

石油の世界館指定管理者候補者事業計画

項目	株式会社関越サービス		
1. 事業者の概要	<p>事業者構成 代表者 株式会社関越サービス（代表取締役 小川 和宣） 設立 S54. 10. 11 資本金 1 千万円 従業員数 339 名 事業内容 ①建物管理事業（管理業務、清掃業務、衛生管理業務、害虫駆除業務等） ②指定管理事業（文化施設、老人福祉施設、温泉施設等の公の施設の管理運営） ③各種催事企画事業 ④労働者派遣事業 施設管理実績（指定管理者） 小須戸温泉健康センター花の湯館（H27 年～）、里山ビジターセンター及び古代館（H28 年～）等</p>		
2. 経営理念・経営方針	<p>(1) 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 (2) 経営方針 ①土台をしっかり築く（人間味あふれる和をつくる） ②次の種を育てる（コミュニケーションからアイデアをつくる） ③まさかにも備える（和戦両様の構え 話し合いになろうと全面的な争いになろうとどちらでもいように準備する） (3) 品質方針 ①悪いことをしない ②自分にも他人にもウソをつかない ③感じる力を仕事に活かす 上記をふまえて品質マネジメントシステムを継続的に改善する</p>		
3. 管理・運営の基本方針	<p>(1) 運営方針 「区ビジョンまちづくり計画」の将来像として設定されている「花と緑に囲まれた笑顔咲きそろうにぎわいのあるまち」の実現に、石油の世界館の運営を通じて貢献していく (2) 基本方針 3つの基本方針を掲げ、地域の実情に即した「秋葉区の個性を活かした次世代を育む環境づくり」に全力で取り組んでいく ①里山を遊びながら学ぶ場として活用する ②地域の個性、歴史、文化をさらに活性化し内外に発信 ③世界館の新しい魅力を提案 魅力を発信するため、関係団体と連携を深めながら協力体制を築き、収集した情報を SNS 等で発信していく</p>		
4. 事業計画と集客対策	<p>令和3年度事業計画 新型コロナウイルス感染症の影響で大幅な入館者減少が予想されるが、石油産業文化遺産継承の重要性を訴えながら、石油の世界館の新しい魅力を発信し、笑顔あふれる施設を目指し、令和5年度入館者目標を10,000人とする（毎年5%の増加を目指す）</p>		
5. 周辺施設との連携	<p>石油の世界館と里山ビジターセンター及び古代館を一つのエリアとして運営することで、石油の里公園の一体感を醸成し、施設の設置目的である「里山環境及び石油産業文化遺産の保全と活用を通じた交流場の提供をもって地域の活性化を促す」ことに取り組む</p>		
6. 苦情や要望に対する対応方法	<p>(1) 利用者の要望をアンケートとして受け取れる「お客様の声 BOX」を設置し、アンケートを回収後は毎月のスタッフミーティングで全員に共有するとともに、館内掲示可能なアンケートは返事などを貼り出すとともに状況に応じて区役所へ報告する (2) 現在も本社に設置してある「お客様相談室」において、苦情・要望に対し客観的に判断を行い、組織の是正や改善勧告、また利用者に的確に分かりやすく説明するとともに、データベース化して情報共有できる体制とする (3) 管理者の責によるクレームゼロを達成するため、スタッフが常に利用者目線で行動できるよう、年1回以上のスタッフ研修を実施し、一人一人が自覚をもって質の高いサービスを提供する</p>		
7. 管理経費削減の具体的な取組	<p>(1) 管理経費削減の取り組み 最少の費用をもって最大の効果をあげることを目標とし、ムリ・ムダ・ムラのない効果的な経費削減に取り組み、削減した分を利用者が喜ぶ自主事業費に振り向け、施設全体の満足度をあげていく (2) 効率的なスタッフ配置 スタッフは多岐にわたる業務に責任を持って遂行できるよう、受付も清掃も接客もできる能力を身に付けるマルチジョブ化（多能化）を図り、繁忙期や緊急時にも柔軟な業務を行い、スリム化した組織を構築する</p>		
8. 組織・人員体制・労働条件	<p>(1) 組織構成と人材の配置 実務経験のある管理者としてのチーフを配置することでスタッフの指導研修を行いながら、人材の定着を目指し、安定した業務提供を行う (2) ワーク・ライフ・バランス推進の取り組み 女性にも働きやすい職場環境づくりを行い、労働環境に関して適切な勤務体制や勤怠管理を徹底し、福利厚生制度の整備を行う</p>		
9. 災害及び事故対策	<p>利用者の安全を第一に考え、利用者が安全・快適に利用できるような環境づくりを徹底し、緊急時対応マニュアルの周知徹底を図り事故防止に努めるとともに年2回防災訓練を行う</p>		
10. 個人情報の取扱い・関係法令の遵守	<p>個人情報取扱い責任者を統括マネージャーとし、個人情報保護マニュアルを策定、スタッフに周知徹底して業務を遂行する</p>		
11. 環境保護・社会貢献活動の取組	<p>(1) 環境保護活動の取り組み 新潟市環境基本条例に基づき、研修やミーティングを通じてスタッフの意識を高め、ゴミの減量化・資源化を進めるとともに光熱水費削減を図る (2) 社会貢献活動の取り組み 物品について、障がい者職業訓練等で作られた製品を積極的に購入するとともに地域自治会との協力体制を確立する</p>		
12. 地元経済振興及び雇用確保の取組	<p>新潟市及び秋葉区の経済振興の取り組みとして、点検業務等外部委託を行う場合は、市内・区内業者の企業・団体を採用し、イベントを行う際も地元の団体と一緒に活動するとともに市内・区内の人材を雇用していく</p>		
13. 収支計画(3か年分)	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>【収入の部】</p> <p>指定管理料 30,591 千円 自主事業からの充当額 0 千円 その他収入 0 千円 合計 30,591 千円</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>【支出の部】</p> <p>人件費 9,478 千円 管理費 18,642 千円 事務費 2,031 千円 事業費 440 千円 合計 30,591 千円</p> </td> </tr> </table> <p>指定管理料上限額 10,197 千円×3 年 =30,591 千円</p>	<p>【収入の部】</p> <p>指定管理料 30,591 千円 自主事業からの充当額 0 千円 その他収入 0 千円 合計 30,591 千円</p>	<p>【支出の部】</p> <p>人件費 9,478 千円 管理費 18,642 千円 事務費 2,031 千円 事業費 440 千円 合計 30,591 千円</p>
<p>【収入の部】</p> <p>指定管理料 30,591 千円 自主事業からの充当額 0 千円 その他収入 0 千円 合計 30,591 千円</p>	<p>【支出の部】</p> <p>人件費 9,478 千円 管理費 18,642 千円 事務費 2,031 千円 事業費 440 千円 合計 30,591 千円</p>		