

平成31年度 里山ビジターセンター及び古代館 事業計画書

経営理念・基本方針

基本方針

“里山を遊びの場、学びの場として、新しい里山の魅力を発信する”を運営方針に掲げ、「楽しく元気なまちなかとやさしさのあるまち」の実現に取り組む

方針1. 里山を遊びの場、学びの場として活用する取り組み

方針2. 地域の個性、歴史、文化をさらに活性化し内外に発信

方針3. 里山の新しい魅力を提案

利用促進・情報発信及びPRの取り組み

目標値(入館者数見込み 37,000人)

関連団体や近隣施設と協力してイベントを開催することで利用促進を図る

管理スタッフを中心に、にいつ丘陵や地域に関する情報を収集

収集した情報を情報発信コーナーやFacebookで発信

自主事業の取り組み

“里山を遊びの場、学びの場として、新しい里山の魅力を発信するという方針のもと、地域の課題やニーズをふまえ、施設特性を最大限に発揮する事業を実施する

事業計画の具体性・実現性

3つの視点から事業計画を策定①現状を知る②市・区と目線を合わせる③区民の声に耳を傾ける

利用者の満足度向上のためにPDCAサイクルを実行し、業務改善を継続する

要望や苦情への対応

市・区民の要望や苦情を聴き取る取り組み①利用者アンケートの実施②お客様の声BOXの活用
意見・苦情への適切な対応のための取り組み

①苦情・トラブルに関するスタッフ間での情報共有

②クレームゼロに向けたスタッフ研修の実施

管理経費削減の具体的な取り組み

効率的、効果的な職員配置(職員のマルチジョブ化)

施設特性にあわせた光熱水費削減の取り組み

リサイクルの積極的な推進

物品等の持続的な活用

プロパティマネジメントによる建築物総合管理

組織の構成

地域密着型の運営(地元雇用)

区側と指定管理者との連絡体制の確立

人材育成の取り組み

①公共事業従事者研修(関連法令・契約書を基にした研修)②接客待遇研修(挨拶・言葉づかい・話の仕方)③利用者定着研修(接客などの品質確保・向上)④救急救命法研修(AED操作研修)

安全確保・災害時の対応

利用者及び近隣住民の安全確保について①安全確保のための日常点検の実施

②緊急時対応マニュアルの周知徹底

消防用設備の維持管理

災害発生時に迅速に対応できる体制の確立

AEDの設置

その他、緊急時の対応

本社等によるバックアップ体制の確立

ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み

女性にとっても働きやすい職場環境づくり

個人情報保護の取り組み・関係法令等の遵守

ISO9001品質マネジメントシステムに基づいた法令遵守

個人情報取扱いの基本的な4つのルール of 徹底

ソーシャル・ネットワーク・サービス利用ルールの徹底

業務実施体制表

