

平成 27 年度新潟市巻ほたるの里公園指定管理者事業計画書

- 施設名 新潟市巻ほたるの里公園
- 団体名 株式会社 福井開発
- 代表者名 石田 三夫
- 所在地 新潟市西蒲区福井 4067 番地
- 設立年月日 平成 4 年 10 月 1 日
- 連絡先 電話 0256-72-4126 Fax 0256-72-1126

1 経営理念・経営方針

公の施設の管理運営をすることは新潟市が設定した施設設置目的内容を十分理解し、経営に反映させることが企業の社会的責任と考えております。よって経営理念として 3 つの基本コンセプトを掲げます。

当社 3 つの基本コンセプト

1 〔湯〕最良の温泉施設「湯」の提供

大地からいただいた大きな恵みの温泉を、利用者が健康増進に関与できるよう公平・平等な運営をして安全で快適な環境を提供する。

2 〔食〕健康増進と美容の提供

安心安全な地元食材を使用して地産地消を奨励し、食からも利用者の健康と美容を提供する。

3 〔おもてなし〕心やすまる癒し時間の提供

利用者の声を大切にして顧客視点に立ったサービスを提供する。そのために人材の育成にも力を入れて、常におもてなしの心を持ち、心地よい接客を目指し、癒しを提供する。

2 指定管理業務に係る事業計画（運営方針、集客計画、入館者数及び利用料収入見込など）

運営方針

・施設利用者が満足してリピーターとなっただけの運営、今までのノウハウを最大限発揮した業務の遂行。

- 1 公の施設であることを十分わきまえ公平・平等を認識した上で、利用者をお迎えする。
- 2 設備点検、検査を実施し安全・安心を確保した上で、利用者をお迎えする。
- 3 地域の健康づくりの拠点施設としての認識をしっかりと持った上で、利用者をお迎えする。
- 4 利用者ニーズをしっかりと捉えた上で、利用者をお迎えする。
- 5 健康サービス事業として人材の育成を徹底し、利用者をお迎えする。

また、会社運営として健全経営が求められており、財務的にしっかりした会社経営でなければ、新潟市民に信頼していただけないと考えます。現状において、決して楽観できる状況となっておりませんが、今回、更新させていただいた場合、指定管理期間の3年の間に安定した模範的経営になるよう全員運営にて努力し、最善を尽くします。

集客計画及び入館者数見込み

・入館者が減少傾向である中、いかに新規利用者とリピート利用者を増やす両面の取り組みが必要となっている。常に利用客の来館動機、再来館動機等をアンケート（現在、対面方式アンケートを実施している）から汲み取り、当館独自の改善活動にて集客に繋げられるようにする。特に、温浴施設に付物である飲食部門に関し以下の取り組みを行っている。

- 1 食事メニューにカロリー計算を取り入れ、安心安全な地元食材（新潟市産、県産品）の利用で健康と美容に配慮したメニュー作り。
- 2 地域の恵みである角田山登山客や海水浴客などの利用者を誘致する取り組み。
- 3 ホームページや携帯の会員サイト（エリア外対策）及び定期的な折込チラシを利用して、情報提供を行うことで（近隣エリア対策）、関心を持ってもらう。（当館に足を運んでもらう動機付け企画の実施）
- 4 消費税の増税など厳しい環境であるが、現状の入館料はそのままを維持し利用者に負担を増やさず、意識させずに安心して利用してもらうことで来館回数（頻度）を少しずつ増やすことが可能と考える。

・「じょんのび館」入館者数見込みとして年間14万人を設定する。

3 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）

- ・利用者にとって季節感と年中行事を来館時に楽しめ、尚且つ、自主健康管理を意識できる企画を自主事業として提供していく。
 - 1 季節に合わせたイベント時の一品サービスの実施。（正月、ひな祭り、端午の節句、七夕、クリスマス等々での季節ドリンクの提供）
 - 2 地域イベントと合わせた館内イベントの実施。（ホテルまつり）
 - 3 広大な多目的広場や交流館などを利用した体力作りメニューの提供。
（専門の栄養士等と共同で食事メニューを開発し、入浴と合わせた健康増進イベントの企画）
 - 4 各種団体による大広間の舞台を利用した出し物。（カラオケ発表会、フラダンスショー 等）
記念日に合わせた入館券の割引販売の実施。（母の日、父の日、敬老の日 等々）
 - 5 食事メニューなどを利用した特別割引の実施（フラッペフェア、生ビールフェア 等々）
- ・自主事業の実施に関し、売上を第一目的に据えることなく、特に多目的広場や交流館などを利用した顧客に対し、食事だけでも召し上がっていただける営業を取り入れる。顧客視点で「次回来館時は入浴もしたいな」と感じられる営業を新たに加えていく。
- ・自主事業による入館者数として、年間 900 人の誘客、増客を計画する。

4 サービス内容

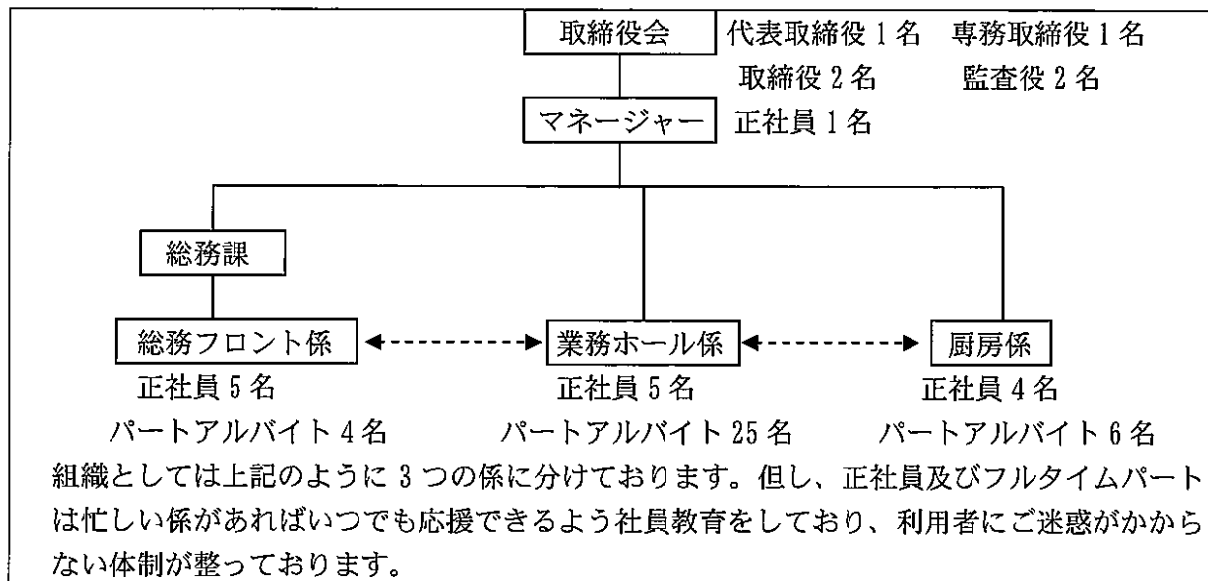
当社では、今3つ基本コンセプトの中で集中して「食」に力を入れております。利用者にとって「美味しい（納得）」「満腹（満足）」「健康、安全（安心）」「また食べたい（再食）」と実感できるメニュー作りに取り組んできました。今年4月にメニューを全面的に変革し、地元新潟市産、県産食材を多く取り入れ、各メニューに5段階で取り入れた割合を表記しております。また、健康と美容の補完メニューとしてコラーゲン料理（魚沼市産チョウザメより抽出したコラーゲン使用）も複数品提供しております。さらに全メニューにカロリー数値が併記されております。

来年度から実施を計画しているものとして、個室使用料の値下げを考えております。比較的利用が容易な平日のみとし、基本の3時間2,100円で1時間当たり700円は変更ありませんが、5時間以上を利用した場合は1時間当たり600円として5時間3,000円にします。また、部屋には高齢者をはじめ多くの利用者にゆったり休んでいただけるよう「替えカバー付き枕」を常備し、利用率アップに繋いでいく。

入館料についても臨機応変な対応を導入する。具体的内容として、登山帰りの利用者や合宿中の学生などには1時間30分の限定時間で入浴サービスを提供する。この場合は、設定金額（850円）を600円に割引き、次回利用し易くなるよう配慮する。また、団体利用や団体契約にも同じ対応にて利用動機、利用頻度の向上に結び付けていく。

利用者に対し、安心・安全が確保され快適である施設環境の提供は、温浴施設の絶対条件であります。当館では利用者からフロントへ依頼があったときは、現場にすぐ連絡が届くよう携帯電話を常時所持しており、また現場からフロントへの連絡も即時対応できるよう体制を整えております。

5 組織・人員体制



6 人材育成計画

当社は1年に1回必ず人材の育成を目的に研修を実施しております。「企業は人なり」と言う通り今後当事業者が伸びるには大半が従業員に懸っていると考えております。また、当事業者は毎年学卒の新入社員が入社しておりますが、まず、新潟市などで主催する新入社員用のビジネスマナー研修を受けています。この研修で社会人として何をすべきかを考えていただき、仕事に活かしてもらっております。

全従業員が利用者に「おもてなしの心」を持つように心がけております。1人が各部署で割り当てられたところだけでなく、どこかのポジションに回っても対応できるよう励んでおり、利用者の目線（顧客視点）に立って動いております。

今後の人材育成の仕上げとして、全従業員のサービス品質向上を目標に「サービス接客検定2級・3級（実務技能検定:文部科学省後援）」の講習を受け、全員合格できるよう計画しております。外部機関を利用した人材育成システムの導入等を組み入れることで、当館利用者サービスに反映されるものと考えています。

7 衛生管理・施設管理

当社の経営方針や運営方針として利用者の安心・安全を確保する。快適な環境を提供すると謳っております。衛生管理及び施設管理につきましては特に力を入れて万全を期せるよう「じよんのび館衛生管理マニュアル」を作成し、それに伴う担当者や責任者の責任を明確にして下記内容を重点課題として取り組んでおります。

1. 施設的环境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。
2. 施設や設備は、その機能と特性を十分に把握した上で全ての施設を清潔に保ち、かつその機能を正常に保持する。適正な維持管理と必要に応じた保守点検を行う。
3. 食堂・厨房施設の管理については、各種食中毒の防止対策、意識の向上及び周知徹底を図り安全管理に努める。

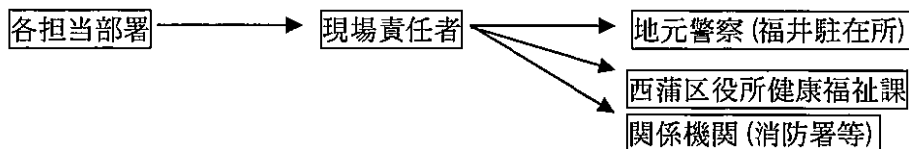
なお、毎年実施している食品の衛生検査では適合をいただいておりますし、また、平成 25 年「従事者の健康管理実施店」「食品衛生管理記録実施店」「食品衛生講習会受講店」「食品賠償責任保険加入店」「衛生害虫等の駆除対策実施店」で食と安心安全五つ星店というお墨付きを日本食品衛生協会からいただいております。

8 安全確保及び緊急時の対策

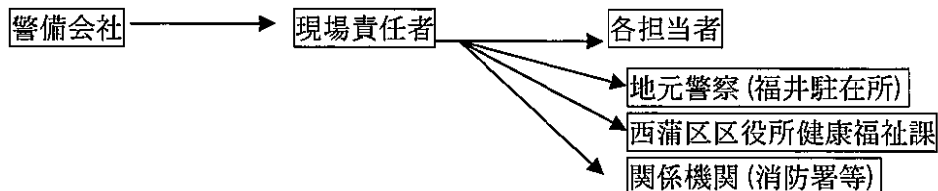
施設管理、運営に当たっての防犯対策、防火体制は地元警察(福井駐在所)はもとより、西蒲消防署、警備会社、西蒲区役所との連携を密にして下記の通りの連絡系統図をもとに対策に努める。また、施設内には人命救助用に AED を設置してあり車イスや担架も常設してあります。

さらに、「じよんのび館及び角田山自然館」は新潟市の避難所として指定を請けております。よって、地震等自然災害発生時等の地域住民の安全を第一に新潟市の指示に従い対応します。

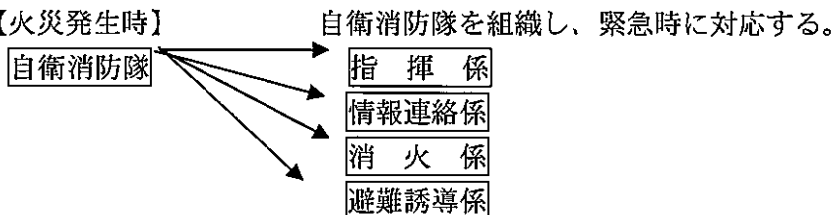
【営業時間内】



【営業時間外】



【火災発生時】



火災時に備え年 2 回の消防訓練を実施しております。

9 要望・苦情への対応

当社では「利用者の声」を収集する方法として、ロビーにアンケートボックスを置きアンケートに記入する方法と、利用者とのコミュニケーションを取る意味で「お声がけ」によるヒアリング方法で収集しております。大切なお客様の声は総務課でまとめ、分析行動（問題認識・原因調査・解決策を立て実施・結果評価）をして解決、改善しております。「利用者の声」収集が継続的に管理運営の改善につながることを利用者ニーズに応えることと考えております。

営業をなす上で必ず苦情は発生し、苦情に対しては迅速丁寧な対応は勿論のこと、まずは、内容の正確な把握を心掛けております。苦情処理に関しては、一番最初に接した従業員が利用者の話す内容を正確につかんだ上で苦情処理マニュアルに沿って誠意を持って対応します。いただいた苦情は再発防止として担当部署にて打ち合わせを行い同じ苦情とならないようにしております。

しかし、年数を重ねた公の施設ということで正直、無理難題を言われる利用者もおります。その場合は毅然とした態度で対応し利用者ルールを理解いただいております。

10 個人情報の取り扱い・コンプライアンス

当社は個人情報保護も指定管理者に課せられた重要な責務と考えております。

1 個人情報の保護方針

保護方針は新潟市個人情報保護条例を準用して適正に対応しております。従業員に対する個人情報保護教育を行い、新潟市巻ほたるの里公園の管理に関する協定書はもとより、各種の法令を順守するとともに守秘義務を徹底しております。さらに、従業員に個人情報の基本を教育し、関係書類などの漏えい防止にも努めております。

2 個人情報の管理責任者

管理体制の総括責任者を社長に置き、現場での責任者としてマネージャーを副責任者として総務課長を置き責任の所在を明確にしております。

3 個人情報保護のために講じる措置

利用者が施設利用にあたり、記入した全ての書類及び電話受付等で知り得た全ての情報は目的外での使用は原則禁止し、個人情報は厳格に管理し、漏えい、改ざん、滅失及び棄損の防止の徹底を図っております。

4 個人情報保護措置の検証

営業上、利用者管理に関し、個人情報は必要とせず、館内での利用者管理はバーコード付きリストバンドにて行っております。個人情報保護措置を必要とする事象として、定期的の実施している利用者アンケートや苦情受付および苦情処理報告書に記載されている個人名等の個人情報があります。アンケートは集計後、苦情関係書類は苦情申告者の処理終了の納得、了承を確認してから消却処理を行っております。（消却処理はシュレッターを用い、立会者を付け行っている）

コンプライアンス体制

公の施設の維持管理運営を任されている当社の従業員はより強い順法精神を持って仕事に当り、模範になれるよう努力しております。現体制では、各部門に管理責任者を置き、法令や倫理を遵守するガイドラインに基づき、教育、啓蒙を行っております。

1 1 井戸・源泉等の管理、浴場等の衛生管理に対する取り組み

温泉施設の心臓部である当館の源泉井戸は平成 23 年 2 月の源泉ポンプ入替え工事の際、井戸内にあった源泉ポンプが落下するという事故がありました。落下したポンプの引き上げ作業も困難ということでポンプは今現在も落下したままという状態になっております。現状では温泉の汲み上げ状況に異常ありませんが、いつ何時状況急変する可能性があるため源泉井戸についてはより一層の監視体制で見守り、各種点検を実施して適正水位を守っております。

入浴設備の管理については、施設の衛生管理マニュアル、浴槽管理マニュアルを作成し、万全の体制で管理しております。人命にも関わる大腸菌群やレジオネラ属菌の防止対策を行い、毎年実施される新潟市保健所の浴槽水検査や 2 ヶ月ごと自主的に浴槽水検査を実施しております。

検査結果についてもすべて「公衆浴場における水質基準に適合する」との判定をいただき、脱衣室の入り口にはその証明書を掲示して利用者に安心安全をアピールしております。

そして、当社には創業以来施設管理を担当している社員がおり、日常点検の取り組みで設備保守委託業者からも信頼されております。

1 2 社会資源の活用等の取り組み実績（地域、関係団体との連携など）

地元の福井自治会は当社の株主でもあり、法人設立年度から深くお付き合いさせていただいております。地元行事の福井神社の祭事や福寿観音の祭事にも出席し、また、地元観光協会主催の「ほたるまつり」は企画段階の事前打ち合せ会議から参加させていただく等、強力な関係を構築しております。当社は風呂周りの管理等を担当する業務係に新潟市シルバー人材センターの協力を得て現在 4 名の方がそれぞれ月 8 日程度一緒に汗を流し頑張ってもらっております。

また、地元の中学生在が毎年課外授業として職場体験に当館を訪れております。営業前の掃除から、フロントでのお客様対応、食堂での配膳業務など貴重な体験の場として勉強されております。

さらに地元の西蒲高等特別支援学校や西特別支援学校では学校行事として当館に来館いただき、入館料で割引（障害者割引を適用）させていただき楽しんでもらっております。

その他個人の方は勿論ですし、老人ホームの団体等にも適用させていただき喜んでいただいております。館外での地域貢献として、毎年社員がチームを組み海岸清掃のボランティアに参加しております。