

新潟市民プラザ指定管理者事業計画概要

中央区地域課

項目	株式会社新潟ビルサービス(候補者)	次点
1. 事業者の概要	設立 S38. 4. 1 資本金 5 千万円 売上高 4, 250, 000 千円(平成 30 年 9 月末) 従業員数 1, 590 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・監理の請負、清掃用機材及び用品の販売 他 指定管理実績 旧齋藤家別邸、旧日本銀行新潟支店長役宅、白山公園燕喜館及び市民茶亭遊神、新潟市民プラザ 他	設立 H11. 11. 30 資本金 2 億円 売上高 939, 122 千円(平成 30 年 3 月末) 従業員数 31 名 事業内容 会議場・展示場の管理及び運営、各種催事の誘致・営業・企画・実施 他 指定管理実績 新潟コンベンションセンター、新潟県万代島駐車場、新潟港万代島緑地
2. 経営理念・経営方針、応募の動機	○経営理念 公共性の確保と説明責任を基本に、経験を最大限に発揮する。 ・平等、公平な利用の確保 ・透明性のある運営 ・コンプライアンス(法令遵守)の徹底 ○経営方針 ・新潟市・市内関係団体と「官民協働」により更に施設の価値を高める。 ・利用者に快適・満足を実感いただけるよう、スタッフ教育を徹底する。 ・安全快適な利用を提供できるよう、効率的で適切な管理を行う。 ・地域の一員として、豊かな社会作りに貢献する。 ○応募の動機 ・今までの13年間の経験を生かし、この施設を新潟の文化的スポットとして発展させ、市民文化の向上に努める。 ・市民プラザに多くの人が集い、古町の活性化、新潟の発展に寄与したいと考えている。	○経営理念、経営方針、応募の動機 「これまで培った知識と経験で公共施設を進化させ、地域活性化に貢献する」ことを基本理念に、平成15年以来、朱鷺メッセの管理運営を通じて地域の活性化に力を注いできた。これらのノウハウを活かして「新潟市民プラザ」を有効活用し、市民生活の向上と中心市街地の活性化に寄与したいと考えている。
3. 施設の評価	新潟古町のランドマーク「NEXT21」の6階に位置しており、開館以来市民に身近なホールとして今日に至っている。ホールは全体をフラットにする平土間形式から段床式設定までさまざまなバリエーションへと変化させることができ、各種文化事業はもとより、講演会、展示会など多目的な用途に適した演出空間を提供している。公共交通機関を使って来館できる利便性があり、古町への人の流れを支える施設と考える。	新潟市の中心という象徴的な地域に立地し、市民の文化活動を支え、多様なリクエストに応えるために必要かつ十分なスペックを持った施設。再開発など周辺環境が大きく変化中、地域活性化の一翼を担う存在として今後ますます市民に身近な公共施設になるものとする。
4. 施設運営の基本方針	○公平性の担保と公立性を追求していく。 ・誰もが平等公平に利用できる施設を目指す。 ・障がい者、高齢者だれもが気軽に利用できる環境を提供する。 ・平等利用を可能とする体制にする。 ○具体的な方策 ・明確で透明性をもった利用規則を定め、公平さを確保する。 ・幅広い情報発信を行う。 ・利用者の意見を運営に反映する。 ・公平な接遇が可能な態勢を作る。	○コンプライアンスの徹底と公平なサービスの提供 ○安全安心で快適な利用空間の提供 ○利便性と効率性の追求 ○文化創作的活動の支援 ○中心市街地活性化に貢献 ○地球環境にやさしい施設づくり
5. 運営組織の構成及び人員配置と職能、職員の資質の向上・継承	○業務に見合った効率的な人員配置による運営 ・館長を中心に安全とサービス向上を目指した運営を提供する。 ・労働基準法など関係法令を遵守し、働き易い労働環境を作る。 ・現在勤務するスタッフを継続雇用する。  ・館長(正社員) 1名 ・副館長(正社員) 2名(受付・技術 各1名) ・受付事務(正社員) 2名 ※副館長と合わせ3名のローテーションで常駐勤務 ※ホール利用日は2名以上、利用がない日は1名以上が常駐勤務  ・舞台技術員(正社員) 3名 ※副館長と合わせ4名のローテーションで常駐勤務 ※ホール利用日は3名以上、利用がない日は1名以上が常駐勤務  ・清掃員(パート社員) 2名、臨時清掃員 ※2名のローテーションで常駐勤務(常に1名以上確保) 臨時清掃員は繁忙期に従事  ・本社指定管理担当(正社員) 1名  ○研修実施 ・管理経験に基づく研修と施設特性や職務別に分けた研修を実施 ・研修効果を測定し、必要な見直しを講ずる。  ○知識・技術の継承 定期研修や外部研修に加え、館長と副館長の技能・経験を若い職員に伝え、職務遂行能力のレベルアップを図る。	○業務に見合った効率的な人員配置による運営 管理運営業務や主催者サービスを効果的・効率的に実施するため、人員配置の最適化を図ることにより円滑な運営体制を構築する。  ・支配人(正社員) 1名 ・副支配人(正社員) 1名 ・サービススタッフ 2名(正社員1名、パート社員1名) ※正社員は、副支配人の指揮のもと受付事務 ※パート社員は、ホール利用日等繁忙期に配置 ※副支配人と合わせホール利用日は3名以上、利用がない日は2名以上が常駐勤務  ・技術責任者(委託) 1名 ※常駐 技術スタッフ(委託) 1名 ※常駐 応援技術スタッフ(委託) 1～2名 ※2名のローテーションで常駐勤務(常に1名以上確保) ※2名で不足する場合、応援が可能な体制を構築  ・清掃スタッフ(パート社員) 1名  ・本社指定管理スタッフ(正社員) 随時  ○研修実施 資質向上・継承について、年度ごとに教育・訓練を行い、力量評価に基づいた役割分担を行う。  ○知識・技術の継承 継続的なスキルアップ、資質向上のために、内部勉強会の開催や外部研修会への参加などを行う。

<p><b>6. 個人情報保護、コンプライアンス及び出納事務の適正確保に関する取組み</b></p>	<p>○個人情報 個人情報の取扱は、「新潟市個人情報保護条例」を遵守し、プライバシーマーク取得企業としてマニュアルを基準に教育を徹底する。 ・情報は、「利用目的、提供範囲」を明確にし、同意のもと収集する。 ・館長を個人情報保護責任者とし、漏洩や不正閲覧を排除する。 ・お預かりした情報を利用して頂く際は、目的の範囲内で取り扱う。</p> <p>○コンプライアンス 個人情報保護・情報公開・企業倫理・社会規範などコンプライアンスに徹した運営を行えるよう社員研修に取り組む。</p> <p>○出納事務の適正確保 取扱者を明確にし、現場での金銭取扱いは最小限にし、館長・本社指定管理部のチェックに加え、本社経理部による年4回の監査で、三重のチェック体制を敷く。</p>	<p>○個人情報 個人情報保護について、当社の定める「個人情報保護規程」及び「特定個人情報取扱規程」に従って適正な取り扱いを行う。</p> <p>○コンプライアンス コンプライアンスについては、毎週、各部門からの連絡や情報提供を行い、その後部内で情報共有する。 外部研修については、コンプライアンス所管部署の担当者が、適宜外部の講習会等に参加し、各種会議や報告書等により社内にフィードバックして最新情報を随時提供する。</p> <p>○出納事務の適正確保 出納事務は、「経理規程」に従って適正な取り扱いを行う。出納事務担当者が出納責任者を置き、金銭の出納、収納、保管を行う。</p>
<p><b>7. 災害・事故対策</b></p>	<p>安全マニュアルを作成し、利用者の生命・身体の保護のため、スタッフの安全意識を高め、業務を確実に遂行して未然防止に努める。 ・事故、災害、防犯などの教育と予防策を実施する。 ・事故・災害発生時はマニュアルに基づき適切に対応する。 ・事故等終息後は各種手順・マニュアルの見直しを行う。 ・防火管理者の資格を職員全員が保有し、かつ5名が救命救急の資格を有する。</p>	<p>災害や事故の予防策、事後の対処方法などの計画を作成し、緊急時の連絡体制を整備し、対応マニュアルに沿って行動する。また、社員の危機管理能力の維持、向上のため、定期的に訓練を実施する。 発災時には対策本部を設置して新潟市と十分に協議、連携し、中心市街地における災害応急拠点として新潟市の災害対策をサポートする。</p>
<p><b>8. 要望・苦情対応</b></p>	<p>利用者の意見は、運営品質向上の機会と捉え対応する。 ・ご意見ポスト・お返事シートを設置し、施設に対する意見を集める。 ・運營業務の透明性を確保するため、実施した施策を公表する。 ・運営の再検討や業務品質の維持向上のため、自己評価を行う。 ・苦情処理は、苦情処理マニュアルに基づき対応致し、謝罪の必要な場合は誠意をもって謝罪し、迅速に必要な対応をする。 ・ご意見を精査、改善策を策定し、マニュアルを見直す。</p>	<p>利用者からの「声」は安全面の向上、利便性の向上、稼働率向上に繋がる有益な情報として真摯に受け止め、支配人の陣頭指揮のもと手順に従い対応する。これに当たり、PDCAサイクルを実践し、より良いサービス、環境の提供に繋げる。</p>
<p><b>9. ホールの利用促進、利用者ニーズの把握とサービス向上への反映策</b></p>	<p>・館長及び職員が積極的に営業活動を行い、利用を促進しながらお客様の要望や意見を十分把握し利用の際の最善の方法をお互いに構築する。 ・プラザ内覧会の開催、既存利用客の管理とリピート化、サービス向上支援（近隣駐車場との割引契約、支援業者の紹介）、広報活動の実施（紙媒体・ホームページ・メールマガジンの配信・Facebook・地元メディア、市報等）、自主事業の開催等によりホールの利用促進に努める。 ・自主事業について、今までの好評なイベントは継続し、新たにオープンホールや市民参加の主催者募集企画などを計画する。また、地元商店街との連携を目指した自主事業も検討する。 ・利用者と来館者にアンケートを実施し、そこで寄せられた意見を企画・運営に反映していく。 ・施設を利用する団体から、管理運営について意見を伺う会を開催する。</p>	<p>・イベント業務に精通したスタッフ、新潟を代表するMICE施設の管理運営で培ったノウハウとネットワークを「新潟市民プラザ」の管理運営に活かしていく。 ・予約、営業や広報の水平展開による効果的、効率的な業務を行う。 ・ワンストップサービスの提供により利用者の利便性向上に繋げる。 ・当社が取得しているISO14001により構築している環境マネジメントシステムに基づくPDCAサイクルを「新潟市民プラザ」の管理運営にも反映する。 ・自主事業について、現指定管理者で実施している一部の企画を継承しつつ、他の指定管理施設で実施しているイベントのうち、市民プラザで開催できるイベントを各主催者に提案することや自主事業を通して古町地区へ人の流れを引き寄せることを検討する。</p>
<p><b>10. 維持管理方法</b></p>	<p>「安全な管理運営」が第一と考え、全ての利用者が安心して楽しい時間を過ごして頂く環境を提供する。 ・維持管理マニュアルを作成し、計画に基づき維持管理に当たる。 ・現管理者としてのノウハウにより維持管理計画に反映し予防保全に努める。 ・各種法令を遵守し、専門的な技術者による保守点検を行う。 ・施設利用者に快適かつ清潔な空間を提供できるよう、効率的な清掃に努める。 ・廃棄物処理は、排出量の削減とリサイクルに取り組む。</p>	<p>施設の維持管理においては、床や舞台の装置関係など特殊な機器類・設備を、常に適切な状態に維持しておくことが大切であり、この分野のノウハウや実績がある信頼できる業者に委託するとともに、わずかな異常も見逃すことのないよう当該業者と協力して維持管理していきたいと考えている。 また、来場者が安全・安心と快適さを感じることができるよう、舞台設備、客席設備をはじめ、電気・給排水設備について、業務仕様書に基づく維持管理を適切に行うことを基本に、維持管理の水準確保を図るための取り組みを進める。</p>
<p><b>11. 収支予算</b></p>	<p>収入 (指定期間5年間合計額) ・指 定 管 理 料 418,798 千円 ・自主事業会計からの充当額 2,220 千円</p> <hr/> <p>合 計 421,018 千円</p> <p>支出 (指定期間5年間合計額) ・人件費 199,713 千円 ・管理費 221,305 千円</p> <hr/> <p>合 計 421,018 千円</p>	<p>収入 (指定期間5年間合計額) ・指 定 管 理 料 423,685 千円 ・自主事業会計からの充当額 385 千円</p> <hr/> <p>合 計 424,070 千円</p> <p>支出 (指定期間5年間合計額) ・人件費 203,456 千円 ・管理費 220,614 千円</p> <hr/> <p>合 計 424,070 千円</p>