

白山公園市民茶亭遊神及び白山公園燕喜館指定管理者事業計画

中央区役所建設課

項目	株式会社新潟ビルサービス(選定者)	
1. 事業者の概要	株式会社 新潟ビルサービス ○代表者 代表取締役 鈴木 英介 ○設立 昭和 38 年 4 月 1 日 ○売上高 3,608,707 千円 ○役員・雇用人数 役員 6 人, 正職員 321 人, 臨時・パート職員 1,159 人 ○事業内容 ①主たる業務 建築物及び施設の維持管理, 運営の請負・建築物及び建築設備の設計, 施工, 管理・警備保安業務(常駐・機械)・廃棄物の収集, 運搬・清掃用機材の販売 ②主たる業務以外 損害保険の代理店, ガス, 水道, 電気などの公共料金の検針, 計算, 請求代行 ○指定管理施設実績 白山公園市民茶亭遊神及び白山公園燕喜館, 旧日本銀行新潟支店長役宅「砂丘館」(JV), 新潟市民プラザ, 市営住宅 B ブロック, 小須戸温泉健康センター花の湯館, 旧齋藤家別邸(JV), 新潟市みどり森の運動公園体育施設(JV)	
2. 経営理念	清潔, 安全, 快適なビル環境の創造を目指し, 品質の向上と効率的な運営に努める。 利用者の利益を最優先に考え, 技術力と組織力, 長年の実績で蓄えた知識と経験を活用し, 心から溢れるサービスで新鮮な感動を届ける。	
3. 指定管理者申請の動機	平成 18 年から現在まで 8 年間, 指定管理者として運営・管理に携わってきた。燕喜館を訪れるたび, 歴史ある日本家屋の良さを改めて実感した。そして, 是非市民の皆様へ燕喜館を訪れて頂き, 「ほっとし」「くつろいで」頂きたいとの思いが一段と深まった。登録文化財の伝統的な建築物を大切に維持管理することは勿論「おもてなし」の心を大切に今後も管理運営していきたいとの思いから応募した。	
4. 事業計画 (1) 運営方針 (2) 自主事業計画 (3) 施設の利用促進	(1) 条例の設置目的に沿い, 市民及び施設の利用者が満足する運営業務を「おもてなし」の心を基本として実施する。 ①公平, 公正, 透明性, コンプライアンスに徹した運営 ②官民協働による施設価値の向上 ③芸術文化の振興 ④地域振興への貢献 ⑤効率的な管理 (2) 今まで 8 年間に行った自主事業の検証を行い, 港町で育まれたもてなしの文化と格調高く, 美しい燕喜館の特徴を生かした 26 年度の自主事業を企画した。・燕喜館呈茶・市民呈茶席・越の花飾り・白根絞り作品展・和のキルト展・花街茶屋・篠笛コンサート及び教室・雛人形展示・五月人形展示 (3) 雪の景色, 早春の燕喜館, 梅雨に濡れた前庭, 木漏れ日のなかの燕喜館など, 燕喜館のさまざまな顔を発信し, まだ燕喜館を訪れたことがない人はもちろん, リピーターを増やしていきます。貸室は現在年間 40%の貸室状況で, 同じ日, 同じ季節に貸室がバッティングすることが多く, お茶会に向かない夏場の利用を増やすことや平日の貸室を増やすことがこれからの課題である。広報はもちろん新しい使い方の提案をして, 閑散期の利用を促進するように工夫をしていく。	
5. 施設の維持管理	弊社は指定管理者に選定されてから現在に至るまで大切に施設を管理し, そのノウハウを構築してきた。明治時代に建設された本施設の管理の難しさは, 設備的な管理はもちろん, 庭園を含めた白山公園全体との調和や景観の維持, 環境への配慮, 日々変わる気候への対応等を考慮したトータルプロデュースできる能力が必要とされることである。弊社は長年培ってきたビル総合管理業としてのノウハウと, 燕喜館指定管理者として培ってきたノウハウを活かし, より優れた管理を実践していく。	
6. 組織・人員体制	利用者の視点で組織を構成, 館長を中心に職種の壁を取り払い, 全職員が一丸となった運営とサービスの提供が可能となる体制を作る。 館長 1 名 (正職員), 副館長 1 名 (正職員), 受付事務 2 名 (パート), 清掃員 1 名 (パート), 本社指定管理担当 (非常勤)	
7. 職員の資質の向上・知識	職員の資質の向上には, 教育と研修が必要不可欠です。各業務分掌においてプロフェッショナルとなるべく継続的に教育と研修を行い, 利用者の利便性に応え, サービスの向上を目指す。特に当館の業務にはマナー教育が重要と考え, 接遇マナー研修を定期的に行い, 「慣れ」から来るモチベーションの低下や, 業務上のミス等の発生を防ぎます。清掃に関しても, 定期的に本社業務部職員によるチェック及び指導を行い, 清掃技術の向上を目指す。	
8. 災害及び事故対策	新潟市及び他で定める各法令及び条例を遵守し, また本施設が歴史ある木造建築物であることを考慮して, 安全管理に関する命令系統と責任を明確化した体制と, 本施設における緊急時対応マニュアルに基づき確実な業務を行う。	
9. 苦情への対応・個人情報保護	苦情は, 施設窓口及びメール, アンケートにより受付ける。発生した苦情は直ちに責任者である館長が情報の収集にあたり, 「苦情処理マニュアル」に基づき, 原因の除去・是正及び苦情発生の予防措置に関する方針の決定を行い, 担当部署, 新潟市と連携しながら問題解決まで対応する。 個人情報は館長(個人情報保護責任者)が管理し, 不在の場合は副館長がその管理にあたる。社の研修マニュアル及び個人情報保護指針・規定に基づく定期的な研修を実施するとともに, 情報管理に対する知識の取得と意識向上を目指すことで, 情報が適切に管理されるよう周知徹底を図る。	
10. 収支計画	収入 14,797 千円 指定管理料 13,107 千円 自主事業充当額 1,690 千円	支出 14,797 千円 人件費 9,828 千円 管理費 3,904 千円 自主事業費 1,065 千円