

新潟市岩室観光施設事業計画書（詳細版）

1 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指し、各種産業を支援し、各種事業を行い、住民の安定と地域の発展に帰すること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。

2 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ています。

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。

3 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など）

市の指定管理者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。

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。

施設内の貸室利用についても、利用率60%以上を維持し、利用者数も年間5万人以上を確保します。使用料収入見込みは年間8万5千円とします。

4 自主事業を実施する場合の事業計画（集客計画、入館者数及び収入見込など）

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ていきます。

以上2部門で、年間16百万円の収入を確保し、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。伝承館等の使用者の受付、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備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、先ず電話・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していきます。ぐるーんバス利用者に対しても、西蒲区の特色のある観光地をもっと案内・提示します。

岩室観光協会の事務局を受託業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ゆる地域・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

○イベントの拡充

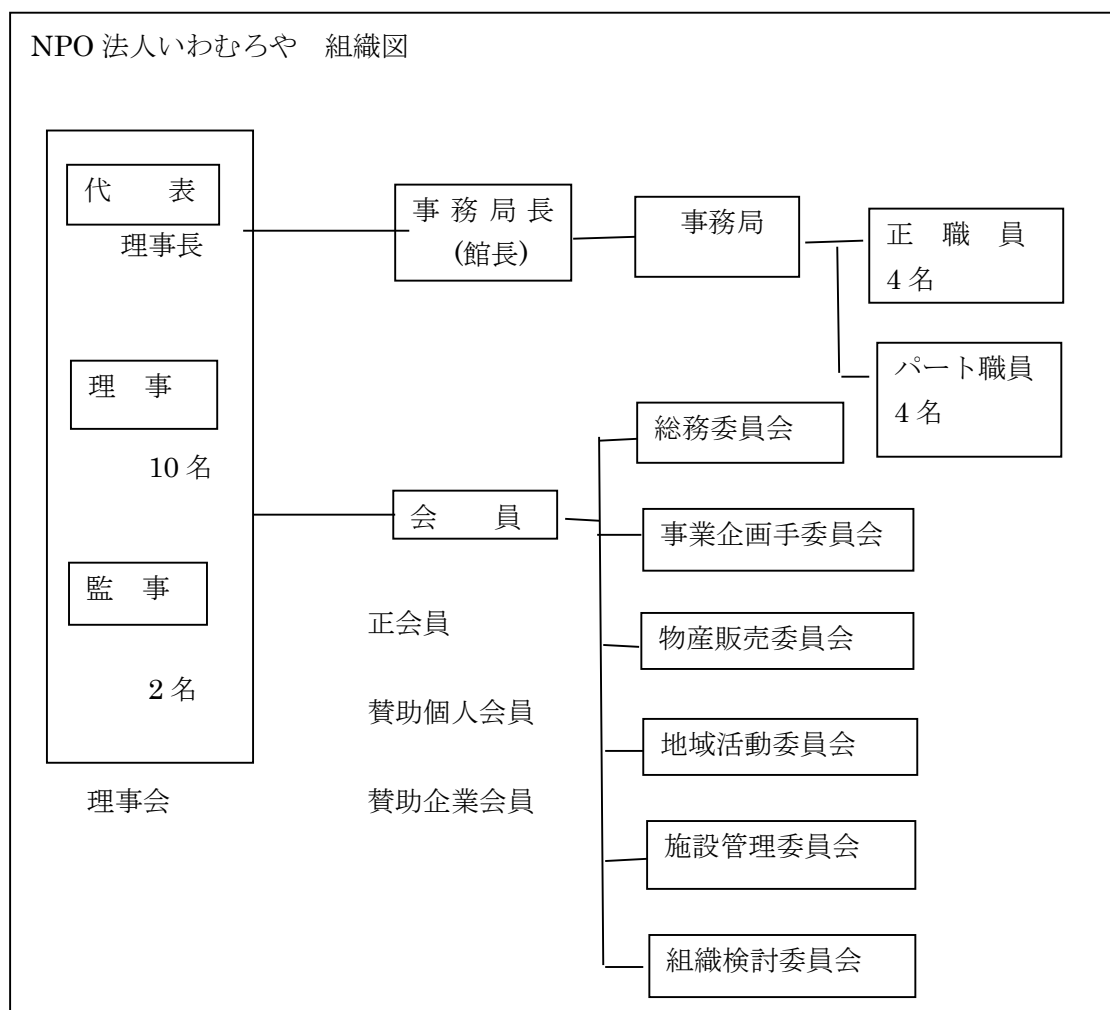
既存イベントについては、各イベントの反省点を明確にし、マンネリ化を防ぎ変化・進化が必要と思われます。新規イベントについては、持ち込み案件・自主提案案件も積極的に採用し、来館者数の増加を図ります。

○自主の販売業務の拡充

委託販売が9割以上であり、先ず商品の多角化・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

理事会を当施設の最高経営機関とし、その下に各種委員会を設置して事業を立案・実施していきます。また実際の施設運営は、館長以下正職員が5名、パート従業員が販売員3名、掃除担当1名の計9名で運営して参ります。過去正職員6名体制時もありましたが、人件費が高み赤字となった決算を反省し、少数精鋭で運営して参ります。また自主事業として「岩室観光協会」「源泉協同組合」「旅館組合」「食品衛生組合」「調理師会」からの受託業務については、受託料と受託人件費負担を十分吟味し、今後の見直しを考慮しながら、お互いWIN WINの関係を維持していけるよう努力し、継続して参ります。



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、正規従業員 5 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。その他パートで掃除 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参ります。また 36 協定を締結し新潟労働基準監督署に提出、適正に運用して参ります。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事より、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。

当初パート枠採用した経理担当は若く経験も少ないことより、正社員として研修を充実させ教育していきたい。

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、対象人員の賃金見直しを実施します。

尚、上記対象外人員の見直しも同時にすることになります。

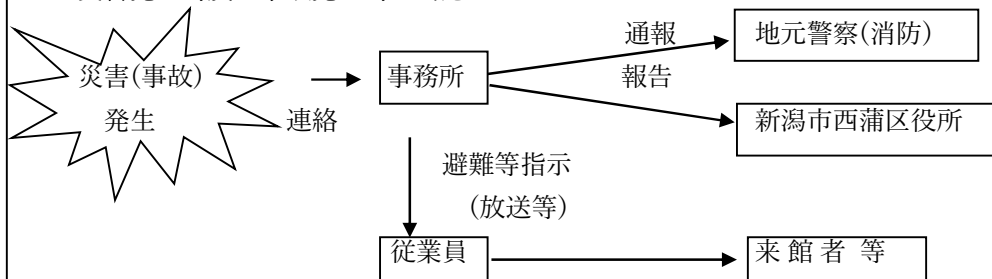
1 2 安全確保及び緊急時の対応

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での一次避難所施設として機能できるよう、常日頃より整備・整頓して参ります。

1. 災害発生時及び事故発生時の対応



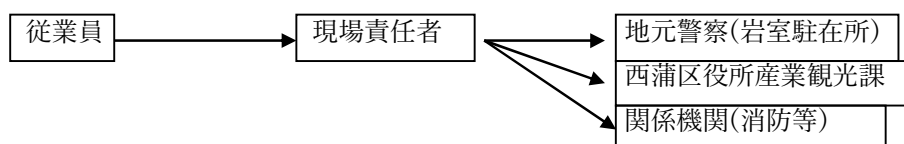
2. 事故防止の方策

(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ます。

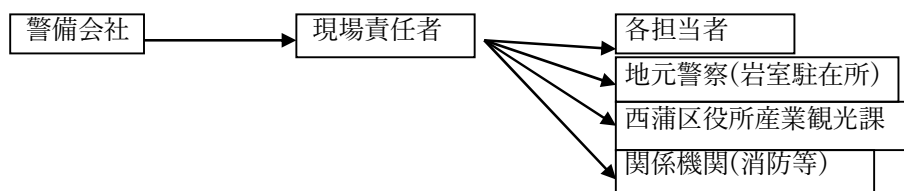
(2)年 2 回の消防訓練を実施するほか、各種会議を開催する中で、事故防止に関する意識の啓発に努めます。

3. 緊急時の連絡体制

【営業時間内】

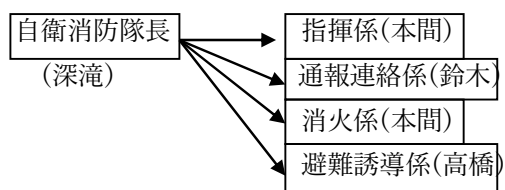


【営業時間外】



【火災発生時】

自衛消防団を組織し、緊急時に対応する。



1 3 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。同アンケートの取り扱い手順を明確に決め、原則毎日回収次第 館長に提出。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ています。

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ています。

また、要望・苦情には当施設にとって、とても重要な改善と成り得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。

1 4 個人情報の取り扱い・コンプライアンス

新潟市個人情報取扱委託業務等に関する個人情報取扱状況報告書に網羅している措置項目について、当施設内で該当している項目について順守して参ります。個人情報保護については、個々の認識が重要であることより、職員教育を実施し、徹底していきます。

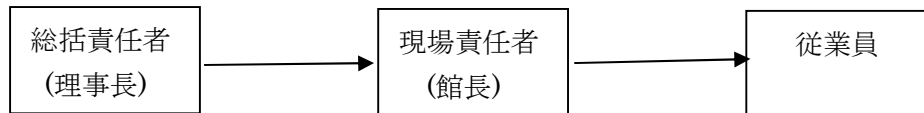
当施設のコンプライアンス規程に則り、厳格に運営し法令順守します。また同倫理規定・内部通報の手続き等を職員に教育して参ります。

1. 個人情報の保護方針

- (1) 新潟市個人情報保護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。

2. 個人情報の管理

(1) 管理体制



(2) 個人情報の範囲

利用者申込書施設管理に当たり、利用者が記入した全ての書類、電話受付、来館等で取得した個人情報

(3) 利用の制限

施設の利用および施設管理以外に使用しない

3. 個人情報の取り扱い

- (1) 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。
- (2) 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。

4. その他

指定管理者として、施設の管理に係る情報を適正に管理します。

1 5 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ています。

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、ゴミ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。

1 6 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います。

1 7 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。食堂も新潟市内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 10 名には、岩室地区の関係団体の代表・副代表・役員等多数在籍し、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。

1 8 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おこないます。

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（男女がともに働きやすい職場環境づくり、女性の登用など）

当法人では以下のとおり、年齢・性別に関係なく正社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、シフトの変更・有給休暇も取得し易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）
- ・時間別における有給休暇取得可能
- ・60歳以上の雇用者 3名

☐ 企業等の方針として、男女がともに働きやすい職場環境づくり、仕事と家庭生活等の両立、女性の能力活用等が重要である旨の考えがあり、その考え方が明文化されている。

☐ 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画について、策定義務のない企業等（常時雇用する労働者の数が100人以下）が策定し、労働局に提出している。

☐ 次世代育成支援対策推進法に基づく認定「くるみん認定」「プラチナくるみん認定」を受けている。

☐ 厚生労働省のポジティブ・アクション普及促進に賛同する企業として、女性活躍を宣言している。

☐ 新潟県のハッピー・パートナー企業に登録している。

☐ 過去3年間に育児休業を取得した男性従業員が1名以上いる。

☐ 役職者（係長相当職以上）に占める女性の割合が30%以上である。

☐ 女性活躍推進法に基づく認定「えるぼし認定」を受けている。

☐ 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画について、策定義務のない企業等（常時雇用する労働者の数が300人以下のもの）が策定し、労働局に提出している。

☐ 新潟市ワーク・ライフ・バランス推進事業所として表彰されている。