

## 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。

●地域人口約3,500人、高齢化比率40%といった長浜市唯一の過疎地域余呉町に立地する公共施設「ウッディパル余呉」の指定管理を受け、4年が過ぎました。累積で3千万円、単年度でも6百万円の赤字を発生させていた当施設の再生を図るため、指定管理制度の基本的な考え方である「民間の発想を生かした積極的な経営を展開し、黒字に転換してほしい」との行政側の意向もあり、平成21年度から弊社が指定管理会社に指名されました。

●この施設の再生を図るに当たり、弊社の方針は、『「社会貢献と地域活性化」を基本に、「ロハス」な生き方を提唱し、地域の様々な主体と協働して、湖北地域の新しい観光開発や地域創造、人材育成の担い手となるとともに、都市と農山村・人間と自然が共生する地域社会を構築すること』を掲げました。いわば、当施設の経営のみを考えるのではなく、地域の人と力を合わせ余呉地域全体をどのように活性化していくかありました。

●過疎地であり通過交通がない余呉町にいかに人を呼び込むか、また、地域の人に「過疎地でも心は過疎ではなく豊かであり、奥深い自然と温かいコミュニティのなかでゆつたりとした時間と人間サイズのまち」であることに誇りを持って生きていただくにはどうすればいいか、言わば「余呉町をみんなでいかに魅力ある地域にするか」につきると思います。

●そこで、文化をまちづくりの軸にと進めてきた「芸術村 IN 余呉 ムーヴメント」や「買い物難民解消に向けた移動コンビニ事業」、「東北大震災被害地への絵本の送付」、「地産地消の特産品づくり」、「グランドゴルフ管理を愛好団体に任せること」、「大学・行政・利用者とのきめ細かなネットワーク」等々・・・余呉にこだわり余呉への愛着を心に職員一丸となって懸命に努力を続けて参りました。その結果、総収入は平成20年度64百万から平成24年度125百万へと倍近く売上が伸びるとともに、この4年間はすべて黒字決算とすることができます。また、従業員も9名から24名へと増やす等、雇用の拡充も達成いたしました。有り難うございました。

●さて、今後のウッディパル余呉に当たってですが、弊社経営の基本理念は次の4点にあります。

- 1 自利利他の精神による地域社会への貢献・奉仕（CSR）
- 2 感謝の念と謙虚な心
- 3 地域との共存・共生
- 4 自己研鑽・人材育成

この視点に立って今後の経営は次の視点から行いたいと考えます。

1つが「余呉の資産をどう活かすか」です。余呉町は近代工業社会には乗り遅れたものの、日本の原風景がふんだんに残る町であり、これまでの経済至上主義により忘れられた「自然と人の絆を大切にした暮らしのスタイル」を提案できるまちです。例えば米や山菜などの豊かな食材、中央分水嶺が走る自然資源、賤ヶ岳合戦などの豊富な歴史文化、色濃く残るコミュニティに包まれた多様な人材・・といった豊かな地域資源をもっと活用します。

具体例 レストラン部門「地産地消の田舎料理ランチバイキング」

そば打ち体験・山菜摘み体験・余呉特産料理の提供

余呉町中央分水嶺トレイル・炭焼き体験・小原かご体験・

星空観察会・アカショウビンなど野鳥見学体験等の実施

余呉の新たな自然景観づくりをめざして寄付金を募り、余呉千本桜植樹を達成

余呉町は中世日本歴史の舞台となったことから、余呉の歴史文化を活かしたフォーラムの開催・余呉の名刹「洞寿院」の坐禅堂を使った座禅体験や俳句大会等の開催

2つめが、「余呉の魅力をいかに全国に発信するか」です。そこで、地域住民と一緒にとなって、「子育て支援・ホッとママタイム」、「高齢者の集い」、「フォトコンテスト」、「七夕・夕涼み会」、「夏休み子ども体験塾」、「音楽祭」、「落語会」、「スノーフェスタ」等の多様なイベントを実施しました。

また、余呉の情報を発信するため「各種フォーラムへパネラー」として積極的に参加したほか、NPO団体とも連携を図り、特に「HCCグループ（大津市）」と共同し「台湾人ツアーや」を実施したことや、余呉のアイデンティティを高めるとともに、積極的な情報発信を促進するため、「芸術村 IN 余呉」運動を主導的に取り組みます。

3つめが「地域貢献によりいかに余呉地区を魅力ある地域にするか」です。限界集落の多い余呉町の「買い物難民」を解消するため、移動コンビニを開始しました。また様々な団体の事務局を担うとともに、まちづくりボランティア事業に積極的に参画して参りました。今後も余呉の魅力ある地域づくりに参画します。

次に、私どもは「ウッディパル余呉」の管理運営に当たり、次のような4つの柱を提案します。

## 1 地域貢献をめざした経営

- 黒字転換と共に雇用を拡大したこれまでのウッディパル余呉経営により取得したノウハウを活かし、利用者本位の公平公正で信頼性に基づく経営とともに、民間活力による安いコストで高いサービスの提供に努めます。
- 地域全体が「魅力あるまち」となるよう、地域住民とともにまちづくり事業に参画します。特に移動コンビニや各種観光事業・文化事業には積極的に参画します。
- ハイレベルなサービスの提供を目的に、定期的に利用者アンケートを実施するなど、自己評価を行うとともに、市へは事業報告書で報告します。
- チラシやブログ、HP、フェイスブック等により積極的なPRを行います。

## 2 地域資産の活用をめざした経営

- 賤ヶ岳や玄蕃城、菅山寺、洞寿院、茶わん祭りの館などの歴史資産に加え、余呉湖、横山などの自然環境資産をネットワークし、歴史大学やトレイルなど事業を展開します。
- 旧余呉小の活性化や古民家、農業体験、木工体験、農産物、山菜等々の地域資産を活用し、持続可能な地域づくりと連携した運営に務めます。
- 映画や演劇、ライブコンサートといった各種イベントや教養講座、文化・スポーツ教室・美術展覧会の開催に参画し、新たな文化のまちおこし事業と連携した運営に務めます。
- 他の施設と連携し、他施設が行うイベントや案内等についても積極的に情報発信し、利用者等の利便性を高める施設運営に務めます。

## 3 地域経済への貢献をめざした経営

- 障害者や高齢者、母子家庭といった就労困難者を雇用するなど、雇用拡大に努め、地域経済の発展に寄与します。
- 職員の採用や物品の購入は地元優先に配慮します。
- 豊かな自然資源（余呉湖・横山等）や玄蕃城、賤ヶ岳といった歴史文化資産の集積を活かし、長浜市域内外から多くのお客様を誘引し、地域全体の経済循環に寄与します。
- 地産地消を基本とした農業・林業・特産品などの開発と販売を地域と連携し推進します。

## 4 安全安心で使いやすさを最優先した経営

- これまでの実績を基本に、の適切な管理を行います。特に舞台機器操作には専門技術者を確保するなど、万全の対応につとめます。
- 危機監理マニュアルを作成し、事故や災害時には市や関係部署への連絡等も含め、迅速な対応を図ります。また、夜間におけるトラブルについても有人警備や機械警備に加え、現有職員も含めた人的資源の有効活用により、的確な対応を図ります。
- 利用者の満足度を高めるため、職員教育を実施するとともに、AEDも常備します。
- 利用者からの問い合わせや要望、苦情等にはそのレベルにより、現場での対応に加え、弊社現有職員全てが適切な対応に努めます。
- 日常的な点検や定期清掃により、施設や周辺植栽等の適切な維持管理に努めます。また、危険箇所等を発見した場合、直ちに市や関係部署へ連絡するなど、適切な対応を図ります。
- アイドリングストップやゴミの分別、省エネ物品購入など、環境に配慮した運営に努めます。
- 飲食物の販売等により、利用者の利便性を高めます。
- 施設の価値を高めるため、周辺部も含め徹底した清掃に努め、利用者が楽しくなる美しい施設環境づくりに努めます。

## 5 個人情報保護や情報公開制度に配意した経営

- 個人情報の取り扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」および「長浜市個人情報保護条例」の規定を遵守し、適切な感じに努めます。
- 文書等の開示等情報公開については「長浜市情報公開条例」に準じ、適正な公開に努めます。

(2) 指定管理者を希望する理由・目的を提示してください。

消費者が少ないとや交通が乏しいなど過疎地余呉町でのサービス産業の経営は大変厳しいものがあります。合併により行政機能・商工会議所・観光協会等は隣町へ重心移動するとともに、地域にあった商店や企業もいつのまにか無くなっています。

しかしながら、人の営みや暮らしが有り続けるなら、このような過疎地であっても他に出来ないことが出来るはずです。コンビニやスーパーがなくても第2次・第3次産業が無くても他には無い大きな価値がたくさんあるのです。イタリアの小都市キヤンティの町長は「大きくなりすぎない町」「スーパーやシネコン・大型ホテルの無い町」「大都市で望めない質の高い暮らし・ゆったりとした時間・人間サイズのまち」を造ろうと「スローシティ・スローフード」運動を提唱されました。

余呉町の目指すべきものはまさにこの「自然と健康を大切にした持続可能なまちづくり」です。

ウッディパル余呉の経営以上に余呉町の活性化を願いこの4年間苦しみながら心を一つにして懸命に努力してきたこの実績を次の管理運営と過疎地余呉町の振興のお役に立てたいと考えます。

これまで旧長浜市民の目に入ることが無かった余呉町の事業がようやく認められるようになって参りました。過疎であるからこそ、何も無いまちであるからこそ解決すべき課題は山ほどあります。その解決は誰に頼るでも無く、誰に文句を言うわけでも無く、住民自らが自立しやらねばなりません。合併後4年目を迎えるとしていますが、広大な新長浜市を格差無く一体的に運営するには長浜市全体を見据えた「市民の交流と協働」の仕組み作りが必要です。長浜青年会議所やロータリークラブなどが余呉町へ来て下さるようになりました。この経験を活かし、様々な市民団体と連携し、市域全域での市民交流の場づくりを進め、長浜市民の更なる一体化に寄与したいと考えます。

以上、弊社は、「ウッディパル余呉」を単なる施設（ハード）に止める事なく、「地域の課題を解決し持続可能な地域づくりのプラットホーム」として市民の誇りとなる施設にしたいと考えます。

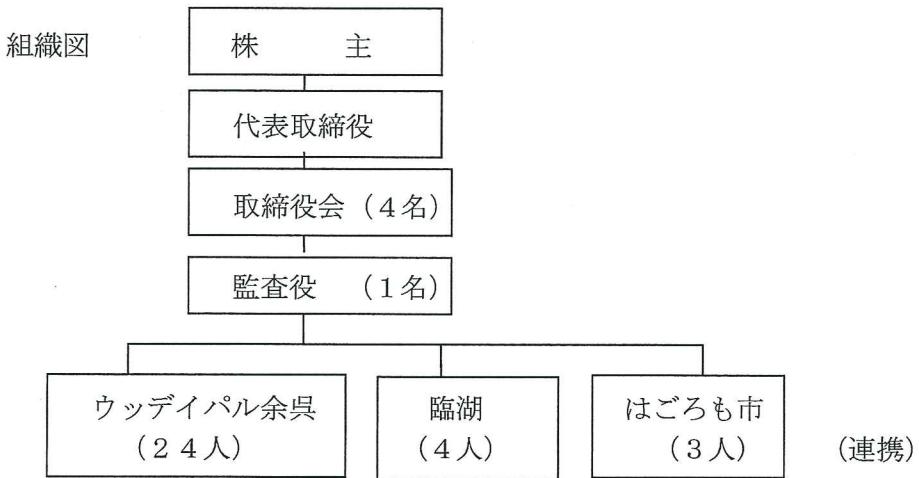
欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 2 組織体制・職員配置等

(1) 管理運営の組織体制を提示してください。

### 組織体制

■これまでの指定管理者経営に関するノウハウを活かし、利用者本位の、安心安全で社会のお役にたつ経営とともに、民間活力による安いコストで高いサービスの提供が可能な組織とします。



(2) 管理運営に係る職員配置を提示してください。

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
総括支配人	業務の全責任	甲種防火管理者・ 危険物取扱者(乙4) 食品衛生管理者	常勤	通常勤務 9:00-18:00
支配人	営業企画総務関係・施設の管理・	甲種防火管理者・ 危険物取扱者(乙4) 食品衛生管理者 大型特殊・大型	常勤	通常勤務 9:00-18:00
副支配人	営業関係・施設管理	甲種防火管理者・ 危険物取扱者(乙4) 2級ボイラー技師 第3種電気主任技術者・大型・大型特殊	常勤	通常勤務 9:00-18:00
総務部長	総務・(経理・労務全般)・企画	日商簿記二級資格 野菜ソムリエ	常勤	通常勤務 9:00-18:00
総務企画係	総務・(経理・労務全般)・企画・グランドゴルフ関係	調理師免許	常勤	通常勤務 9:00-18:00

	総務企画係	企画関係・IT業務・情報関係	IT	常勤	通常勤務 9:00-18:00
	料理係チーフ	レストラン管理運営	調理師免許 食品衛生管理者	常勤	通常勤務 9:00-18:00
	料理係	レストラン管理運営	食品衛生管理者	常勤	通常勤務 9:00-18:00
	営業係	施設受付・商品開発・情報関係	食品衛生管理者 野菜ソムリエ	常勤	通常勤務 9:00-18:00
	営業係	施設受付・商品開発・情報関係	食品衛生管理者 野菜ソムリエ	常勤	通常勤務 9:00-18:00
	施設部	施設管理・営農関係	大型・大型特殊	常勤	通常勤務 9:00-18:00
	施設部	施設管理・営農関係		常勤	通常勤務 9:00-18:00 (週4日)
	施設部	施設管理・営農関係	大型・大型特殊	嘱託	勤務 9:00-18:00 (週4日)
	施設部	施設管理・営農関係		嘱託	勤務 9:00-18:00 (週4日)
	施設部	宿泊環境管理		嘱託	勤務 10:00-16:00 (週4日)
	施設部	宿泊環境管理		嘱託	勤務 10:00-16:00 (週4日)
	施設部	宿泊環境管理		嘱託	勤務 10:00-16:00 (週4日)
	営業	施設受付・商品開発・情報関係		嘱託	勤務 9:00-18:00 (週4日)
	料理部門	レストラン管理運営	食品衛生管理者	嘱託	勤務 10:00-15:00 (週3日)
	営業	施設受付・商品開発・情報関係	食品衛生管理者	嘱託	勤務 10:00-15:00 (週4日)
	宿直担当	宿泊業務		嘱託	勤務 18:00-8:00 (週2日)

宿直担当	宿泊業務		嘱託	勤務 18:00-8:00 (週2日)
宿泊担当	宿泊業務		嘱託	勤務 18:00-8:00 (週2日)
宿直担当	宿泊業務		嘱託	勤務 18:00-8:00 (週2日)

(3) 人材育成の考え方や職員の研修計画等を提示してください。

●人材育成の基本的な考え方

- ①社会貢献を基本に、顧客満足度を高め、お客様や市民に心から感動していただけるとともに、喜んでいただけることに感謝できること
- ②自分の会社より常に地域の発展を考え、実践すること

●職員の教育と訓練の実施

- |                     |            |
|---------------------|------------|
| ①商工会議所や民間団体の行う研修会参加 | 全員年間2回参加   |
| ②民間団体が行う人材育成研修に参加   | 幹部級年2回     |
| ③消防訓練               | 年2回 5月と12月 |
| ④危機管理研修             | 年1回 5月     |
| ⑤AED研修              | 年1回 5月     |
| ⑥接客研修               | 年1回 12月    |
| ⑦設管理研修              | 年2回 5月と10月 |
| ⑧個人情報取り扱い研修         | 年1回 5月     |
| ⑨資格関係取得研修           | 年1回 指名制度   |
| ⑩人権研修               | 年1回 5月     |

(4) 地域住民の就労機会の確保に対する計画等を提示してください。

●過疎地域の振興のため、就労については余呉地域や伊香郡・長浜市を優先

正規職員 若年者・女性・障害者・高齢者等に配慮した雇用

嘱託職員 余呉町を中心に多様な人材を採用

募集方法 ハローワーク・チラシ配布・直接依頼

ポイント 女性・障害者・高齢者等が働きやすいよう、シフト制・就労時間・休日勤務等に工夫を凝らしている

●各種団体の事務局や連携・会員団体名は次の通りです

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。

### ●事務局

- 1、東海・北陸・近畿ブロック国民宿舎運営協議会
- 2、小原かごを復活させる会
- 3、余呉トレイルクラブ
- 4、余呉城郭研究会
- 5、余呉グラウンドゴルフ世話人会
- 6、余呉子どもミュージアム
- 7、芸術村 IN 余呉実行委員会
- 8、余呉町自然・歴史文化研究会（夏休み自然体験塾）

### ●役員

- 1、奥びわ湖観光協会
- 2、余呉地域づくり協議会
- 3、長浜音活協議会
- 4、工藝の郷余呉協議会
- 5、奥びわ宿の会
- 6、よばれやんせ湖北実行委員会
- 7、余呉特産品販売組合
- 8、財団法人湖北水源の郷づくり
- 9、しがグリーンツーリズムネットワーク連絡会

### ●会員・連携

- 1、長浜東ロータリークラブ
- 2、滋賀グリーン購入ネットワーク
- 3、しがこども体験学校
- 4、湖北ええもんづくり本舗
- 5、奥びわ湖観光ボランティアガイド協会
- 6、びわ湖近江路観光圏宿泊部会
- 7、文化経済フォーラム滋賀
- 8、滋賀環境学習支援センター
- 9、びわ湖ビジターズビューロー
- 10、滋賀県中小企業家同友会
- 11、余呉総合スポーツクラブ

### 3 利用促進等

(1) 施設の利用促進に向けた具体的な取組（指定管理者の持つノウハウを活用し、新しい工夫を探り入れたもの）及び達成目標を提示してください。

#### ●宿泊施設、観光関連団体とのネットワークを活かした取り組み

弊社では現在、奥びわ宿の会、びわ湖・近江路観光圏宿泊部会の宿泊施設のネットワーク会合を月に一度開催し、同じ長浜市内の宿泊施設と空き部屋の融通、イベントの開催等の情報の共有を行い、相互に施設の利用促進が図れる取り組みを実施しております。その他、東海・北陸・近畿ブロック国民宿舎運営協議会の事務局を担当し、国民宿舎31か所に共通のパンフレットラックの設置や共通ブログの開設を実施し、相互の利用促進を図り広範囲への情報発信、施設間の連携に取り組んでいます。

また、奥びわ湖観光協会、びわこビジターズビューローをはじめ、一般社団法人北びわこふるさと観光公社、サンケイ旅行会や農協観光、クラブツーリズム等の旅行会社と連携を取りながらグリーンツーリズムや体験型企画旅行の実施に取り組んでいます。

特に奥びわ湖観光協会では理事として地域資源の活用や相互間の協力、連携を積極的に行ってています。

#### ●移住交流を含めた利用促進

いざない湖北定住センターとの情報交換や田舎暮らしフェス等移住交流イベントへ積極的に参加し、魅力ある余呉町の情報発信と移住交流を含めた地域活性、施設の利用促進を行っています。現在、弊社には都市からの移住者を2名採用しておりこうしたPR活動に積極的に参加させています。また、芸術村IN余呉では多くの作家やアーティストと関わりを持ち、移住や文化交流を含めたイベントの開催を行っています。

#### ●地産地消、特産品の開発とPR

弊社では、山カブや赤シソ、エゴマなど地域の食材を活用した特産品の開発、野菜ソムリエによる地域野菜のPRやイベントを行い、地産地消を基本としています。そのため、余呉町はごろも市との連携はもとより、長浜でこだわりの食を提供されている農家の方々や長浜バイオインキュベーションセンターとの連携、長浜北商工会や長浜商工会議所との情報交換を実施し、レストラン運営に役立てています。また、獣害、雪害、後継者不足など地域ならではの問題も多く抱えているため、植物工場による特産品開発や余呉の伝統農法である焼畑農法への取り組みも行っています。

その他、湖北の特産品を開発、販売する湖北ええもんづくり本舗への参加や、よばれやんせ湖北を開催し、湖北全域の特産品のPRにも努めています。、

### ●地域資産を活かす事業

地域資産には自然や歴史文化、観光施設などの資源と人的資源があります。弊社ではブナの原生林やザゼンソウ、賤ヶ岳合戦城郭跡、菅山寺や羽衣伝説、洞寿院、茶わん祭りの館、俳句の道等の多くの魅力ある資源を活用し、お客様に貴重な体験をしていただくことで地域活性、集客に繋げていきます。また、この地域で活躍されている自然観察や歴史文化に詳しい方々、ボランティアで各資産の保全をされている方々、この地域の素晴らしさを発信されようとしている方々とのネットワークを大切にし、情報交換をしながらどのようにすれば後世までこれらの資産が残せるのか、持続可能な地域づくりに取り組みながら集客に繋げていきます。

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。

### 【達成目標】

年度	利用者数	積算根拠
平成26年度	52,900人	グラウンドゴルフ、トレッキングや歴史ツアー等への需要増が挙げられる。また、こうした需要のある体験ツアーやイベントを増やし、情報発信や営業の強化をすることにより多くの集客を見込める。
平成27年度	54,300人	
平成28年度	55,900人	
平成29年度	57,500人	
平成30年度	59,000人	(客単価は1,700円)

(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。

●弊社は余呉町のまちづくり団体「NPO 法人芸術村 IN 余呉」「長浜市文化協会余呉支部」「余呉体育振興会」やボランティアグループ「コスモス畑余呉」「マムズキッチン」等と連携し、年配の方から子供まで楽しめる祭り、映画やライブなどの文化イベントを開催します。また、「余呉町特産品販売組合」「財団法人湖北水源の郷づくり」等と協力し、特産品の開発、まちづくり事業を実施し地域の活性化に寄与します。

(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。

●近年の利用者が情報収集として用いるHPはもとより、フェイスブックやツイッター等いち早い情報を届けるシステムを利用し、効果的に情報の提供を行います。また、パンフレットやチラシによる積極的なPRにより、多くの皆様により喜んで頂けるような情報を提供しお客様のニーズに応えます。

●東海・北陸・近畿ブロック国民宿舎運営協議会や奥びわ宿の会、女子プロガーネットワーク、湖国グリーンツーリズムネットワーク（HCC グループ）、ガズームラプロジェクト等様々な繋がりを通じて、施設や地域のPRをし利用者の増加に努めます。

●月に2回各集落を回る移動コンビニを利用し、特に交通の不便な地域や情報不足に陥りやすい地域へ、チラシなどわかりやすい方法で情報提供を行います。

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。

#### 4 余呉地域の豊かな自然資源や歴史ある資産を活かした地域活性化に関する事業

次の項目別に具体的な取組みを提示してください。

##### (1) 豊かな自然資源や歴史ある資産を活かした住民への憩いの場と交流の場の提供

###### ア 自然・歴史体験事業

- ① スノーフェスタ（冬季にゆきだるまコンテストやそり大会など雪を楽しむフェスティバルイベントを実施）
- ② 春の山菜教室（山菜の取り方から調理方法までを学びます）
- ③ 坐禅体験事業（古刹洞寿院の坐禅堂を利用しての本格坐禅体験を実施）
- ④ 余呉グラウンドゴルフ大会  
(自然豊かなグラウンドゴルフ場で毎月2回の親睦大会を実施)
- ⑤ そば打ち体験（余呉町池原そばと連携してのそば打ち体験を実施）
- ⑥ ホットママタイム  
(田舎に住む若い奥さんたちと取り組むネットワークづくり、ヨガ教室やネイル教室なども実施)
- ⑦ 余呉子どもミュージアム事業  
(小さな子供たちに学びながら楽しむことを体験してもらうイベント、連鳳つくりや科学遊び教室などを実施)
- ⑧ 夏休み自然体験塾（夏休みに実施する子供たちの2泊3日の自然体験ツアー）
- ⑨ ドライフラワー教室  
(地元にある草花を用いたドライフラワー及びプリザーブド教室を毎月2回実施)
- ⑩ 木工体験教室  
(木の特徴を活かしたスプーンや椅子などの製作から、子供向けの自然木クラフト体験教室まで幅広い層の方に実施)

###### イ 地域住民と都市住民との交流事業

- ① 森かけのコンサート（藤井寺市民音楽団と一緒に取り組む交流音楽イベントを毎年開催）
- ② 姫里交流事業（淀川の上流と下流で取り組む交流事業を毎年開催）
- ③ ガズームラプロジェクト  
(トヨタ財団と取り組む都市と田舎を繋げるネットワーク事業)

- ④ 湖国グリーンツーリズムネットワーク事業  
(都市や海外（台湾）から滋賀の田舎暮らしを楽しんでもらう体験事業)
- ⑤ 国民宿舎若手・主任研修会事業  
(国民宿舎の良さを都市部に向けて情報発信する魅力開発事業)
- ⑥ ええもん探検企画  
(余呉の食材・イノシシや熊、シカなどの鍋、伝統料理を楽しむイベント)

(2) 豊かな自然資源や歴史ある資産の広報活動、宣伝活動による誘客の推進に関する取組み

- ①余呉トレイル事業  
(余呉の山々を繋ぐ尾根道を歩くトレッキング事業、毎月2回開催)
- ②賤ヶ岳合戦城郭フォーラム  
(城郭フォーラムの中でも特に賤ヶ岳合戦に関する歴史や砦跡を学ぶフォーラム)
- ③スノーシュートレインイベント（冬山を歩くトレイルイベント、冬季毎月2回開催）
- ④よばれやんせ湖北  
(湖北のおいしい食材を一同に介して食してもらう地域づくりイベント)
- ⑤ 余呉町千本桜計画事業（桜の植樹で余呉を活性化する事業また、毎年植樹頂いた方と交流会を実施）

(3) 豊かな自然や歴史ある資産を活かした地域振興イベントの実施や各種研修及びセミナー等の開催

- ①芸術村 IN 余呉  
(音楽祭や芸術祭を余呉の古民家やお寺などで開催するまちづくりイベント。成安造形大学や BIWAKO ビエンナーレ、アートイン長浜等と連携しながら余呉町全域で取り組んでいる)
- ②城郭フォーラム（長浜市内に現存する城郭跡の現地見学会とフォーラムを実施）
- ③環境フォーラム（環境への取り組みやエネルギーに関してのフォーラムを実施）
- ④小水力フォーラム  
(代替エネルギーの中でも特に余呉に関連する小水力に関するフォーラムを実施)

(4) 豊かな自然や歴史ある資産を後世に引き継いでいくための取組み

- ①小原かご教室（一子相伝で代々伝わる小原籠の後継者をつくる教室）
- ②焼畑山カブ事業（余呉に代々伝わる焼畑を体験してもらう事業）
- ③余呉大学（余呉を含めた近隣の文化や歴史を学ぶ講座と現地見学会）

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 サービス向上等

(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。

- 年に一回、各施設の利用者アンケートを実施し、継続的な業務改善に努めます。
- 施設利用者、各種まちづくり団体、ボランティアグループの方と年間 4 回の会合を設けて、市民や利用者のニーズにあった事業を展開します。

(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。

- 利用者からの問い合わせや要望、苦情等にはそのレベルにより、現場での対応に加え弊社現有職員も含めた適切な対応に努めます。
- 夜間におけるトラブルについても、機械警備や現有職員も含めた人的資源の有効活用により、的確な対応を図ります。
- クレームについては真摯に受け止め、利用者の立場に立って積極的かつスピード感を持って対応するとともに、苦情内容によっては弊社全体で対応します。

- 初期対応 ○相手の立場に立った情報収集  
○丁寧な説明と非があった場合の適切な謝罪
- 2次対応 ○支配人が責任者となって全体で対応  
○必要な場合は市や関係部署と協議
- 再発防止とトラブル根絶のため、各クレームは文書ファイルとして保存し、今後の運営に活かします。

(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。

- 職員はもとよりアルバイトに至るまで、掃除と挨拶を徹底し、毎週金曜日には職員の一斉清掃を実施し、施設内の美化を心がけます。
- 各担当部署に応じた職員研修を受けることにより、よりよいサービスの提供を心がけます。

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 施設の管理運営等

- (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。
- 危機管理対応等における弊社組織のバックアップ体制を確立することにより、日常管理は最小限の職員配置とし、人件費の削減に努めます。
  - 物販を弊社全般で購入することにより事務費の節減に努めます。
  - 除草や除雪を直営で行うとともに、シルバー人材センター等への委託も視野に入れ、経費の節減に努めます。
  - LED電球などの採用により節電環境に配慮します。

- (2) 利用料金の設定及び設定根拠について提示してください。

### ア スポーツ・レクリエーション施設

区分		単位	使用料	利用料金(案)
パットゴルフ場	大人	1回 18ホール	1,500円	500円
	小人		1,200円	400円
	団体		大人 1,200円 小人 1,000円	500円 400円
フィールドアスレチック	個人	1人1回	800円	300円
	団体		500円	300円
多目的遊技場		1時間	300円	300円

### イ 宿泊研修館

区分		単位	使用料	利用料金(案)
大研修室		1時間	3,000円	2,000円
			750円	750円
			3,000円	2,000円
			500円	500円

### ウ コテージ使用料

区分		単位	使用料	利用料金(案)
コテージ	大	宿泊	1棟1泊	45,000円
		宿泊以外	1棟1時間	3,000円
				2,000円

	小	宿泊	1棟1泊	24,000円	21,000円			
		宿泊以外	1棟1時間	3,000円	2,000円			
テニスコ ート	照明なし		1面1時間	1,500円	1,000円			
	照明あり			3,000円	2,000円			
テントサ イト	テント1張り		1日	3,000円	3,000円			
浴室・シャワールーム			1人1回	500円	500円			
木工施設			1人	1,000円	800円～			
駐車場	大型車		1台1回	4,500円	3,000円			
	中型車			3,500円	2,000円			
	小型車			1,500円	1,000円			

※赤子山スキー場リフト施設については、利用を休止しております。

※コテージについては、全てバス付となっておりますので、上記により利用料金をご提案ください。

#### (利用料金の設定根拠)

- 長浜市地域活性化施設条例及び現行の料金を基本に算出しております。

(3) 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。

#### ●基本事項

経営会議を月に1回開催し、問題・課題について協議いたします。

#### ① 快適な環境の維持

●施設内における草刈りは草の伸方を見ながら随時実施し、剪定についても専門家に伺いながら年間1回実施します。また、芝刈りについても随時（1週間1回から2回）実施し、施肥も年2回実施します。

●除雪は弊社所有の除雪機や業者委託により行うとともに、必要な場合は凍結防止剤の散布を行います。

●環境衛生管理として各施設でバルサンの散布を年3回、レストランでは毎月1回害虫駆除を業者委託とし、滅菌器による害虫駆除を毎日実施します。

●清掃は下記の通りとします。

○施設内定期清掃、床面掃き掃除、掃除機掛け 隨時

○カーペットクリーニング 3回／年

○床面ワックスがけ 1回／月

○施設全体のガラス磨き 1回／月

- トイレ掃除、洗面台、汚物処理、トイレットペーパー、石鹼水補充等 2回／1日
  - 事務所・受付・玄関、自動ドアのガラス磨き 2回／1日
  - 宿泊施設チェックイン前、チェックイン後に清掃
  - エアコン、ファンヒーターの清掃 隨時
  - 周辺施設のゴミ拾い 隨時
- \*毎週金曜日は職員の一斉清掃日とします。
- ゴミだし \*分別を徹底し削減に努めます。 隨時

## ② 安全安心の確保

- 防火訓練を年間2回実施し職員の防火意識を高めます。
- 防火対象物定期点検、消防設備保守点検、地下タンクオイル点検を年2回・ボイラ保守点検を年1回・浄化槽管理点検と電気設備保守点検を毎月1回実施します。
- アスレチックについてはオープン前及び営業開始後は毎月1回定期点検を実施します。また、不具合がでると思われる箇所については早急に修繕を行います。
- 車両の中でもマイクロバスについては年2回の点検を実施します。また、除雪車、圧雪車についても年1回の点検を実施し、その他の車両についても法定点検を遵守いたします。
- AEDを常備し、職員には普通救急救命講習を受講させます。

## ③ 保安警備業

- 人的体制と機械警備による24時間体制で保安業務を行います。
- 施設内の点検については1日2回(朝、夕)に「巡回業務チェック日報」(P29参照)に基づき特に不審者、不審物、天候による災害兆候など点検を実施します。
- こうした、維持管理業務及び清掃業務、保安警備業務は「ウッディパル余呉維持管理業務年間作業表」(P26)に基づき実施いたします。

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。

## 7 その他

- (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。
- ①個人情報の取り扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」および「長浜市個人情報保護条例」の規定を遵守し、適切に取り扱います。
- ②文書等の開示等情報開示については「長浜市情報公開条例」に準じ、適正な公開に努めます。
- (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可能な限り電気は消灯するなど、節電に努めます。
- ②省エネ型商品を採用します。
- ③アイドリングストップなどの看板掲示やチラシ配布により、エネルギーの削減に努めます。
- ④ゴミの分別を徹底するとともに、リサイクルなどの徹底により、排出ゴミの削減を図ります。
- ⑤物品の購入に当たっては、「環境にやさしい商品」（グリーン購入法参照）の購入に努めます。
- (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。
- ①弊社全体での取り組み
- 弊社社長を責任者に、対策本部を設置し、情報収集と分析や長浜市や関係部署への報告、マスコミ等への対応などの担当を設けます。
- ②現場での対応
- 責任者である支配人の指示で、通報、救護、消防被害状況の報告を行います。
- 対策本部長（社長） 情報の収集と分析・関係機関への連絡調整・報道機関への情報提供・現場応援
- 現場責任者（支配人） 通報・情報の把握・指示  
(現場職員) 初期消火・救護や避難誘導
- ③危機管理マニュアルの作成 P30 のとおり
- ④情報伝達ルート
- 対策本部長                  連絡等→長浜市・警察・消防  
↓    ↑                  通 知→保険会社  
指示 報告  
↓    ↑  
現      場                  連 絡→警察・消防・病院
- ⑤防災訓練による周知徹底
- 訓練により日常から危機管理体制や対応能力を高め、リスク管理に努めます。

(4) 同様・類似の業務の実績等があれば、記入してください。

- 環境にやさしい商品の購入は、滋賀グリーン購入ネットワークに加盟し、そのネットワークに登録されている商品を取り扱うよう努めています。シャンプーや石鹼などについては、環境生協から環境にやさしい商品を使用しています。
- トイレットペーパーなどは湖北会【やまぶき】の商品を購入し、障害者の自立支援に寄与したいと考えております。また弊社では知的しうがい者1名を雇用しています。
- 弊社は長浜市防火保安協会伊香支部の役員を務め、当施設はもとより伊香地区の防火活動に積極的に参加しております。

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。

## 8 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。

●これから施設運営に必要なことは集客や雇用維持はもちろんですが、環境に配慮した施設運営と地域と共に伸びること、職員がいきいきと活躍できる環境を整えることが不可欠と考えます。

### ① 環境に配慮した施設運営

代替エネルギーの開発や省エネが取り上げられる昨今ですが、施設運営にもこうした配慮が必要と考えます。LED電球の使用やごみリサイクルへの取り組みはもとより、滋賀グリーン購入ネットワークへの参加による情報交換、余呉の豊かな水を活かした小水力発電への取り組みや啓発等、未来の子供たちへ負担を残さない、また魅力ある持続可能な地域づくり、施設運営に取り組んでまいります。

### ② 地域と共に伸びる会社経営

過疎地域である余呉町は人口が3500人で、雪害、獣害に悩まされる地域ですが、そこに住む人々はいきいきと暮らしています。これは自分たちが住む地域に誇りが持てているか、自分たちの住む地域の素晴らしさが伝えられるかに関連していると考えます。弊社では、この地域に残る伝統や文化、魅力ある食材等の地域資源を活用し、この地域に住む方々と共に活力のある地域づくりを目指します。

### ③ 職員がいきいきと活躍できる環境づくり

昨今の企業の業績は効率化の元、リストラや配置転換など非常に厳しい環境に置かれているのが現状です。弊社では危機管理を考慮した上で、できる限り職員の意見を尊重し、プランの作成やイベント企画、体験教室等の実施をさせています。また、職員が希望する研修にはできる限り参加をさせています。就業関係では、産休、育休後の就業時間の短縮等、育児中の女性が働きやすい、復帰しやすい職場を目指しています。また、しうがい者も雇用しており、職員間の相互扶助、誰もがいきいきと働ける職場づくりを目指します。

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。