

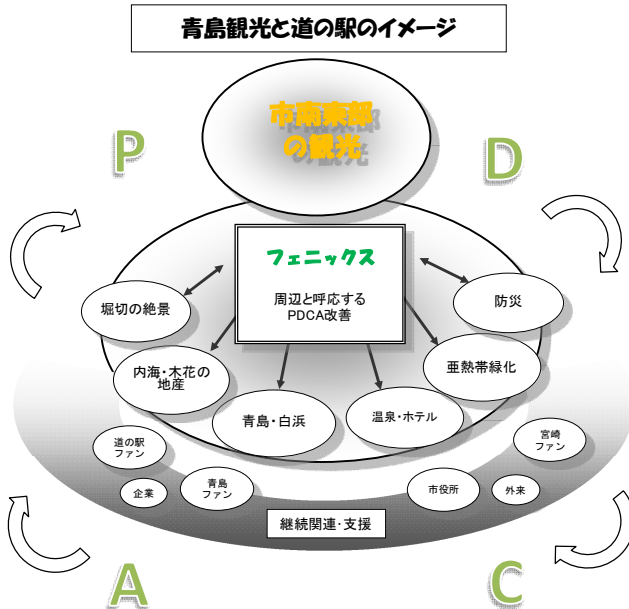
## 事業計画 概要版

### 1-① 管理運営に対する基本方針

【方針】：「道路利用者の利便性の向上を図るとともに、観光及び地域の振興に資する」という設置目的に基づき、周辺環境保全・関係団体連携による地域活性化を基本に、青島地区の核施設として常にだれにも平等な施設サービスを確保し、平常時・危機時にすぐに応える

「安全・安心、誰にもすぐ対応、いつもPDCA改善」の運営管理を持続します。

更に新型コロナウイルス感染症からお客様・従業員を守るべく感染対策を徹底し、ウィズ・コロナ、アフターコロナを意識した運営管理を実施します。



- 1) [安全安心・適正な施設の管理運営と周辺環境保全](#)
- 2) [誰にもすぐに対応出来る緊密な連携](#)
- 3) [いつもPDCAサイクル改善](#)

### 1-② 業務内容に対する理解及び対応

「だれもがいつでも平等な利用環境の確保」

15年にわたる当社の経験を活かし、駅施設を、だれもがいつでも平等に利用いただけるよう、利用環境の確保に努めます。

#### 1) [施設の提供](#)

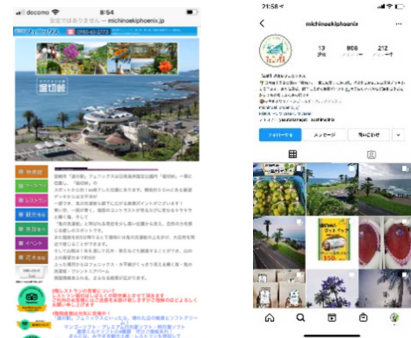
利用者把握を的確に行い、これまで利用の少なかった時間のイベント広報・企画・実施を行います。また素晴らしい眺望景観と背景の山々の頂など多くのビジターに必要な憩いと休憩場所を提供します。

#### 2) [情報の提供](#)

情報提供に当たっては、HPやSNSや職員手書きのメッセージボード等を活用し、タイムリーかつ分かりやすい情報発信を行います。

#### 3) [交流の促進](#)

地域の住民相互の交流促進に向け、緑地花壇や海を教材とする地域児童の体験学習、市民の生涯学習教室として、3階フロアを有効に利用し、また亜熱帯植栽を活かした花の観光地イメージを強調することで、観光客の感動・満足度を高める植栽企画運営を行います。



#### 4) 実施計画書

業務に先立ち、実施体制、実施工程等を記載した年度計画書を年度末終了後40日以内に提出します。

#### 5) 事業実施・利用状況の報告

駅の事業実施状況や利用状況を毎月15日に報告します。また、リピーター増進のため、お客様の満足度をモニタリング報告し、管理運営への反映・改善に努めます。

#### 6) 収支状況の報告

駅の来場者数、利用料金収入の報告を毎月15日、指定管理業務収支状況を半期毎実行。

#### 7) 法令遵守

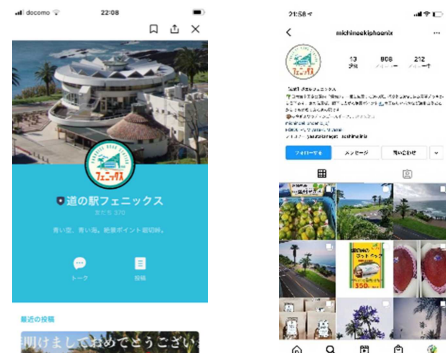
駅の管理運営にあたっては、業務仕様書および施設の管理運営上必要な法令等を遵守。

### 2-① 設置目的に沿って施設の効用を最大限に発揮できる提案

施設の効用を最大限に発揮できる提案として、以下を提案します。

#### 1) 道路利用者や初訪問者への最新情報をビジュアル（視覚的）に提供

総スタッフがコンシェルジュとして直接案内・おもてなしするとともに、施設と広域のサイン計画を見直し、段階的にビジュアルな情報更新の仕組みに移行していきます。



#### 2) 関係団体・民間旅行社と連携した広報誘客活動

宮崎市や商工会議所など地域が発行するSNS等広報媒体のリンク活用や、民間旅行会社のツアー等との連携(特典を相互提供等)、道の駅HP刷新やメディア活用した広報活動。

#### 3) 地域振興への貢献

- ・青島内海地区の活性化に資すべく、地域の周辺観光情報を提供し、新商品を開発。
- ・地域拠点(防災)として、医療情報、気象情報、危機情報等を情報端末で提供。
- ・地域と協働し、地域の行事参画、イベント協力協賛、高齢者や外国人との交流等に参加。
- ・これまでの地域イベントへの協力協賛を継続。



#### 4) 快適な施設利用に向けて

施設の衛生を徹底、GW等の混雑時に駐車場警備員を適切に配置を行い、誘客動線や案内サインなどもモニタリングし、お客様の立場に立った施設運営を継続します。

### 2-② 要望、意見、苦情への対応

苦情の内容により、苦情の重要性・緊急性などの観点から評価分析し、分析に応じて市と情報を共有し、必要に応じ対策を講じたいと考えます。

#### 1) 利用者の要望・意見等を取り入れる工夫

1. 来訪者に施設に対する要望・意見等を頂き、施設側の答えを掲示、迅速に対応します。
2. ホームページ等にわかりやすい要望、意見、質問コーナーを刷新作成します。
3. 定時アンケート調査を行い掲示、その評価をより良い透明な施設運営に役立てます。

#### 2) 苦情への対応

- ・軽微な案件は速やかに改善策を講じ、対応システムは、トップと直結したシステムをつくり、職員の研修を行い、臨機応変に対応できるスタッフ・委託業者を育成します。

### 3 施設の管理に係る経費の縮減を図るものであること

- ① 市が支払う指定管理料の基本的な考え方を記入してください。また、次の収支計画表により指定管理料を提案してください。

指定管理料が、0 円の公募ですので、自助努力により必要経費を捻出し、駅の安全安心な環境を適切に維持管理できるよう努力します。

- ② 利用料金の設定

- ③ 管理業務の効率化と経費の縮減に関する考え方・提案

コロナショックによって、事業収入が大幅に減退したことにより、事業継続のため必要に迫られる形で管理業務経費をコロナ以前の半額程度に縮減した。しかし、アフターコロナにおいては人流の回復と共に必要経費の再増幅が考えられるため、利用者へのサービス低下を招かない限りに於いて現状の縮減経費を維持しつつ、現状回復の進捗に合わせ、その都度経費バランスを評価します。

#### 4-① 人的体制の確保・研修体制

- 1) 雇用形態に関する基本的な方針

「**経験を継承する OJT（職場での研修等）と VE 活動（価値改善活動）**」

- 2) 職員の配置計画及び勤務体制

「**共有実施体制**」

これまでのピラミッド職員配置から、定時朝礼・人材データベースを活用したトップダウン・ボトムアップ共有した組織強化を行います。

- 3) 職員の労働条件

職員は、駅長と事務職で月平均 40 時間以内出勤で、週休 6 日以上、清掃員は週 29 時間の範囲内で月 18 日以内の勤務です。これらは労働基準を遵守し各種手当、保険等に加入。

#### 4-② 事業計画の実現可能性（継続性、安定性）

「**事業の安定継続に向けた提案**」

- 1) 地域住民や協働参画者との連携に向けた相互に酬いある関係・参画

- 2) 市との連携

事業計画、収支報告等の節目におけるレビューや改善の提案をスピーディーに行う。

- 3) ニーズ把握とサロン会議による透明・継続する運営（PDCA の公開）

常に開かれた情報とその即集計し対応出来るレスポンスにより、透明な運営を持続。

- 4) 継続した人材の確保・育成

ベテランの経験を活かすとともに、定年制等によりスタッフ若返り・多様な人脈を形成。

- 5) SDGs への取り組み

国連の掲げる持続可能な開発目標の理念に賛同するとともに、SDGs を意識した取り組みを積極的に行い、利用者と環境にやさしい持続可能な道の駅づくりに努めます。



## 5 安全管理に対する対応

### ① 災害及び不審人物の対応など、危機管理に対する対応

災害や不審人物の対応など、危機管理はだれにも安心安全かつ平等なサービス提供の根幹と考え、市及び関係機関への速やかな報告・連絡・相談を行い、有機的に連携して対応。

#### 1) 自然災害（地震、火災など）への対応

- ・万一の災害や事故が発生した時は、早期対処と的確な通報により被害を最小限に食い止め、二次災害の発生を防ぎます。

#### 2) 不審人物への対応

#### 3) 設備事故への対応

#### 4) その他、利用者の安全確保を図るため

#### の対応、時間外での対応等

#### 5) 新型コロナウイルス感染症対策

- ・利用者従業員を新型コロナウイルス感染症から守るため、建物出入口やトイレ等に検温器や消毒液を設置します。
- ・レストラン掘切においては客席数を減らし、アクリル板の設置などを通して利用者の感染防止を図ります。
- ・売店レジには、透明ビニール幕を垂らし、床にはソーシャルディスタンスのサインを設置します。



## 6 魅力ある施設とするための方策

### ① 景観や周囲の維持管理について

当社の15年に渡る経験豊富な専門スタッフによる管理計画。

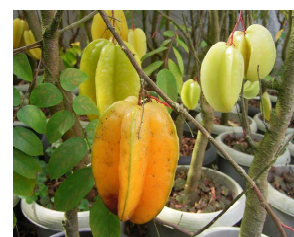
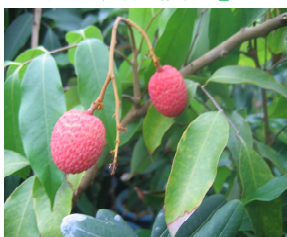
#### 1) 年間植栽管理の徹底した計画

敷地を熟知した造園技術者により的確な時期管理により、確実に花を付け観光客を楽しませる維持管理、斜面及び芝地における雑草の草刈りを行う。

#### 2) 植栽演出計画

植栽計画は「花を楽しむ山側、景色を楽しむ海側」を基本提供方針とし、その時期の華やかさを演出、亜熱帯性植物を多用した「南国みやざき」を感じることが出来る演出。

**「花の法面演出」「四季の演出」「トロピカルプランツ」**



#### 3) 付属施設等の維持管理に対する取組み

園内における付属施設の維持管理においては、職員による階段部や園路手摺、ベンチやウッドデッキ等の目視による日常点検を週1回以上実施します。

点検の結果、破損が見られ修繕が必要な場合、軽微な修繕等は、速やかな対応を行います。

日常清掃、定期清掃及び高所清掃は専門的知識と技能を持ち、同種類で同程度以上の業務実績のある業者に委託して清潔で安全な施設環境の確保に努めます。

