

様式第2号

事業計画書（提案の概要）

募集施設の名称	長浜市河毛駅コミュニティハウス関連施設
---------	---------------------

申請者	所在地	滋賀県長浜市湖北町速水 2914 番地
	団体名	株式会社まちづくり湖北
	代表者氏名	代表取締役 片岡 健策

指定管理料提案額	6, 338, 000円
----------	--------------

1 管理運営についての基本方針等【審査基準：条例第4条第1号及び第2号】

(1) 施設の管理運営についての基本方針	<p>当社の下記経営理念に基づき、当施設の管理運営を別記のとおり行っています。</p> <p>【当社の経営理念】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当社は、長浜市の地域貢献のための経営に徹します。</li> <li>2. 当社は、長浜市のまちづくりの中心企業となることを目指します。</li> <li>3. 当社は、地域社会に信頼・安心・満足を提供します。</li> <li>4. 当社は、人と自然が調和した地域づくりをめざした「夢・まち・人づくり」をおこないます。</li> </ol>
(2) 指定管理者を希望する理由・目的	<p>当社の設立趣旨に基づき、地域活性化、地域貢献の一環として指定管理者を希望します。</p>
(3) 施設の課題とその対応	<ol style="list-style-type: none"> <li>①施設の老朽化</li> <li>②トイレの改修</li> <li>③事務所の改修</li> <li>④長浜市小谷城戦国ミュージアムの開業への対応</li> <li>⑤屋外トイレ北側及びその東側舗装地の活用</li> </ol>

2 組織体制・職員配置等【審査基準：条例第4条第4号】

(1) 管理運営の組織体制	<p>当社は、代表取締役の許に取締役8名、監査役2名、相談役2名がおり、事業運営は総務部長の下に業務課長1名、社員5名、アルバイト3名が従事しております。詳細の組織体制は別記の通りです。</p>
---------------	---

<p>(2) 管理運営に係る職員配置及び今後の採用計画</p>	<p>当施設の職員配置は、総務部長の下に河毛駅コミュニティハウスの管理業務を専ら行う業務課を設け、業務課長と社員3名で交代勤務で従事しています。朝6時30分から午後6時まで1日又は半日交代のシフトを組んでいます。業務課4名で回り切れない場合は、総務課の社員が従事することとしています。</p> <p>しかし、毎日1名勤務であり、トイレや駐車場の清掃等で席を離れることがあり、防犯上や緊急対応で好ましくありませんので、現在は毎週月・水・金の3日間は総務課の社員がハウス内の事務所に勤務して業務課の業務を補佐しております。ただ、それでも火・木・土・日の4日間は1人の勤務体制になっていますので、この4日間のトイレや駐車場の清掃を行っていただくパート社員を雇用したいと考えています。</p>
<p>(3) 人材育成の考え方や職員の研修計画等</p>	<p>人材育成の考え方</p> <p>駅(ハウス)はまちの玄関口であり、まちの顔です。その気持ちを心がけ業務にあたっています。訪れるひとの“一歩”の印象が大切であることを常に意識し、JRの接客マニュアルを活用しサービス向上に努めています。</p> <p>又、欠員が生じた場合のために、すぐに補充できるよう社員1名を総務課に配置しております。研修計画は別記の通りです。</p>

### 3 利用促進等【審査基準：条例第4条第1号及び第2号】

<p>(1) 施設の利用促進に向けた具体的な取組(施設の特徴を活かした自主事業の展開を含む。)及び達成目標</p>	<p>【施設の利用促進】</p> <p>① 鉄道利用の増進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*交通ICカード(イコカカード)の利用者の拡大</li> <li>*券売機等販売機器新設・機能増強の要望</li> </ul> <p>② 河毛駅周辺における交通の円滑化・アクセス等の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*駐車場・駐輪場の確保</li> <li>*デマンドタクシー導入に伴う・宣伝・周知活動</li> <li>*レンタサイクル事業の強化</li> <li>*タクシーとの連携</li> </ul> <p>③ 湖北観光の拠点化への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*観光案内地図の作成・河毛駅を核として駅勢圏の拡大</li> <li>*駅勢圏内の隠れた自然・文化・歴史遺産等の掘り起し</li> <li>*インバウンドの取組み</li> </ul> <p>④ SL・旧北陸線等の鉄道遺産への取組み</p> <p>⑤ 地域住民の憩いの場づくりへの取組み</p>
---	--

<p>(2) 地域・関係機関・ボランティア等との連携についての考え方や方策</p>	<p>地域との連携については、地域の理解無くして当ハウスの存続は見込めないと考えており、地域の皆様の理解と協力を得ることが必須であると考えています。</p> <p>関係機関やボランティアとの連携については、公的施設として関係機関と良好な関係を築くことは当然であると考えています。又、ボランティアとの関係についても、特に観光関係での連携は密にする必要があると考えています。</p>
<p>(3) 施設のPRや情報提供など広報活動についての効果的な取組</p>	<p>① ホームページ・フェスブック・インスタグラム・ツイスター等活用</p> <p>② 小谷城や野鳥飛来などの季節の情報をハウス内にて提供</p> <p>③ 地方情報誌の販売</p> <p>④ 観光案内ガイド知識の習得</p>

#### 4 サービス向上等【審査基準：条例第4条第1号及び第2号】

<p>(1) 利用者等からのニーズの把握方法</p>	<p>*アンケート箱を設置し、JR乗降客や観光客などの駅利用客の要望及び意見を把握して、お客様利用満足度の向上を目指します。</p> <p>*ホームページからのお問い合わせについては、メールにて対応します。</p> <p>*日頃から利用客との意思疎通を密にして、そのニーズの把握に努めています。</p>
<p>(2) 利用者等からの苦情等に対する対応</p>	<p>*速やかに対応し、現場で処理できることは処理します。トラブルがあれば、直ちに上司に連絡して対応を協議します。</p> <p>*苦情・トラブル等については、きちんと内容を把握し、職員間で情報を共有します。</p> <p>*内容によっては、長浜市やJRに報告または要望書を提出します。</p> <p>*日頃から、接客対応の研修や訓練を行い、接客サービスマニュアルを活用してトラブルの未然防止に努めます。</p>
<p>(3) その他サービスの質を維持・向上するための取組</p>	<p>*野鳥観察に来訪される方に、野鳥飛来情報の提供や撮影スポットの案内をしています。</p> <p>*駅舎周辺のたくさんのプランターや植木鉢、駅前ロータリーの花壇、ハウス内の四季折々の生け花が利用者の癒しとなっています。</p> <p>*雨天時、レンタサイクルを利用されるお客様に無料でレインコートを貸出しています。</p>

5 施設の管理運営等【審査基準：条例第4条第3号及び第4号】

(1) 施設の管理運営における経費節減のための取組	冷暖房の温度管理と照明の点灯時間をこまめに調整するとともにLED化を推進します。
(2) 維持管理業務（清掃・保守点検・警備等）の内容、方法、頻度、今後の修繕計画等	<p>*金庫鍵、戸締まり、火の用心、電灯、器具類、民間警備会社の管理と清掃業務のチェック表を作成し管理します。</p> <p>*毎日閉館前に再確認しチェック表に記入…</p> <p>*外観点検…月2回</p> <p>*落書き点検…週2回</p> <p>*電灯照明点検・照明時間調整…随時</p> <p>*「ゴミのない美しい駅」をめざし、業務にあたります。</p> <p>*設備の故障、破損などは速やかに修理を行い、利用者の安全対策に細心の注意を払います。</p> <p>*備品は大切に使用し、保管台帳を作成し管理します。</p>

6 その他【審査基準：条例第4条第4号】

(1) 利用者の個人情報保護するための取組	<p>※長浜市個人情報保護条例を遵守する。</p> <p>すべての事業で取扱う個人情報及び社員等の個人情報を取得および利用する場合には、利用目的を明確にし、特定された利用目的の達成に必要な範囲内で適正に個人情報を取扱い、目的外利用はしない。</p>
(2) 施設の管理運営における環境に配慮した取組	<p>① ごみの減量化・資源化</p> <p>② 花・緑のある自然環境豊かな施設づくり</p> <p>③ 節電と照明器具のLED化</p>
(3) 防災、防犯その他緊急時（災害・事故等）の対応及び危機管理体制	<p>*長浜市地域防災計画を熟知し、気候変動を含めて、災害頻度もレベルも今後さらに激甚化していくと考え、常に危機感を持つ。</p> <p>*長浜市・JR長浜駅・地元警察・消防署・医療機関との連絡及び協力を密にする。</p> <p>*いつ、いかなる場合にあっても身体生命の安全を第一とする。</p> <p>*管理施設内で盗難・器物損壊・車上荒らし等が起きないように、十分に警戒し、問題発生時には、関係機関に連絡する。</p> <p>*大雨・強風等の異常気象で、災害発生の恐れがある場合には、身の安全を図ると同時に、迅速適切に避難誘導・救護活動を行い、関係機関へ連絡・救援を求める。</p> <p>*河毛駅駅前施設連絡網にて速やかに連絡・報告を行う。</p> <p>*年1回以上の防災・減災対策の研修及び訓練を実施する。</p>

(4) 同様・類似の業務の実績等	<p>*農村婦人の家赤谷荘 平成 23 年 12 月～平成 25 年 3 月末</p> <p>*葛籠尾崎湖底遺跡資料館 平成 21 年 6 月～平成 22 年 3 月末</p>
------------------	--

7 自由提案【審査基準：条例第 4 条第 2 号及び第 5 号】

<p>その他施設の管理運営業務を効果的・効率的に推進していくために提案したいこと、貴団体の独自性やアピールしたいこと</p>	<p>湖北のJR北陸線は日本海へ通ずる大動脈として特急が走り大きな役割を果たしてきました。しかし今後、北からの北陸新幹線の延伸と共にその地位はおびやかされます。長浜市が中心となり湖北の鉄道利用増の施策が必要必須となります。観光イベント列車の運行などを企画してはどうでしょうか。</p> <p>① 長浜市内のJR各駅周辺市関連施設の連携した観光客の誘致活動</p> <p>② JR各社・旅行会社等の連携</p> <p>③ 駅(コミュニティハウス)および駅周辺の整備</p>
--	---

## 事業計画書

### 1 管理運営についての基本方針等

(1) 施設の管理運営についての基本方針を提示してください。

#### 【当社の経営理念】

1. 当社は、長浜市の地域貢献のための経営に徹します。
2. 当社は、長浜市のまちづくりの中心企業となることを目指します。
3. 当社は、地域社会に信頼・安心・満足を提供します。
4. 当社は、人と自然が調和した地域づくりをめざした「夢・まち・人づくり」をおこないます。

#### 【運営方針、及び施設の設置目的】

##### (運営方針)

当施設は、親切で堅実な運営を心掛けて、施設利用者や地域住民へ信頼と親しみのある集いの場を提供していきます。また、地域の玄関口として、観光客への観光案内や地域の魅力紹介などの情報発信拠点施設と位置付けます。

##### (施設の設置目的)

JR 北陸本線河毛駅周辺における交通の円滑化及び使用者の利便の向上を図ることにより、地域住民と駅利用者との交流促進、観光客等への観光情報の提供を目的とします。



(2) 指定管理者を希望する理由・目的を提示してください。

当社は、旧湖北町の活性化のため、地域住民の熱い思いで平成 19 年に設立されました。(様式第 5 号・団体概要書/設立趣旨を参照) その後の市町村合併により、前記の経営理念の通り長浜市全域の活性化や地域貢献のための事業を推進することとし、その目的達成の一環として河毛駅コミュニティハウス関連施設指定管理者を希望いたします。

当社は、平成 19 年より当施設の指定管理者として 15 年の経験を持っております。その実績やノウハウを引き続き発揮できるようお願いいたします。

(2) 施設の課題とその対応について提示してください。

①施設の老朽化

当施設は平成6年に設置されて30年が経過しようとしております。建物や構造物も老朽化が激しく、電気や水道等も近年修繕が頻繁となっております。大きな修繕も必要ですので長浜市と協議して計画的に修繕を行っていききたいと考えております。

②トイレの改修

現在、和式トイレが2基設置されているが、洋式トイレへの改修要望が多く、長浜市と協議して計画的に洋式トイレに改修していききたいと思っております。又、手すりの設置や音の漏れ等も課題であると考えており、これも長浜市と協議して計画的に対応してまいります。

③事務所の改修

現在の事務所はオープンな構造であり、一般客の立入りや防犯上で問題があります。観光案内やレンタサイクルの貸出等で席を離れることもあり、パート社員の採用や作業委託を含めて、長浜市と協議して改修を考えていききたいと思っております。

④長浜市小谷城戦国ミュージアムの開業への対応

ここ3年程、新型コロナの影響でJR利用客が大きく減少し、それに伴いJR手数料、レンタサイクル利用料、物販販売額が減少しております。本年に入りその影響も小さくなってきましたが、再流行の恐れもあります。又、来年は北陸新幹線の敦賀開業もあり、当駅利用客は不透明な状況です。

しかし、令和9年度には長浜市小谷城戦国ミュージアムの開業も予定されており、その玄関口としての利用客増加の期待もあります。開業までに管理体制の整備と施設の拡充・充実が必要と考えており、長浜市と協議して対応していききたいと思っております。

⑤屋外トイレ北側及びその東側舗装地の活用

当舗装地は送迎用駐車場及び職員駐車場として利用しており、東西駐車場の予備駐車場としても活用しております。しかし、その利用者や活用機会は少なく、小規模であります。この舗装地を活用してJR利用者や地域の皆様に喜ばれ、当施設の魅力を増加させる活用を考えていききたいと思っております。しかし、JRの安全確保や緊急時対応予定地との絡みもあり、有効な活用策が見いだせないのが現状です。これも長浜市と協議して対応していききたいと思っております。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2 組織体制・職員配置等【審査基準：条例第4条第4号】

(1) 管理運営の組織体制

株式会社まちづくり湖北 業務体制 【令和5年8月1日現在】

代表取締役社長 片岡健策

取締役 8名

監査役 2名

相談役 2名

1. 総務部(総務 庶務 経理)

部長 1名 社員 2名

① 体験農園事業

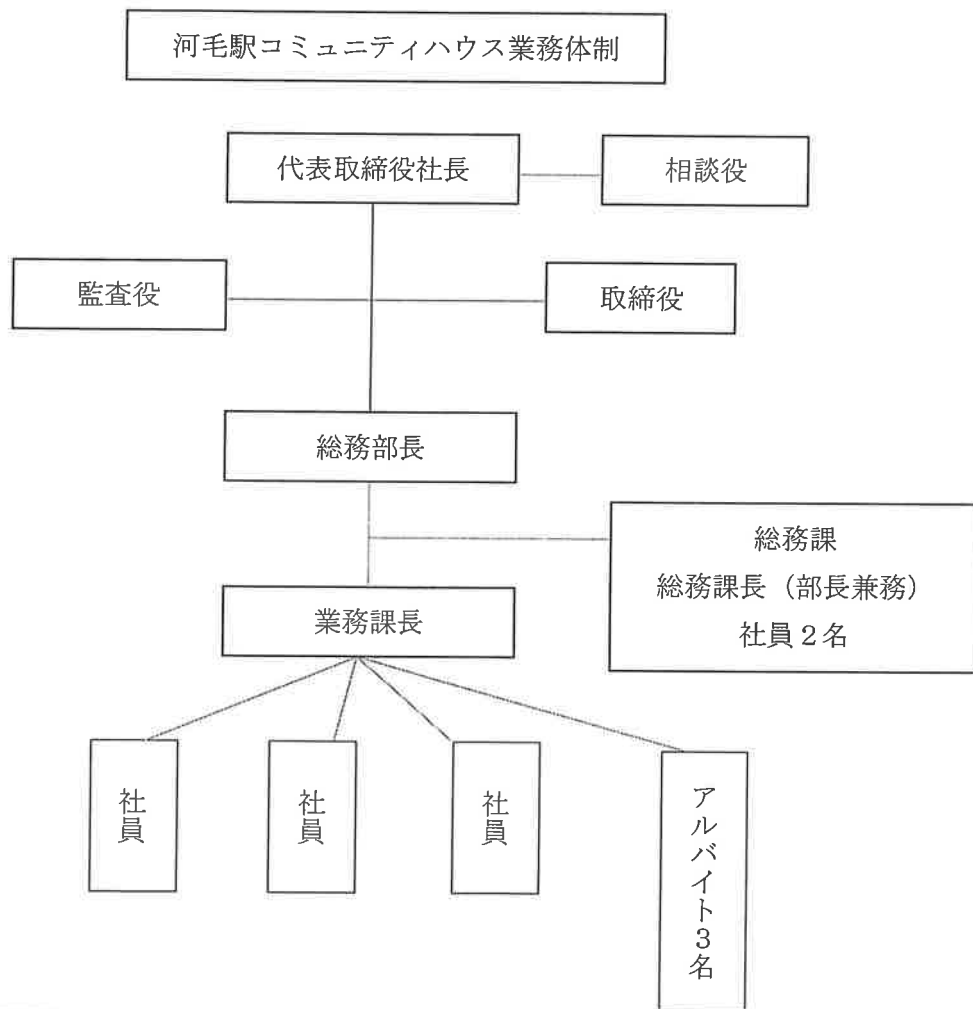
② DIY体験工房事業

③ 空き家・空農地管理活用事業

2. 業務課(河毛駅コミュニティハウス)

河毛駅コミュニティハウスの管理運営

課長 1名 社員 3名 アルバイト 3名





(3) 管理運営に係る職員配置及び今後の採用計画

業務課社員4名が、年365日朝6時30分から夜6時まで1日又は半日で交代勤務しています。昼交代勤務者は週2回、月と木曜にJRの券売機の売上を長浜駅に届けるための要員です。経理は総務課社員が行っています。

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
課長	コミュニティハウス管理		交替	通常勤務 6:30-18:00
社員	コミュニティハウス管理		交替	通常勤務 6:30-18:00
社員	コミュニティハウス管理		交替	通常勤務 6:30-18:00
社員	コミュニティハウス管理		交替	通常勤務 6:30-18:00
経理	事務・経理等（総務課）			9:00-15:00

【勤務例】

	月	火	水	木	金	土	日	月
午前勤務 【6:30~12:15】	A	B	C	A	A	B	C	D
午後勤務 【12:15~18:00】	A	B	C	D	A	B	A	D
昼交替勤務 【12:15~13:25】	E			F				G
事務社員 【9:00~15:00】	I		I		I			I

(職員の採用計画)

火木土日の4日間、トイレと駐車場の清掃を業務とするパート社員1名の採用を考えています。

(3) 人材育成の考え方や職員の研修計画等

人材育成の考え方

駅(ハウス)はまちの玄関口であり、まちの顔です。その気持ちを心がけ業務にあたっています。訪れるひとの“一歩”の印象が大切であることを常に意識し、JRの接客マニュアルを活用しサービス向上に努めています。

職員の研修計画

- ・接客研修 年1回以上 全員参加 (接客サービスマニュアル活用)
- ・窓口業務の研修 JR営業規則・運送約款の勉強会  
販売器具の取り扱い  
列車時刻・乗継案内の説明
- ・インバウンド研修 鉄道/観光英語等の勉強

- ・人権研修 全員年1回受講
- ・防災・減災研修 年1回以上(常に危機感を持つ)
- ・管理職研修 年2回以上 必要に応じ各自関係機関の講習会や研修会等に積極的に参加する
- ・経理 スキルアップ研修等受講

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

### 3 利用促進等【審査基準：条例第4条第1号及び第2号】

1) 施設の利用促進に向けた具体的な取組（施設の特色を活かした自主事業の展開を含む。）及び達成目標を提示してください。

#### ① 鉄道利用の増進

- \*交通ICカード（イコカカード）の利用者の拡大  
利用エリア拡大・ポイントサービス開始  
交通電子マネーの利用等の便利さの宣伝活動  
イコカ定期券利用者のチャージの利用の宣伝・推進活動  
(例) 河毛駅利用促進キャンペーン実施
- \*券売機等販売機器新設・機能増強の要望  
(発売口座の新設・遠距離・往復乗車券類の販売)

#### ② 河毛駅周辺における交通の円滑化・アクセス等の確保

- \*駐車場・駐輪場の確保  
ハウス前ロータリー北広場等有効の活用・案内等表示  
長期放置の車・自転車の整理
- \*こはくちょう(デマンド)タクシー宣伝・周知活動  
地域福祉交通弱者の足の確保・利用促進・JRとの連携  
ハウス内宣伝ポスター作成・早見表の作成
- \*レンタサイクル事業の強化  
コハクチョウバスの廃止に伴う駅からアクセス輸送。  
ヘッドマークを作成し装着し観光宣伝とイメージアップ  
ヘルメット・雨具・防寒具（手袋等）の無料貸出  
サイクルの充実（電動自転車のバッテリー交換、新車購入等）  
観光マップ・モデルコースを作成し利用エリアの拡大
- \*タクシーの連携  
駅から目的地までのタクシー料金・時間と案内資料の作成  
観光モデルコースの作成・貸切料金表示

③ 湖北長浜市観光の拠点化の取り組み

\*観光案内地図の作成・河毛駅を核として駅勢圏の拡大

(旧浅井・旧びわ・富田人形・ピオトープ・尾上温泉・須賀谷温泉・姉川温泉・道の駅〔みずどりST・浅井三姉妹の郷〕など)

\*駅勢圏内の隠れた自然・文化・歴史遺産等の掘り起し活用

◇自然遺産

- ・里山事業の丁野山城・中島城
- ・湖北野鳥公園・西池など

◇文化・風俗行事等遺産

- ・信仰の里・湖北長浜の取り組み
- ・観音の里のホトケたちの講座開講の宣伝・啓発活動
- ・おこない・まわり仏など
- ・富田人形など

◇歴史遺産の発掘

- ・「戦国の聖地：湖北長浜の聖地の小谷城・清水谷武家屋敷群・発掘現場説明会資料の掲示
- ・奥びわこ観光ボランティアガイド協力で駅勢圏内観音さん等のほり起こし（丁野観音堂・小谷寺・山本観音堂など）

\*インバウンドの取り組み

鉄道／観光英語等の勉強（サービスマニュアル活用）

周辺観光案内図の英語化・スマホの活用

JRの券売機は英語表示切替装置活用／ジャパンレールパス熟知  
(小谷城は台湾・ホンコンからの来訪が多い)

\*明治鉄道遺産(日本遺産)・湖北・長浜の地の宣伝観光誘発活動

平成6年春の北陸新幹線敦賀駅開業【長浜市・敦賀市・南越前町観光連携協議会】

\*当社員の観光連携協議会主催の研修会の参加

※ハウス内「明治政府が日本の国運をかけた湖北の鉄道建設(遺産)展示コーナー常設。

\*旧北陸線停車駅印:来駅記念「河毛停車場印」の発売開始

\*SL・鉄道グッズ販売

\*SL・鉄道写真展等の開催

⑤ 新規商品の販売・開発について

\*小谷城・浅井三姉妹等商品

御城印（小谷城・山本山城・丁野城・中島城）

新長政ナンバー入りオリジナルTシャツ

シェアストラップ（台紙が長政・お市 ストラップが三姉妹）

\*鉄道関係商品

鉄道記念写真・記念品・鉄道部品等

\*特産品・農作物・みやげの販売・開発

(例) まちづくり湖北商品と農園の農作物等販売

特産品開発・ブランド化・販路の開発

⑥ JR利用者以外の方への取組

\*観光バス・マイカーの立寄り箇所に

観光案内・休憩・食事・土産物等の販売

\*地域住民の憩いの場の提供・ウォーキングの休憩場所

\*売店の充実

河毛地区は店がなく高齢者世帯等が買い物に来られる。

⑦ 河毛駅活性化委員会の設立

コロナ禍落ちこんだ利用者をハウスに、各種展示会等の開催

(例) 葛籠尾崎湖底遺跡の土器類の展示

草野鍛冶屋の展示と体験会開催

オオワシや鉄道写真・絵画展など

サロン等地域活動の紹介と作品の展示会

【達成目標】

年度	利用者数	積算根拠
令和6年度	880人	コロナ禍で大きく落ち込みが回復してきた。少子化で通学の落ち込み予想される。特に、観光面に新たな企画、各種地域交流の連携をはかり、一歩踏み込んだ施策を展開し、令和9年度に小谷城戦国ミュージアム開館が予定され、利用者数の目標達成に取り組むたい。
令和7年度	900人	
令和8年度	920人	
令和9年度	960人	
令和10年度	1000人	

(2) 地域・関係機関・ボランティア等との連携についての考え方や方策を提示してください。

地域との連携については、地域の理解無くして当ハウスの存続は見込めないと考えており、地域の皆様の理解と協力を得ることが必須であると考えています。

関係機関やボランティアとの連携については、公的施設として関係機関と良好な関係を築くことは当然であると考えています。又、ボランティアとの関係についても、特に観光関係での連携は密にする必要があると考えています。

① 観光関係

小谷城や湖北水鳥公園の最寄り駅として、観光関係の団体やボランティアとの連携は不可欠なものと考えており、役員や職員も率先して会員等に加入しています。当社の社員は奥びわこ観光ボランティアガイド協会に2名所属しており、日頃は小谷城を中心に長浜市を訪

れる観光ガイドとして活躍しております。各種研修を受け豊富な知識を持っており、他の社員にも指導に当たっています。特に下記の機関や団体等とは深い連携を保っています。

長浜市観光協会  
小谷城戦国歴史資料館・  
道の駅〔水鳥ステーション・浅井三姉妹の郷〕  
須賀谷温泉・尾上温泉  
高月駅東観光案内所  
木ノ本駅おかん  
小谷城址保勝会  
奥びわこ観光ボランティアガイド協会

② 地域イベントの参加・協力・情報の発信

\*小谷城戦国まつり

ハウス内にポスター・パンフレットを掲出し PR するとともに模擬店を出店して祭に協力している。

③ 土産品委託販売

\*湖北を訪れる観光客に記念の土産品として、浅井氏・三姉妹等戦国グッズ・地域特産品等を委託販売しています。

◇小谷城和りんご会(駅前:りんご園 特産品:和りんごジャム)

◇富田人形(ハウス内に人形展示)

◇賤ヶ岳七本槍・脇坂安治顕彰会(ハウス内に旗・案内)など

④その他

\*湖北福祉の会・・・駅前花壇の苗植えを年2回行っていただいております。

\*大阪汽笛の会、大阪交通資料研究会等より鉄道グッズや資料提供で協力いただいております。

(3) 施設のPRや情報提供など広報活動についての効果的な取組を提示してください。

① ホームページ・フェスブック・インスタグラム・ツイスター等活用

河毛駅コミュニティハウスの宣伝・イベント展示会等。利用設備の案内  
随時の観光列車の運行情報。

周辺の季節の観光情報・イベント・祭り等の掲載

②小谷城や野鳥飛来などの季節の情報をハウス内にて提供

・滋賀県のHPや情報冊子「見聞録」等より得た情報をハウス内に掲示

・各関連施設へポスター掲示を依頼して、情報を発信

③ 地方情報誌の販売

・「長浜みーな」・「湖国と文化」・サンライズ出版等

④ 観光案内ガイド知識の習得

小谷城・野鳥情報・観音など長浜市の魅力を観光ガイド

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

#### 4 サービス向上等【審査基準：条例第4条第1号及び第2号】

(1) 利用者等からのニーズの把握方法を提示してください。

\*アンケート箱を設置し、JR乗降客や観光客などの駅利用客の要望及び意見を把握して、お客様利用満足度の向上を目指します。

\*ホームページからのお問い合わせについては、メールにて対応します。

\*日頃から、接客対応の研修や訓練を行い、接客サービスマニュアルを活用してトラブルの未然防止に努めます。

(2) 利用者等からの苦情等に対する対応について提示してください。

\*速やかに対応し、現場で処理できることは処理します。トラブルがあれば、直ちに上司に連絡して対応を協議します。

\*苦情・トラブル等については、きちんと内容を把握し、職員間で情報を共有します。

\*内容によっては、長浜市やJRに報告または要望書を提出します。

\*日頃から、接客対応の研修や訓練を行い、接客サービスマニュアルを活用してトラブルの未然防止に努めます。

(3) その他サービスの質を維持・向上するための取組について提示してください。

\*野鳥観察に来訪される方に、野鳥飛来情報の提供や撮影スポットの案内をしています。

※オオワシ、コハクチョウ、オオバンやカムリカイツブリの浮巢など

\*駅舎周辺のたくさんのプランターや植木鉢、駅前ロータリーの花壇、ハウス内の四季折々の生け花が利用者の癒しとなっています。

\*雨天時、レンタサイクルを利用されるお客様に無料でレインコートを貸出しています。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

#### 5 施設の管理運営等【審査基準：条例第4条第3号及び第4号】

(1) 施設の管理運営における経費節減のための取組について提示してください。

\*冷暖房の温度管理は、夏場は28度・冬場は19度に設定しています。

\*ハウス内の照明は状況に応じて、こまめに照度を調整しています。

\*駐輪場・駐車場の照明の節電は、こまめに点灯時間を調整しています。

\*ハウス内外・駐輪場の電球のLED化を推進します。

(2) 維持管理業務（清掃・保守点検・警備等）の内容、方法、頻度等について提示してください。

金庫鍵、戸締まり、火の用心、電灯、器具類、民間警備会社の管理と清掃業務のチェック表を作成し管理します。

・ハウス内/外回り清掃…1日1回以上

・トイレ清掃・ゴミ拾い・自転車の整頓…毎日

\*毎日閉館前に再確認しチェック表に記入…

金庫の鍵・戸締り・火の用心・電灯・器具類

\*外観点検…月2回

\*落書き点検…週2回

\*電灯照明点検・照明時間調整…随時

\*「ゴミのない美しい駅」をめざし、業務にあたります。

施設内除草作業…年数回

ハウス周辺除草作業…随時

小谷城和りんご園除草作業…年数回

トイレ入口にツバメ侵入防止ネットの設置

\*設備の故障、破損などは速やかに修理を行い、利用者の安全対策に細心の注意を払います。

\*備品は大切に使用し、保管台帳を作成し管理します。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 6 その他【審査基準：条例第4条第4号】

(1) 利用者の個人情報を保護するための取組を提示してください。

※.長浜市個人情報保護条例を遵守する。

すべての事業で取扱う個人情報及び社員等の個人情報を取得および利用する場合には、利用目的を明確にし、特定された利用目的の達成に必要な範囲内で適正に個人情報を取扱い、目的外利用はしない。

### ◇個人情報を取得する場合

\*利用目的を通知し本人の同意を得る

\*同上以外で利用する時は本人の同意を得る

\*第三者へ提供する場合は目的を明確にして本人の同意を得る

\*その他個人情報保護法を遵守する

\*重要な書類に付いては施錠出来る場所に保管する

\*書類は外部へ持ち出さない

(2) 施設の管理運営における環境に配慮した取組を提示してください。

### ① ごみの減量化・資源化

\*あらゆる設備に対し予防保全、予知保全を定期的を実施する。

\*「ごみのない美しい駅」をめざし、啓発ポスター等を作成。ゴミの減量に協力を求め、出来るだけ家庭に持ち帰っていただくよう、ご理解ご協力をお願いします。

\*分別して資源ゴミに出すようにする。

\*施設設備は日常の手入れを計画的に実施し、長寿命化に努める。

② 花・緑のある自然環境豊かな施設づくり

\*ハウス周辺は緑で囲まれ、ハウスは木造りで大変温かい雰囲気を出している。

\*ハウス内には季節の生け花や観葉植物等で飾り付けお客様をお迎えしています。

\*トイレにお花を生け、駅前花壇を整備し、花のある自然豊かな施設づくり。

③ 節電と照明器具のLED化

\*地球環境に優しい社会をめざし、無駄なエネルギーの節約に努めます。

※ 照明器具のLED化に。

(3) 防災、防犯その他緊急時(災害・事故等)の対応及び危機管理体制について提示してください。

\*長浜市地域防災計画を熟知し、気候変動を含めて、災害頻度もレベルも今後さらに激甚化していくと考え、常に危機感を持つ。

\*長浜市・JR長浜駅・地元警察・消防署・医療機関との連絡及び協力を密にする。

\*いつ、いかなる場合にあってもしっかりと身体生命の安全を第一とする。

\*管理施設内で盗難・器物損壊・車上荒らし等が起きないように、十分に警戒し、問題発生時には、関係機関に連絡する。

\*大雨・強風等の異常気象で、災害発生の恐れがある場合には、身の安全を図ると同時に、迅速適切に避難誘導・救護活動を行い、関係機関へ連絡・救援を求める。

\*河毛駅駅前施設連絡網にて速やかに連絡・報告を行う。

\*年1回以上の防災・減災対策の研修及び訓練を実施する。

(4) 同様・類似の業務の実績等があれば、記入してください。

\*農村婦人の家赤谷荘 平成 23 年 12 月～平成 25 年 3 月末

\*葛籠尾崎湖底遺跡資料館 平成 21 年 6 月～平成 22 年 3 月末

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙(A4版)を作成してください。



## 7 自由提案

その他施設の管理運営業務を効果的・効率的に推進していくために提案したいこと、貴団体の独自性やアピールしたいことがあれば、記入してください。(例:女性・若者の参画、資材等の地元調達など)

湖北のJR北陸線は日本海へ通ずる大動脈として特急が走り大きな役割を果たしてきました。しかし今後、北からの北陸新幹線の延伸と共にその地位はおびやかされます。長浜市が中心となり湖北の鉄道利用増の施策が必要必須となります。観光イベント列車の運行などを企画してはどうでしょうか。

### ① 長浜市内のJR各駅周辺市関連施設の連携した観光客の誘致活動

- \*湖北のJR北陸線ふり鉄道旅マップ等冊子の作成
- \*長浜駅まで来ている観光客を市内の北へ足向けの施策
- \*各駅観光スタンプを設置しスタンプラリーを開催
- ・長浜駅観光案内所に沿線観光案内図・宣伝物・コーナー等を設置
- ・長浜市の観光滞在時間を長くし、市内での宿泊を誘発

### ② JR各社・旅行会社等の連携

- \*関東方面(首都圏)からの湖北への観光客等の入込は今まで米原口がほとんどですが、今後は北陸新幹線の延伸と共に敦賀口から増えると予測され、北陸からの観光客を湖北へ取り込む施策が必要となります。それにはJRへ要望しアクセス確保しなければなりません。

- \*観光情報提供・観光誌掲載への働きかけ

最近JR西日本の観光情報誌・見聞録等の湖北・長浜市掲載が少ない。

(例)長浜駅前・長浜テラスで展覧会・イベント開催の掲載

(例)各駅の特産品・味覚を紹介した食べ歩きマップの作成

- \*フリーパス乗車券の設定(湖北・長浜ぐるりんパス)JR要望

### ③ 駅(コミュニティハウス)および駅周辺の整備

- \*コミュニティハウスと駅前広場の充実---魅力ある施設---滞在時間空間
- \*周辺地・地域の顔・まち歩き・散策路・休憩所の整備
- \*滞在型観光
- \*自然・歴史・文化遺産

(例)河毛駅周辺

- ・小谷城スマートIC周辺アグリビジネス拠点地への河毛駅周辺の繰込み

農業・林業体験農園・果物狩り等・農作物の加工・農業公園化

- ・河毛駅から小谷城跡までの通ずる道を戦国ロマン歴史街道として整備。

山脇山砦・丁野山城・中島城・虎御前山城の遊歩道の整備・里山事業。

- \*山脇山をびわ湖・竹生島の見える山に整備

- \*沿線に花や木を植え自然豊かな歴史公園として美観地区に整備

※令和9年度開館予定小谷城戦国ミュージアムのJR 玄関駅の役割の重要性を認識。

様式第3号

収支計画書（総括表）【審査基準：条例第4条第3号及び第4号】

1 収入 (単位：千円)

科目	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	合計
指定管理料	6,338	6,338	6,338	6,338	6,338	31,690
その他の収入	2,850	2,900	2,950	3,050	3,150	14,900
小計（指定管理業務）	9,188	9,238	9,288	9,388	9,488	46,590
自主事業収入	550	600	650	750	850	3,400
・・・						
合計	9,738	9,838	9,938	10,138	10,338	49,990

2 支出

科目	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	合計
人件費	5,916	6,212	6,523	6,850	7,193	32,694
維持管理費	1,900	2,000	2,100	2,200	2,300	10,500
修繕費	300	400	500	600	700	2,500
その他の支出	0	0	0	0	0	0
小計（指定管理業務）	8,116	8,612	9,123	9,650	10,193	45,694
自主事業費	480	504	530	560	590	2,664
・・・						
合計	8,596	9,116	9,653	10,210	10,783	48,358

様式第3号の2

収支計画書（年度別内訳表）

年度	令和 6年度（令和6年4月1日～令和7年3月31日）
----	----------------------------

1 収入

（単位：千円）

科目		金額	積算根拠等
指定管理料		6,338	
その他	JR 販売手数料	2,150	ICOCA 拡販見込
	レンタサイクル利用料	700	
	計	2,850	
小計（指定管理業務）		9,188	
自主事業収入		550	特産品委託販売 戦国グッズ販売 自販機・コインロッカー売り上げ
・・・			
合計		9,738	

2 支出

科目		金額	積算根拠等
人件費		5,916	駅職員4人 駅昼交代員3人 事務員3人
維持管理費	光熱水費	982	電気・上下水道
	通信費	85	電話・NHK受信料
	警備費	201	セコム警備保障
	消耗品費	332	事務用品 施設備品
	印刷費	150	チラシ・観光案内・日誌等のコピー
	レンタサイクル維持管理費	150	レンタサイクルの修繕・保険代
	計	1,900	
修繕費		300	
その他	××事業		
	・・・		
	計		
小計（指定管理業務）		8,116	
自主事業費		480	
・・・			
合計		8,596	

注 事業年度ごとに記入してください。

様式第3号の2

収支計画書（年度別内訳表）

年度	令和 7年度（令和7年4月1日～令和8年3月31日）
----	----------------------------

1 収入 （単位：千円）

科目		金額	積算根拠等
指定管理料		6,338	
その他	JR 販売手数料	2,150	ICOCA 払戻見込
	レンタサイクル利用料	750	
	計	2,900	
小計（指定管理業務）		9,238	
自主事業収入		600	特産品委託販売 戦国グッズ販売 自販機・コインロッカー売り上げ
・・・			
合計		9,838	

2 支出

科目		金額	積算根拠等
人件費		6,212	駅職員4人 駅昼交代員3人 事務員3人
維持管理費	光熱水費	1,040	電気・上下水道 前年度の約5%増
	通信費	90	電話・NHK受信料 //
	警備費	201	セコム警備保障
	消耗品費	352	事務用品 施設備品 //
	印刷費	160	チラシ・観光案内・日誌等のコピー //
	レンタサイクル維持管理費	157	レンタサイクルの修繕・保険代 //
	計	2,000	
修繕費		400	
その他	××事業		
	・・・		
	計		
小計（指定管理業務）		8,612	
自主事業費		504	
・・・			
合計		9,116	

注 事業年度ごとに記入してください。

様式第3号の2

収支計画書（年度別内訳表）

年度	令和 8年度（令和8年4月1日～令和9年3月31日）
----	----------------------------

1 収入

（単位：千円）

科目		金額	積算根拠等
指定管理料		6,338	
その他	JR 販売手数料	2,150	ICOCA 払戻見込
	レンタサイクル利用料	800	
	計	2,950	
小計（指定管理業務）		9,288	
自主事業収入		650	特産品委託販売 戦国グッズ販売 自販機・コインロッカー売り上げ
・・・			
合計		9,938	

2 支出

科目		金額	積算根拠等
人件費		6,523	駅職員4人 駅昼交代員3人 事務員3人
維持管理費	光熱水費	1,100	電気・上下水道 前年度の約5%増
	通信費	95	電話・NHK受信料 //
	警備費	201	セコム警備保障
	消耗品費	376	事務用品 施設備品 //
	印刷費	168	チラシ・観光案内・日誌等のコピー //
	レンタサイクル維持管理費	160	レンタサイクルの修繕・保険代 //
	計	2,100	
修繕費		500	
その他	××事業		
	・・・		
	計		
小計（指定管理業務）		9,123	
自主事業費		530	
・・・			
合計		9,653	

注 事業年度ごとに記入してください。

様式第3号の2

収支計画書（年度別内訳表）

年度	令和 9年度（令和9年4月1日～令和10年3月31日）
----	-----------------------------

1 収入 （単位：千円）

科目	金額	積算根拠等
指定管理料	6,338	
その他	JR 販売手数料	2,200 ICOCA 拡販見込 小谷城戦国ミュージアム開催乗客見込
	レンタサイクル利用料	850
	計	3,050
小計（指定管理業務）	9,388	
自主事業収入	750	特産品委託販売 戦国グッズ販売 自販機・コインロッカー売り上げ
・・・		
合計	10,138	

2 支出

科目	金額	積算根拠等
人件費	6,850	駅職員4人 駅昼交代員3人 事務員3人
維持管理費	光熱水費	1,160 電気・上下水道 前年度の約5%増
	通信費	100 電話・NHK受信料 //
	警備費	201 セコム警備保障
	消耗品費	394 事務用品 施設備品 //
	印刷費	177 チラシ・観光案内・日誌等のコピー //
	レンタサイクル維持管理費	168 レンタサイクルの修繕・保険代 //
	計	2,200
修繕費	600	
その他	××事業	
	・・・	
	計	
小計（指定管理業務）	9,650	
自主事業費	560	
・・・		
合計	10,210	

注 事業年度ごとに記入してください。

様式第3号の2

収支計画書（年度別内訳表）

年度	令和 10年度（令和10年4月1日～令和11年3月31日）
----	-------------------------------

1 収入

（単位：千円）

科目	金額	積算根拠等
指定管理料	6,338	
その他	JR 販売手数料	2,250 ICOCA 拡販見込小谷城戦国ミュージアム開催乗客見込
	レンタサイクル利用料	900
	計	3,150
小計（指定管理業務）	9,488	
自主事業収入	850	特産品委託販売 戦国グッズ販売 自販機・コインロッカー売り上げ
・・・		
合計	10,338	

2 支出

科目	金額	積算根拠等
人件費	7,193	駅職員4人 駅昼交代員3人 事務員3人
維持管理費	光熱水費	1,220 電気・上下水道 前年度の約5%増
	通信費	105 電話・NHK受信料 //
	警備費	201 セコム警備保障
	消耗品費	414 事務用品 施設備品 //
	印刷費	183 チラシ・観光案内・日誌等のコピー //
	レンタサイクル維持管理費	177 レンタサイクルの修繕・保険代 //
	計	2,300
修繕費	700	
その他	××事業	
	・・・	
	計	
小計（指定管理業務）	10,193	
自主事業費	590	
・・・		
合計	10,783	

注 事業年度ごとに記入してください。