、区報や市報、ホームページ、で行う。イベントのチラシは事業ごとに、施設のPRはパンフレットを作成して年間を通じて行う。配置場所は市の施設や周辺市町村などできるだけ多くの場所へ配置する。

管理事業の取組み

施設管理にあたっては、下記の基本方針に基づいて実施する。

- ① 施設管理にあたっては、施設利用者が平等かつ公平なる利用ができるように配慮、工夫に心掛ける。
- ⑤ 施設管理運営にあたっては、施設の効用を最大限に発揮できるように努めるとともに、管理経費の節減が図れるように最大限努力する。
- ⑥ 施設利用者に対しては、常に安全管理・衛生管理に配慮するとともに、緊急時における体制作りを徹底する。
- ⑦ 施設利用者のサービス向上のために、従業員研修等（接客・消防訓練）を実施し、サービス体制の充実を図る。

サービス内容（開館時間、休館日設定）

（休館日）

観光施設の休館日は、次に掲げるとおりとする。ただし、市長が特に必要があると認める場合は、臨時にこれを変更することができる。

- (1) 毎月の第1水曜日(1月及び12月の第1水曜日を除く。)及び第3水曜日(それらの日が国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日に当たる場合は、その翌日)

- (2) 1月1日及び12月31日

（開館時間）

観光施設の開館時間は、午前9時から午後7時(伝統文化伝承館にあつては、午後9時までとする。ただし、市長が特に必要があると認める場合は、臨時にこれを変更することができる。

料 金

利用料金の設定方法

- 1 午前、午後及び夜間の利用時間区分のうちいずれか2以上の利用時間区分を継続して利用するときの使用料の額は、各利用時間区分の使用料の額の合計額とする。
- 2 利用時間が下表に規定する利用時間に満たない場合でも時間割計算は行わない。
- 3 下表に規定する利用時間区分以外の時間に利用する場合の使用料の額は、企画展示室にあつては1時間につき600円と、会議室にあつては1時間につき200円と、伝統文化伝承館にあつては1時間につき1,000円とする。この場合において、その利用時間に1時間に満たない端数があるときは、これを1時間に切り上げる。

利用料金の市への納入について

協定に基づき市に納入する

施設名	使用料の額 (円)		
	午前	午後	夜間
	午前9時から 正午まで	正午から 午後5時まで	午後5時から午後7時 (伝統文化伝承館にあ つては、午後9時)まで
企画展示室	1,800	3,000	1,200
会議室	600	1,000	400
伝統文化伝承館	3,000	5,000	4,000