

平成27年 4月 1日

新潟市長 篠田 昭 様

指定管理者

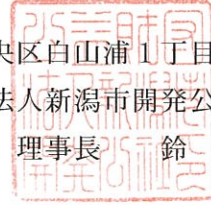
共同事業体名 新潟市開発公社・天苑共同事業体

代表団体

所在地 新潟市中央区白山浦1丁目613番地69

名称 公益財団法人新潟市開発公社

代表者 代表理事 理事長 鈴木 亨



新潟市天寿園指定管理事業計画書及び収支計画書

平成27年度の新潟市天寿園指定管理事業計画書及び収支計画書について別紙のとおり提出します。

施設の評価と運営の基本方針

① 施設の評価

- 天寿園は、新潟市における日中友好のシンボルとして、全国的にも数少ない、本格的な中国庭園と伝統的な日本庭園とを同時に無料で鑑賞できるとともに、一体となって建築されたホールや大広間は、市民の文化・交流活動の場として安定的な利用者数の確保がなされている施設です。
- 庭園は、自然豊かな鳥屋野潟南部の田園地帯を望むアメニティ空間において、日中相互の庭園の素晴らしさを認識し、本市と中国の交流の関係を理解する足がかり的な役割を担いながら、庭園の醸し出す安らぎの雰囲気は、心が落ち着く、癒される場所であるとの評価を得ています。
- ホールや大広間は、市民の各種同好会等による利用が盛んで、その大半がリピーターによるものとなっており、また毎月開催している定期コンサートは会場に入りきれない程の評価を得ていることから、利用者の定着化がかなり進んでいるものと認識しています。
- 当該施設は、昭和63年に建設され、あわせて周辺環境の整備も進み、今後とも各種施設の立地も予定されていることから、これら周辺施設との相互連携を図りつつ、魅力あふれる庭園・施設としての個性を最大限に発揮しながら、その利活用を進めていくことが大切であると考えています。

② 施設運営の基本方針

これまでの運営とこれからの取り組み方針

わたしたちは、これまで当該庭園の景観の維持向上に努め、あわせて関係団体などとの協力による自主事業をもって誘客を図り、施設全体を活性化させることを基本方針として管理運営にあたってきました。

今後は、これまでの事業展開を土台として、「いくとびあ食花」の全面オープンなど、施設周辺の新たな環境変化に対応しながら、さらなる設置目的の維持発展を目指した管理運営にあたります。

(1) 庭園文化の維持増進

全国的にも数少ない中国庭園や一体となった日本庭園は、当施設のシンボルであり庭園を通じた伝統文化を市民に親しんでもらうことから、今後とも庭園の特色を最大限に発揮されるような維持管理水準を保つとともに、庭園にふれあいながらの市民交流活動の活性化していきます。



(2) 周辺環境との融合による地域活性化

当施設は、鳥屋野潟南部開発地域の中心部に位置することから、周辺立地施設との連携による共存共栄を図っていくことを念頭に置きながら、当該施設の魅力や個性を最大限に活かした運営にあたっていきます。



(3) 市民文化交流活動の促進

庭園に包まれた市民の文化交流の場として一層の定着化が図られるよう、施設のPR強化に努めると共に、天寿園にふさわしい多様な事業活動(自主事業)を展開していきます。



(4) 安心・安全で快適な施設環境づくり

マニュアル類を完備し、利用者の安全第一に設備類の保守点検の定期的・継続的な実施を行っていきます。関連法令を遵守し、公共サービスに携わるための企業倫理の向上に努めていきます。



団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営に関する業務についての提案

ア 市民が、憩、集い、文化交流の場としての提供（自主事業）について

1 自主事業について

【継続】 引き続き好評を得ている事業を継続して実施します。

定期コンサート 毎月1回、音楽サークルによるコンサートを開催します。

実績 H24年度 2,593人
H23年度 2,356人



ガーデニング講座 実習型の園芸講習会を開催し、作品を園内に展示します。
26年度以降内容について改善を検討しています。



バラ展 新潟ばら会と連携し、バラの展示及び講習会を開催します。

実績 H24年度 1,603人（春）
H23年度 4,438人（春・秋）



のみの市 駐車場を利用して、のみの市を開催します。

鯉のエサ箱設置 鯉のエサ箱を設置し、来園者に給餌を楽しんでいただきます。



自動販売機設置 利便性を高めるため、清涼飲料水の自動販売機を設置します。
来園者に好評いただいております。要望に応え台数増大を検討しています。



売店設置 菓子、みやげ物等の売店を設置します。
販売品目等の見直しを検討しており、さらなるサービスの向上を図ります。



施設の運営に関する業務についての提案

ア 市民が、憩、集い、文化交流の場としての提供（自主事業）について

【新規】 庭園・施設の魅力と価値を高める新たな事業を展開します。

樹木剪定実践教室 園内の植栽を使い市民に剪定・冬囲いのやり方・相談・アドバイス等を行います。



庭園鑑賞ガイドの実施 職員による園内のガイドを実施します。将来的にはボランティアガイドへの移行を目指します。

七夕飾り会 園内の竹を活用し、保育園等から招いた子どもたちや利用者に飾りつけをしてもらいます。



写真・絵画教室 園内を題材に活用して教室を開催します。
日本舞踊を愛（目）で見る会 日本古来の舞踊を楽しんでいただきます。

市民ギャラリー 館内の一部をギャラリースペースとして開放します。



社交ダンス教室 講師を招いて社交ダンス教室を開催します。



気功体操教室 講師を招いて気功体操教室を開催します。



中国茶会 中国茶の提供・入れ方講座を開催します。

2 27年度以降の自主事業の方針

26年度に実施した事業の評価を踏まえ、27年度以降の事業企画に繋がります。

上記新規事業を中心に5か年で実施します。

また、周辺施設と連携しながら、庭園・施設の認知度をより高め、利用者増進を図ります。

3 自主事業の実施による年間利用者目標値

(単位：人)

平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
8,500	9,000	9,500	10,000	10,500

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営に関する業務についての提案

イ 施設の利用（一般公開、貸室、その他）の促進について

1. 広報戦略について

緑化推進室に広報担当者を配置し、各種メディアを活用した施設の利用案内や各種イベント情報を提供し、毎年利用者を増加させることを目指します。

(1) ホームページの活用

ホームページのコンセプト

- ・誰にでも見やすい
- ・新鮮な情報を継続的に発信
- ・「お問い合わせ」機能を追加し、利用者からの声を受け付け



(2) 市報にいがた・区だより・パブリシティの活用

- 市民の関心が非常に高く、市民が一番目にする機会が多い広報媒体である「市報にいがた」「区だより」を活用し、施設の情報を発信し、市民への広報戦略としてアプローチをします。
- 報道機関等の関連メディアと新聞やタウン誌等による情報発信の強化を図ります。

(3) 広報効果の分析と広報の改善

- 来場者アンケートを実施し、利用者の声を施設運営に役立てるとともに、広報戦略の効果を分析し、改善していきます。
- 広報会議を定期的の開催し、迅速な改善に努めます。



2. 新規利用者誘致の取り組みについて

(1) 同好会、カルチャースクールへの情報提供

- 公民館等で主に活動している同好会やカルチャースクールに「練習の場」及び「発表の場」としての天寿園の利用情報を提供します。

(2) いくとびあ食花との連携強化

- 隣接する「いくとびあ食花」とは積極的な情報交換を定期的に行います。
- 両施設の往来がしやすい環境づくり（散策路の整備等）を提案・協議していきます。
- 「いくとびあ食花」、「ビッグスワン」等の来場者に対する案内板等の設置による誘客を図ります。



東北電力ビッグスワン



ハードオフエコスタジアム



いくとびあ食花

(3) その他

- 休園日の庭園解放について市と協議を進めていきます。
- 開園30周年（平成30年）記念事業の開催について市と協議を進めていきます。

3. 年間の目標利用者数（自主事業を除く）

（単位：人）

平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
81,000	82,500	84,000	85,500	87,000

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の維持管理に関する業務についての提案

基本方針について

いくとびあ食花など、周辺施設からの来園者の誘導にも配慮しながら、利用者の安全を第一に、安心して快適な維持管理を実施していきます。

1. 庭園維持管理計画

- これまでの維持管理業務で培った技術、ノウハウを最大限発揮し、専任の技術職員を常駐させ、適切な維持管理を行っていきます。
- 日本庭園と中国庭園のそれぞれの特色に配慮した維持管理を行っていきます。
- 剪定、冬囲いなどを市民と協働しながら維持管理を行っていきます。

管 理	作業内容	期 間
芝 生	除草・刈込・目土・灌水・施肥	通 年
樹 木	剪定・灌水・施肥 松類：みどりつみ・もみあげ・枝すかし	通 年
病虫害防除	病虫害の種類・発生時期・対処方法を把握し迅速な防除	通 年
冬季	冬囲い・雪つり・竹添え縄縛り・除雪	12月～3月
池	水面清掃・水質監視・水生植物管理	通 年
その他	巡視・清掃・除草・破損修理など	随 時



2. 建物維持管理計画

- 朝夕に園内を巡視し、施設の不具合箇所の早期発見、迅速な対応に努めていきます。
- 修繕に際しては極力、職員による作業をすることとし、最小のコストで最適な維持管理を実施していきます。
- 修繕等の記録などをデータベース化し、適切な管理を行っていきます。



3. 外構・付属設備等維持管理計画

- 施設周辺及び駐車場等の日常巡視により全体の安全を確保していきます。
- 防火消防設備及び電気系統の法定点検等は専門業者に委託し、安全性を確保していきます。

団体名

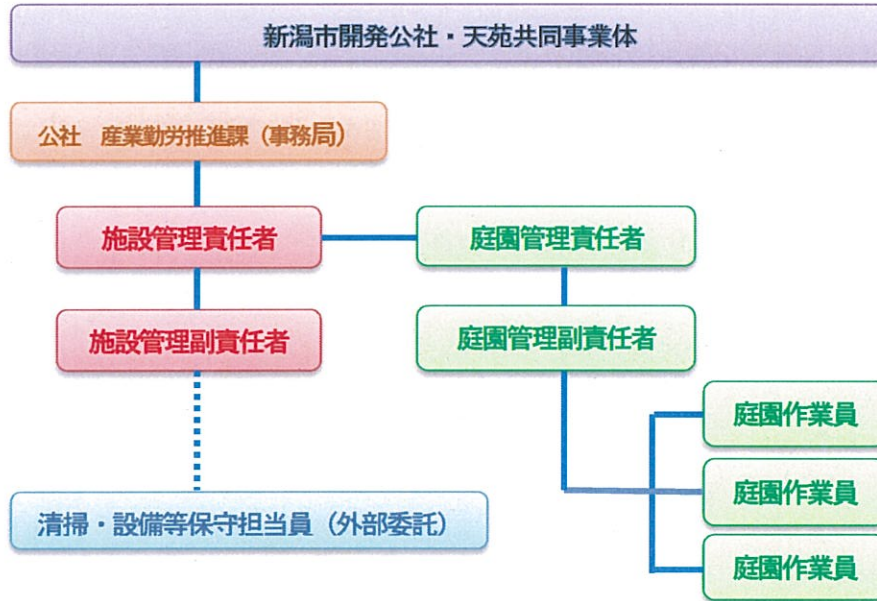
新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営組織についての提案

ア 運営組織の構成及び人員の配置と職能について

① 運営組織と人員の配置について

1. 組織構成



2. 人員配置計画

- 通常配置：施設管理責任者1名、施設管理副責任者1名、庭園管理責任者1名、庭園管理副責任者1名、庭園作業員3名によるローテーション勤務

役職	担当業務	雇用形態	勤務時間	
施設管理責任者	施設管理運営全般	常勤職員	8:30-17:15 または 12:30-21:15	38時間45分/週
施設管理副責任者	施設管理運営全般	常勤職員	8:30-17:15 または 12:30-21:15	38時間45分/週
庭園管理責任者	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:30-17:15 または 12:30-21:15	38時間45分/週
庭園管理副責任者	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:30-17:15 または 12:30-21:15	38時間45分/週
庭園作業員	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:30-17:15	38時間45分/週
庭園作業員	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:30-17:15	38時間45分/週
庭園作業員	庭園維持管理及び施設管理補助	常勤職員	8:30-17:15	38時間45分/週

- 緊急配置：緊急時等は事務局から職員を追加配置

3. 勤務シフト表

- 添付別紙のとおり

団体名	新潟市開発公社・天苑共同事業体
-----	-----------------

天寿園勤務予定表

(平成26年4月)

日	曜	施設管理責任者	施設管理副責任者	庭園管理責任者	庭園管理副責任者	庭園作業員	庭園作業員	庭園作業員	備考
1	火		○	○		○		○	
2	水	○		○	○	○		○	
3	木	○			○	○	○	○	
4	金	○	○		○	○	○		
5	土	○	○	○	○	○	○		
6	日	○	○	○	○		○	○	
7	月		○	○			○	○	
8	火		○	○		○		○	
9	水	○		○	○	○	○	○	
10	木	○	○		○	○			
11	金	○	○		○		○		
12	土	○	○	○	○		○	○	
13	日		○	○		○		○	
14	月			○	○	○	○	○	休園日
15	火		○	○		○	○	○	
16	水	○		○	○	○			
17	木	○			○		○		
18	金	○	○		○		○	○	
19	土	○	○	○	○	○		○	
20	日	○	○		○	○	○	○	
21	月		○	○			○	○	
22	火		○	○		○	○	○	
23	水	○		○	○	○	○		
24	木	○	○	○	○			○	
25	金	○	○		○	○		○	
26	土	○	○		○	○	○	○	
27	日	○		○	○		○		
28	月			○		○	○	○	休園日
29	火	○	○	○		○	○	○	
30	水	○	○	○	○	○	○		
合 計		21	21	21	21	21	21	21	

○=出勤

ア 運営組織の構成及び人員の配置と職能について

② 施設運営の責任者（館長）及び副責任者の職権・職能について

1. 職権・職能について

役職	職権・職能
<p>施設管理責任者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の統括と事務局などとの連絡・調整 ・施設利用申請受付・許可 ・施設利用料の徴収と市への納付 ・施設の管理運営、マネジメント、自主事業展開 ・外部委託業務の指導、助言及び作業工程、履行の確認 ・防火管理者 ・物品購入
<p>施設管理副責任者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設責任者の補佐 ・施設利用申請受付・許可 ・施設利用料の徴収と市への納付 ・施設の管理運営、マネジメント、自主事業展開 ・外部委託業務の指導、助言及び作業工程、履行の確認 ・物品購入

2. 配置候補者の略歴

施設管理責任者

氏名 菅井 裕治

平成25年4月 (公財)新潟市開発公社 緑化推進室 白山公園駐車場

施設管理副責任者

氏名 燕 かよ子

平成8年8月 (財)新潟市都市緑化推進協会 天寿園

平成14年4月 (財)新潟市都市緑化推進協会 燕喜館

平成18年4月 (財)新潟市都市緑化推進協会 天寿園

平成19年4月 (財)新潟市開発公社 緑化推進室 天寿園 副主任

平成23年4月 (公財)新潟市開発公社 緑化推進室 天寿園 副主任

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

イ 職員の資質の向上・継承について

1. 「管理業務マニュアル」の整備

- 施設管理に最も重要な「安全性・公共性」に係る事項について、全ての職員が共通理解できるよう、「管理業務マニュアル」を整備し、天寿園の管理に従事するすべての職員が、共通認識の上で業務に携われるよう体制を確立しています。
- 必要に応じて「管理業務マニュアル」を改訂し、最新動向に即した管理運営を行います。



2. 職員全員による定期的な研修

- 「管理業務マニュアル」に基づいた研修の他に、定期的に各種研修を実施し、より質の高い人材の育成を図り、利用者にとって「迅速・親切・丁寧」で親しみのもてる対応を心がけます。

研修項目	研修の概要
施設業務掌握研修	・「管理業務マニュアル」に基づいた日常業務の習得
接遇・マナー研修	・信頼関係を築くのに大切な言葉選び ・顧客満足（CS）の重要性 ・接客マナーの基本 etc
救命救急研修	・新潟市消防局の普通救命講習を受講 ・AEDの使用方法を含めた救急法を習得
避難誘導・消防訓練	・防火管理者が中心となり、避難誘導・通報・消火訓練等を行う

※ わたしたちは、指定管理者として常に一定基準以上の資質を施設職員が維持できるよう、年間を通して計画的に研修を実施しています。

3. 職員のノウハウ・人脈などの継承

- 自主事業実施等で得た人脈などについては、各事業別に連絡先等を集約し、担当職員交代時には関係資料をすべて引き継ぐ体制を整えています。
- 社内の別施設管理担当者と連携し、それぞれの情報を共有し新たなノウハウの取得や人脈の拡大を図っています。



団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

ウ 災害及び事故対策について

基本方針について

わたしたちは、平成7年10月から現在に至るまで、新潟市から施設管理運営の指定を受けてきたことから、公共施設の管理運営を代行するという重責を認識し続け、各種マニュアルを整備し、新潟市天寿園に従事するすべての職員が即時対応できるよう体制を整えています。

1. 災害や事故の予防策

◆火災を防ぐ

- ・ 火元周辺・建物周辺に可燃物を置かない。
- ・ 燃料・薬品は定められた使用方法、保管をする。
- ・ 消防訓練（年2回）を実施し、火災発生時の対応行動を把握する。

◆地震・津波に備える

- ・ 緊急地震速報を感知したら放送を使用し利用者に周知する。
- ・ 落下、転倒などの危険箇所を発見し、対策を実施する。
- ・ 崩落、落下の恐れがある箇所は早期に修繕する。

◆台風・豪雨・大雪に備える

- ・ テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を把握して起こり得る事態に対応策を練る。
- ・ 飛ばされやすい物や倒れやすい物を撤去・移動する。
- ・ 植栽、工作物等の養生や補強しておく。
- ・ 施設利用制限、事業の中止を判断し周知するとともに、早期帰宅の呼びかけをし、被災を回避する。

◆不審者・不審物への備え、回避策

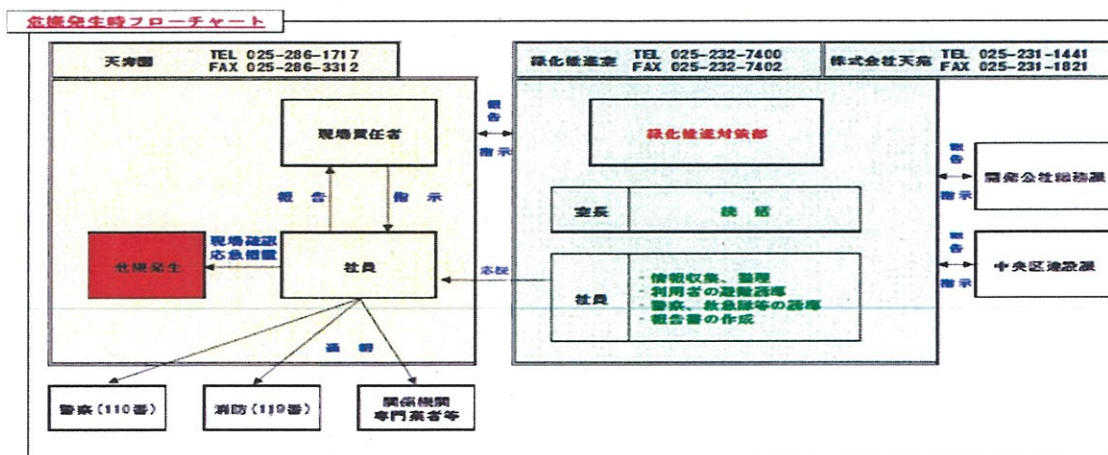
- ・ 施設内外を適時巡回し、不審物、不審者の有無を確認する。
- ・ 利用者に声をかけ、日頃からコミュニケーションをとる。
- ・ 周辺に不審者、不審物らしき情報がある場合は警察に知らせる。
- ・ トイレ、駐車場等での盗難、置き引きの有無、それらを誘発する状況にないか巡回時に確認する。



2. 事後の対処方法

災害や事件・事故発生時には、危機管理マニュアル・緊急連絡網に基づき、利用者の安全を第一に考えた体制を確立し、迅速に対応します。

また、終息後には対応状況を点検し、再発防止に向けた取り組みを行います。



●添付資料：「新潟市天寿園」管理業務マニュアル一式

工 苦情への対応・個人情報保護に関する取り組みについて

1. 苦情への対応方法

- 常に相手の立場に立ち、私情や先入観にとらわれず、誠実かつ迅速な対応を心がけます。
- 利用者への周知を図るため、またサービスの質や信頼性の向上を図るため、苦情・対応内容について個人情報に関するものを除き、プライバシーに配慮したうえで、ホームページ等で公表します。
- 利用者の声を真摯に受け止め、全職員で共有すると共に、より良いサービスを提供するための、貴重な情報源とします。

要望・苦情等の集約方法

手法	対応
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにより利用者の評価及びニーズを把握。 ・アンケート結果を運営改善に役立てる。 ・ホームページなどに情報を開示。
電子メール	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに「問い合わせ機能」を搭載。 ・電子メールを通して利用者の意見・要望を聞く。 ・電子メールは常時チェックし、迅速に対応。
理事長への手紙	<ul style="list-style-type: none"> ・施設への具体的なご意見・ご要望について、必要に応じて、理事長より回答する。
声掛け	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へ積極的に「声掛け」を行うことで直接的に意見・要望を聞く。



HP 問い合わせ機能

●添付資料：「天寿園」管理業務マニュアル No.4 苦情・相談対応マニュアル

2. 個人情報保護に関する取り組みについて

(1) 個人情報保護等の遵守姿勢

組織として『公益財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を含め、各種規程を整備し、職員に対して研修や教育を継続的に行い、コンプライアンス意識を浸透・定着させています。

(2) 個人情報保護の管理体制

「新潟市個人情報保護条例」並びに「個人情報保護法」を基に『公益財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を定め、個人データの流出、漏洩、紛失、破損、改ざん等を万全に防ぎ、適正かつ確実に個人情報を保護します。

組織的な安全管理	人的安全管理
安全管理に対する規程を運用し、職員の責任と権限を定め、実施状況を随時確認。	職員には、教育・訓練を行い個人情報の取扱い等について正確な体制・知識を習得させる。
物理的な安全管理	技術的な安全管理
紙ベースの情報等を保管するキャビネットを常に施錠し、保存期限を守る。	情報システムへのアクセス制御・監視等、データに対する技術的な安全管理を徹底する。



●添付資料：「(公財)新潟市開発公社個人情報保護規程、法令遵守要綱、法令遵守要綱に関するガイドライン」

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

平成27年度 天寿園管理運営委託料月別内訳

【 収入計画 】

(単位：円)

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	H28. 4月	合計
指定管理料	0	4,437,000	3,699,000	4,160,000	3,812,000	3,798,000	3,685,000	5,062,000	4,600,000	3,471,000	3,822,000	3,581,000	5,031,000	49,158,000
(内、消費税額)	0	(328,666)	(274,000)	(308,148)	(282,370)	(281,333)	(272,962)	(374,962)	(340,740)	(257,111)	(283,111)	(265,259)	(372,666)	(3,641,333)

【 支出計画 】

(単位：円)

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	H28. 4月	合計
人件費	445,507	441,507	441,507	461,507	441,507	441,507	441,507	441,507	441,507	441,507	441,507	495,419	0	5,375,996
給料・手当	389,900	385,900	385,900	385,900	385,900	385,900	385,900	385,900	385,900	385,900	385,900	385,900	0	4,634,800
福利厚生費	55,607	55,607	55,607	75,607	55,607	55,607	55,607	55,607	55,607	55,607	55,607	109,519	0	741,196
庭園管理	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,402,000	0	16,252,000
警備業務	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	135,864	0	1,630,368
清掃業務	265,000	265,000	265,000	265,000	265,000	265,000	265,000	265,000	265,000	265,000	265,000	273,600	0	3,188,600
自動ドア保守点検	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61,800	0	61,800
浄化槽維持管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	613,500	0	613,500
空調・消防設備保守点検	0	0	548,650	0	0	0	0	612,450	0	0	0	0	0	1,161,100
空調設備点検	0	0	404,900	0	0	0	0	404,900	0	0	0	0	0	809,800
消防設備点検	0	0	143,750	0	0	0	0	143,750	0	0	0	0	0	287,500
地下タンク・埋設管漏洩検査	0	0	0	0	0	0	0	63,800	0	0	0	0	0	63,800
電気保安業務	292,700												0	292,700
濾過機保守点検							1,506,900						0	1,506,900
消耗品費 (衛星用品、電球等)	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	0	300,000
修繕費 (施設、園内等)			80,000	80,000	40,000		50,000	50,000					0	300,000
役務費 (電話、保険)	99,800	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	0	341,800
BGM、コピー機リース料	14,325	14,325	14,325	14,325	16,500	5,400	5,400	5,400	5,400	5,400	5,400	5,400	0	111,600
AEDリース料	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	5,724	0	68,688
事務費 (インターネット、NHK含む)	47,240	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	0	82,880
燃料費 (灯油)								330,000	330,000	660,000	660,000	330,000		2,310,000
光熱水費	734,100	867,100	724,100	797,100	664,100	797,100	664,100	797,100	664,100	797,100	664,100	797,100	0	8,967,200
諸経費	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000	652,868	0	6,592,868
総合計	3,955,260	3,669,760	4,155,410	3,699,760	3,508,935	3,590,835	5,014,735	4,253,285	3,457,835	3,590,835	3,457,835	4,493,515	0	49,158,000
(内、消費税額)	(292,982)	(271,834)	(307,808)	(274,056)	(259,921)	(265,987)	(371,461)	(315,058)	(256,135)	(265,987)	(256,135)	(332,852)	0	(3,641,333)