

平成31年度

新潟市石油の世界館  
事業計画書・収支計画書

平成31年3月31日

株式会社NKSコーポレーション新潟支店



## 目 次

管理・運営の基本方針	3
事業計画，集客対策及び周辺施設との連携策	4～5
組織の構成	6
苦情や要望に対する対応方法	7～8
災害及び事故対策	9～10
個人情報保護	11
収支計画書	12～13

## 管理・運営の基本方針

### (1) 展示・情報発信の充実

石油の世界館は、秋葉丘陵の新津油田の歴史と文化を、そこに暮らす人々とともに学ぶことによって、郷土への愛着と誇りを育むとともに、魅力を発信しています。その情報発信を今後も引き継いでいきます。そして郷土の歴史を学ぶことの楽しさを、子どもたちをはじめとする、幅広い世代の人々とともに分かち合える場となるような施設を目指していきます。それとともに、誰もが暮らしてよかった、訪れてよかったと思えるような秋葉区のまちづくりにも寄与することを石油の世界館の使命とします。

### (2) 教育普及活動への貢献

教育普及活動はすべての来館者を対象としており、来館される利用者は教育普及活動を通じて、石油の世界館の展示や自主事業展示により知識を得ることができ、この施設を知識の宝庫かつ体験の場として自主的に活用し、熟考することができます。教育普及活動は石油の世界館の管理運営において不可欠な要素であり、学校などと連携を図りながら持続的に使命を遂行していきます。

### (3) 自発的な生涯学習を支援

石油の世界館は常設の展示や自主事業などのイベントにより、石油についての資料を収集、整理・保管し、展示するとともに、その分野について教育・啓蒙を行う施設となっています。そのため、文化施設であると同時に、社会教育施設、生涯学習施設の側面を持っています。石油の世界館の展示や自主事業にて社会教育や学校教育を補完し、家庭外教育の現場として生涯学習を支援していきます。

### (4) 培ったノウハウの発揮

当社は、数多くの公共施設の管理に実績があると同時に、お客様と接する機会が多い指定管理施設においても、行き届いた管理運営を行い、また、ISO9001品質マネジメントシステムの認証を取得し、推進する中でノウハウを培ってきました。石油の世界館の管理運営においては、今後も、更にノウハウを発揮できるものと確信しています。

### (5) 万全のサポート体制の構築

近隣では新潟市新津美術館、新潟県埋蔵文化財センター、新潟県立植物園において設備管理業務や清掃業務を受託しております。今後も資材の共通化などによるコスト削減や、当社新潟支店を含めた緊急時のバックアップなども含め、万全の態勢をとり管理運営していきます。

### (6) 地域と連携して活性化への寄与

秋葉区が策定した「秋葉区里山文化 未来への種」への積極的な参加と各参加団体との連携を図っていきます。当社はこれまで自主事業として「石油の里今昔展」、「私の新津 里山の四季写真展」等の写真展を開催し、好評を博しました。今後も「石油の世界館友の会」、他の各団体との協働で事業をより一層進めるとともに、種々のイベントの際に連携をとってきた近隣施設との良好な関係、交流を継続して行くこととしております。

## 事業計画、集客対策及び周辺施設との連携策

### (1) 石油文化の普及及び啓発事業

- ① 近隣の小中学校への働きかけ  
引き続き近隣等の小中学校へ、リーフレット・ガイドマップ等の配布を行い総合学習の一環として、石油の世界館や石油の里公園の利用を通して「石油の歴史／過去・現在・未来」について学んでもらいます。
- ② 「石油の世界館友の会」との協働による啓発活動  
利用者の理解を深めるため、「石油の世界館友の会」が行っている施設ガイドボランティア活動を支援し、利用増に繋がります。
- ③ ホームページ等による啓発活動  
ホームページの内容の充実、パブリシティ活動等により、石油の世界館をPRし、石油文化の啓発を行います。ホームページについても随時更新します。
- ④ 地域その他施設との連携による啓発活動  
毎年実施している紅葉まつりにおいて、中野邸記念館、里山ビジターセンター、県立植物園、新津美術館等との連携により石油の世界館をPRし、石油文化の啓発活動を行います。

### (2) 企画展事業等への取り組み

例年の紅葉まつりの実施に合わせて実施する「石油の世界館友の会 マイ・コレクション展」や石油をテーマにした写真展等の企画展示を実施します。

過去の自主事業では特別企画展示として、地元新津の写真愛好団体「新津写友会」の方々に協力いただき、「石油の里 今昔展」や「私の新津 里山の四季写真展」と題して里山をテーマとした作品の展示を実施しました。開催中は来館者も増加し、好評だったので新津をテーマとした写真展は引き続き開催したいと考えております。また、当社は県内の7つの文化施設の指定管理者となっております。他の施設での展示事業を当施設にて展示する計画もしております。

- ・石油の世界館 マイコレクション展（石油の世界館友の会共催）
- ・写真展（地元写真愛好家団体との共催）
- ・県内NKS管理施設とのキャラバン形式での展示事業

### (3) 集客目標

#### 【集客目標】

平成31年度
12,600人

石油産業文化遺産の保全と活用を目指した整備が進められているという明るい材料があるため、石油の世界館のPRのあり方について、これまでの反省も含めて更に検討していきます。

### (4) 集客目標と実現のための取り組み

- ① 企画展事業（館内イベント）の充実  
年2回以上の企画展事業を行います。石油の世界館友の会と連携・協働して春と秋、或いは更に夏休み期間も加えて実施します。
- ② 2階展示室の発表の場としての活用

2階展示室を市民の各種作品展として発表の場として提供いたします。地域の各団体等に働きかけ館内にてイベントを実施し、石油の世界館の存在を数多くアピールします。

③ 宣伝広告媒体の活用・ホームページの充実

イベント等の開催は、新潟で発行されているタウン誌、市報にいがた等への掲載依頼をし、広く石油の世界館の存在をアピールします。

ホームページの施設紹介等の内容を充実し、最新情報の掲載も加え、興味あるホームページとして利用につなげます。

④ ボランティアによるガイドの支援

利用者の理解を深めるためのボランティアによる施設ガイドを支援し、利用増につなげます。

⑤ 県内小中学校の総合学習、遠足コースへの働きかけ、旅館等への営業活動

引き続き近隣等の小中学校へ、リーフレット・ガイドブック・見学案内等の配布を行い、総合学習、遠足コースへの誘致活動を充実します。

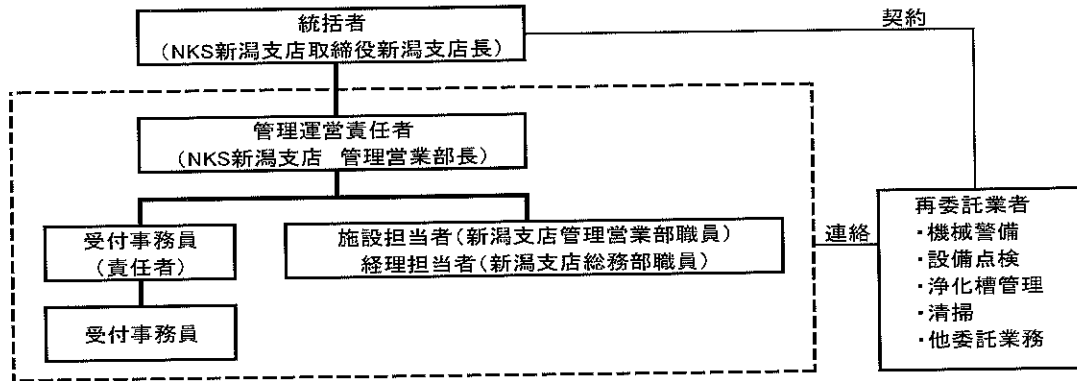
また、地域の旅館等へ、石油の世界館の存在、地域の魅力について説明し、見学コースに入れてもらうなどの営業努力をします。

⑥ 石油の里公園エリアの連携

石油の里公園エリア内にある中野邸記念館、里山ビジターセンターとイベント開催の広告宣伝等においても連携し、石油の里公園エリアを一括して効果的なPRを行います。

## 組織の構成

新潟支店長が統括し、新潟支店職員により、全面的に支援する体制をとります。  
 管理運営責任者は新潟支店管理営業部長があたり、施設担当者は支店職員が担当します。



※再委託業者については、すべて新潟市内の業者になっております。

役職名	雇用関係	勤務時間	資格・経験等	業務分担	摘要
統括者	常勤役員	随時		・統括 ・石油の世界館管理に関する協定の締結者	取締役 新潟支店長
管理運営責任者	正職員	随時	指定管理 施設の管理 業務経験者	・管理運営事務統括 ・施設利用者対応(苦情処理等) ・施設等の利用の許可に関する業務 ・個人情報保護管理業務	新潟支店 管理営業 部長
施設担当者	正職員	随時	庶務・事業 経験者	・石油の世界館友の会との連携 ・市内外の関係機関との連絡調整 ・周辺施設との連携 ・行政との連絡対応 ・再委託業者の作業時の立会業務 ・資料収集計画の作成、資料の収集保存整理 ・HPの作成等、情報システムに関する業務 ・広報用パンフレット作成等の広報業務	新潟支店 管理営業部 職員
経理担当	正職員	随時	経理事務 経験者	・経理事務	新潟支店 総務部職員
受付事務員 (責任者)	パート	21h/週	防火管理者	・資料収集計画の作成、資料の収集保存整理 ・くん蒸等、収蔵庫管理 ・展示解説、展示物維持管理 ・受付案内業務 ・統計資料の作成	2名体制 1名勤務
受付事務員	パート	21h/週		・書籍販売、在庫管理 ・消耗品、備品等の購入及び管理 ・視察受入れ等、外来者の対応 ・石油の世界館友の会との連絡業務	

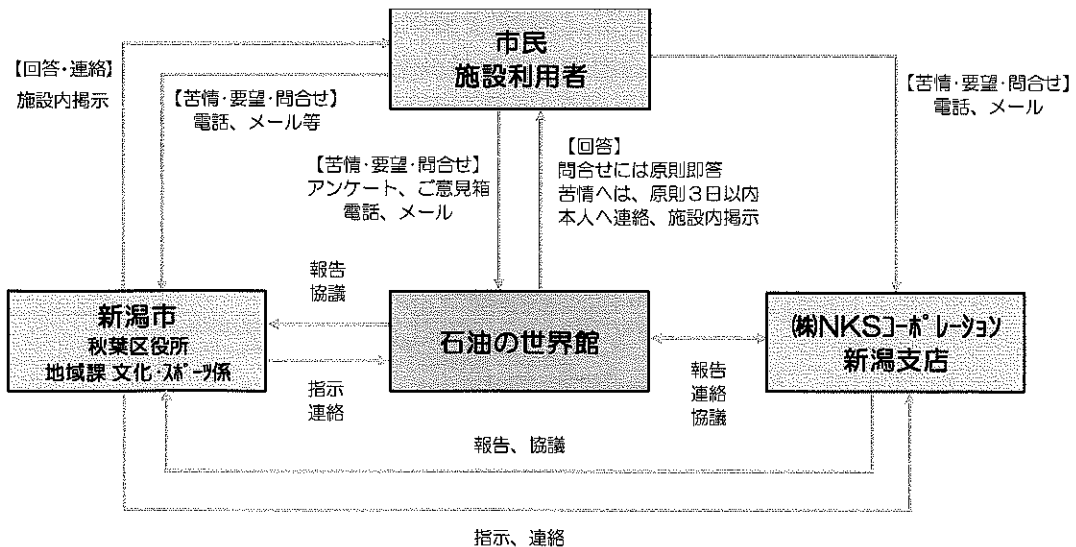
# 苦情や要望に対する対応方法

## (1) 苦情の受付と処理

苦情の受付・処理について苦情を受けた場合は、当社『苦情処理報告書』に記載し、記録を残します。処理対応後は、新潟市（秋葉区地域課）に報告するとともに、データベース化して、今後の対応の参考とします。

### 【苦情対策フロー】

- ① 苦情は、誠実な態度で丁寧にお聞きし、内容を的確に把握します。
- ↓
- ② 現地において処理できる軽微なものは現地責任者が、処理できないものは、ただちに施設担当者（NKS新潟支店管理営業部職員）に連絡し、施設担当者から管理運営責任者（NKS新潟支店管理営業部長）へ、管理運営責任者から統括者（NKS新潟支店取締役支店長）へ報告、対処し処理します。
- ↓
- ③ 苦情内容により、新潟市及び関係機関と協議し、的確に処理します。
  - ・ 管理運営に関して… 統括者まで報告を上げ、誠心誠意、迅速かつ適切に処理
  - ・ 施設や展示に関して… 施設修繕など管理の範囲を超えると思われるものは新潟市に報告・協議
- ↓
- ④ 対応方針の開示は、直接当事者に連絡するとともに、新潟市へ状況報告、館内掲示板に速やかに開示し、来館者に「苦情受付窓口」機能していることを明確にします。
- ↓
- ⑤ 苦情内容、対処方法、結果等については新潟市に報告します。



## (2) 苦情の内容別の対応方法

すべての苦情は、誠実な態度で丁寧にお聞きし対応します。内容を正しく把握することで、よりの確な処理を行います。

## (3) 苦情検討委員会の活用

クレーム・苦情に対しては、当社内「苦情検討委員会」に報告し、内容を検討します。これまで行っている指定管理施設での類似案件を活かし、より良い対応策を実行していきます。

## (4) マニュアルの活用

苦情についての適切な対応をまとめた「苦情対応マニュアル」を職員がいつでも閲覧・確認できるよう、施設内に準備します。また、管理運営責任者・施設担当者とOJT及び当社実施の集合研修を行い、臨機応変に対応できる職員を育成します。

## (5) ホームページ、アンケートの活用による要望、意見の収集

ホームページに来館者からの要望・意見・質問などの書き込みを受け付ける問合せ先メールフォームへのリンクを貼ります。また、施設内のアンケート箱を活用し、施設利用に対してどのような要望があるのか把握します。苦情対応フローと同様に、施設担当者・管理運営責任者・統括者と把握・検討し、場合によっては新潟市と協議し、今後の施設管理運営に反映していきます。



# 災害及び事故対策

## (1) 災害時及び事故発生時対策における基本的な考え方

施設の安全管理は、指定管理者にとって最も重要な責務であると考えます。利用者及び職員の安全を確保するため、日々の点検等の業務を確実に遂行し、事故の未然防止に努めます。また、災害時及び事故発生時には、速やかに対応し、被害を最小限に食い止めます。

## (2) 施設の安全確保

### 1) 施設機器等の点検を確実に実施します

施設内の機器等の不備による事故やトラブルの発生を、定期的な館内巡視により、未然に防ぎ、利用者の安全を確保します。機器等の不備があった場合には、即時に対応します。

- ・非常灯の常時点灯を確認します
- ・トイレ等の水漏れ、照明ランプ切れなどを点検します
- ・シャッターや非常口等の破壊や、ガラスの破損箇所がないか点検をします
- ・自動ドア・空調・電気等の定期保守点検をします
- ・外壁破損による落下のおそれがないか点検をします

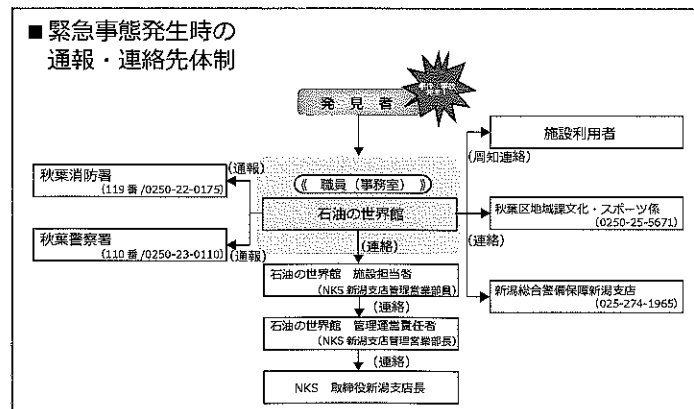
### 2) 施設における事故を防止します

- ・職員は、利用者の安全確保のため、巡回を行います。また、日常・定期点検により、危険箇所の早期発見と報告、迅速な対応をします
- ・新潟支店より施設担当者及び設備担当者が月2回以上巡回を行い、施設及び施設設備の点検を行います
- ・雨天・降雪時には、適宜、床面の水分を拭き取り、転倒事故がないようにします
- ・施設内及び駐車場の見回りを定期的に行い、障害物・不審物がないか確認し、事故等の未然防止に努めます
- ・障がい者・高齢者・子どもの目線に立って、分かりやすい案内板の配置を行い、十分な通路の確保や段差の解消などを行います。

## (3) 災害時における対応体制

### 1) 緊急時に備えた危機管理組織体制を構築します

緊急時に迅速に対応できる危機管理組織体制を構築します。



## 2) 緊急時支援体制で対応します

災害等発生時には、管理運営責任者（NKS 新潟支店管理営業部長）及び施設担当者（NKS 新潟支店管理営業部職員）が急行し、新潟支店においても支援体制を敷き、状況に対応します。また、新潟支店では、新潟県埋蔵文化財センター・県立植物園・新津美術館・秋葉区役所の業務委託を受けており、災害時等発生時には、各施設からも応援・支援体制を行うことが可能です。

## 3) 危機管理マニュアルの定期的な見直しを行います

危機管理マニュアルの内容を職員に徹底するとともに、定期的な見直しを行うことによって緊急事態に備えます。

## 4) 合同防災・避難訓練の実施を行います

石油の里公園エリアを中心に里山ビジターセンター・古代館、中野邸記念館と協議の上、合同で防災・避難訓練を計画・実施します。また、近隣の金津自治会にもお声掛けをして地域全体での防災体制を構築します。

## 5) 安全に向けた教育・研修を行います

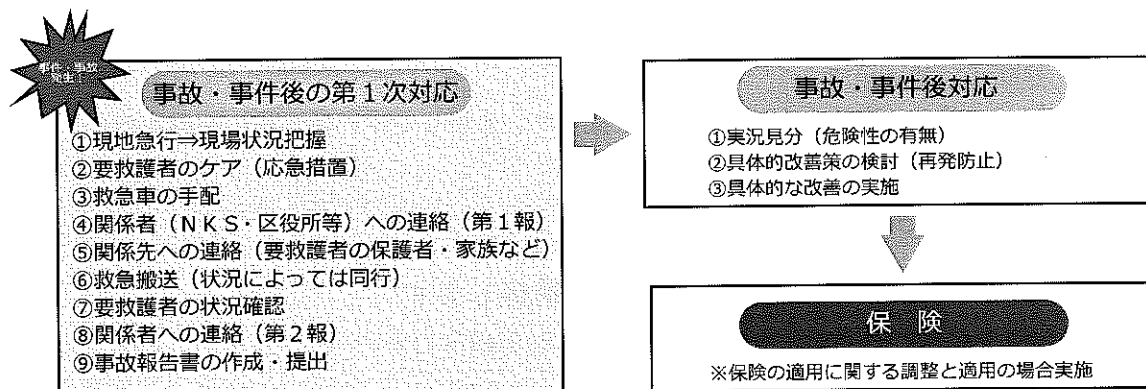
職員の防災意識を高めるために、安全教育（緊急時対応）を実施します。また、AED 講習や救急救命講習を定期的に受講します。

## 6) 設置者（秋葉区）と協議します

秋葉区（地域課）と緊急時対応について事前に綿密な協議を行います。

## (4) 事故・事件発生時及び事後の対応

『石油の世界館 急病人、ケガ人等発生対応マニュアル』に基づき、日常的な事故・事件発生時、速やかに次の対応をとります。また、事故・事件後の対応を検証し、改善・反省点のある場合には適切に対応します。



# 個人情報保護

## (1) 個人情報の保護における基本的な考え方

当社は、『新潟市個人情報保護条例』及び『新潟市個人情報保護条例施行規則』を遵守します。個人情報の収集は、利用目的を明確にし、利用目的を達成するための必要な限度を超えない範囲で適正かつ公正な手段によって取扱います。

## (2) 個人情報保護への取組み体制

社内規程である『株式会社NKS コーポレーション個人情報保護指針』及び『株式会社NKS コーポレーション個人情報保護規程』を定め、これに基づき社内体制を整備してあります。また、具体的な取組みとして、『石油の世界館プライバシーポリシー【個人情報保護方針】』において適正に取扱います。

### 1) 社内規程に基づく責任者を設置します

個人情報保護統括責任者・・・NKS 東京本部専務取締役（総務担当）

個人情報保護管理責任者・・・NKS 取締役新潟支店長

個人情報保護管理者・・・・・・・・NKS 新潟支店管理営業部長

### 2) 個人情報の目的外の利用を禁止します

お問い合わせや利用申し込みの際にいただいた個人情報（お名前・ご住所・電話番号・メールアドレス等）は、利用者に確実に連絡する以外の目的以外の利用はいたしません。

### 3) 個人情報の収集について

個人情報の収集範囲は、必要最低限の収集とし、利用目的の範囲を超えないものとします  
情報収集方法としては、公正な手段及び法令・条例等を遵守し、利用目的を予め公表します  
書面等（インターネット等を含む）での直接的な個人情報を収集する場合には、その都度個人に利用目的を明示・説明します

### 4) 個人情報の管理・保護について

情報に関わるデータベース・書類等は、アクセス・閲覧等の権限者を限定し、外部流出の防止、内部での不正利用・盗難・漏洩・棄損等がないように、職員への周知徹底をし、厳重に管理・保護します

情報の取扱いを外部委託する場合は、委託先を厳密に選定し、契約の際に情報の管理・保護・秘密厳守・漏洩等が起こらないように取り決め、適切な管理・監督を行います

利用目的がなくなったデータ・書面等は、適切に廃棄・消去処理いたします

情報の第三者への提供については、利用者本人の承諾を予め得ることなく、第三者に提供しません