

宮崎市高岡交流プラザ指定管理事業計画書(概要版)

施設管理運営の基本方針

「株式会社NPK」は

人がいきいき、まちがいきいき、安心・安全で 魅力溢れる
まちづくりの拠点『宮崎市高岡交流プラザ』の創造を目指します。

人がいきいき、まちがいきいき、安心・安全で 魅力溢れる
まちづくりの拠点『宮崎市高岡交流プラザ』

設置目的
「市民の交流の促進及び
地域の連帯感の醸成」

- ・ 地域との連携強化
- ・ 市民交流の促進
- ・ 西部地区の防災活動拠点づくり

宮崎市
地域住民
まちづくり団体
高岡のボランティア団体等
との連携協働

施設ボランティア
各公民館との連携

株式会社NPK

宮崎県内の警備事業の創業者として47年目を迎えます。交通、機械警備、施設警備において徹底した安心、安全を保障するとともに、平成18年より指定管理施設の運営や介護事業、ワイナリー事業、農業法人の運営にあたり、総合サービス業として安心、安全な市民の生活を保障いたします。

1. 市民の平等な利用を確保するために

(1) 接客の公平性

親しみやすく公平なサービスを目指し、挨拶や接遇には最新の注意を払い、いつでも公平な接客ができるよう丁寧で確実な施設の利用案内を行うことで＜入りやすい・使いやすい・また利用したい＞環境づくりを行います。

(2) 施設利用の公平性

- ① 宮崎市が定める施設使用基準を遵守し、公平な利用受け付け、貸し出し、利用者への支援を実施します。
- ② 障がい者の方でも施設を楽しめるよう施設内外のバリアフリー対応に取り組みます。
- ③ 施設内外のバリアフリー対応に取り組みます。
- ④ 施設の特別な利用時や自主事業については、特定の利用者に偏らないような方策を取ります。

(3) 情報の公平性

施設の利用に関する情報は常に施設内の掲示板やHPに掲載します。また、主催講座やイベント事業を広く案内するために印刷物配付を行い平等な受付を実施します。

2. 要望、意見、苦情への対応

(1) 要望や意見について

① アンケート調査の実施

- ・来館利用者向けや講座・イベント参加者向けにアンケートを実施し、調査結果については、施設の運営や設備の修繕や更新などに活かしていきます。
- ・ホームページを活用し、要望や意見をメールでも提案いただけるシステムを構築します。

② 利用者とのコミュニケーション

- ・積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、気軽に相談できる雰囲気施設内に醸成します。
- ・口頭の要望に対しても記録を整備し、利用者が十分に納得されるよう丁寧な対応を行います。
- ・地域の利用者が運営に関われるよう「施設評価委員会」を設置し、意見や提案等をいただきます。

(2) 苦情について

- ・苦情には館長が対応しますが、複雑な問題については指定管理者が一体となって解決にあたります。
- ・苦情内容は利用者が納得されるように丁寧な説明を行います。
- ・苦情は全職員、本部職員に速やかに周知徹底し、二度と発生させないよう改善策を立てて取り組みます。
- ・苦情内容や改善の状況は提出するとともに、結果については施設内掲示板などで公開していきます。

(3) その他 お客様センター

(株)NPKは平成20年4月よりお客様センターを設置しており、高岡交流プラザにおいても要望、意見、苦情、そして緊急な対応についても365日、24時間体制で対応することができます

3. 利用者へのサービス向上について

利用者へのサービス向上について

～入りやすい・使いやすい・また利用したい～運営への取り組み

(1) スタッフの更なる意識向上

- ・意見交換会を実施し、スタッフ全員が明るく丁寧なコミュニケーションを実行できるよう教育を行います。
- ・高岡地区のイベントや地理歴史など地域の情報を把握し、常に情報収集に努めます。

(2) 迅速な情報発信

- ・HPによる有効な情報の発信
- ・自社でチラシ、ポスターを作成することで、早めに情報発信ができます。

(3) 安心安全の更なる取り組み

- ・施設・設備の点検を毎日実施し、不具合や故障等が生じた場合は速やかに対応しています。
- ・施設内に安全にご利用いただくための掲示をするとともに、利用時にスタッフが直接案内をしています。
- ・環境整備につきましても、気持ちよく利用していただけるよう配慮します。
- ・防災の拠点としての機能である設備や備蓄品など、いざという時に使えるように整備していきます。

4. 利用者の増加を図るための取組

(1) 創意工夫のある主催講座、事業の開催

地域住民利用者のニーズを事前に調査し、幅広い世代に向けての講座を開催するということを目標に、より広い範囲での声を聞き取り、地域の特色を活かした幅広い世代が参加できる講座や事業を開催します。

(2) 多面的な情報発信

講座や利用案内・イベントなど、更なるPRを展開していきます。

(3) 地域の方とのコミュニケーション及びネットワーク構築

各イベントでの準備や設営に参加していただき、イベントのスムーズな運営ができるようご協力いただいています。また、新たなイベントに関してもご意見を回収し、改善に努めていきます。

(4) 環境整備の徹底

清掃を徹底して行い、利用者が気持ちよく使用していただける・何度も利用したくなる施設を目指します。

(5) スタッフの丁寧な対応

初めて利用される方が戸惑う事がないよう、利用方法や参加方法などスタッフが丁寧に対応します。リピーターの方に対しても、言葉遣いや態度に注意し、何度も足を運んでいただける環境づくりに徹底します。

5. 施設の設置目的の理解と課題の認識

高岡地区の魅力あるまちづくり推進を目的として、防災機能を備えた安心・安全な地域交流、地域活動の拠点施設としての役割を担うことが求められています。その中で

- ・地域との連携強化
- ・市民交流の促進
- ・西部地区の防災活動拠点づくり

の3点を目的を達成するための目標としています。これらの目標を達成する為の課題を抽出し、世代を越えた様々な交流を促進し、ボランティアや各種団体活動の活性化を図りながら、市域の一体性を醸成するための場として考えています。

(1) 地域の連携強化に向けての課題

課題①新たな可能性を開く産業づくりの支援

対応策⇒高岡町域の地場産業と連携した地域産品のブランド化をサポートします。

課題②未来を担う人間性豊かな人づくりの支援

対応策⇒地域のいきいきとした未来形成のため、地域に貢献できる人材の育成に努めていきます。

(2) 市民交流の促進への役割と課題

課題①健康増進・地域の絆づくり

対応策⇒スポーツ振興を通じた市民交流事業を実施していきます。

課題②新たな交流の促進

対応策⇒プラザカフェを設置し、新しい交流の場として運用できるようにしていきます。

(3) 高岡西部地区の防災活動推進と課題

課題①高岡西部地区防災拠点としての防災意識の啓発

対応策⇒高岡交流プラザの防災、災害避難の拠点としての位置づけを確立します。

課題②地域防災拠点としての機能の充実

対応策⇒高岡4地区の災害避難の拠点として避難時の不便、不足の解消に取り組んでいきます。

課題③地域防災拠点としての住民とのネットワークの構築

対応策⇒災害に向けての自助、共助の意識を醸成していきます。緊急時に即応体制が実行できるよう、自主避難訓練の実施とともに、宮崎市と連携した機能の充実を図ります。

6. 設置目的に沿って施設の効用を最大限に発揮できる提案

(1) 主催講座・研修会・イベントの企画・内容について

企画に当たっては、社会の今日的課題、地域の実態、市民のニーズを踏まえ、魅力ある事業を実施します。

(2) 防災啓発活動等の企画・内容について

日常生活の防災、緊急避難場所としての機能の充実、地域の合同防災訓練の実施に向けて、防災に強い町づくりのサポートに取り組みます。

(3) 地域住民の交流・活力ある地域づくりについて

講座やセミナー等での成果を披露する「高プラ祭」を開催します。

(4) 相談業務について(対応方法・体制等)

利用者からのあらゆる相談に傾聴し「受容と共感の心」を持って利用者に寄り添った支援を行います。

(5) 施設を有効的に利用することについて

より多くの方に来ていただくために、アンケート・実績・市とのモニタリングに沿った事業を展開していきます。現在、調理室、窯場、多目的グラウンドの利用が求められているため、多目的な活用方法をPRします。

株式会社NPKは、平成24年3月の開館より3期にわたり宮崎市高岡交流プラザの指定管理者として、**人がいきいき、まちがいきいき、安心・安全で 魅力溢れるまちづくりの拠点『宮崎市高岡交流プラザ』の創造を目指して取り組んでいます。**

また現在の指定管理者として現状に甘んじることなく、今後も皆様の交流の場として 安心安全を基本としたサービスを徹底していきます。