

平成 30 年度 新潟市岩室観光施設 事業計画書（詳細）

経営理念・経営方針

開湯 300 年の歴史に裏づけされた「観光・おもてなし力」を活かして、岩室温泉地区を中心に、西蒲のヒト（住民）・コト（文化）・モノ（産業）の魅力を発信・提供する施設として、オリジナリティ溢れ息長く愛される新潟市西蒲区の観光拠点となる施設運営を目指す。また岩室温泉は新潟市唯一の温泉地であることから、新潟市が掲げるビジョン「田園交響都市にいがた」の農村地帯の豊かさ（＝ありのままの姿が魅力的な観光資源になる）を体験できる観光エリアとして市内での存在感をアピールするとともに、隣接する市町村の関連施設や行事と連携し広域観光でも存在感を築き、観光交流人口の増加を図る。

- (1) 各種観光情報の収集と分かりやすい観光情報の発信を行う。
- (2) 全職員に公益使命を自覚させ、おもてなしの心で案内含む全てのサービスを提供する。
- (3) 施設を有効に活用したイベントや展示、講習会を開催し、積極的な稼働に努める。
- (4) 市民、行政と協働連携を図り、効果的・効率的運営を図る。
- (5) 法令準拠で安全を確保し、安心清潔で落ち着ける利用環境を提供。

指定管理者申請の動機

私たちは、岩室温泉とその周辺地域のみなさまと一緒に、この土地の人のあたたかさや真心を伝えることをモットーに、地域全体がいきいきと暮らしやすい地域づくりを行っている。観光、農業、漁業、商工業など様々な地域の方たちと共に地元の力を結集し、観光や訪れたお客様からも楽しく過ごしていただけるような愛着ある施設運営を行い、地域のファンづくりと元気溢れる地域の発展に寄与することを目指す。

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）

岩室温泉地区を中心とした西蒲区および周辺地域の観光情報の発信に力をいれる。また「地域の元気が観光資源」を掲げ、地域住民からも積極的に利用いただき、生き活きと活躍していただくことで、観光者にとっては地域にふれあい・出会える場所として地域の特色あるイベントの開催と宣伝 PR で誘客を図る。

【集客計画】 イベント実施およびイベントに伴う宣伝活動、ホームページ・SNS の充実

【入館者数】 年間 200,000 人目標 【利用料収入見込】 58,000 円

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）

利用者の便益を図りながら、以下の自主事業を行う。

- (1) アンテナショップ（売店・食堂）の運営
- (2) 地域交流を図る事業の実施

(3) 雁木市の開催

(4) 自動販売機の設置

【集客計画】 マスコミへの宣伝等 【集客】 年間 6,000 人以上

【自主事業：総収入見込】 16,600 千円

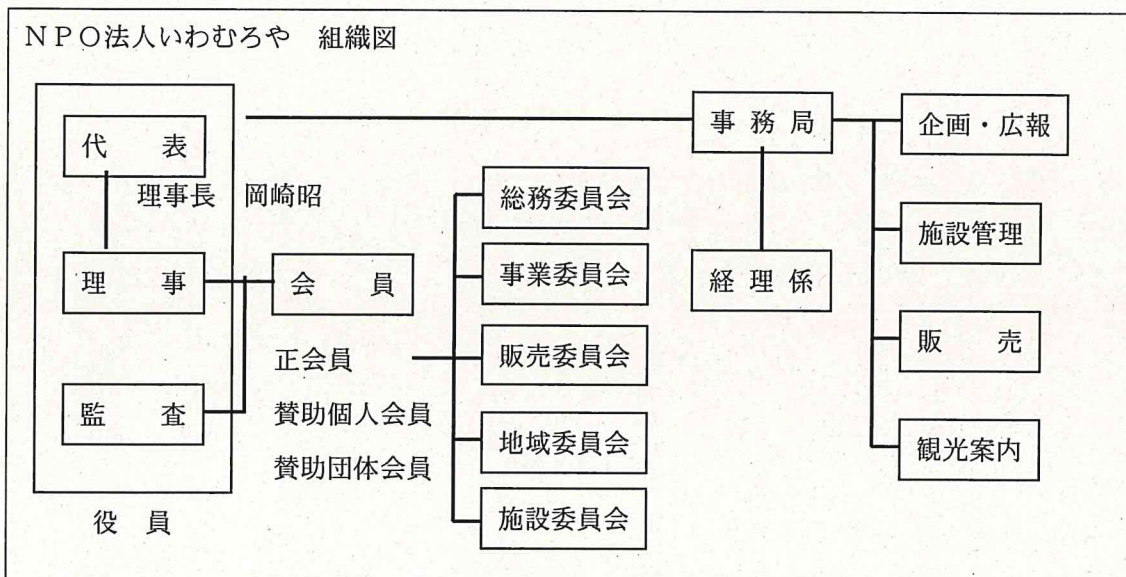
サービス内容（開館時間、休館日設定）

条例の定めによる

料金（利用料金制、料金設定の方針）

条例の定めによる

組織・人員体制



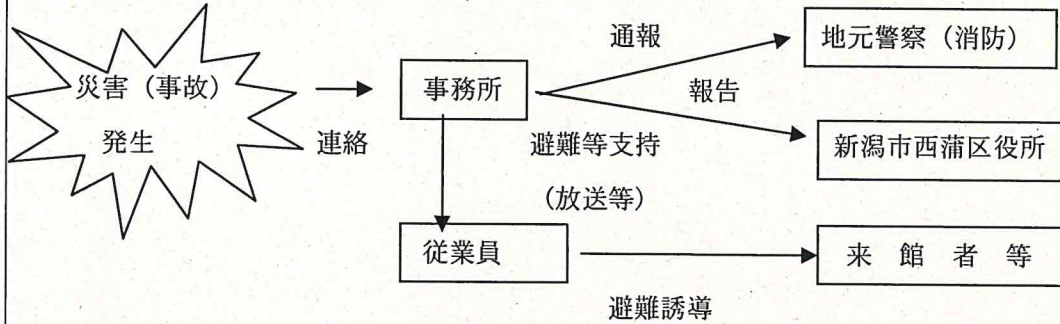
雇用・労働条件

従業員の資質向上を図るとともに、施設利用者のサービス向上および施設の安全・衛生管理を図れるように下記のとおり努めます。

- (1) 実務経験のある専門性の高い職員を適正に配置する。
- (2) 新潟市民の優先的な雇用を行う。
- (3) 勤務ローテーションも無理のない勤務形態とする。
- (4) 高齢者や障がい者の雇用も推進する。

安全確保及び緊急時の対策

1. 災害発生時及び事故発生時の対応

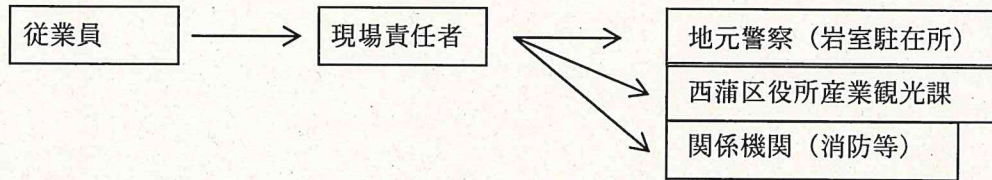


2. 事故防止の方策

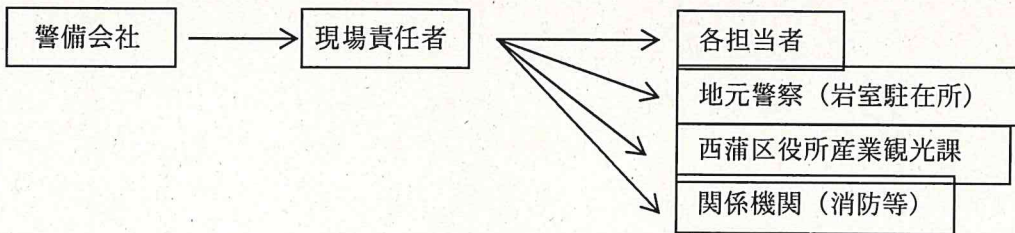
- (1) 施設管理・運営に当たっては、地元警察(消防等)はもとより、警備会社・新潟市との連携を密にして事故の未然防止に努める。
- (2) 年2回の消防避難訓練を実施するほか、各種会議を開催する中で、事故防止に関する意識の啓発に努める。

3. 緊急時の連絡体制

【営業時間内】

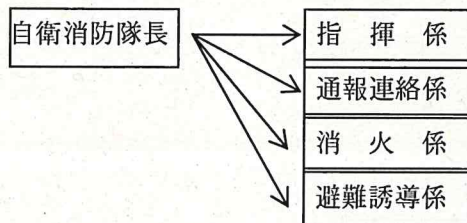


【営業時間外】



【火災発生時】

自衛消防団を組織し、緊急時に対応する。

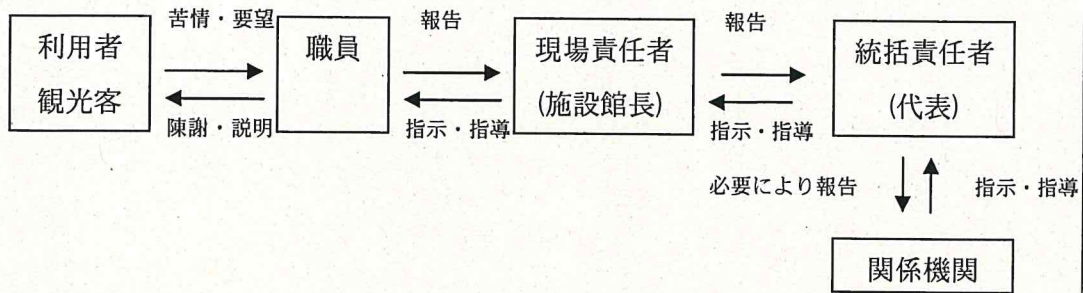


要望・苦情への対応

1. 対処方法の基本

- (1) 利用者とのトラブルを未然に防ぐため、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



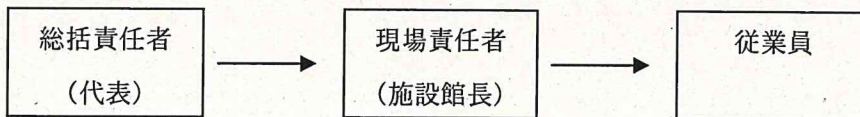
個人情報の取り扱い・コンプライアンス

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する。
- (2) 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、施設の利用および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報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

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。

環境保護に対する取り組み（ゴミ減量化、リサイクル、省エネ等）

以下に取組目標を定め環境保護に努める

- (1) 省エネルギーの徹底管理
- (2) ゴミの排出発生 抑制減量化
- (3) リサイクル製品の利活用

社会貢献活動等の実績（障がい者雇用、地域活動への参加など）

障がい者施設と連携し、展示会の開催や製造品の販売（自主事業）などに取り組むとともに、日々の施設利用にあたっては障がい者施設者の要望に幅広く対応する。地域活動については、施設内に限らず積極的に参加し、地域住民との交流を通して、施設に愛着の持ってもらえるなど施設利用の促進などに取り組む。

自主事業計画

■事業計画概要（H30年度の事業内容・開催予定日・利用者数見込 等）

利用者の便益を図りながら、以下の事業を行う。

1. アンテナショップ（売店・食堂）の運営

地域のアンテナショップのような特色ある店舗の運営を行う。

- (1) 近隣農家と連携した直売所の設置。
- (2) 地域特産品および製造品販売ならびに宣伝に努める。
- (3) 新潟市西蒲区ならではの食材を利用した地産地消を意識した食堂メニューの提供。
- (4) 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。

○衛生管理、維持管理の考え方

清潔第一とし、販売飲食品の衛生管理の徹底や周辺を含むゴミ等の清掃の徹底を図るとともに、適宜点検を行う。

○利用時間の設定

- (1) 売店は3月～11月が9時～17時、12月～2月が9時30分～16時30分を予定。
- (2) 食堂は11時～14時を予定。

【集客】年間 6,000人以上

【売上収入見込】15,200千円

2. 地域交流を図る事業の実施

岩室地域との連携・協力による活動はもとより、市内および隣接する市町村の関連施設や行事と連携し、観光交流人口の増加を図り地域の活性化に努める事業とする。

例：水と土の芸術祭（新潟市）、冬妻ほたる祭り（岩室温泉）等

3. 雁木市の実施

地域の参画を促すとともに、施設のにぎわいの創出と対面販売による地域と来場者との交流の場を目指す。

【参加店舗】600店舗 【売上収入見込】500千円

4. 自動販売機の設置

【設置台数】6台 【売上収入見込】900千円