

新潟市岩室観光施設指定管理者応募者事業計画

西蒲区産業観光課

項目	特定非営利活動法人いわむろや(選定者)
1. 事業者の概要	設 立平成 22 年 3 月 8 日 構成等岩室観光施設を管理運営する目的で設立された団体で、主な構成団体は、岩室温泉自治会、岩室温泉旅館組合、岩室温泉観光協会、岩室温泉源泉協同組合。 主な業務内容施設管理運営事業 観光振興のための事業 地域経済振興のための事業 地域社会に貢献するまちづくり事業 地域の景観や環境の維持及び改善を図る事業 地域団体運営支援事業 地域特産品の振興事業
2. 経営理念・経営方針	「いわむろのみらい」づくりとあたたかさや真心を伝えることをモットーに、岩室地域が生き生きとした暮らし易い魅力ある地域であるために、地域の住民及び観光、農業、漁業、商工業など様々な人達と共に、観光や交流に訪れるお客様にも、楽しく過ごせる地域づくりを目的としています。 (1)観光情報の収集と分かりやすい観光情報の発信を行います。 (2)職員に丁寧、親切な対応をモットーにおもてなしの心でサービスを提供します。 (3)施設を有効利用したイベントや展示会を開催し、地域に貢献します。 (4)法令順守し安全、安心に過ごせる利用環境を確保します。 (5)公平・公正な利用を確保し、高齢者や障がい者等へ配慮ある対応をします。
3. 指定管理者申請の動機	上記、経営理念・経営方針の実現のため、3 期 15 年指定管理業者として営業して参りました。岩室地域の歴史、伝統文化、観光資源等に関する情報を広く提供し、観光振興及び地域の活性化に資するように、職員、理事、会員共に努力してきましたが、「いわむろ地域」になくてはならない存在には今一步と感じます。しかし、「いわむろや」を応援してくださる地域住民、各種団体、観光客層も多く存在し、その期待に応えるためにも、もう 1 期指定管理者として事業を継続したく申請するものであります。
4. 指定管理業務に係る事業計画 ・運営方針 ・集客計画 ・入館者数及び使用料収入見込等	【 運 営 方 針 】市の指定管理で善良なる管理としての責務を果たします。施設の機能を最大限に発揮させ、入館者に楽しく、快適に、安心感を与えられる場所を提供します。 【 集 客 計 画 】年間入館者数は 18 万人を目標とし、年間スケジュールに沿って、指定管理イベントを実施し、常に対前年比入館者数の増加を目指します。 【入館者数目標】年間 18 万人 【貸室収入見込】85 千円 【自主事業計画】自主事業の要である物販販売部門は、設立当初の基本的な立ち位置として、「いわむろ地域のアンテナショップ」としての役割を果たすことに専念します。地域の特色ある物品・野菜・果実を中心に PR し、地域経済の活性化に寄与します。 また、食堂部門も、岩室地域の飲食店に大きく影響が無いように、麺類等の軽食に徹した運営業者を選定し、安心・安全な飲食を提供します。 以上 2 部門で、年間 16, 000 千円の収入を確保し、収益面での経営安定化を図ります。
5. サービス内容等	指定管理部門として、貸室利用者の管理業務、レンタサイクルの貸出業務、イベント等の実施業務等を行います。伝承館等の利用者の受付、対応事務、利用上の注意事項等をわかりやすく、丁寧に説明します。レンタサイクルも利用者が行きたい場所・目的に合わせた行程案内をします。イベントも事業企画委員会を中心に内容を吟味し、来館者を呼び込める事業となるように検討し実行します。足湯では清潔な環境と、季節の足湯として替わり湯を提供します。 自主事業は、主として販売部門で来館者が楽しく買い物ができる環境を整備し、丁寧に接客できるスタッフを配置し、笑顔で対応します。気楽に来館し、長く休息の取れる「憩いの場」を提供します。
6. 地域の観光振興についての取り組み	岩室の観光拠点として発信している施設であり、電話・メール等の観光案内・旅館案内は確実に情報提供できる体制を構築します。また、施設を訪れた観光客・レンタサイクル利用者に自信をもって観光案内をしていきます。ぐる～んバス利用者に対しても、西蒲区の特色ある観光地をもっと案内・提示します。 岩室温泉観光協会の事務局を受託事務として担当者を付けており、市・旅館組合等とも協力していわむろ地域・西蒲区地域をアピールして観光振興を更に拡充していきます。また、西蒲区外、県外に岩室地域・西蒲地域の観光を広くアピールするため、市及び観光協会と共に振興活動を行います。
7. 利用者の増加に対する取り組み	既存イベントについては、各イベントの反省点を明確にし、マンネリ化を防ぎ変化・進化が必要と思われます。新規イベントについては、持込案件・自主提案案件つも積極的に採用し、来館者数の増加を図ります。 自主事業の販売は委託販売が 9 割以上あり、商品の多角化・量拡大を中心に供給先に交渉し、多くの商品からお客様が好きな商品を選び、購入できる体制を構築したい。特に地域の特産となる野菜・果実等を拡充し、新鮮なものをそのまま販売します。
8. 組織・人員体制	常 勤（正職員）:館長 1 名、事務（事務、案内、企画）3 名 パート:経理 1 名、販売員 3 名、清掃 1 名 合 計:9 名
9. 雇用・労働条件	施設運営に係る基本的な受付業務、使用料の徴収業務、イベント企画・広報・PR 活動等を遂行するため、正職員 4 名体制としています。受付時間 1 日 10 時間を考慮し、原則 2 交代制を取っています。その他パートで経理、掃除、各 1 名、自主事業販売 3 名の総数 9 名で運営しています。 1 日 8 時間労働、有給休暇制度、社会保険、各種手当等整備しています。労働条件としては、就業規則に則り不当労働とならないように管理してまいります。また、36 協定を締結し、新潟労働基準監督署に提出、適正に運用してまいります。シルバー人材の活用、若い人材の発掘、老若男女問わず能力のある人材の雇用をしていきます。
10. 人材育成の取り組み	正職員 4 名については、前職等で経験もあり教育も十分受けてきています。今般、大幅な担当変更を実施。変更に伴い各人スキル・資格等が必要な場合は、法人として資金面・休暇対応で支援します。少数精鋭で今後もやっていかなければならないことより、お互いの仕事をマニュアル化し、欠員でも対応できる体制を構築します。パート採用枠した経理担当は若く経験も少ないことより、将来は正職員雇用を見据えた研修を充実させ教育していく。

11. 賃金水準スライドの反映方法	今般提出する賃金水準スライド対象人件費提案書に沿って、対応します。物価変動、最低賃金変動があった都度、対象人員の賃金の見直しを実施します。なお、上記対象外人員の見直しも同時にすることになります。
12. 安全確保及び緊急時の対応	地震・豪雨・洪水・台風等様々な危機に対し、危機管理マニュアルを整備し対応できる体制を構築します。施設の避難誘導・緊急連絡・緊急活動の役割分担を決め、消防法に基づく防火管理者を選任し定期的に消防訓練・避難訓練を実施します。また、新潟市土砂災害ハザードマップの一次避難所施設として機能できるよう、常日頃より整理整頓してまいります。
13. 要望・苦情への対応	「お客様アンケート」を館内の数か所に設置し、来館者の要望・苦情を随時収集しています。同アンケートの取扱い手順を明確に決め、原則毎日回収次第館長へ提出。館長はできるだけ早い対応・回答を掲示板に掲示する体制を構築します。特に苦情は迅速対応が必要なため、職員には即時報告を徹底します。また、要望・苦情には当施設にとって、とても重要な改善となりえる経営上のヒントが秘められている事より、取り扱いには慎重に行っていきます。
14. 個人情報の取り扱い・コンプライアンス	(1)新潟市個人個人情報の保護に関する法律施行条例を準用して適正に対応します。 (2)従業員教育を徹底し、個人情報の漏洩防止に努めます。 (3)施設管理に当たり、取得した個人情報は、漏洩・改ざん・喪失及び棄損の防止の徹底を図ります。 (4)施設の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個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しません。
15. 環境保護の取り組み	施設の衛生環境を保つため、原則毎日定期清掃を実施。特に足湯の清掃は専属清掃員をい配備し、毎日実施しています。敷地内の樹木剪定は適宜実施します。除草は外部委託と共に実施しますが、除草剤の使用を極力少なくし、環境負荷を減らします。自主事業に伴うゴミについては、削減とリサイクル活用のため、ごみ分別収集に協力します。不要品破棄については、環境保護の観点より、市に報告の上、資源の有効活用と適正処理を実施します。
16. 障がい者雇用の取り組み	当施設では、過去障がい者雇用の実績はありません。当施設はトイレ等、障がい者雇用対応しており雇用自体には問題はなく、継続雇用も可能と思われます。障がい者用雇用は、退職者発生、欠員補充時等に職種を考慮しながら、検討していきたいと思えます。
17. 社会貢献活動等の実績	従業員 9 名中 8 名が市内在住者の雇用。自主事業である物販販売の納入業者は 9 割以上が市内業者。食堂も岩室地区在住で地域貢献を果たせています。指定管理事業であるイベントも職員・理事・会員を中心に体制を整えており、人員不足の場合も広く市内ボランティアを活用し実施しています。理事 13 名には、岩室地区の関係団体の代表・副代表・役員等多数籍し、各関係団体と良好な関係を維持し、広く社会貢献活動が可能であります。
18. 地域経済振興及び雇用確保の取り組み	西蒲区域・岩室地域の観光振興、伝統文化に関する情報収集・提供・歴史の普及・交流及び体験活動等の事業を通して、当地域の経済振興を進めます。特に岩室温泉の特色を理解し、岩室温泉観光協会等の各種団体と協働し、地域活動の発展を図ります。自主事業である物販販売事業を通じ、西蒲地区の物産のアンテナショップとしての活動を行います。指定管理・自主事業を運営できるノウハウを持った人材を長期に雇用し、地域経済に寄与できる雇用を確保します。
19. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み	以下のとおり、年齢・性別に関係なく正職員は事務職の職務を基本とし、パートは経理事務・販売係・清掃係と専門的な職務を担当しています。勤務については、シフト制により事前に勤務日を決定しますが、緊急時等には職員がお互いに助け合う土壌があり、シフト変更・有給休暇も取得しやすい雰囲気づくりに努めています。 ・ 女性雇用の比率 88.9% 女性 8 名：男性 1 名（常勤・パート 計 9 名） ・ 時間単位の有給休暇取得可能 ・ 60 歳以上 3 名
20. 収支計画	<収入> ● 指定管理料 27,700 千円 ● 指定管理業務に伴うその他の収入 900 千円 ● 自主事業収入の一部を繰り入れ 80 千円
	<支出> ● 人件費 15,575 千円 ● 管理費 5,086 千円 ● 事務費 1,944 千円 ● 事業費 2,215 千円 ● 光熱水費 3,860 千円