

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	<p>設 立 平成22年3月8日</p> <p>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。</p> <p>主な業務内容 施設管理運営事業 観光振興事業 地域経済振興事業 地域社会貢献事業 地域団体運営支援事業 地域特産品振興事業 地域の景観や環境の維持及び改善を図る事業</p>
2. 経営理念・経営方針	<p>開湯300年の歴史に裏づけされた「観光・おもてなし力」が活きる岩室温泉地区を中心に、地域のヒト(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、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します。</p> <p>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、市内における当地域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することで、広域観光でも存在感を発揮し、交流および滞留する人口の増加と地元経済の振興を図ります。</p> <p>(1)各種観光情報の収集とわ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を含む全てのサービスを提供します。 (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ます。 (4)市民、行政と協働連携を図り、効果的・効率的運営を図ります。 (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します。 (6)公共の施設運営者として公平・公正な利用を確保するとともに、高齢者や障がい者等へ配慮ある対応をします。</p>
3. 指定管理者申請の動機	<p>私たちは、岩室温泉とその周辺地域のみならず一緒に、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、地域全体が生き生きとし、そして暮らしやすい地域づくりを行って来ました。地域にまたがる観光、農業、漁業、商工業など様々な地域の方たちと共に、観光等で訪れたお客様からも楽しく過ごしていただけるよう愛着ある施設運営を行い、地域のファンづくりとともに、持続可能な地域社会の実現に寄与していきたいと考えています。</p>
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	<p>【運営方針】10年の運営経験を踏まえて事業のベースアップを図り、さまざまな活動・交流の拠点(ハブ)としても地域に寄与する施設運営を目指します。幅の広いイベント・プロジェクトを通して、西蒲区の観光情報発信に力をいれ、観光地域としてのイメージを形成します。</p> <p>【集客計画】年間通したイベントの開催、事業に伴う広報活動、ホームページやSNSなどの各種充実、観光通信の発行、時代ニーズに即した新規事業の立ち上げ</p> <p>【入館者数目標】年間200,000人 【貸室収入見込】35千円</p> <p>【自主事業計画】(1)魅力あるアンテナショップ(売店・食堂)、BBQ広場、など地産地消の食プロジェクトの運営 売店収入見込み 17,000千円(総売上55,000千円 ※地域の経済効果額) (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</p>
5. サービス内容等	<p>(1)観光情報：チラシなども情報源として活用し、鮮度の高い情報をSNSやネットなどで発信します。当社運営で随時更新する手段をもっていることで、常に新しい情報を提供できることと、SNSマーケティングを踏まえて、柔軟な提供を心がけることができます。</p> <p>(2)観光案内：お客様のニーズにあった情報の提供に努めます。</p> <p>(3)足湯：清潔な環境の提供と、変わり湯などを企画し、楽しめるよう努めます。</p> <p>(4)イベント：地域感や創造性のある取り組みを応援し、地域活動の活性に貢献します。</p> <p>(5)貸室：利便性の良さを活用し、稼働率の確保に努めます。</p>
6. 地域の観光振興についての取り組み	<p>(1)地域を巻き込んだイベントに、主催・実行委員会・事務局・広報窓口として関わります。</p> <p>(2)観光協会や自治会等、地域団体が主催するイベントに協力します。</p> <p>(3)その他、地域活動・地場産業と積極的に連携・サポートし、地域貢献を実現していきます。</p>
7. 利用者の増加に対する取り組み	<p>(1)イベントの充実を図り、事前・事後そしてリアルタイムと積極的な広報活動を行います。</p> <p>(2)売店・食堂等の自主事業の魅力アップを計ります。</p> <p>(3)面的な観光エリアの形成に取り組んでいきます。</p> <p>(4)観光拠点としての機能を整備し、必要とされる施設づくりを行います。</p>
8. 収支計画	<p><収入></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 指定管理料 25,769千円(前年度実績 25,300千円) ● 指定管理業務に伴うその他の収入 385千円(前年度実績 469千円) ● 自主事業収入の一部を繰り入れ 80千円(前年度実績 77千円) <p><支出></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 人件費 11,825千円(前年度実績 14,043千円) ● 管理費 5,276千円(前年度実績 4,957千円) ● 事務費 3,473千円(前年度実績 1,457千円) ● 光熱水費 3,760千円(前年度実績 3,731千円) ● 事業費 1,900千円(前年度実績 1,653千円)

9. 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、清掃1名 合計：6名
10. 雇用・労働条件	(1) 適正な就業規則を定めており、長期にわたってスタッフの力を発揮できる労働環境を提供します。（週休2日制、シフト勤務、1日8時間労働、社会保険・手当等も明記） (2) 地域貢献に志ある職員を適正に配置し、専門性を磨き資質向上できる環境を提供します。 (3) 新潟市民の優先的な雇用を行います。 (4) 60歳以上のシルバー人材の再雇用や障がい者雇用も積極的に検討・推進していきます。 (5) 地域の将来を担える人材育成の場として、若い方の積極的な雇用・登用も意識していきます。
11. 人材育成の取り組み	様々な事業の中から経験を通してスキルを高めていきながら、研修の実施または研修会等の参加に務め、利用者のサービス体制の充実、施設の安全、衛生管理、従業員の資質向上を図っていきます。（例：接客研修、コンプライアンス研修、消防・救命訓練等）
12. 安全確保及び緊急時の対応	(1) 災害および事故発生時の対応フローの作成。 (2) 災害対策組織を設置し、訓練の実施と地域団体との連携を図る。 (3) 日頃から地域の消防署、警察署、医療機関との連携を密にし、新潟市関連部局との緊急連絡網、報告体制を整える。
13. 食堂等の衛生管理に対する取り組み	(1) 食品取扱者の検便検査の実施。 (2) 外部機関による定期検査を実施。 (3) 食品事故または疑わしい事象が認められた場合は、緊急検査のための対策委員会を設置。
14. 足湯等の衛生管理に対する取り組み	(1) 年1回足湯配管の洗浄および水質試験検査を実施。 (2) 毎日使用後、浴槽の掃除を実施。 (3) 毎朝、足湯棟内の清掃を実施。
15. 要望・苦情への対応	(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ります。 (2) トラブルの発生原因となる施設設備の損傷、不備を点検・整備により未然防止を図ります。 (3) アンケートの設置と利用者とのコミュニケーションにより、要望・苦情の早期発見に努め、改善に努めます。
16. 個人情報の取り扱い・コンプライアンス	(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ます。 (3) 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ります。 (4) 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ません。
17. 環境保護の取り組み	(1) 省エネルギーの徹底管理 (2) ゴミの排出発生抑制と減量化 (3) リサイクル製品の利活用
18. 社会貢献活動等の実績	これまでの運営では、観光だけではなく各種地場産業と連携し、農業や福祉をはじめ、自然環境系まで積極的な連携プロジェクトに参画し、地域のハブ施設として地域住民および地域産業との交流を通して必要とされる支援を行い、生き生きとした地域づくりを行ってきました。 施設運営の中では、福祉施設と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福祉施設者の要望に幅広く対応しております。また清掃業務の一部などを委託し、障がい者施設の就労支援活動にも積極的に関与しています。 それらの活動では、地域住民および関係者より多くの方からボランティア参加いただいたことから、これからは私達は施設運営を通して、社会・地域に貢献できる活動を引き続き行ってまいります。
19. 地域や関係機関との連携	持続可能な地域社会実現のため、地域の多様なステークホルダーと協働していくことを前提に、岩室温泉地域との活動はもとより、市内及び隣接する市町村の関係機関や行事と連携を図ってまいります。
20. 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・性別も偏りが少なく、スタッフ間も助け合いながら有給休暇が取得しやすい雰囲気づくりに務めるなど、働きやすい職場環境に努めています。 ・ 女性雇用の比率 男性4名：女性7名（常勤・パート・アルバイト 計11名） ・ 時間単位の有給休暇取得可能 ・ 定時の出退勤 ・ 60歳以上 5名