様式第２号

事業計画書

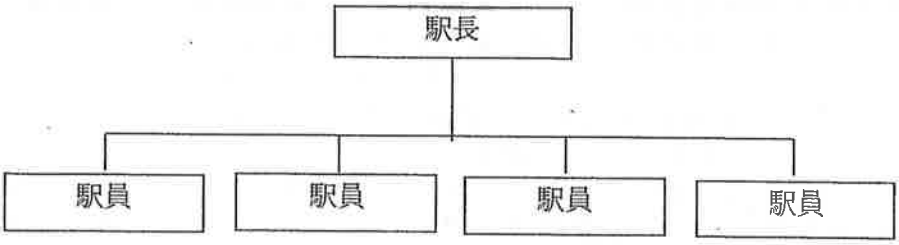
1　管理運営についての基本方針等
(1) 施設の管理運営についての基本方針を提示してください。 当該施設は、長浜市の総合計画にもある「交通体系の整備・維持」として、「鉄道の利用促進と利便性の向上」の主旨に則り、虎姫地域及びその周辺地域を含めＪＲの利用者や観光客の公共の足として大変重要と考えています。また、コミュニティー施設として就業者の手軽で便利な交通の手段である自転車の駐輪場としての役割を果し利用者の利便性と財産の保全を提供するのみならず、県内外から数多く訪れる観光客や商店街の利用客、近隣の就労者のために、安全で快適、健全な景観の保全、通行の危険の防止、放置車の防止、盗難の防止等駐車秩序、社会秩序の向上の上でなくてはならない施設である。公の施設であるとの認識を持ち美化を図り、不特定多数の利用者に考慮し、安全管理に万全を期さなくてはならない。又、利用者のニーズに的確に応えサービスの向上を図る事を基本方針とします。 重点管理方針 １、安心、安全な施設運営 ２、利用者の利便性最大化 ３、地域活性の拠点 (2) 指定管理者を希望する理由・目的を提示してください。 弊社は、虎姫駅前の賑わい創出、地域活性化を目的に設立された会社として、合併以前より、隣接する商業テナント施設との相乗効果で、虎姫駅前の活性化、地域振興を手掛け、平成１８年からは当該施設の指定管理者として駅利用者に安全で安心感を提供し、心地よく駅を利用していただけるように努め、利用促進を図ってまいりました。 昨年度からは商業施設に地元の障害者施設「湖北タウンホーム」が障害者の就労継続支援施設Ｂ型事業所を開設され地域の賑わいに繋がっています。 （株）まちづくり虎姫の設立時の目的である駅前の活性化、地域振興を更に促進していきたく、１０年を超える実績をもとに継続し指定管理者を希望するものです。

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。

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。

券売業務については４人体制を組み、隔日ローテーション就業の出勤体制をとる。
普段より健康管理に気を配り、業務に支障のない様にする。
全体管理については、週３．５日の勤務体制で１名（駅長）が業務運営にあたる。



指定管理責任者

山内　健次

管理運営総括　事務総括　職員の人事・服務
苦情処理、安全管理

駅長

藤本　利夫

受付業務　施設・設備の修繕　受託予算の編成・執行
物品調達・管理・処分　文書の収受・管理
施設の管理運営　月例業務報告書の作成
職員勤務ローテーション作成等
経理・管理　苦情処理　安全管理　防火管理者

駅員

職員（４人）

発券事務業務
定期点検業務
受付窓口業務等　　４人隔日ローテーション勤務

法規・人権・接遇等おいて研修を実施。

(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
(例)館長	・・・	甲種防火管理者	常勤	通常勤務 8：30-17：15
駅長	管理業務	甲種防火管理者 元ＪＲ管理者	常勤	9：00-16：00
駅員	窓口券売業務	元ＪＲ職員	常勤	7：10-16：40
駅員	窓口券売業務	元ＪＲ職員	常勤	7：10-16：40
駅員	窓口券売業務	元ＪＲ職員	常勤	7：10-16：40
駅員	窓口券売業務	元ＪＲ職員	常勤	7：10-16：40

(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。

ＪＲ施設を併用している為、ＪＲ職員経験者を採用し、安心・安全の確保と利用者の利便性を考慮する。
更に該当職員には、サービス業の基本的な接客応対研修を実施し、公的施設である事を認識させる為の社内研修に務めます。

社員教育の充実等資質の向上を図り年に１～２回、職員に接客研修を行う。
また、職員と取締役とで、課題等の意見交換を行い、問題点があれば、改善に向けての対応をしていく。

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

(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、併設テナント施設の有効活用と地域、福祉貢献に向けた取り組みとして、現在ダイニングカフェや就労継続支援B型施設の集客相乗効果と認識度アップを進めています。

具体的には

- 両テナント通り抜けの確保
- まち会社とテナントとの定期情報交換会
- チラシ周知
- 多目的広場での共同イベント（カフェ、施設含めて）

2、虎姫駅前多目的広場（通称ココ広場）の活用

- 自治会納涼祭
- 就労施設における作業場所

特に、多目的広場の活用促進を図るための宣伝広報を、チラシ等を作成し、虎姫駅また、旧虎姫町以外に向けて行う。

近隣地域に偏ることなくインターネットのホームページ、広報チラシ等を活用して、広く町民に周知し利用を促進します。

誰もが気軽に利用できる、楽しい街のシンボルとなるコミュニティハウスを目指します。

3、レンタサイクリングの活用、拡大

地域の自然、特色ある史跡めぐりのスタート拠点としてのサイクリング利用客の更なる普及と増加をはかりサイクリング利用料の増収をはかります。

そのために、

①認知度の拡大

- 施設入口に立て看板設置
- チラシ配布

②将来的には電動自転車導入による利用者拡大

【達成目標】

年度	利用者数	積算根拠
平成 31 年度	700 人／日	人口の減少と、定期券等がカード化になり、当駅での販売ができなく、利用者のニーズに答えることができないため厳しい状況である。しかし、現状維持を目指す。
平成 32 年度	710 人／日	
平成 33 年度	720 人／日	
平成 34 年度	730 人／日	
平成 35 年度	740 人／日	

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) 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。

・市行政をはじめ県関係機関、商工会・観光協会、地元虎姫本町や小中学校・社会福祉協議会等との緊密な連携を重視し、地域のコミュニティー施設としての機能充実に努めます。
特に
①虎姫地域づくり協議会との連携
②東浅井商工会との連携
③虎御前山顕彰会との交流
④ＪＲ長浜駅及びＪＲハイキング等との情報交換

・地域の防犯・防火・交通安全等の生活の安心安全のために、虎姫警部交番および東浅井消防署と連携し、啓発活動等に参画します。

(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。

１、広報活動
・施設のＰＲや情報提供のために会社ホームページの活用や掲示板を作成し情報を発信します。
・虎姫時遊館と一体のなったＰＲやイベント発信を実施します。

２、お迎えチラシの作成・配布
・他地域からの来場者の方に虎姫地域や周辺の観光案内や施設紹介のチラシを作成し、駅の出入口に設置し周知をします。

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。

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利用者に対して、積極的に声かけをして、利用者ニーズの把握に努め、改善に活かします。特に利用者等に、アンケートを実施し、お客様の要望及び意見を把握して、サービスの向上を図ります。
具体的なアンケート内容は
　定期的な利用者アンケートを実施ニーズ把握と対応検討
　①利用者満足度
　②職員応対度
　③要望等

②職員にお客様ニーズ観察、把握
　駅職員の顔の見える施設として乗車券等の発券を実施していますが、駅職員の経験とその特徴をいかしお客様や来場者との交流・ふれあいを通じニーズの把握や利便性の改善に努めます。

(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。

1、苦情やトラブルが発生した時は、相手の主張や要望を聞き、共感的に理解しながら、運営管理のルールを説明し、誠意ある対応をするよう努めていきます。

2、苦情等の情報は駅職員の全員が共有するとともに対応の均一化をはかります。

(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、駐輪場内の整列駐車の推進
　たくさん駐輪できるように、整理し長期駐車している自転車に、警告等の貼り紙をします。

2、マナー向上指導
　特に学生のマナーが悪いので、マナーアップに向けての指導等を今以上に、きめ細かく進めます。

3、施設内外の美化
　日々駅職員が施設の美化や整理整頓を意識した行動を進め、週一回、市内福祉施設の清掃実施を依頼実施します。

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。

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。

固定費的な経費の圧縮を図ると共に、水道光熱費等変動に係る経費については、努力項目とし、全体的な経費の圧縮に努めます。

最低限の照度を確保する照明により、経費削減を図る。

しかし、建設後、２０年近いという期間が経過し、あちこちに傷みが発生している状況である、平成３１年度に施設現状調査並びに修繕個所の優先順位と自前、専門業者等への依頼を３か年計画で進める。

(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)
虎姫駅前多目的広場	１時間	200 円	・水道代（１日） 500 円 ・電気代（１日） 500 円

（利用料金の設定根拠）

施設面積が小さいので現料金が妥当であると考える、収入は現状より増を狙う。

【利用料金の承認申請額設定の考え方】

商工観光の振興及び地域産業の健全な発展を通して、商店街の活性並びに地域住民等のふれあいの場として幅広く活用される施設になるよう、一人でも多くの方々に利用して頂ける様、気軽に利用し易い設定とする。

【減免の考え方】

学校関係や市内等の各種団体（公、長浜市免除団体）が利用方針に賛同出来る者の使用料は、免除します。

(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。

①維持管理業務・・別紙１
施設点検を絶えず行い異常を発見した時は速やかに修理をする。（早期発見、早期修理を心がける。）

②防災
火災については店舗が棟続きであり、大変な事態になる事が想定されるので火の用心に常に心がける。店舗との共同訓練を執り行う。事故発生時対応のマニュアルの掲示と研修。

③危機管理・・・別紙２
危機発生時のマニュアルを作成、表示し、危機発生時の対応を訓練する。
緊急時連絡体制をしっかりと作り、表示するとともに研修をする。

常に、きれいな清掃の行き届いた施設管理に努め、利用者の視点に立った運営管理をし、施設利用者増に繋げます。
管理タイムスケジュールの明記、作業時間割の作成等、管理業務に必要なマニュアル化による、業務均一化。

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。

長浜市個人情報保護条例を遵守し、漏えい、滅失の防止に努め、適切な管理を行う。顧客の個人情報を取得する場合は、利用目的を具体的に特定し、本人に通知する。家族であっても、第三者から聞き出す不正な取得はしない。

具体的には

① 利用目的を通知し、本人の同意を得る。
② 同上以外で利用する時は、本人の同意を得る。
③ 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。
④ その他、個人情報保護法を遵守する。
⑤ 重要な書類に付いては、施錠出来る場所に保管する。
⑥ 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。

ゴミを出来るだけ出さない省資源・省エネルギー型、あるいは出したゴミを再資源化する循環型の運営管理を追及し、利用者と指定管理者が一体となってゴミの減量化、再資源化に努めます。

(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、危機管理マニアルと緊急連絡網（別紙）の定期的確認
2、利用者の生命を第一に考え、的確な避難誘導を行い、市民（利用者）の生命の安全に全力を尽くす。
3、台風など事前予測可能な災害発生が考えられる場合は、利用者に早期に掲示板や放送等により伝える。
連絡方法については、関係機関に第一通報と同時に、管理責任者に速やかに連絡し、報告を行う。
4、消防設備定期点検を実施する。

(4) 同様・類似の業務の実績等があれば、記入してください。

・虎姫時遊館の指定管理者（平成２８年４月より）

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）

株）まちづくり虎姫は法人の中にあって住みよい地域づくりを目指す公益性の高い会社組織です。その中でＪＲ虎姫駅コミニュティ施設の指定管理者受託と併せ、平成２８年４月から虎姫時遊館の指定管理者を受け活力ある地域づくりをめざし活動しています。

①指定管理者として１１年間の管理運営実績と信頼

虎姫駅コミュニティハウス関連施設の指定管理者として１１年にわたり大きなトラブルも無く今日まで管理運営が出来ました。
施設に併設するテナントも安定した集客とファンを確保し営業を進めています。
また、平成２９年１月より福祉関連事業である就労支援Ｂ型事業所が開設され福利活動の当施設の役割が大きく展開されることが期待されます。

②虎姫コミュニティ施設を起点とした地域連携・賑わい化

当施設（駅／テナント・福祉施設）を起点とし歴史の山（虎御前山地域）～文芸・歴史の館（虎姫時遊館）～おみくじ寺院（玉泉寺）をつなぐ街道イメージの面展開でぐるっと史跡めぐりができ各場所で地元野菜を中心に屋台で食事が出来るような活動を進めます。

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。