

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。

「ふれあいの交流拠点の創造」

- ① 地域資源とのふれあい：農林水産物、地域特産品、食文化、歴史、伝統、文化とふれあう空間を創造する。
- ② 自然環境とのふれあい：琵琶湖、水鳥、夕陽、四季に色づく周辺の山々や田園地域、安らぎを感じる空間を創造する。
- ③ 地域住民とのふれあい：長浜市の地域住民と都市市民、地域市民と地域市民がふれあい、コミュニケーションや助け合いを育成し、人のあたたかさを感じることのできる空間を創造する。

(2) 指定管理者を希望する理由・目的を提示してください。

湖北水鳥ステーション株式会社は、平成 13 年の湖北町総合交流ターミナル（現：湖北みずどりステーション）開設当初より現在まで、当該施設の管理・運営を継続して行っており、周辺地域振興の推進を第一に考えるとともに、関係者と情報を共有・議論を活発に行い補助金や管理委託費に頼らない経営を目指した改善を行うことによる多々のノウハウを蓄積しております。

また、施設機能の主要な部門を占める販売部門では、湖北水鳥ステーション株式会社の出資団体であり、主要商品である農産物・加工品の生産・出荷組織である「農事組合法人 湖北町農産物直売組合」との相互連携により、現場に寄せられる施設利用者のニーズを満たす農産物等の出荷や企画・経営に参画し、地域の生産者と一体となった推進が確立されており、地域の根幹産業のひとつであるといえる農林水産振興を通じた地域振興を進めるうえでも、湖北水鳥ステーション株式会社が今後も継続して管理運営を行うことが必要であると考えます。

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。

湖北水鳥ステーション株式会社は、平成 26 年度からを目標に農事組合法人 湖北町農産物直売組合が経営の中心になる会社体制へ、出資等の変更を以って移行する予定であり、地域の根幹産業である農業とその 6 次産業化にますます特化した運営組織の確立を目指します。

また、出資団体から役員出向された取締役や実質的運営者で構成された取締役会で意思決定を行い、執行役員及び支配人が責任をもって忠実に執行。湖北みずどりステーションの管理・運営を通じて周辺地域の振興にもつなげます。

(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	人数
駅長	施設の管理運営に対する 総括的業務	食品衛生責任者 甲種防火管理責任者	常勤	40 時間/週	1 名
料理長	レストラン責任者	調理師資格 17 年	常勤	40 時間/週	1 名
副駅長	事務職・総務・経理担当		常勤	40 時間/週	1 名
	〃		パート雇用	25 時間/週	1 名
	売店レジ部門		〃	〃	2 名
	〃		〃	20 時間/週	2 名
	〃		アルバイト	〃	1 名
	〃		〃	10 時間/週	1 名
	レストラン 調理補助・接客		パート雇用	25 時間/週	2 名
	〃		〃	20 時間/週	6 名
	観光案内業務・広報担当		パート雇用	25 時間/週	1 名
	環境整備		〃	20 時間/週	2 名
	環境整備・トイレ清掃		〃	10 時間/週	2 名

* 上記において現在の職員配置であり、以降も同様の計画をしております。

(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。

● 人材育成の考え方

なるべく地域の雇用を促進する人員確保を行い、周辺地域を愛する人材作りに努め、地域を代表するリーダーを育成すべく、若年者の長期雇用と熟年者の雇用のバランスを考え、地域の技術と文化・伝統の伝承を含めた人材育成に努めていきます。

● 研修計画

年に 1 度、道の駅施設に関わらず「おもてなし」に特化した先進地への視察研修を原則全員参加にて行うとともに、エキスパートの育成につながる講習会等への積極的参加を促すような取り組みを行います。また、当該施設に対する情報共有の観点からも非常に効果の高い「他地域からの団体研修」の積極的な受入れもあわせて行います。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A 4 版）を作成してください。

3 利用促進等

(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。）及び達成目標を提示してください。

1. 記念イベントや収穫祭等を地域団体と積極的に連携して定期的を開催します。
開設記念イベント（4月）、道の駅周年祭（9月）、収穫祭（11月）など
2. 近隣地域で行われる行事に積極的に参加・参画し、地域に愛される施設作りに努めます。
3. 隣接する湖北野鳥センター・琵琶湖水鳥・湿地センターとの更なる連携を図り、湖北水鳥公園一体を道の駅施設と感じていただけるような仕組みづくりに努めます。
4. 観光案内ブースを継続して設置。専門員の配置を行うことにより観光地への案内・周辺施設のパンフレットの充実を図ることで、道の駅機能の強化と施設利用者に対するサービス向上に努めます。
5. 施設周辺の特徴である「景色」を活かした取り組みを行うことで道の駅のブランドイメージの造成につなげます。
6. 近隣だけでなく他県にある「道の駅」同士の交流をさらに深め、道の駅産品の相互流通を行うことで、地元では補えない商品の充実を特産品の販売として行います。
7. 2階交流室の平時の利用として、壁面含めた全体をアートスペースとすることにより地元の団体の活動披露の場として提供し、積極的な活用方法を模索します。
(例：地元で活躍している写真家の写真展など)
8. 近年増加傾向にあるツーリングやサイクリング、ウォーキングでの琵琶湖1周に際する一時休憩の場所としての利用を関係機関と連携して推進を図ります。
9. 大河ドラマ「軍師 官兵衛」にて木之本地区を中心に県外からの観光入込の増大が予測され、関係機関との連携を積極的に行い団体での昼食利用の誘致することでレストランの利用促進を図ります。

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。

【達成目標】

年度	利用者数	積算根拠
平成26年度	480,000人	平成24年度実績にレジ係数2.0を乗じた数(472,846人)を基に算出。平成26年度においては大河ドラマ「軍師 官兵衛」にて木之本地区を中心に観光入込が増大すると予想。その機を逃さずレストランにて団体昼食での利用を促進する方策を考えながら、平成27年度以降では、景色を活かした取り組みにてリピーター作りに努めます。
平成27年度	475,000人	
平成28年度	480,000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。

当社では現在「10000人でつくる、湖鳥写真集」という写真集制作を通じて琵琶湖の環境を守るというプロジェクトを地域の若手事業家を中心としたボランティア組織を立ち上げ、関係機関との連携を図りながらそのプロジェクトに取り組んでおります。取り組みのなかでも、付随するイベント等で当社には無いノウハウの提供も行っていただいております。またイベントの参画にボランティアを募ることは地域を愛する人材を発見するための絶好の機会でもあると感じております。

当社において、地域内での異業種間連携による事業にも地域を活性化させる潜在的な可能性が多大に存在するという認識を持っております。

また、地域との連携機能自体が「道の駅」の重要な機能であり、存在意義のひとつであるため、公共性と事業性のバランスを考え、当社と関係機関やボランティアの相互の長所を活かしながら、積極的な取り組みに努めます。

(3) 施設のPRなど広報活動や多様な情報提供についての効果的な取組を提示してください。

1. 出入口近辺に観光案内ブースを継続して設置。専門員の配置を行うことにより観光地への案内・周辺施設のパンフレットの充実を図るとともに、集積された情報においては当社ホームページをはじめ、TwitterやFacebook等のソーシャルネットワーキングサービスを活用した情報提供も積極的に行います。
2. 大小に関わらず定期的なイベントを開催し、話題提供を行うことにより新聞やテレビ等のメディアへの露出を活発に行い、施設だけでなく道の駅周辺一帯のPRに努めます。
3. スマートフォンを活用したサービスとして、野鳥（とくにコハクチョウ）探索アプリ「コハクチョウなう！」を湖北野鳥センターと協同で開発しており、施設利用者には無償提供を行っております。

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。

4 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。

1. 日頃のレジ・接客によってお客様の要望を聞き、それを集約し議論、対策に転じます。
2. 商品販売を POS にて管理し、利用者の動向を随時チェックします。
3. アンケート等を適宜実施し、情報を収集。分析ののち今後の運営に生かします。
4. ホームページによる質問等の受付をし、問合せの多いものについては周知・徹底できる方法を模索し、実現するよう努めます。

(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。

クレームに対する処理の一本化。総てのクレームは執行役員及び支配人が責任をもって対処します。今後の対応を検討し、処分を行い、再発を防ぎます。また、販売部門については、責任の所在を明確化した「運営規約」の遵守を平成 22 年より定めており、そのなかでも

(事故の責任)

第 8 条 販売等にかかわる事故の責任については次の通りとする。

(ア) 販売品等で事故若しくは苦情、返品等が生じた場合には、水鳥 st. が責任を持って対応するものとするが、出荷物に対する責任及び事故若しくは苦情、返品の際に発生した代金等は出荷者にあるものとする。なお、問題等が解決するまでの間は、その出荷者に対し、道の駅の販売責任者が出荷停止を命じる場合がある。

(イ) 販売商品の破損及び紛失等は、原則として出荷者の負担とし、水鳥 st. は一切の責任を負わない。

と明記しています。

(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。

1. 農林水産物、地域特産品などについては安心・安全・新鮮をモットーに安価に提供することに努めます。
2. 農林水産物については POP での説明や、レシピの提供を以って施設利用者にわかりやすいアピールに努めます。
3. 地元野菜をふんだんに使用したレストランメニューを展開します。
4. 観光案内ブースを設置し、周辺地区の観光スポットを案内、各スポットとの連携を密にとることに努めます。
5. 賞味期限等に対する商品チェックの強化をし、リストの作成にも努めます。
6. 周辺設備のチェックを毎日行います。
7. 周辺近隣道の駅運営者との意見交換を密に行うことにより、道の駅運営者としての資質のボトムアップを図ります。

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。

5 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。

1. 原価管理の徹底に努め、ロスを最低限に抑えるように努力しています。
2. 施設利用者に害しない程度の節電・節水に努めております。
3. 施設や備品の修理・清掃には、自社内で解決できると判断し、出来る限り業者に委託しないように努めております。
4. 備品購入においては原則2社以上の同条件の見積を行い、安価な方を購入します。

(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。

区分	単位	使用料	利用料金(案)
交流室	1時間	1,000円	1,000円
地域特産物販売所	販売代金	販売代金の30%	直売組合員の場合
農林水産物販売所	販売代金		販売代金の19%
レストラン	販売代金		非組合員の場合
地域情報室	販売代金		販売代金の30%

(利用料金の設定根拠)

物品販売等に関わる利用料金については、親組織である湖北町農産物直売組合に入会している組合員の場合は、農産物や加工品等の区別をせず販売代金の19%、非組合員については概ね20~30%を基準として、委託販売による手数料率として開設当初より設定をさせていただいておりますので、変更をせず現行通りとさせていただきます。

施設に対する利用料金については、現在と同一である「交流室の利用のみ利用料金1,000円/1時間」と設定させていただきたく思います。また、道の駅設置者が長浜市ということ鑑み、地域の福利厚生に努める観点から、利用者が長浜市民の場合と、公共性に富んだ活動に対する施設利用(こちらは当社にて判断)の場合は現行通り「原則無料」とさせていただきます。

(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。

別紙「維持管理業務の具体的な内容等についての年間作業計画」にて記載

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

(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. データにて保存している場合は、保存しているパソコンにはパスワードを抱えており、第三者にはアクセスできないようになっております。
2. 使用するパソコンにおいては、当社が把握・管理しているものであり、ウィルス対策ソフトをインストールしているものに限定し、施設より持ち出しが出来ないように取り決め、情報が漏洩しないように努めております。
3. 個人情報の記載されている名刺や名簿等は、施設できる場所に保管し、必要があるとき以外は外部に置かないように努めております。
4. 当社にて保管している個人情報において、第三者からの開示・提供の要望があっても、原則として開示・提供を行いません。

(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. 駐車場等の整備において、なるべく除草剤や農薬を使用せず、人力と家畜による除草に努めております。
2. 施設の維持管理において、無駄を省き、省エネに努めております。
3. 施設のみならず、近隣の道路等のゴミ拾い・清掃も行い、暮らしやすい住環境作りに努めております。
4. 備品等のリサイクルに努め、ゴミ分別を徹底しております。
5. 照明設備が野鳥に影響しにくいような配置に努めております。

(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。

- 防災の対応
 - ① 緊急連絡網にて迅速な連絡体制をとっております。
 - ② 自衛消防隊を組織し有事に備えます。
- 緊急時の対応
 - ① セキュリティ会社との契約。(株式会社アイビックス)
 - ② 緊急連絡網にて迅速な連絡体制をとっております。
- 非常事態の対応
 - ① 有事に備え、責任者（支配人 若しくは 料理長、事務員）が必ず施設に常駐。的確な指示が行えるよう備えます。
 - ② 緊急連絡先を電話帳・電話機に登録しています。

(4) 同様・類似の業務の実績等があれば、記入してください。

類似業務なし

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 地域との連携機能を発揮するための事業

次の項目別に具体的な取組みを提示してください。

(1) 地域資源を用いてのブランド形成や商品開発、イベント実施など地域資源の価値を向上させる取組みについて

1. 地元商工会や行政で定期的開催される商品開発会議への積極的に参加・参画し、ノウハウの提供を行い、製品化された場合においては販売を行い、地域商材の育成につなげます。
2. 施設周辺の特徴である「景色」を活かした取組みを行うことを通じてブランドイメージの造成につなげます。
 - ① 現在の定番企画となっている「コハクチョウ初飛来クイズ」「野鳥&風景写真コンテスト」を湖北野鳥センターと協同で継続して行います。
 - ② 「夕焼け」や「水鳥」をテーマにした自社のオリジナル商品の開発に取り組みます。
 - ③ アマチュアカメラマンや初心者向けのワークショップを定期的開催し、施設周辺の文化的・美術的な価値の向上及び再発見できる取組みを行います。
 - ④ 周辺の景色が全国的にも貴重な財産だということを、イベント等の活動によって積極的にアピールします。

(2) 地場産品の直売を通じた住民活力の醸成を目的とする地域の生産者と一体となった事業について 直売部門の協同運営者であり、当社の出資母体である湖北町農産物直売組合と一体となり以下の事業や連携を行うことにより地場産品の直売を通じた住民活力の醸成を図ります。

- ① 組合員へ専門部会への入会及び参加を呼び掛け、それによる計画生産と出荷、品質の向上を図ることで、消費者に喜んでもらえる作物づくりの充実を図ります。
- ② 学校給食への食材提供による地産地消の推進を行うことで地元の小中学生やその保護者に対する「食育の推進」に努めます。
- ③ 労力や初期投資において比較的容易で実現性の高い少量多品目の生産を兼業出荷者に推奨し、地域全体の高齢化に備えます。
- ④ レストランや加工施設では、地元食材の積極的活用を行うことにより、出荷者には安定した生産が安心して計画できるように努めます。
- ⑤ 関係機関と協力したうえで、生産技術等の研修会を独自に開催し、出荷者のスキルアップを目指します。
- ⑥ 将来的な農業従事者の育成や周辺地域への滞留時間の増大につながりやすい観光農園への事業展開を模索します。
- ⑦ 毎月開催されている定例役員会へ支配人が事務局として参画いたします。
- ⑧ 上記事項を通じて、出荷者にはモノを作って売る喜びを感じていただき、生きがいの造成につなげます。

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。

● 道の駅としての独自性について

周辺にある地域資源を活かすために当社独自の活動として行っている「10000人で作る、湖鳥写真集」やスマートフォンを利用したアプリ「コハクチョウなう！」の開発の2点を中心に、近畿「道の駅」シンポジウム及び全国「道の駅」シンポジウムにて、道の駅 湖北みずどりステーションが既存の特産品開発とは違った方向で行われている先進的な優良事例として報告する機会をいただいております。

このことは全国でも1000駅を超え、過渡期を迎えつつある道の駅全体でも今後の課題になっている「道の駅機能強化」への新たな方向性を示す先進活動としての認知を広めており、大変光栄なことであると感じております。

● 道の駅施設内「和風レストラン水鳥」について

レストラン運営は、「道の駅」の三大機能の一つである“休憩機能”の強化という一役を担っております。

当社としましては、簡易的なメニュー展開の多い他の道の駅施設とは違い、専門的なメニューが提供でき、周辺で需要の高い法事等への仕出しに対応が出来るということは、独自性の高いサービスであり、当社の特徴であるため重要部門のひとつという位置づけで開設当初より継続して運営を行っております。

しかし、採算性について些か疑問の残る運営を続けているということも否定できず（参考：決算関係書類にて部門別損益を記載）、改善が急務であるという認識から取締役会等でも活発な議論がされており、部門採算制や完全独立採算制の導入によるコスト管理の徹底やテナント方式等の採用も検討しております。

今後の運営について、当社取締役会での協議や運営協議会等の発足を以って継続して熟考を重ねるとともに、採算のとれた健全運営を早急に確立させながら、地域産品や伝統料理を利用者にアピールする場としての役割の強化に努めます。

＜別紙＞ 維持管理業務の具体的な内容等についての年間作業計画

時期	項目	内容
日常	賞味期限の点検	当日作成のものは当日・1W～1Mは1日前
	食品表示ラベル内容点検	消費期限、材料、産地
	販売台	整理整頓 傷みチェック・不良品搬出、売り上げ状況に応じて商品の片寄せ
	納品チェック	現物：伝票確認
	チラシ広告物	チラシスタンドの整理、掲出物の期限確認、イベントチラシ作成、
	夕日・鳥情報表示	日没位置と時刻
	自販機	清掃 くもの巣、ラジエター 商品補給 売り切れを出さないこと 現金回収
	業務日誌	天気、気温、売上金額、来客、出荷物、特記事項
	清掃	売り場 食堂 店内床タイル／月 荷捌き所 トイレ グリストラップ・配水管 下水層 3ヶ月ごと 自販機 くもの巣、フィルター 東屋 夏場のクモの巣取り、休憩所の清掃 駐車場 空缶、ごみ 土手・植栽 空缶、ごみ
	廃棄	ダンボール 業者引取(火曜日) ペットボトル 業者引取(火・土曜日) 空き缶・ビン 業者引取(火・土曜日) 可燃生ごみ 業者引取(クリーンびわ：火曜日) 不燃ごみ クリーンびわへ持ち込み 廃油 業者引取／月
	立入	長浜保健所 消防署 近畿農政局(米)
	救急事件事故	警察・消防・JAF
	LLPおふくろ亭	営業許可食品安全監視と管理 食品表示・消費期限 営業品目、営業時間、営業成績、水道使用量 戸締り最終確認
	終業点検	施錠確認 風防室・玄関・非常口・荷捌き所シャッター・加工室・研究室・ ごみコンテナ・ダンボール庫・自販機商品倉庫・ 火元 てんぷらコーナー、厨房、灰皿 電動庇 収納 金庫 施錠 消灯 2F、冷蔵庫、事務所 冷蔵庫点検 直売・縦型・水鳥・肉・厨房 手売り販売機：お茶・飲料物 トイレ確認 汚れ、ペーパー、病人 セキュリティ 防犯カメラは自販機にセット・端末の「警備」にセット 通用口施錠 エアコン室外機停止確認
	定期点検	随時 エアコン・冷蔵庫：フィルター清掃 (冷蔵庫：縦型・水鳥・ビール・手売) 定期 法定消防設備定期点検、下水槽
自衛消防隊	組織図 消防計画改定(採用・退社)	
5月	構内一斉清掃 (草刈・葉刈)	農産物直売組合へも依頼
	除草剤散布	
8月	消防法定点検	事前点検の実施、業者：アヤハ環境開発
9月	秤定期検査	ステーション1台
	中間棚卸	
12月	大掃除	エアコンフィルター、天井、トイレ、外観など
	31日 休業	ごみ・自販機・トイレメンテ
1月	1～2日 休業	ごみ・自販機・トイレメンテ
	除雪体制	