

○ きらら Re-BORN 活性化パートナーズ

| 項 目 | 内 容 |
|-------------------------------|--|
| 1 法人（団体）の概要 | |
| 2 応募理由 | 構成企業各社の専門分野でのノウハウを融合することにより、県内大型商業施設との連携をはじめ地域密着で施設をつくりあげ、県民に高品質なサービスを提供するため。 |
| 3 公の施設の基本的なあり方に対する考え方 | 公の施設としての役割及び施設の設置目的を保持しつつも、利用者に向けては心の通ったホスピタリティある接客・利用者ニーズを踏まえた質の高いサービス提供が必要である。 |
| 4 管理運営の基本方針 | 山口県策定の計画・方針に基づき、施設の持つスポーツ施設機能・レクリエーション機能に加え新しい機能を充実させることにより更なる発展が期待されている。 |
| (1) 山口きらら博記念公園の管理運営に当たっての基本方針 | 山口県と一体となった施設運営・施設の魅力発信を軸とした広報展開・花き振興及び地域振興への寄与・県民のスポーツ推進などの基本方針を定め運営に取り組む。 |
| (2) 公共サービスの提供についての基本方針 | 『県民の新しい健康づくり文化』の創発拠点を創出するため、構成企業及び協力団体の地域連携や広報・イベント、活性化・観光事業等のノウハウをサービス向上に活用する。 |
| (3) 平等な利用の確保のための方策 | 平等利用行動方針を定め、施設の設置目的・役割を理解し、各条例施行規則や関係法令等の規則に基づいて管理運営・利用許可業務を行う。 |
| 5 運営に関する提案 | 山口県策定の計画・方針に基づき、スポーツ拠点機能に加え県内随一のフラワーガーデンを併せ持つ県民の交流拠点施設への生まれ変わりという点を軸に据えた運営提案とした。 |
| (1) 運営に当たっての基本方針 | これまでの施設運営により定着したイベントや施設整備などを活かしつつ、構成企業各社の運営管理実績による運営ノウハウを活用し施設のブランディングを図る。 |
| (2) 利用料金額とその根拠 | 現在の利用料金から変更しない。ただし昨今の社会情勢を踏まえ料金の見直しが必要と判断した際には山口県担当課と相談の上、他県有施設と足並みをそろえた調整としたい。 |
| (3) 利用促進のための方策 | 過去実績平均値（コロナ禍期間除く）に対し 101%～103%/年の増を見込んだ数値を利用者数目標と定め、構成各社のノウハウ及び広報活動力を注力し達成を目指す。 |
| (a) 公園施設の利用促進 | 普段施設を訪れない層へ向け、園内モビリティ導入やスポーツイベント等の目新しいコンテンツ導入・開催や企業ネットワークを生かしたPR活動・webメディア発信を行う。 |
| (b) 自主事業の展開 | 利益追求ではなく利用者サービスの向上及び県民のスポーツ・文化活動推進を目的として、県民の利用機会を妨げることがないよう企画・立案し県承認の上実施する。 |
| (4) 利用者ニーズの把握と管理運営業務へのフィードバック | 運営協議会の開催・アンケート・webフォームの活用等で利用者が意見を出しやすい環境を整備し、出された意見・要望は日々協議し情報共有の上フィードバックを行う。 |
| (5) 苦情対応のための方策 | 過去の苦情発生状況等の共有・検証により苦情の発生防止に努めるとともに、苦情発生時にはマニュアルに基づいた適切な対応を行う。マニュアルは定期的に改訂を行う。 |
| 6 維持管理に関する提案 | 「安全は全てにおいて優先する」を行動原則として業務に取り組み、計画的な日常点検による予防保全・施設性能の向上を図る。更にはスケールメリットを生かしたトータルコストの削減を図る。 |
| (1) 維持管理に当たっての基本方針 | 維持管理業務は共同体代表企業が中心となっており、近隣商業施設に常駐する同社スタッフの応援体制を整備することで緊急時の迅速な対応を可能とし維持管理水準を高める。 |
| (2) 維持管理のための方策 | 共同体構成企業の専門性を活かした植栽管理や、施設の長寿命化・利用者の快適性向上に向けた施設点検・運転管理業務や備品管理に取り組む。 |
| (3) 施設修繕に係る対応 | 不具合発生箇所・発生状況を見える化することで不具合修繕の優先順位を整理し、効率的で効果的な修繕を実施する。簡易な修繕は自社スタッフにより対応し経費削減を図る。 |
| 7 効率的・経済的な管理 | マルチジョブシステムによる業務効率の向上・委託業務の見直し（内製化）等に取り組み、高騰する電気料金への対応として使用量低減・供給事業者切替の検討などを行う。 |
| 8 管理運営体制 | 山口県の魅力発信・集客の集約拠点を実施するため、経験豊富な人材を配置し利用者サービス向上に努め、コンプライアンスを遵守した運営で社会的責任を果たす。 |
| (1) 職員の配置、職務分担 | 管理・企画運営・プールの各部門に責任者を配置し、植栽や企画運営、水泳・プールに携わる担当者は類似施設での業務経験を2年以上有するものまたは有資格者とする。 |
| (2) 職員の研修計画等 | 一般・専門に部門分けした各種研修を定期的実施し職員の能力・組織力の向上に努め、接客・接客研修や障がいを持つ利用者への対応研修等によりサービス向上を図る。 |
| (3) 管理運営体制全般に係る提案の特徴 | 類似施設での業務経験者及び有資格者を適切に配置し、障害者・高齢者雇用を積極的に支援する。現在施設で働くスタッフが希望する場合は継続雇用の検討を行う。 |
| 9 公園利用者の安心・安全の確保 | 緊急対応・安全管理のマニュアル整備や訓練により安心・安全の確保を図るほか、専門性が必要なプールの運営管理にはノウハウを発揮し、個人情報等の情報管理を徹底する。 |
| (1) 危機管理対応 | 他施設での事例・経験や県の防災計画を踏まえた危機管理マニュアルを策定し、自衛消防隊の編成と定期的な実践訓練により緊急対応スキルを育てる。イベントを通じ利用者への啓発を行う。 |
| (2) 公園利用者の安全確保 | 構成企業が有しているプール管理運営専門企業の安全管理システムを導入するほか、全従業員にスポーツ施設従事者向けの救命講習を実施し不測の事態に備える。 |
| (3) 個人情報の保護 | 個人情報の取扱い方針及び個人情報保護マニュアルを策定するほか統括責任者を個人情報取扱責任者と定め、定期的な社員教育により徹底した管理を行う。 |
| 10 その他 | 企業体代表企業のグループ企業(株)イズミが山口県と包括協定を締結しているほか山口県スポーツ協会とは既に連携実績を有しており、当施設の運営でも地域貢献・連携に取り組む。 |