

平成31年度

愛知こどもの国指定管理事業計画書

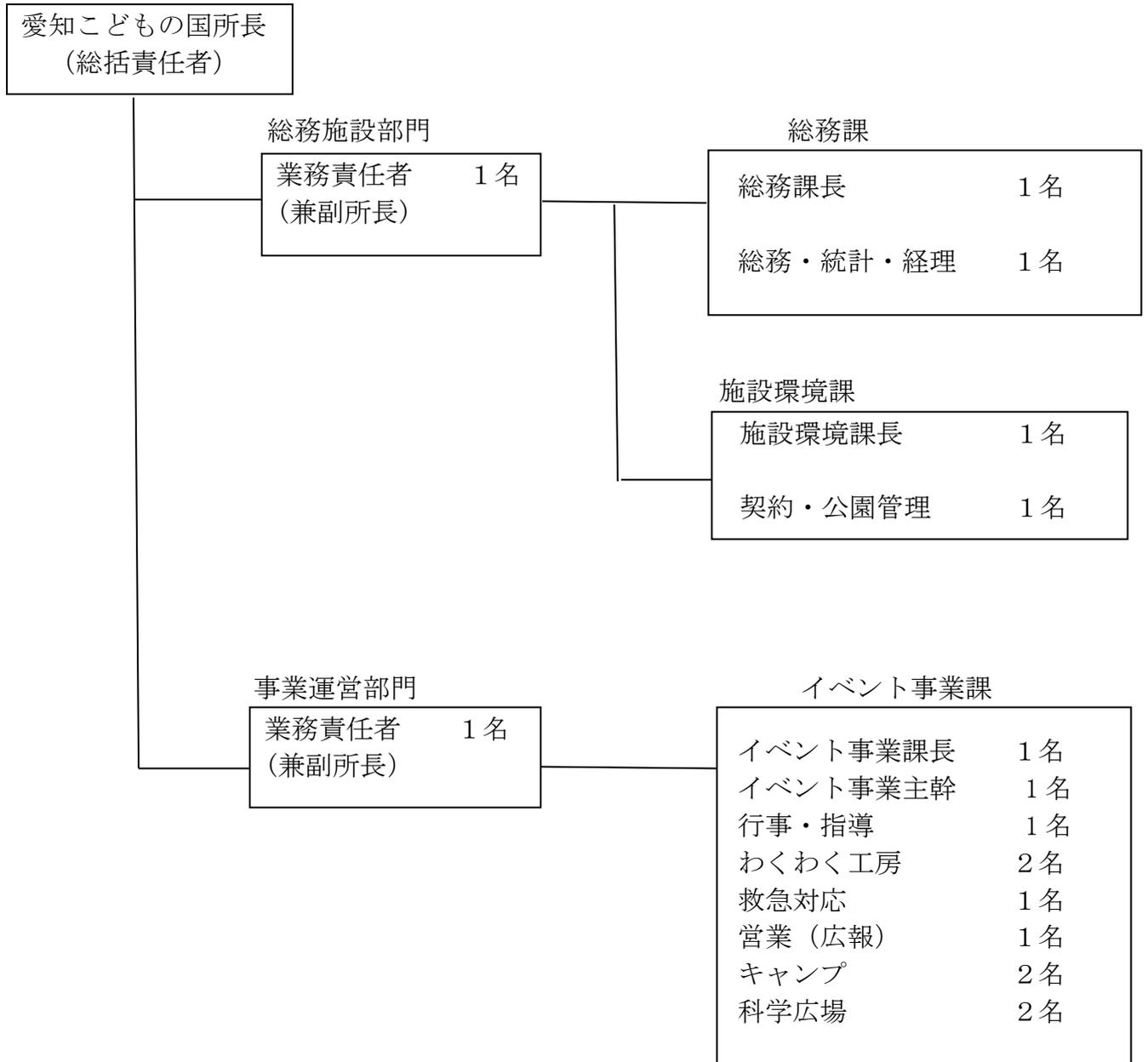
指定管理者：特定非営利活動法人 フロンティア西尾

指定管理者業務の実施に関する計画書

施設名	愛知こどもの国
所在地	〒444-0701 愛知県西尾市東幡豆町南越田3番地
法人等名	特定非営利活動法人 フロンティア西尾
代表者名	理事長 伊藤 則男
TEL	0563-77-5879
FAX	0563-77-5879
メールアドレス	Frontier-nishio@katch.ne.jp
担当者所属	所長（愛知県西尾市東幡豆町南越田3番地） TEL 0563-62-4151 FAX 0563-62-4155
担当者氏名	小野田 一男

1 人員配置計画

職員 18名【4 OH：14名、2 OH：4名】



役 職	担当業務内容	能力、資格、実務経験年数など	雇 用 形 態				職員の 年齢層	1 週間の 勤務時間	備 考
			正規	パート	委託	その他（具体的に記入）			
総括責任者兼所長	愛知こどもの国運営管理責任者 総括・マネージメント全般	市企画・人事管理 管理職経験者	○				60	40H	
総務施設部門責任者 (副所長)	総務・施設業務全般	民間企業管理職経験者 産業カウンセラー、甲種防火管理者	○				60	40H	
事業運営部門責任者 (副所長)	運営・催事計画監督管理	J A 管理職経験者、教員免許、上級救急 救命講習履修者、甲種防火管理者	○				60	40H	
施設環境課長	施設管理業務全般（含清掃業務） 防火管理責任者	施設管理業務経験者、管理職経験者 児童厚生員	○				60	40H	
総務課長	総務業務全般 県からの各種照合窓口 パート・アルバイトの雇用 入園者数、利用者数の目標管理 利用者アンケートの調査	民間企業管理職経験者	○				60	40H	
イベント事業課長	行事・指導、わくわく工房、緊急対応	運営・催事計画管理経験者	○				30	40H	
イベント事業主幹	営業（広報）、キャンプ、わくわく工房	催事企画・実施経験者	○				40	40H	
総務 - 統計・経理 スタッフ 1	指定管理料の執行管理（修繕委託別）	会計経理業務経験者 統計業務経験者	○				50	40H	
イベント事業 - 営業（広報） スタッフ 1	地域企業組織等への営業活動 広報・PR	催事企画・実施経験者	○				60	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 1	主催行事計画の企画立案 企画行事の事業実施と運営管理 中央広場イベント事業運営管理 野外活動指導運営管理 キッズプレイルームの運営管理	催事企画・実施経験者 野外活動指導経験者 普通救急救命講習履修者 教育関係経験者 教員免許 コンピュータ業務経験者	○				20	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 2			○				60	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 3			○				60	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 4				○			60	20H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 5					○			30	20H
イベント事業 - わくわく工房 スタッフ 1	わくわく工房の企画立案	催事企画経験者	○				60	40H	
イベント事業 - わくわく工房 スタッフ 2	企画行事の事業実施と運営管理 わくわく工房の運営・管理	催事・講座企画・実施経験者 児童厚生員 サービス接遇検定（2級）		○			50	20H	
イベント事業 - 救急対応 スタッフ 1	救急患者への対応 医務室及び医薬品の管理 遊具、利用指導・案内	民間企業経験者 普通救急救命講習履修者	○				20	40H	
施設 - 公園管理・契約 スタッフ 1	設備遊具点検・補修 施設設備遊具・修繕 補修・修繕等の業務委託に関する 契約関係業務 財産管理、業務委託	民間企業経験者 施設管理業務経験者		○			60	20H	

役職	担当業務内容	能力、資格、実務経験年数など	雇用形態				職員の 年齢層	1週間の 勤務時間	備 考
			正規	パート	委託	その他 (具体的に記入)			
アルバイト	土日祝、繁忙期、イベント対応等			○			10代～ 70代	67H/週	500人
委託スタッフ	通用門案内				○		60代	168H/週	6人
委託スタッフ	電気・空調・給排水及び火災報知設備 等運転保守点検管理業務				○		50代～ 60代	39H/週	3人

役職	担当業務内容	能力、資格、実務経験年数など	雇用形態				職員の 年齢層	1週間の 勤務時間	備 考
			正規	嘱託等	委託	その他（具体的に記入）			
植栽環境責任者	総括、マネージメント、植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				60	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				40	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				30	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				50	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				40	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		嘱託職員	60	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		嘱託職員	60	30H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		嘱託職員	60	30H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		パート	60	20H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		パート	60	20H	
植栽環境スタッフ	経理・庶務	管理職経験者		○		パート	60	20H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		パート	60	20H	

氏名 日 曜日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	
アルバイト	○						○	○						○	○						○	○						○	○	○	
委託(通用門)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
委託(保守)	休	○	○	○	○	○	○	休	○	○	○	○	○	○	休	○	○	○	○	○	○	○	休	○	○	○	○	○	○	休	○
植栽環境責任者	○	○	休	○	○	○	休	休	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	
植栽環境スタッフ	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	休	○	
植栽環境スタッフ	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	休	○	○	休	○	○	○	休	○	
植栽環境スタッフ	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	
植栽環境スタッフ	○	○	休	○	○	○	休	休	○	○	休	○	○	○	○	○	休	休	○	○	休	休	○	○	休	○	○	休	休	○	
植栽環境スタッフ	○	○	休	○	○	休	休	○	○	休	○	○	休	休	○	○	休	○	○	休	休	○	○	休	○	○	休	休	○	○	
植栽環境スタッフ	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	
植栽環境スタッフ	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	
植栽環境スタッフ	休	○	休	休	○	休	休	休	○	休	○	○	休	休	休	○	休	休	○	休	休	休	○	休	○	○	休	休	休	○	
植栽環境スタッフ	休	○	休	休	○	休	休	休	○	休	休	○	休	休	休	○	休	休	○	休	休	休	○	休	○	○	休	休	休	○	

※○：出勤、休：休日

(3) 緊急時における対策計画

ア 災害時における災害対策要領や事故処理マニュアル等対応マニュアルの整備
マニュアル等例

- ① 災害対策要領
- ② 東海地震対策要領
- ③ 防火管理要領
- ④ 事故処理要領
- ⑤ 施設消防計画
- ⑥ 災害対策マニュアル

イ 平常時対策は、地震、台風、大雨等の災害情報や事故事例の原因分析等の情報
収集により予防対策の実施

- ① 簡易な薬品や資機材等を常備
- ② 災害を想定した訓練、救命・救急、防火管理講習の受講
- ③ 消防防災設備等の稼動・避難路確保の事前確認
- ④ 災害等発生時における非常配備体制の周知
- ⑤ 地元消防や警察等の関係機関との連携協力

ウ 事故・災害発生時対応

- ① 大規模地震発生時は、避難誘導等対策マニュアルに基づく被害の発生・拡大
の防止
- ② 台風、大雨、暴風、落雷等の風水害発生時は、非常配備体制の実施
- ③ 火災発生時は、消防計画に基づく自衛消防隊の初期消火、消防・警察関係機
関への連絡及び連携
- ④ 傷病者等発生時は、応急手当等の救護及び医療機関への搬送等の措置
- ⑤ 犯罪被害発生時は、人命保護、現場の保全等、警察機関との連携協力
- ⑥ 健康に関する感染症被害時は、注意喚起や消毒剤の常備等の予防対策
- ⑦ 二次被害発生防止

エ 事故・災害発生後の対応

事故・災害発生後は、速やかに復旧作業を行い開園する。なお、事故等における
原因、分析、再発防止策を考慮のうえ、対応マニュアルの再整備及び職場内での
以下の災害時対応標語の啓発を行う。

<さ>最悪の事態を想定し、

<す>すばやく適切に、

<が>ガッツあふれる、

<だ>誰もが均一な、

<ね>練られた対応を

2 運営計画

(1) 業務実施計画

ア 事業計画

(ア) 事業体系図

別紙1「事業体系」(広報、運営ソフト)のとおり

(イ) 個別事業計画

別紙2「イベント実施計画」のとおり

(ウ) 各事業、新規事業への取組(運営ソフト)

運営の柱の「地域協働、多世代交流、自然・環境」を基に、積極的な事業(スポーツ大会、地域を巻き込んだ事業等)誘致に努めます。

当園の価値向上に向けて常設施設の魅力向上を目指し、わくわく工房のみならず、中央管理棟内の常設(科学・絵本・積み木)内容を見直し、教育的機能等を充実させていきます。また、当園の認知度向上を目指し、様々な魅力や各イベント内容を積極的に広報・PR活動を行います。

なお、各広場も、現状に満足することなく新たな展開を検討します。

(エ) 月別利用者計画数

単位：人

月	利用者計画数 (指定管理目標達成値) 入園者数(推計値)	参 考		
		イベント等参加者数		有料施設 (キャンプ) 利用者数
		イベント	わくわく 工房	
4月	35,200	6,000	3,500	1,000
5月	53,400	20,000	4,300	1,300
6月	20,500	800	1,500	1,100
7月	16,400	4,000	1,300	1,200
8月	19,900	8,000	2,600	1,800
9月	21,100	5,000	2,000	900
10月	30,700	7,000	2,100	800
11月	30,600	9,000	2,100	500
12月	25,800	1,500	1,000	40
1月	30,200	1,300	1,400	30
2月	21,700	500	800	20
3月	40,500	4,000	4,000	310
計	346,000	67,100	26,600	9,000

イ 有料施設利用計画

有料施設		年度計画	前年度計画	前年度比
キャンプ施設	中学生以下	4,300	4,000	107.5
		430,000	400,000	107.5
	その他	4,700	4,300	109.3
		940,000	860,000	109.3
	用具		0	
		530,000	500,000	106.0
計		9,000	8,300	108.4
		1,900,000	1,760,000	108.0

※上段：利用者数（単位：人） 下段：利用料金（単位：円）

ウ 修繕計画

（単位：万円）

実施予定月	修繕場所(設備)	修繕工事名	備考
4月～7月	園内	案内看板補修	150～200
	芝生広場	アスレチック遊具修繕	100～200
	キャンプ場	設備補修	70～100
	ゆうひが丘	ガードフェンス塗装	80～100
	園内	ベンチ塗装	50～100
8月～3月	園内	休憩所塗装	100～150
	遊具広場	ドラゴン遊具・あり地獄修繕	50～100
	ゆうひが丘	自由広場グラウンド整地	50～100
	園内	園路区画線補修	50～100
	受水場	非常用発電機オーバーホール	50～100
	あさひが丘	林間遊歩道補修	100～150
	園内	樹木伐採	50～100

* 修繕予定価格が30万円以上のものについて記入すること。

* 年間の修繕計画が提出できない場合は、四半期ごとに始期の前月までに計画書を提出すること。

* 備考欄には、概算修繕予定価格を記入すること。

(2)利用促進計画

ア 広報・情報提供、連携協力の実施

- ① ポスター、チラシ等の月1回配布・随時（大規模イベント等）や報道機関等を利用したパブリシティ活動・随時（燃えるトンネルなど）の実施
- ② ホームページ等を利用した最新イベント情報を発信（月2～4回、随時）
また、利用者に見やすく、分かりやすいホームページを心がける
- ③ 愛知・海南こどもの国共通キャラクター「みどぼん」の活用
（各種祭りやイベントへの参加、園でのイベント時、イラストでの広報物での活用など）
- ④ 園外でのプログラム実施等、職員訪問によるPR活動
（ブース出展や愛知こどもの国PR隊等で対応）
※愛知こどもの国PR隊実施想定
場所想定：県内各所（子ども会、小学校、ショッピングモール等）
団体、個人に対し誘客促進となる場所や機会を選出
内容想定：常設施設内容（わくわく工房など）、ゲーム大会等で
実際に当園で体験できる内容で認知度向上を図る
- ⑤ 県、地元市町村及びボランティア等の関係機関・団体との連携協力
 - a) 地元市町のマスコットキャラクターと、こどもの国キャラクター「みどぼん」と合同でのPR活動等。
 - b) 当園での活動を目的としたボランティアの受入や各種団体のボランティア活動受入等。
 - c) 西尾市や各市民団体等（西尾市スポーツ協会、西尾市観光協会、西尾商工会議所、一色町商工会、西尾みなみ商工会など）と協働でイベントやスポーツ大会等の共同開催等

イ 魅力ある多彩なイベント、行事の実施

- ① **自然や環境に触れられるイベント**
「親子 de たけのこほり」「たけのこずくし」「こども冒険キャンプ」等
- ② **世代を超えて楽しめるイベント**
「大道芸バルーンフェスティバル」「謎解きウォーキング」「あそび・ピクニック」「サマースプラッシュ！」「ボン祭」「スポ・チャレ」「新春ふくふく大作戦！」等
- ③ **地域と手を携えるイベント**
「SL復活記念祭」「※海山赤い電車 西尾ぐるっとロゲイニング！」
「※にしお駅伝フェスティバル」等

※のイベントは、外部団体と実行委員会を組織して実施。

また、愛知こどもの国を会場とする西尾市等近隣市町が主催するイベントについても積極的に協力し、地域や県民の高いニーズ及び期待に対応できるよう地域団体と連携したイベント実施に努めます。
なお、年間を通じ連携や協力を得られる団体や専門家にアプローチし、イベント内容の充実に努めます。

ウ 誘客活動による団体利用者の増加対策

- ① 西尾市内を中心に近隣市町の学校、幼稚園・保育園に対しての遠足利用等の誘致の為、校長会・園長会議への誘致活動（年4～6回、キャンプ場利

用など)

- ② 周辺地域団体等に対する活動場所の提供
企業や子ども会の福利厚生のか場として誘致活動(企業研修・オリエンテーリング・ウォークラリー・マラソン大会・宿泊キャンプ・デイキャンプ等)

(3)利用者サービス向上への取組

別紙3「利用者サービス向上への取組み」のとおり

(4)その他

ア 休業日及び営業時間に関する計画

① 開園時間

午前9時～午後5時

・来園者ニーズや要望を加味し、時間延長を検討します。

② 休業日

毎週月曜日は、キャンプ場・屋内施設・無料貸出が休業

(月曜日が祝日に該当する場合はその翌日以降の最初の平日)。

※団体利用等の要望に合わせて臨時開業します。

※4月1日をはじめ、8日間を臨時開業日とする。

年末年始(12月29日～翌年1月1日)は、全施設が休業。

③ 施設の利用時間

施設名	期	間	時	間
キャンプ場	宿泊	5月11日～10月31日	午後1時00分～翌日午前10時00分	
	日帰	4月～翌年3月	午前10時00分～午後4時00分	

イ 施設利用申込方法

一般利用は申し込みを要しません。

ただし、次の場合はそれぞれの申込方法により、事前申込みが必要です。

① キャンプ場

事前に電話による仮申込の上で、愛知こどもの国から送付(又はホームページからダウンロード)する「こどもの国利用許可申請書」及び「貸出用具明細書」に必要事項を記入のうえ提出します。

利用者区分により申請受付開始日を設けます。(幼保小中学校:1年前、一般団体:6ヶ月前、その他:3ヶ月前)

② グラウンド・ゴルフ(平日)

事前に電話による仮申込の上で、愛知こどもの国から送付(又はホームページからダウンロード)する「団体利用申込書(グラウンド・ゴルフ専用)」に必要事項を記入のうえ提出します。

なお、利用者年齢に配慮し、バス等の園内乗り入れを認め利用促進に努めます。

③ 団体利用

団体(おおむね20名程度以上)で利用する場合は、あらかじめ「団体利用申込書」に必要事項を記入のうえ提出します。

雨天時の「バスの園内乗り入れ」「わくわく工房(常設)」の利用等で要望に応じていきます。また、自主事業(ランドトレイン及び子ども汽車の臨時運行)と連携して利用支援に努めます。

④ 事前予約が必要なイベント

主に主催事業や有料イベントについては、内容案内・申込方法を概ね1ヶ月前

からチラシやホームページ等で広報し、主にホームページから申込（予約）を受付けます。

- ⑤ こどもの国駅への無料送迎サービス
3名様からの利用人数で、利用予定日の1週間前までに電話で予約をしていただくと、土・日・祝日に限り、名鉄こどもの国駅とあさひが丘入り口間の送迎を行います。
- ⑥ 園内無料送迎サービス
平日に園内移動の支援として、車両での送迎を行います。

3 収支計画

収支予算書（資金収支ベース）

（単位：千円）

（1）収入

区 分	H31 年度予算	備 考
利用料等収入		
利用料金収入	1,450	
指定管理料収入	176,070	
主催事業収入	807	
計	178,327	

（2）支出

区 分	H31 年度予算	備 考
管理運営費支出		
施設管理費		
清掃費		
人件費	35,369	雇用・直営作業員
清掃費	3,417	燃料費、消耗品費、修繕費、光熱費、租税公課など含む
保守点検費	14,194	
警備費	5,995	
修繕費	20,220	
雑工	0	
運営費		
人件費	60,000	事務所職員
人件費	4,902	雇用・直営作業員
健全育成事業費	9,285	
光熱水費	11,102	
事務所運営費	13,843	
計	178,327	

4 その他

施設保険等加入計画

別紙4「施設及び自動車保険加入状況」のとおり

※各保険は、指定管理業務と自主事業で一括加入し、支払いを案分する。

別紙1 「事業体系」(広報1 / 2)

主体的広報(利用促進・ブランディング・地域連携)		
投稿提供送付型広報活動		
マスメディアへの情報提供	雑誌等	るるぶ 他
	ウェブ情報サイト	いこーよ 他
	TV局、ラジオ局等	NHK 他
	新聞(全国紙)	中日新聞社 他
	新聞(地元紙)	愛三時報社 他
	ケーブルテレビ局	キャッチ、ミクス
	地元FM局	ピッチ、FMおかざき
愛知県を通じた広報活動	子育て支援課	県広報、プレスリリース
各市町へ情報提供	行政機関紙	西尾、蒲郡、幸田等
	行政児童向け媒体	がまっ子ネット、こうたっ子
教育関連機関への情報投稿	まなびいあいち	愛知県生涯学習推進センター
	近隣教育委員会	西尾市校長会等
施設等への情報提供	各児童館等	センター、クラブ等
	近隣幼稚園保育園	東幡豆保育園 他
	近隣適応教室	西尾市あゆみ学級 他
	近隣旅館	吉良観光ホテル 他
	近隣図書館	西尾市立図書館 他
	近隣自然冒険公園	西尾いきものふれあいの里他
	近隣市民活動施設	アクティにしお 他
関連する団体・企業への情報提供	市民団体・NPO法人	西尾市ボーイスカウト 西尾市国際交流協会 他
	旅館等組合	形原温泉観光協会 他
	旅行代理店	JTB中部 他
	労働組合	アイシン労働組合 他
	こども関連販売店	西松屋チェーン西尾店 他
こどもの国ニュース発行配布	こどもの国協会	(横浜)
自主発信型広報活動		
インターネット活用	ホームページ	
	フェイスブック	
	インスタグラム	
園内メディア活用	各掲示スペース	案内所、建物壁面等
訪問	愛知こどもの国PR隊等	各種イベント、団体、学校等

(広報2 / 2)

客体的広報（利用促進・ブランディング・地域連携）		
イベント実行委員会型広報活動		
構成機関がおこなう広報活動	西尾市 等	にしお駅伝 他
近隣イベント参加型広報活動		
キャラクター出張による広報効果	お祭り 等	
プログラム提供による広報効果	ブース出展 等	
後援・協力申請・協賛型広報活動		
後援による広報効果	新聞社 等	わくわく西尾体験夏
協力者がおこなう広報活動	地域団体 等	きらまつり 他
名鉄関連型広報活動		
名鉄西蒲線沿線駅舎の表示		
西蒲線存続運動		
近隣観光組織型広報活動		
旅館等がおこなう広報活動	リーフレット設置等	吉良観光ホテル 他
ネットワーク参加による広報効果	観光協会 等	西尾市観光協会

(運営ソフト1/2)

広場の機能	
中央広場（中央管理棟内 1F/2F）	
サイエンス LABO（2F）	①実験キット（科学あそび）の貸出 ②科学ショーの披露
にこにこフロアー（1F 東側4つの部屋）	絵本、積み木、おもちゃの電車、室内あそびを設置
あさひが丘（運動広場・芝生広場・遊具広場）	
ニュースポーツ（常設）	輪投げ、フリスビー、ボール、等貸出し
トリム遊具（常設）	15基
ミニオリエンテーリング（常設）	
グラウンド・ゴルフ（常設）	「林間コース」を新設
ジュニアグラウンド・ゴルフ	子ども用クラブ100本
あさひが丘（キャンプ場）	
こども冒険キャンプ	竹細工、キャンプファイヤー等
ファミリーアウトドアクッキング	家族で行うアウトドア料理
ゆうひが丘	
わくわく工房常設イベント	①身近な素材を使った工作 ②あそびキット（知育玩具）の貸出
のりもの施設	自主事業の運営管理 こども自動車、ゴーカートなど
来園者支援	
園内移動支援	
園内無料送迎サービス	平日
ランドトレインの運行（自主事業）	ランドトレインの運行（自主事業）
キャンプ場荷運びカートの無料貸出	キャンプ場利用日
その他	
啓発	
衛生習慣の推進	手洗、手指消毒の励行と消毒液設置
ゴミの持ち帰り運動	園内放送での行動喚起
ボランティアの活用・育成	
ボランティアの活用・育成	①レクリエーションインストラクター指導者 資格取得の為 ②学校単位の為 ③奉仕活動の一環
名鉄西蒲線利用促進	
シャトルバス運行	GW
土・日・祝の駅送迎車両運行	

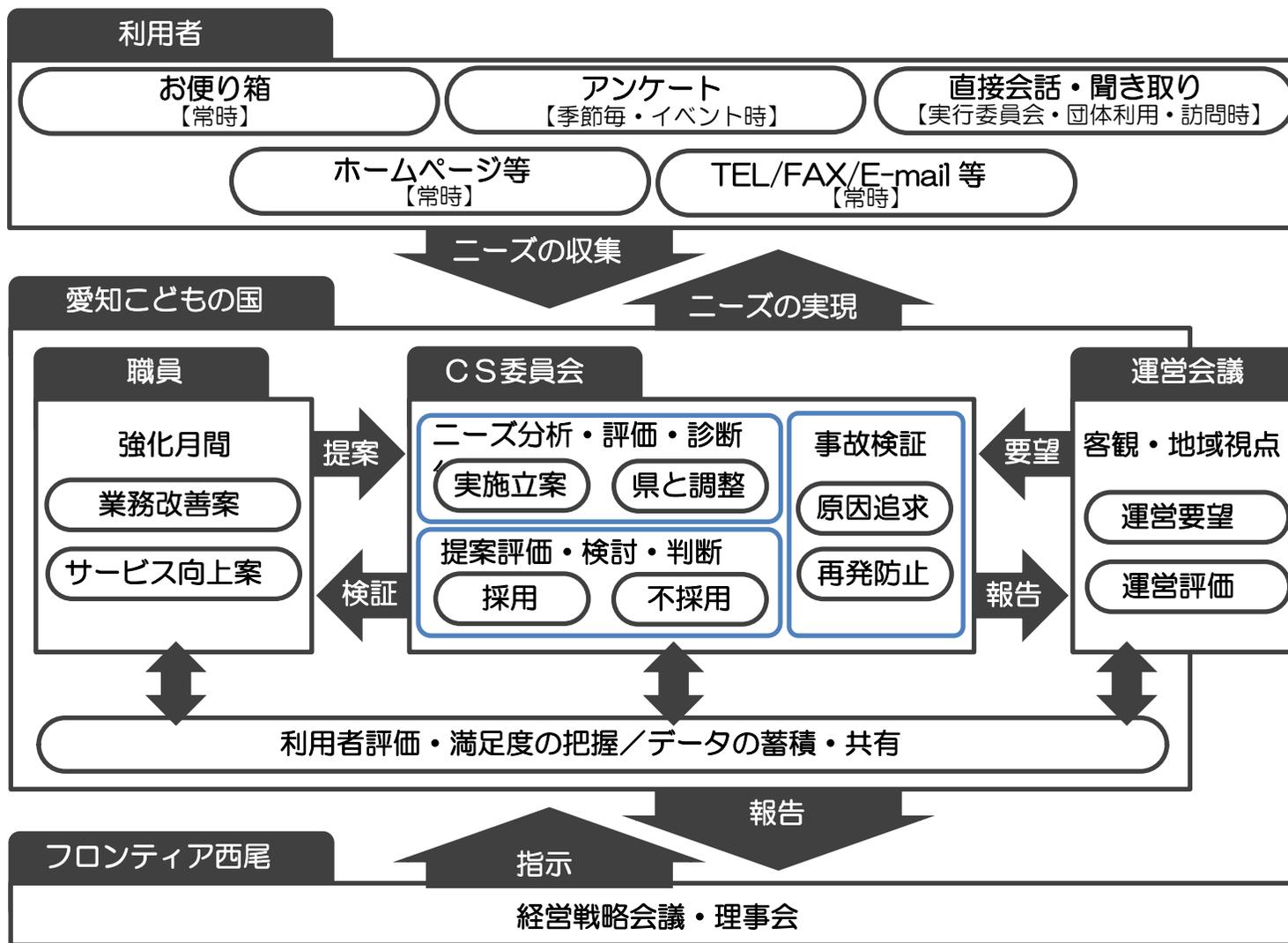
(運営ソフト2/2) ※年間行事から一部抜粋

行事	
多世代で楽しめる	
大道芸バルーンフェスティバ	多世代で楽しめるイベント
謎解きウォーキング	多世代で楽しめるイベント
あそび・ピクニック	多世代で楽しめるイベント
サマースプラッシュ!	多世代で楽しめるイベント
ボン祭	多世代で楽しめるイベント
スポ・チャレ	多世代で楽しめるイベント
新春ふくふく大作戦!	多世代で楽しめるイベント
自然と親しむ	
親子 de たけのこほり	たけのこ掘り等
たけのこづくし	たけのこを掘り、アウトドア料理体験
こども冒険キャンプ	自然の中で協力
地域協働 (実行委員会含む)	
地域協働事業実行委員会企画事業	愛知こどもの国の可能性を探る事業
にしお駅伝フェスティバル 2019	駅伝大会

別紙3 「利用者サービス向上への取り組み」

1 利用者サービス向上に向けた体制

利用者からの意見・要望、職員による業務改善提案等について、利用者サービス向上委員会（CS委員会）において検討し可能なものから実施を決定していくなど、下図のような体制で、利用者サービス向上に努めて行きます。



2 具体的な取り組み

(1) 利用者ニーズの収集

利用者アンケート（イベント開催時、季節毎）、お便り箱、ホームページ・SNS、電話・ファクシミリ・E-mail等のチャンネルを活用して利用者の満足度やご意見・ご要望などの利用者ニーズを収集し、データベース化します。

【利用者アンケート（イベント開催時）の実施】

ア) 回数・時期：イベント開催時

イ) 実施方法：イベント開催会場に用紙と回収箱を設置し、協力の呼びかけをします。

【利用者アンケート（季節毎）の実施】

ア) 回数・時期：年4回（春4月1日～7日、夏8月11日～17日、秋10月12日～18日、冬2月8日～14日）

イ) 実施方法：園内4箇所（中央管理棟、休憩センター、ゆうひ棟、あさひが丘入口案内所）に用紙と回収箱を設置するとともに、案内所では直接声かけし協力していただきます。

【お便り箱の設置】

ア) 設置箇所：園内3箇所（中央管理棟、休憩センター、ゆうひ棟）

イ) 設置時期：常時設置（通年）

【ホームページ（お便りフォーム等）でのニーズ収集】

ア) 設置場所：ホームページ内に専用フォーム等を設置

イ) 設置時期：常時設置（通年）

ウ) その他：SNSコメント

【電話・ファクシミリ・E-mail等】

ア) 回数・時期：常時受付（通年）

イ) 実施方法：利用者からの電話・ファクシミリ・E-mail等

【直接会話・聞き取り調査】

ア) 回数・時期：常時実施

イ) 実施方法：実行委員会開催時、団体利用申込調整時等で口頭での実施

(2) 職員によるサービス向上・業務改善の提案等

職員やスタッフ（ボランティア含む）からのサービス・業務の改善（付加や見直し）に向けた提案を積極的に奨励するとともに、提案された改善案は、速やかにCS委員会で検討し、改善に取り組みます。

また、改善意識の醸成や不断の見直し作業の習慣化の取組みを図るとともに、強化月間を設けるなどサービス向上に努めます。

【職員による業務改善の提案】

ア) 実施時期：常時（通年）

イ) 実施方法：様式を配布し、常時募集（通年）

(3) 利用者サービス向上委員会（CS委員会）

利用者アンケート結果や、お便り箱の意見、職員による業務改善提案などを集約し、利用者サービス向上のみを議題とする内部の会議を設置します。

今後はすべて、このCS委員会において、実施に向けた方策や時期等を検討することとし、可能なものから実施を決定していきます。

この他にも、サービス水準の状況について、このCS委員会の主導で、自ら定期的にモニタリングを行い、ふりかえり検証をしていきます。

【CS委員会の設置】

ア) 委員（役職名等）：理事長、所長、副所長、課長、主幹

イ) 開催回数：毎月1回

※事故発生時等緊急検証が必要な場合は、臨時開催します。

(4) 運営会議

施設の適正な管理と活性化のため、県・地元自治体の関係者、関係団体、利用者が参加する運営会議を定期的で開催し、そこで提案された意見や要望等をサービスの向上に活かします。

また、運営会議における提案等の活用状況は、当団体が開催する「経営戦略会議」に報告し、着実な進行管理を図っていきます。

このほか、CS委員会において検討された利用者ニーズや検証内容は、この運営会議にも報告し、評価（外部診断）をいただきます。

【運営会議の開催】

ア) 回数・時期：年2回（7、2月）

(5) 地域懇談会

5月の大型連休を見据えた利用者サービス向上のため、周辺事業者・周辺町内会長が参加する懇談会を年度初頭に開催し、スムーズな運営に努めます。

【懇談会の開催】

ア) 回数・時期：年1回（4月）

3 平成30年度スケジュール（予定）

（1）ニーズの収集

	お便り箱	アンケート		HP	直接	電話等
		定期	イベント			
4月	●	1日～7日	●	●	●	●
5月	●		●	●	●	●
6月	●		●	●	●	●
7月	●		●	●	●	●
8月	●	11日～17日	●	●	●	●
9月	●		●	●	●	●
10月	●	12日～18日	●	●	●	●
11月	●		●	●	●	●
12月	●		●	●	●	●
1月	●		●	●	●	●
2月	●	8日～14日	●	●	●	●
3月	●		●	●	●	●

（2）検討、検証、会議

	改善提案	CS委員会	運営会議	地域懇談会
4月	●	●		●
5月	●	●		
6月	●	●		
7月	●	●	第1回	
8月	●	●		
9月	●	●		
10月	●	●		
11月	●	●		
12月	●	●		
1月	●	●		
2月	●	●	第2回	
3月	●	●		

