

事業計画書の要旨

申請者名	三幸株式会社
管理業務に対する基本方針	<p>当社は亀山市運動施設の指定管理者として10年亀山市において地域密着の運営を心掛け、施設の魅力を高め、利用者数を増やすことを実現して参りました。</p> <p>亀山市都市公園施設等の指定管理者としては、第2次亀山市総合計画及びこれまでの管理運営状況を踏まえ、これまでの亀山市における実績と市民ネットワークを最大限に発揮することにより、すべての亀山市民が愛着をもてる公園を実現すべく取り組んで参ります。</p>
実施計画	<p>当社の維持管理の4つの基本原則は、①安全であること、②ニーズにあった性能が十分に発揮すること、③長い期間を通じて快適で経済的であること、④地球環境にやさしいことです。</p> <p>施設の確実な維持管理を確実に行うと共に、PDCAマネジメントサイクルを繰り返し実践することにより、利用者が常に安全性・快適性・利便性を感じていただけるよう予防保全を基本とする保守管理を行って参ります。</p>
人員の配置計画	<p>指定管理施設における総括責任者経験を有する職員を中心とした明確な指揮命令系統を確立し、管理責任者の配置や巡回作業班の組成により、効率的な業務体制を構築します。</p> <p>配属する全てのスタッフにて利用案内や声掛けといった接客サービスをはじめ、利用者の安全を確保するための施設巡回や日常的な清掃業務などを多角的に行っていくことで、満足度の高い充実した利用者サービスを提供します。</p>
人員の研修計画	<p>平等・公平な利用者対応を行うための研修、また本施設における業務に即した内容の研修を実施することにより、より質の高いサービスを提供できるようスタッフの成長を促すための教育を実施します。</p>
サービス向上のための方策	<p>当社は公共施設の管理運営業務はサービス業として位置づけ、亀山市においてもこれまでホスピタリティ溢れる柔軟な対応とお客様の立場に立ったスムーズな運営を行い、満足度の高い施設運営を築き上げて参りました。</p> <p>本施設においても、運動施設と一体となったサービスを心掛け、利用者へ「満足」「納得」「評価」していただける指定管理者を目指して参ります。</p>

<p>施設の活用のための 方策</p>	<p>利用者に愛される公園サービス提供にあたり、「公園の雰囲気づくり」や「利用者に対する心配り」を重点に置いたアイデアを具現化します。 本施設に対して『自分たちの公園』であるとの意識を持って積極的に関わっていただけ『ファンづくり』に努め、また市民の公園との多様な関わり方を提案し、「市民と共につくる公園」の実現に取り組んで参ります。</p>								
<p>利用者の要望の把握の ための方策</p>	<p>利用者目線の管理運営を推進していく上で、利用者から寄せられる声は大変貴重であります。当社では様々な手法を用い、利用者からのご意見ご要望の把握に努めて参ります。 また利用者からのご意見ご要望把握の拠点として西野公園体育館、東野公園体育館を活用し、運動施設とサービスの一元化を図ります。 寄せられた要望に対しては、早急な対応が必要なものは迅速に処置し、また長期的な問題に対しては原因追求を確実にを行い、状況改善に努めて参ります。</p>								
<p>利用者等とのトラブル 防止策及び対応策</p>	<p>苦情やトラブルに対しては未然に防止に努め、一度発生してしまった苦情やトラブルは大切な財産として誠意をもって対応し、利用者サービスの向上に活かして参ります。本施設オリジナルの研修を実施することで、スタッフの対応能力を高めて参ります。</p>								
<p>防犯、防災、けが、急病 等の対策について</p>	<p>当社は亀山市において様々な形で防犯のまちづくりに協力しております。 自然災害やけが、急病等に対しては、事前対策、また発生時には適切な対応ができるよう訓練を実施し、利用者と市民の安全確保に全力を尽くします。</p>								
<p>収支計画書 (千円)</p>	<table border="1"> <tr> <td>年度</td> <td>31年度</td> <td>32年度</td> <td>33年度</td> <td>34年度</td> <td>35年度</td> <td>合計</td> </tr> </table>	年度	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度	合計	
	年度	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度	合計		
	<table border="1"> <tr> <td>収入合計</td> <td>71,301</td> <td>71,587</td> <td>70,777</td> <td>70,967</td> <td>71,158</td> <td>355,790</td> </tr> </table>	収入合計	71,301	71,587	70,777	70,967	71,158	355,790	
	収入合計	71,301	71,587	70,777	70,967	71,158	355,790		
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">内訳</td> <td>指定管理料</td> <td>68,519</td> <td>68,778</td> <td>67,968</td> <td>68,158</td> <td>68,349</td> <td>341,772</td> </tr> </table>	内訳	指定管理料	68,519	68,778	67,968	68,158	68,349	341,772
	内訳		指定管理料	68,519	68,778	67,968	68,158	68,349	341,772
			<table border="1"> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>35</td> </tr> </table>	利用料金収入	7	7	7	7	7
利用料金収入			7	7	7	7	7	35	
<table border="1"> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>588</td> <td>594</td> <td>594</td> <td>594</td> <td>594</td> <td>2,964</td> </tr> </table>		自主事業収入	588	594	594	594	594	2,964	
自主事業収入	588	594	594	594	594	2,964			
<table border="1"> <tr> <td>その他収入</td> <td>2,187</td> <td>2,208</td> <td>2,208</td> <td>2,208</td> <td>2,208</td> <td>11,019</td> </tr> </table>	その他収入	2,187	2,208	2,208	2,208	2,208	11,019		
その他収入	2,187	2,208	2,208	2,208	2,208	11,019			
<table border="1"> <tr> <td>支出合計</td> <td>71,301</td> <td>71,587</td> <td>70,777</td> <td>70,967</td> <td>71,158</td> <td>355,790</td> </tr> </table>	支出合計	71,301	71,587	70,777	70,967	71,158	355,790		
支出合計	71,301	71,587	70,777	70,967	71,158	355,790			