

石油の世界館、里山ビジターセンター、古代館指定管理者事業計画の比較

項目	株式会社関越サービス(選定者)	次点者
1. 事業者の概要	<p>設立 昭和54年10月11日</p> <p>資本金 10,000千円</p> <p>売上高 805,579千円(令和5年5月末)</p> <p>従業員数 412名</p> <p>事業内容 ビル並びに各種建築物の清掃並びに管理業務、指定管理者制度に基づく公共施設の維持管理及び運営に関する業務等</p> <p>施設管理実績 里山ビジターセンター、古代館、石油の世界館など</p>	<p>設立 昭和56年2月16日</p> <p>資本金 65,000千円</p> <p>売上高 6,407,508千円(令和5年5月末)</p> <p>従業員数 216名</p> <p>事業内容 薬局事業、保険事業、ビジネスソリューション事業、旅行事業、医療福祉事業、エネルギー事業、輸出、輸入事業、指定管理業務等</p> <p>施設管理実績 いくとびあ食花、アグリパーク、みどり森の運動公園など</p>
2. 経営理念・経営方針	<p>経営理念 地域に貢献する人材を育成し、世の中の役に立つ事業を行う。</p> <p>経営方針 《秋葉区の個性を活かした次世代を育む環境づくり》 社内の矛盾や問題を出し切って、新しい世界への扉を開ける。 《「里山文化」を推進する施設として、石油文化遺産や里山の魅力を伝え、トレッキングを楽しみながら、にいつ丘陵の美しさを再発見し「里山文化」を磨き高めていける秋葉区の拠点となる施設にすることで、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していきます》</p>	<p>経営理念 ・指定管理施設運営ノウハウを生かした地域の歴史と文化の発展に繋がる運営の実施</p> <p>経営方針 ・利用者が安心・安全に利用でき、国籍、性別、年齢、障がいの有無を問わず平等に楽しめる公平・平等で開かれた管理運営の実現。 ・ノウハウや人的能力を駆使した管理経費の削減と魅力的な自主事業による収益の向上。 ・既存の連携関係以外に、新たな地域連携、各種団体との連携を強化した新津地域一帯での盛り上がりの創出。</p>
3. 施設の管理方法	<ul style="list-style-type: none"> ・公共サービスの在り方を定めた「公共サービス基本法」に規定される「公共サービスの実施に従事するものの責務」を遵守し、体系化した研修を行い、全スタッフに持たせます。 ・利用者の満足度を高めるため、有効的・継続的改善を図ることを目的にPDCAサイクルを実行し、サービス提供に努めるほか、利用者ニーズを広く把握するための「お客様の声BOX」を設置し、業務改善に活かします。 ・利用者意見の反映・施設運営の改善を図るため、スタッフミーティングの中で業務改善の意見を出し合い、業務の評価・分析を行い「緊急を要するもの」「クレームに属するもの」等の選別を行い、優先順位を決めて早期に対応策を講じます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理する指定管理施設との相互連携による集客誘致を目指します。 ・秋葉区を含む近隣施設との連携を強化し、近隣地区から、新潟市全体の交流人口の増加に繋がることを目指します。 ・地域の歴史や文化を織り込んだ魅力あふれる学校や各種団体向けの事業、小さいお子様連れのお客様から高齢者のお客様まで、幅広いお客様のニーズに合わせた自主事業を展開し、様々なお客様が平等に楽しんでいただける、繰り返し来館したくなる魅力ある施設運営を行います。
4. 施設の利用促進を図る取組	<ul style="list-style-type: none"> ・秋葉区区ビジョンの将来像に設定されている「里山と水に囲まれて 花と緑あふれる 笑顔咲きそろうまち」の実現に向けて、本施設が果たす役割を考えていきます。そのためには「あそこに行けば誰かに会える」と、地域のみなさんをはじめ気軽に集まる場所にしていくことと、地域の団体と連携してイベントを開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型の利用を促進する施策を行い、利用者数を増加させます。 ・施設の利便性及び顧客満足度を向上する取組を推し進めます。 ・Webを積極的に活用した広報活動で、幅広い層の集客を目指します。
5. 事業計画の具体性・実現性	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者としての責務を認識し、平等利用を確保することはもちろん、ニーズの把握によるサービス向上と、地域との連携により、里山の魅力を発信し、選ばれる施設にしていきます。実現に向けた新たな取り組みとして、売店にキャッシュレス決済を導入し、売店の利用率アップとお客様の満足度向上に繋げていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの指定管理業務で培った技術と経験を生かし、事業計画を実現します。 ・里山文化の魅力、石油のまちとしての魅力を子どもたちに知ってもらうための学習プログラムを整備します。
6. 予算の適正な執行及び経費削減の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的且つ効果的に運営するため、日常作業の見直しや点検を行い、「最小の経費で最大の効果をあげる」ことを目標にし、これまでの運営実績に基づき「ムリ・ムダ・ムラ」のない効果的な経費削減に取り組みます。また効率的な人員配置として、スタッフのマルチジョブ化(多機能化)により各業務を繁忙時や緊急時にも柔軟に行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ノウハウを生かした実現可能なコスト管理計画による経費削減を行います。 ・本社や他の管理施設と連携し、管理面、教育面、運営面でのコスト削減を図ります。 ・施設の管理運営方法を見直し、利用者に不便をかけない範囲で経費削減に努めます。 ・自主事業の収益力向上を目指した取組を行います。
7. 要望・苦情への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情に対して、チーフを中心に誠意を持って対応し、その原因、対応、要望等も含め、ISO9001に従い、「不適合・是正処置報告書」を起票し、全てデータベースに集約して、スタッフ間で情報共有を行い再発防止に努めます。また、施設内に「お客様の声ボックス」を設置して、ご利用者の要望等のアンケートを共有し、対応します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様からの苦情やクレームは、当施設への要望であることとらえ、業務運営、提供するサービスの改善に繋げることで、お客様満足度の向上を目指します。 ・同様な苦情・クレームが発生しないよう再発防止を徹底し、施設の利便性向上に繋がります。 ・様々な要望や要求に対し、公の施設を管理する責務としてルールに基づき冷静且つ毅然と対応し、公平かつ平等に採否を決定します。
8. 自主事業の提案内容	<ul style="list-style-type: none"> ・登山だけにとどまらない里山の新しい魅力を提案します。 ・具体的な取り組み例として、里山自然体験と石油文化遺産を併せたトレッキングツアー、地元の大学と連携して、夏休みのおもちゃを対象に科学実験イベント、里山歩きと温泉を併せた温泉トレッキング里山スタンプラリーなどを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の歴史と文化のPRを目的に、各種団体向けのプログラムを設置します。 ・利用者が繰り返し訪れたいような魅力ある館内展示を充足させます。 ・自動販売機事業及び物販事業を強化し、利便性の向上に努めます。
9. 従事者の雇用・労働条件	<ul style="list-style-type: none"> ・地元雇用による地域密着型経営で、労働関係法令等を順守した適正な人員配置に努め、適切な勤務体制や勤怠管理を徹底し、働きやすい環境を創出します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟市、里山関係者、地域の皆様と一体となった管理運営を実現できる管理運営体制とします。 ・仕様書業務の確実な遂行、要求水準の達成を実現するスキルと経験を持った職員を効率的に配置します。 ・職員の雇用、労働条件については、労働基準法等の関係法令を確実に遵守します。 ・就労環境の維持・向上に資する各種制度を整えています。

10. 人材育成・業務改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「公共事業従事者研修」「新任者研修」「接客接客研修」「救急救命研修」「防災訓練・災害対応の避難訓練」「管理者研修」などの各種研修を通じて、人材育成並びに組織力の向上を図ります。また、毎日の自己点検業務体制で活動報告を上司が目を通して、現状を把握し改善に繋げていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常に安全で快適な時間と空間を提供できるよう人材育成に取り組ま ・公の施設の管理者として、質の高いお客様サービスと常に公平・平等なサービスを全職員が提供できるよう各種研修を行います。 ・利用者ニーズを反映した業務改善を行い、顧客サービス及び業務品質の維持・向上に努めます。
11. 安全確保、災害時・事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の安全確保並びに緊急時の災害等対応に備え、施設運營業務マニュアルを作成し、年2回の消防訓練実施及び年1回の救命講習やAED講習を実施します。また、年1回地元自治会と一緒に防災訓練を実施し、地域との協力体制を確立し、災害時には避難所開設に協力し、地域の避難所として役割を果たす体制を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様はもちろん職員の生命・身体の保護のため、当施設と当社本部との連携体制・資器材の準備など危機管理体制を整え、被害を最小限に抑えます。 ・点検などの業務を確実に遂行し、事故等の未然防止に努めます。 ・公の施設の管理者として、質の高いお客様サービスと常に公平・平等なサービスを全職員が提供できるよう、各種研修を行います。 ・設備機器・人為的要因で起こり得る危機についての原因究明に努め、再発防止策を講じます。
12. 関係法令の遵守、個人情報保護の管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・取得している ISO9001 品質マネジメントシステムに基づき、法令を順守します。 ・個人情報保護マニュアルを作成し、適切な運用体制を整えます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護マニュアルの周知徹底を図り、適切に運用します。 ・関連法令の遵守に関する規定類の策定と、内部・外部研修を活用した社員教育の推進等、当社全体でコンプライアンス体制を確立します。
13. 環境保護の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の使用量把握と契約電力を随時検討並びに最適な設備運用を行い、省エネルギーへ取り組みます。 ・ゴミ減量化のため、リサイクルの積極的な推進やゴミの排出抑制に取り組めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・花と緑あふれる秋葉区の景観の維持、さらなる美化を念頭においた各種事業、維持管理を行います。 ・職員には、省エネルギーを意識した管理運営の意識付けを行い、環境保護に寄与するよう努めます。
14. 障がい者雇用の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者雇用並びに特別支援学校の職場体験の受け入れを進めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者雇用は社会的な責任として考え取り組んでいます。 ・当社の管理施設では、障がい者雇用の実績があります。 ・障がい者の社会活動、社会参加を積極的に支援、推進します。
15. 社会貢献活動の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者就労施設と連携し、障がい者職業訓練等で作成した製品を積極的に調達します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業の社会的責任 (CSR) の精神のもと、各種社会貢献活動に取り組んでいます。 ・当施設の運営においても、地域社会に対してどのような貢献ができるか、どのような還元ができるかを考え活動します。 ・高齢者の社会活動、社会参加を積極的に支援、推進します。
16. ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組	<ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画社会についての理解を深め、女性の積極雇用と育児休暇取得を推進します。 ・女性も働きやすい職場環境づくりに取り組むとともに、積極的に女性管理職の登用を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワーク・ライフ・バランスの意義を理解し、各種制度を整え、積極的に推進することで職員が安心して働ける職場環境を作ります。 ・職員が安心して就業しモチベーション向上に繋げるための各種休暇制度の設定、運用と人事制度からのサポートを行います。
17. 地元経済振興及び雇用確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・点検業務などの外部委託業務については、できる限り地元の企業・団体を積極的に活用しています。 ・地元の人的資源を活かし、地域に密着したサービスの提供を目指し地元雇用で地域の雇用を推進しています 	<ul style="list-style-type: none"> ・調達品、業務委託は可能な限り新潟市業者に発注します。 ・地元の農産物、加工品、技術、観光資源を発信し、地域の産業振興に貢献します。 ・新潟市内在住者を積極的に雇用します。