

# 令和5年度 石油の世界館 事業計画書

## 経営理念・基本方針

### 基本方針

“世界館を遊びの場、学びの場としてとらえなおし、新しい石油の世界館の魅力を発信する”を運営方針に掲げ、「歴史と個性を活かすまち」の実現に取り組む

方針1. 里山を遊びながら学ぶ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. 世界館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 9,200人)

関連団体や近隣施設と協力して利用促進を図る

管理スタッフを中心に、石油産業に関する情報などを収集

収集した情報をFacebookや、隣接している里山ビジターセンターでも情報発信

### 自主事業の取り組み

基本方針のもと、石油文化遺産の保全・啓発事業に楽しみながら

参加してもらえるような事業を実施する

### 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・契約書等を基にした研修)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

