

様式第2号

令和6年8月26日

事業計画書

公の施設の名称(下関市角島地域資源活用総合交流促進センター)			
団体名	豊北町むらおこし物産振興協同組合		
代表者氏名	代表理事 西島 英敏	設立年月日	平成4年10月19日
団体所在地	山口県下関市豊北町大字滝部3394番地の2		
電話番号	083-782-0147	FAX番号	083-782-0138
E-mail	maemuki55@shiokazenosato.jp		

現在運営している 類似施設	所在地	主な業務内容	管理運営期間
下関市角島 地域資源活用 総合交流促進センター	山口県下関市 豊北町大字角島 853番地4	地域の新鮮な農林水産物 及び加工品の販売。 地域の新鮮な農水産物を 活用した食材の提供。 都市農村交流の促進。	自平成24年4月1日 至令和7年3月31日
下関市角島 サイクルポート	山口県下関市 豊北町大字角島 853番地1	レンタサイクル 及び学習・加工 体験教室開催	自令和3年4月1日 至令和8年3月31日

管理運営に関する基本方針

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」を拠点として山口県農協、山口県漁協、角島漁協、下関市商工会、山口県西部森林組合との連携により農山村・漁村の豊富な資源を活用した豊北町ならではの商品を探求し、農林水産業の振興に努める。併せて「豊北町観光協会」との連携による観光情報や特産品・お土産品の提供を通して観光の振興及び地域の活性化を図ります。

そして、県内外から来られるたくさんのお客様に安らぎ、癒し、利便性を提供するとともに、下関市の商工観光PRにも努め、地域(豊北地区)の発展に寄与します。

具体的には

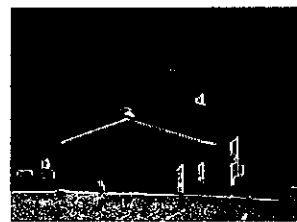
- ① 山口県農協、山口県漁協、角島漁協、下関市商工会、山口県西部森林組合、豊北町観光協会との連携により地産地消を支援し、地域の農林水産業の振興を図ります。
- ② 豊北地区内の農林水産物や特産品の販売を促進することにより地域産業の振興や活性化に貢献いたします。また地域住民の生きがいづくりや所得の向上にも寄与します。
- ③ 施設利用者に対し、観光拠点や物産品、歴史や文化などの地域の情報を発信することにより、地域の観光ネットワークを形成し、観光産業の振興を図ります。
- ④ 豊北町内の観光施設(つのしま自然館、角島サイクルポート、角島灯台公園、土井ヶ浜人類学ミュージアム、豊北町歴史民俗資料館)や「道の駅北浦街道豊北」とも連携を図りながら、交流拠点としての役割を果たします。



(角島大橋)



(しおかぜの里角島)



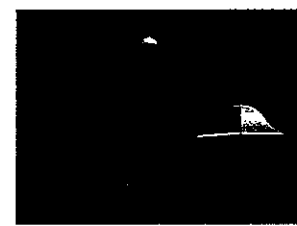
(つのしま自然館)



(人類学ミュージアム)



(道の駅「北浦街道豊北」)



(角島灯台)

様式第2号

業務の安全成績						
	事故発生 件数	死亡	重傷	軽傷	事故の原因及び 善後策	
	0 件	0 人	0 人	0 人		
※ 該当なし						

安全面に関する方策

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」は公の施設であり、お客様の安心・安全の確保を最重要と考え下記項目に対して安全面の強化をいたします。

1 施設管理

施設の安全を確保するため巡回は毎日行い、子供目線も視野に入れた巡回点検を行います。また、人身事故、火災、災害等を未然に防止するため監視体制を強化し、お客様の安全確保に努めます。

2 防災警備

- ① 防火管理者を定め、適切な従業員全体の組織体制を構築し組織図を作成いたします。また、非常時に施設利用者を安全に誘導するため、エリア(部門)ごとの担当者を定め避難訓練等を実施します。
- ② 火災、盗難等の事故防止、館内外のガス器具の点検、消灯や電源の確認、侵入者や不審者の発見処置、消火器の点検、建物及び外溝の各種設備の破損箇所の発見や連絡、営業時間外における警報機器のセット、利用者に事故があった場合の通報連絡及び緊急措置など、警備上必要な事項を行います。

3 交通安全

ゴールデンウィーク及び海水浴シーズン時の混雑時においては、車道出入り口や駐車場内に交通誘導員を配置し、交通安全の徹底を図ります。

4 衛生管理

当組合は2021年6月からの義務化に伴い、『HACCPの考え方を取り入れた衛生管理』を実践いたします。

① 厨房設備の衛生管理

厨房内外における冷蔵庫・冷凍庫の温度管理を徹底します。
施設設備、機械設備、厨房機器等の清掃・洗浄を徹底します。
月1回の害虫駆除を実施します。
業者による月一回の定期点検を実施いたします。

② 食材の衛生管理

原材料の納入時のチェックリストを作成します。

原材料の納入時の温度管理を徹底します。

検品時の店舗責任者による鮮度チェックを徹底します。

余った食材はラップに包み冷蔵・冷凍庫で保管します。

中心温度が85度で1分以上加熱するなど食中毒の防止を徹底いたします。

③ 従業員の健康管理

年1回の健康診断を実施します。

年2回の検便を実施します。

毎月の検温表を作成し、日々の体温をチェックいたします。

インフルエンザの予防接種を受けます。

食品衛生講習会へ積極的に参加(教育と訓練)します。

5 販売商品の管理

① 消費、賞味期限の管理

商品の受入検査時、品出し時の消費・賞味期限のチェックを徹底し、古い商品は返品もしくは新しい商品と交換します。

② 商品の温度管理

温度管理表を作成し、冷蔵品・冷凍品など適正な温度での商品保管を徹底します。

③ 不良品の管理

担当者・店舗責任者による商品受入検品時における不良品のチェックを徹底し、不良品チェックリストを作成します。

福祉政策に関する取り組み状況

障害者の雇用の有無(人雇用・雇用なし):いずれかを記入

※ 現在、障害者は雇用していません。

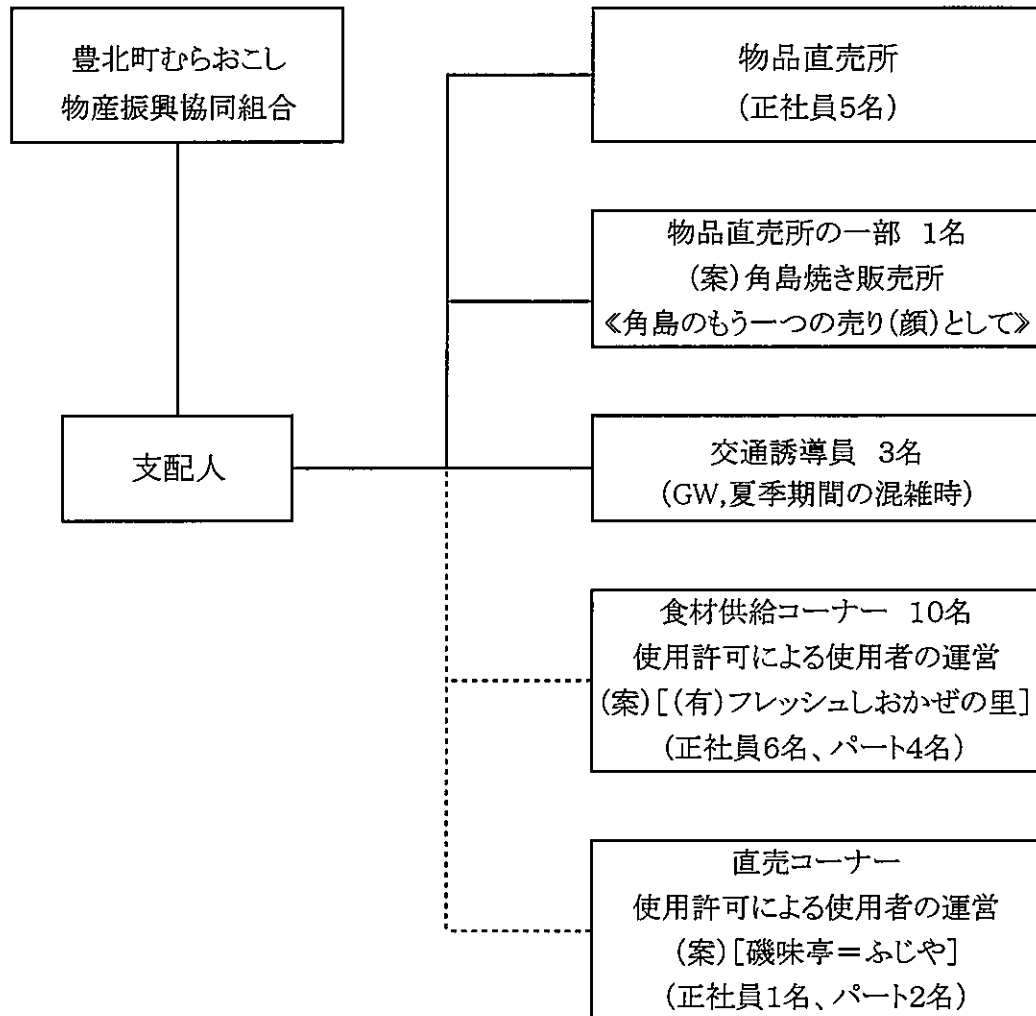
平成28年4月1日より「障害者差別解消法」の施行に伴い、当組合としても障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けるような行為の禁止や、障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、相手の気持ちを思いやり、障害者に負担にならないように接するよう従業員を指導いたします。

また一方当組合は、障害のある人への差別をなくすことで、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指す「障害者差別解消法」の理解と障害者を理由とする差別の解消に向けた対応について、「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」で働くテナント含む全てのスタッフに対して研修を実施いたします。

そして「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」が障害者にとっても公平・平等に利用可能な施設であるとともに、当組合は基本的人権を尊重し、提供されるサービスを障害者や高齢者などの社会的弱者が安心・安全に受けることができる施設運営を行ってまいります。

施設管理について

- 1 職員配置（指揮命令系統に関しましては、支配人を筆頭に迅速かつ正確に伝わるよう、各部門のスタッフが責任を持って行動できる配置を行います。）



※ 物品直売所は豊北町むらおこし物産振興協同組合の直接経営です。
食材供給コーナーは(有)フレッシュしおかぜの里、直売コーナーはふじや、
物品直売所の一部は角島のもう一つの売りとして角島焼き(たこ焼き)の
販売を考えております。

様式第2号

施設管理について

2 職員の研修計画

当組合は基本的人権を尊重し、提供されるサービスを障害者や高齢者などの社会的弱者が安心・安全に受けることができる施設運営を行ってまいります。

また、サービスマニュアルを整備し「お客様第一主義」に基づいた接客に対する基本姿勢をスタッフ全員が共有し、「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」の運営について職務部署にかかわらずテナント含む全てのスタッフに対して研修を実施いたします。

◎ 教育訓練の内容と実施方法

テーマ	方法
接客能力の向上について	外部講師招聘による接客マナーアップ講習会を実施します。 サービスマニュアルに沿った身だしなみ教育を実施します。
苦情対応能力の向上について	スタッフの能力向上を目的とした職場内研修を実施します。
地域観光情報等の能力の向上について	下関観光コンベンション協会主催のサービス講習会へ積極的に参加します。
障害者を理由とする差別の解消に向けた対応について 高齢者や子供など社会的弱者への配慮について	社会福祉関係従事者(社会福祉士・介護福祉士等)による講演・講習会を実施します。

以上、研修等を通して、「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」で働くテナント含む全スタッフが「安全な介助技術」と「おもてなしの心」を身に着け、お客様(障害者や高齢者などの社会的弱者を含む)ひとりひとりに寄り添えるよう、また全てのスタッフの利用者への接客能力・サービス力の向上につなげます。

そして研修を通してスタッフひとりひとりが成長することが、お客様の信頼を得ることにつながり、ひいてはそれが「クレームの減少」⇒「施設の維持・存続・発展」につながると思っております。

当組合としてはいつも温かい「おもてなしの心」でお客様に接し、「また行ってみたい」と思っただけの施設づくりを行ってまいります。

様式第2号

施設運営について

1 年間の事業計画(「事業実施計画」を別に添付すること)

事業コンセプト

当組合は角島の恵まれた自然や素晴らしい景色、平成12年11月に完成した角島大橋や明治9年に完成した歴史ある角島灯台、つのしま自然館など、周辺の観光施設や学習施設を活かし、お客様に「また行ってみたい」と思われる施設作りを致します。

そして今後も豊北町角島地区の特性を最大限に活用し、観光振興を図り、地域の活性化及び地域産業の向上に寄与します。

年間事業計画(実績含む)

4月	角島新鮮食の市(試食販売)の開催
5月	こどもの日イベント開催(レストラン) 母の日イベント開催(直売所)
6月	接客マナーアップ講習会の開催(テナント含む全スタッフ対象) 角島コバルトブルービーチ海岸清掃協力：角島漁協 夢崎 はまゆう群生地清掃：角島振興協議会
7月	角島コバルトブルービーチ海開き 軒下広場にて磯味亭によるテイクアウト商材の積極販売
8月	直売所オープン記念イベント開催 軒下広場にて磯味亭によるテイクアウト商材の積極販売
9月	秋の感謝祭の開催 軒下広場にて豊北梨(豊水)の試食販売
10月	つのしま夕やけマラソン協賛 軒下広場において角島新鮮食の市(試食販売)の開催
11月	角島大橋開通記念イベントの開催
12月	年末感謝祭の開催
1月	正月三が日特別営業
2月	バレンタインデー・イベント
3月	「しおかぜの里角島杯 親子釣り大会」の開催

角島（つのしま） 爽やかなしおかぜが流れる！

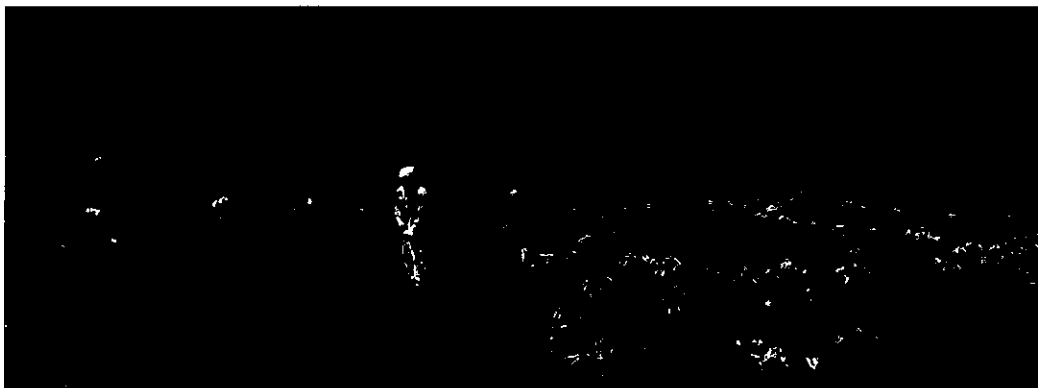


コバルトブルーの海を跨ぎ、まるで海の上を滑るように北長門海岸国定公園へと導く角島大橋

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」で働く私達スタッフ一同は、「お客様第一主義」に基づいた接客に対する基本姿勢を全員が共有します。

そして「しおかぜの里 角島」を運営するにあたり、お客様満足度を上げ、利用されたお客様が「また行ってみたい」と思われる快適なサービスを心がけます。

また、私たちスタッフ一同は角島地区の奉仕活動にも積極的に参加します！



（夢崎はまゆう群生地清掃：角島地区振興協議会）

「事業実施計画」

[1] お客様の利便性を図るための自主事業の展開について

(1) 直売所

地元角島で収穫された新鮮野菜、豊北町内で水揚げされた新鮮な海の幸「うに・イカ・わかめ」を使用して製造された「瓶詰め雲丹、イカー一夜干し・わかめしぐれ」などの加工品を中心に下関の「ふくやクジラの加工品」、また角島で収穫されたサツマイモ＝紅はるかを使用して製造された「角島の芋焼酎」、そして下関ブランド認定品、一般土産品などを多数取り揃え、あらゆる客層（個人客・団体客）にも対応できるゾーニングを作ります。

① 角島産新鮮野菜の販売(土・日・祝)

「角島新鮮青空野菜市」会員さんとの更なる連携の強化。

毎週、週末になりますと角島産の新鮮野菜を求め、沢山のお客様が直売所を訪れます。

今後も会員さんとは更に連携を深め、引続き角島産新鮮野菜を提供できるよう、また少しでも会員さんの所得向上に寄与出来るよう努めて行きたいと思っております。



② 「豊北町内加工品、下関ブランド認定品、一般土産品」の販売

豊北町内には地元北浦産の新鮮な海の幸を使い、製造販売する水産加工の会社が多くあり、その一部商品は「下関ブランド」にも認定され広く知れ渡っております。これら町内業者が加工した商品を中心に下関の名産である「ふくやクジラの加工品」、また箱菓子やお酒・キーホルダーなどの一般土産品も多数取り揃え、個人のお客様や観光客(団体客)の利用促進を図ります。

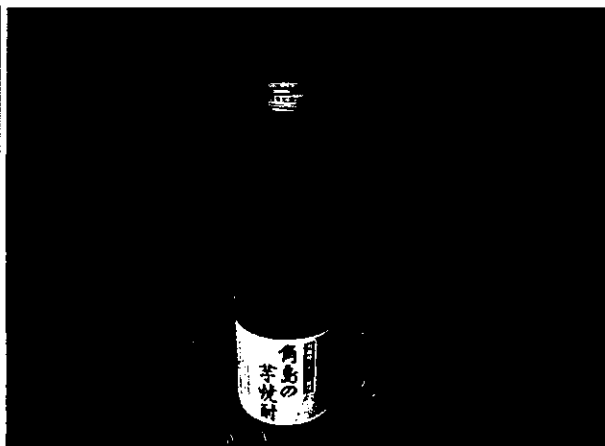
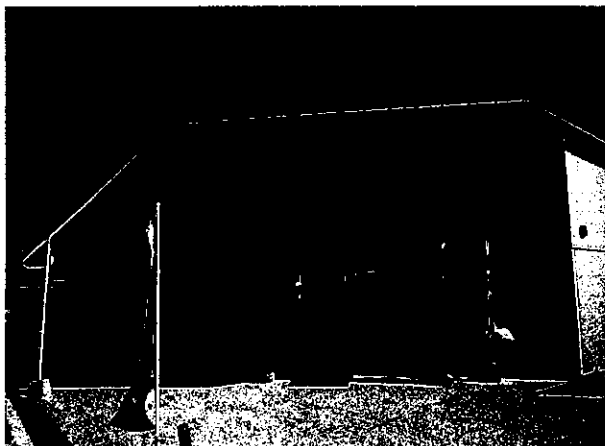
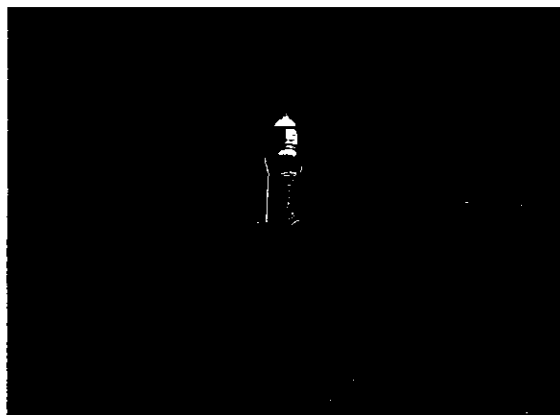


③ 角島の自然の恵み ⇒ 「角島芋焼酎」の販売

「角島」は下関市豊北町の沖合1.5Kmの響灘にあり、四方をコバルトブルーの海に囲まれ、気候も年間を通して温暖であり、海の幸・山の幸の宝庫です。

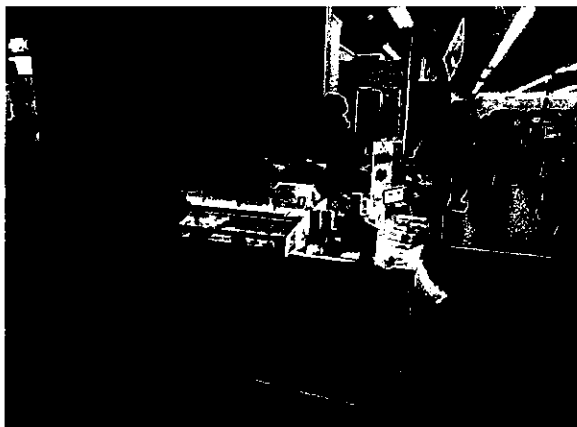
直売所では地元角島で収穫されたサツマイモ＝紅はるかを使用して製造された「角島芋焼酎」を積極的に販売いたします。

また今後も直売所では豊北地区の農水産業の振興のため、地元の資源を利用して製造された「しおかぜの里角島 限定土産品」を数多く手がけ全国から来島される個人のお客様や観光客(団体客)に積極的にアピールいたします。



④ 豊北地区製造業者との連携の強化

下記↓ 写真は販路拡大のため、「中嶋商店海産部」の中嶋吉幸氏と地域おこし協力隊・河野隊員の協力により令和6年1月19日(金)～20日(土)「ひろしま夢ぷらざ」に出店したものです。当日は他に地元豊北町の特産品「青のり羊羹・イカ魚醤」も販売しました。今後も当組合は豊北地区の製造業者と更に連携を深め新商品の開発並びに販売を通じて地域の活性化につなげたいと思っております。



⑤ 豊北梨の販売(8月～9月)

豊北町の夏・秋の味覚「豊北梨」を8月～9月にかけて直売所でも販売いたします。特に8月上旬～9月上旬に収穫する赤梨の「幸水」「豊水」は甘さバランスや食感がとても良く、豊北町の夏・秋の味覚として、お客様にも非常に好評です。この豊北町の夏・秋の味覚を期間限定ではありますが、角島を訪れる沢山のお客様に宣伝したいと考えております。



(2) 軒下広場・芝生広場の積極活用

土曜・日曜・祝日を中心に集客・交流イベントを積極的に開催します。豊北地域の新鮮な食材や特産品、観光資源などを最大限に活かし、地域の魅力を広くPRして利用者の増大並びに地域住民と来訪者の交流促進を図ります。

特に海水浴シーズンにおきましては「磯味亭」が中心となり、テイクアウト商材の積極的销售によるお客様の利便性の向上。

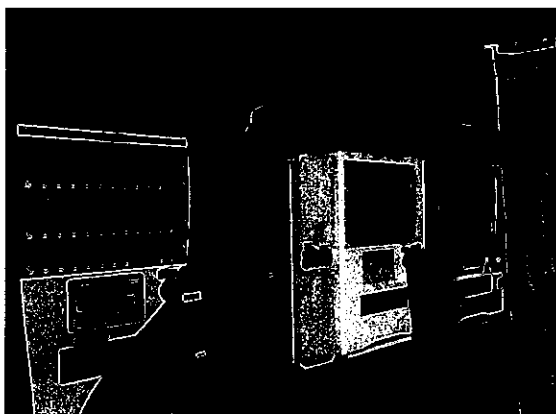
また海水浴に来られたお客様の憩い・交流の場所としての利用。そして日曜・祝日には定期的に「角島産新鮮野菜」の販売も行い、角島に来られたお客様に豊北町の魅力を積極的にアピールしたいと考えております。



(3) 自動販売機の設置

施設の利用者サービス向上の観点から、又24時間(昼夜)お客様の利便性を考慮して自動販売機を設置いたします。

尚、設置に当たって当組合は下関市行政財産使用料条例に基づく所要の使用料を下関市に納入いたします。



[2] お客様の利便性を図るための使用許可による事業の展開について

(1) 食材供給コーナー「(有)フレッシュしおかぜの里」

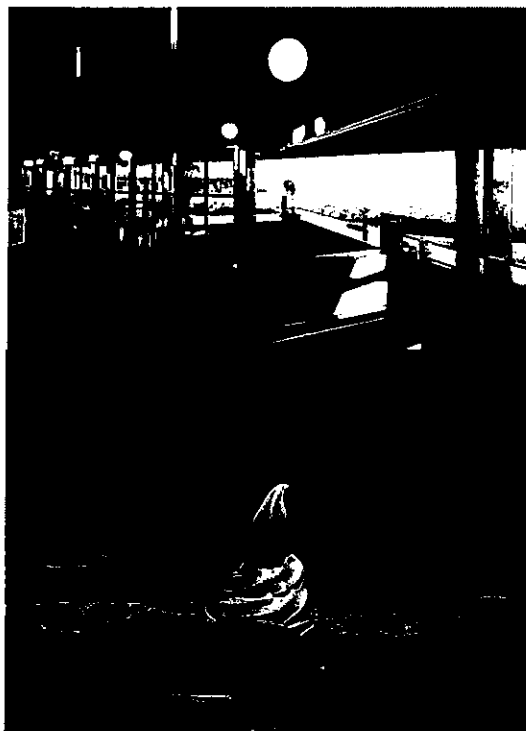
現在「食材供給コーナー」で営業している「(有)フレッシュしおかぜの里」は角島漁協婦人部の地元主婦連で構成した「角島しおかぜグループ」からスタートしています。

グループは昭和50年代から島の特産であるワカメの加工品を手がけており、角島大橋開通をきっかけに、地域活性化のため「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」の食材供給コーナーにおいて運営を開始しました。

角島の新鮮な海の幸を多くの方々に味わってもらいたい。そしてこの美しい角島に一人でも多くの人に来て頂きたい。

この全員の気持ちから始まり、平成17年1月に法人化し、レストランのテナントとして堅実に管理運営しております。

メニューと致しましては角島漁協直送の新鮮なブリやヒラマサ・サザエを使用した「刺身盛り合わせ」や「おさしみ定食」、又ワカメを練りこんだ「手打ちうどん」や「ワカメソフト」など地元ならではのユニークなメニューを開発しております。



そして今後の食材供給コーナーの運営といたしましては、引続き地元角島(豊北町)で水揚げされた新鮮な魚介類や新鮮野菜を使用した地産地消の料理を提供し、お客様に喜んで頂けるよう配慮いたします。

また、顧客アンケートによるお客様の生の声を収集し、定期的なメニュー開発や改善も行い、お客様の満足度の向上に努めます。

尚、「(有)フレッシュしおかぜの里」は山口県農産物を積極的に利用する飲食店である「やまぐち食彩店」に2005年11月4日に認定されております。

(2) 直売コーナー（磯味亭）

このコーナーの本来の目的は「加工品販売」ですが、現在は「加工品販売と軽食コーナー」として地元角島の海産物加工会社「ふじや」がテナントして運営しております。

このコーナーの今後の展開としましてはワカメ等の海産物を使った「ふりかけ」など加工品を販売いたします。

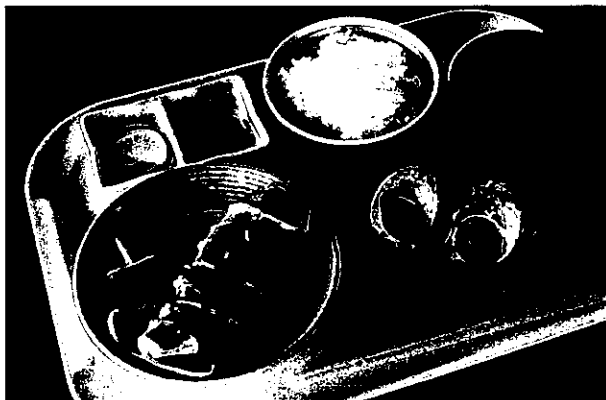
また、お客様のニーズにお応えするため、一部を軽食コーナーにして角島の味覚を味わっていただきます。そしてメニューの売価は「食材供給コーナー」よりも低めに設定し、



リーズナブルな価格設定をいたします。

尚、軽食のメニュー内容は角島（豊北町）で水揚げされた新鮮な魚介類をふんだんに使用した「イカ焼き」「サザエつぼ焼き」「さかなフライ」などの定食や、テイクアウト的な要素も取り入れ角島に来られたお客様が気軽に利用出来るよう配慮いたします。

また、夏季海水浴シーズンにおきましては「軒下広場」を有効に使い、テイクアウト商材の



積極的な販売そして開放感あふれるスペースを作り、お客様の利便性を高めます。

(3) 角島名物「角島焼き」の販売

現在、土曜・日曜・祝日を中心に直売所の一角で「角島のおかみさん」が新鮮な海の幸（タコ・サザエ等）をふんだんに使用して焼きあげるタコ焼き＝角島焼きを販売しております。

通常のタコ焼きよりも一回り大きく、



また、食感も抜群でご来島のお客様には非常に好評です。

今後も引続きお客様の利便性を考慮し、直売所のもう一つの売り（顔）として販売して行く予定です。

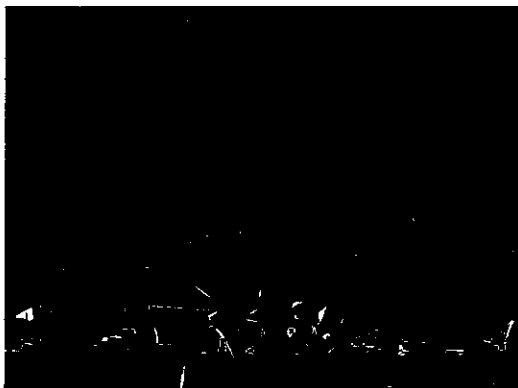
[3] 繁忙期の利用者増大の方策について

春・秋の行楽シーズンや夏季・海水浴シーズンには県内外からたくさんのお客様が角島に来られます。この時期はニーズ(季節)に合った商品構成や環境作りを行い、お客様の満足度を高め、利用者の増大による売上増を図ります。

① 直売所

特に7月～8月の二か月間はおお客様の利便性を考慮して定休日なしで営業いたします。

また、営業時間も通常の9:00～17:00から9:00～18:00に一時間延長します。また一方この時期は海水浴客に対応した「うきわ」などの夏季限定商品を多数取り揃えお客様の利便性を図ります。



② 食材供給コーナー・直売コーナー(磯味亭)

食材供給コーナーや直売コーナーも夏季期間・7月～8月の二か月間は定休日なしで営業いたします。

また、軒下広場を積極的に活用し、「イカ焼き」「さざえつぼ焼き」「ソフトクリーム」「かき氷」などのテイクアウト商材を積極的に販売し、お客様の満足度を高めます。

[4] 閑散期(オフシーズン)における利用者減少の防止策について

冬季(12月～2月)は角島にとっては観光の閑散期にあたります。この閑散期については、ご来島のお客様に対して特典や割引などを付すことにより、利用者の減少を少しでも抑えたいと思っております。

例えば

直売所の売れ筋商品である「角島芋焼酎」などの値引き、1,500円以上お買い上げのお客様には「ちょっぴりプレゼント」の配布。また、食材供給コーナーや磯味亭におきましては1,500円以上飲食のお客様にはアフターコーヒーのサービスなど…。

以上、一人でも多くのお客様に利用して頂けるよう、月ごと(12月～2月)に行う

各店舗のサービス(特典)内容をホームページわかりやすく告知いたします。



[5] 一人でも多くのお客様に利用して頂くための宣伝活動の展開について

- ① ホームページやfacebookなどのSNSを利用して「角島の旬の観光情報」や「イベント情報」を告知することにより県内外からのお客様の利用促進を図ります。
- ② 「豊北町観光協会」や「関門観光企画」との連携、そして観光宣伝により「角島」の魅力を発信することにより個人のお客様及び団体客の利用促進を図ります。

(↓ 下記写真は令和5年6月27日(火)28日(水)豊北町観光協会主催による広島観光宣伝)



[6] リピーター作りの提案について

何度も来店して下さるお客様(リピーター)は施設にとって本当にありがたい存在であり、大きな財産とも言えます。当組合は一度来られたお客様が「また行ってみたい」と思っただけできるよう努力いたします。

① いつでも「温かいおもてなし」

しおかぜの里角島で働くスタッフ全員が今までの経験や接客マナーアップ講習会で学んだことを十分に活かし、ご来島のお客様に対していつでも「温かいおもてなし」の「笑顔とこころ」で接するよう努めます。



② 「心地よい場所」の提供

美しく恵まれた自然環境があっても、建物及び建物周辺(屋外トイレ)の清掃の不備はお客様をととても不愉快にしまいます。

特に「屋外トイレ」につきましては、毎日の清掃はもちろんのこと、繁忙期(海水浴シーズン)には掃除回数を増やし、常に目配りをしていつも清潔な状態を保ちます。

また、軒下広場においても清掃やゴミ拾い等を徹底し、角島に来られたお客様に「心地よい場所(空間)」を提供いたします。

[7] 指標を達成するための提案について

募集要項にあります「指標」を達成するため、当組合は農水産物の生産者・加工品販売業者・テナントとの協議を定期的に行います。また新しい料理メニューの提案や新商品の開発並びに豊北町内の加工品や製造物品等の販売促進を図ります。

そして目標を達成出来るよう鋭意努力いたします。

施設運営について

2 サービス向上のための方策

当組合は「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」を管理運営するにあたり、お客様満足度を上げ、利用されたお客様が「また行って見たい」と思われる快適なサービスを行うために下記項目に取り組めます。

① PDCAサイクルの導入と実践

仕事の仕組みをPDCAサイクルで取組み、常に継続的な改善を実施いたします。

P ⇒ サービスの実現の計画

サービス改善計画を立案し各セクションに(テナント含む)別に「サービス向上ミーティング」を実施します。

D ⇒ サービスの提供

意見を取りまとめたら速やかに具体的改善策を実行します。

C ⇒ 顧客満足度のチェック

利用者のアンケートを再びチェックします。

A ⇒ 是正、予防措置

同様な意見があれば再び協議をし、新たなる改善策を実行します。

② スタッフ満足度 ⇒ お客様満足度の考え

まずは「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」で働くスタッフ全員が県内屈指の観光地＝「角島」で働く事への誇り、また「青い空 光る海」に囲まれた風光明媚な豊北町(角島)で働く事への喜びを感じる事である。

その事が仕事の楽しさや満足度につながり、スタッフ個人の案内力の充実や接客能力の向上につながると考えます。

当組合はより多くのお客様の満足度を上げるためには、スタッフの満足度が重要と考え、スタッフ(テナント含む)との意見交換の実施、福利厚生の実施など十分に

コミュニケーションを図り、スタッフ満足度の向上にも取り組んでまいります。



施設運営について

3 来場者等の要望の把握及び実現策

「下関市指定管理者制度ガイドライン」に沿ってお客様アンケートを実施します。

「アンケート」及び「ご意見箱」の設置



お客様の要望(満足・不満足・苦情)の分析・把握



支配人への報告



スタッフミーティング(要望の分析)



改善策の実行



再度アンケート等のチェック



新たなる改善策の実行



お客様(利用者)の信頼確保 ⇒ ⇒

リピーター

お客様の期待に沿ったサービスを提供するためには、スタッフ全員(テナント含む)がより多くの要望を把握・分析し、上司(支配人)への的確な報告と迅速な対応が必要です。当組合は各部署間のスタッフミーティングを随時行い、お客様から頂いた全てのアンケートご要望に対して分析を行い、意見を取りまとめたら速やかに具体的改善策を実行します。

施設運営について

4 来場者のトラブルの未然防止及び対処方法

当組合はお客様に不快な思いをさせることは、「公の施設」を管理する立場として決してあってはならないことと自覚しております。しかしながら、もしトラブルが発生した場合は速やかに上司(支配人)に報告し、誠意ある対応によってお客様の不快な感情を少しでも取り除くよう努力いたします。

(1) 苦情対応マネジメントシステムについて

- ・ 苦情処理に関するマニュアルの整備
- ・ 研修による接客等のスタッフ教育
- ・ スタッフ対応の一本化



トラブルの未然防止

(2) トラブルの未然防止について

スタッフ全員(テナント含む)が常日頃からお客様に対して気配りができるようまたスタッフ全員がおもてなしの心でお客様に接することができるよう指導するとともにスタッフ全員のサービスレベルの均等化をはかります。そして不快な思いをされるお客様を一人でも少なくするよう心がけます。

(3) トラブルが発生した場合の対処について

トラブルが発生した場合はまず謝罪し誠意ある初期対応を行います。そしてお客様のご意見を十分にお聞きし、事実確認・原因究明・改善策が決まれば、迅速にお客様にご説明いたします。

また、こうした事例の勉強会を繰り返し行うことによって、苦情マニュアルを改訂し、テナント含むスタッフ全員の意識の向上を図り、今後の再発の防止に努めます。

施設運営について

5 その他(地域との連携、他施設との連携等)

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」は公の施設であり、指定管理者及び従業員は地域社会に貢献しなくてはなりません。

豊北(角島)地区は「観光」「農林水産物」の宝庫であり、他施設との連携を図りながら、角島地区及び豊北地区全体の活性化に寄与できるよう努力いたします。

具体的には下記の事項を実行いたします。

① 地域との連携

- ・ 豊北(角島)地区が主催する清掃活動、ボランティア活動へ積極的に参加します。
- ・ 豊北(角島)地区が主催する「祭り」「イベント」等に積極的に参加し協力します。
- ・ 豊北(角島)地区の新鮮な食材や特産品、観光資源を最大限に活かし、地域の魅力を広くPRしてお客様の増大につなげます。

② 他施設との連携

- ・ 豊北地区の観光施設及び観光スポットである「土井ヶ浜人類学ミュージアム」「豊北町歴史民俗資料館」「ホテル西長門リゾート」等の情報を発信します。



- ・ 海水浴シーズン時における海水浴場、キャンプ施設等の情報案内をいたします。
- ・ 「道の駅北浦街道豊北」とも積極的に情報交換し連携を深めます。
- ・ 下関市及び近隣の観光スポット「城下町長府」「唐戸市場」「火の山」「旧英国領事館」「リフレッシュパーク豊浦」「川棚温泉」「萩・青海島」等の紹介をします。

③ 下関市との連携

- ・ 定期的に「連絡調整会議」を開催し、管理業務の円滑化を図ります。

様式第2号

個人情報の保護の措置について

当組合は「個人情報保護に関する法律」及び「下関市個人情報保護条例」の規定を遵守いたします。また、本業務の実施に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び棄損等の事故の防止、その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じます。

- ・ 個人情報保護規定を制定し、従業員に徹底します。
- ・ パソコン等管理の責任者を定め、パスワードを設定し顧客データの外部流出を防止します。
- ・ ウイルス対策を徹底し、パソコン上で個人情報等が漏えいしないよう努めます。
- ・ ハッカー対策(防止)として、事務終了後はパソコンの電源を切るよう心がけます。
- ・ データの持ち出しを禁止し、誓約書を提出させます。
- ・ 個人情報が記載された書類はすべて鍵のかかるロッカーに保管します。
- ・ 個人情報が記載された書類の廃棄はすべてシュレッダーで行います。
- ・ 支配人を管理責任者として従業員への指導・監督を行い、保護に万全を期します。

様式第2号

緊急時対策について

1 防犯、防災の対応

(1) 防犯対応について

- ・ スタッフによる巡回点検を強化します。
- ・ 店内行為の禁止や遵守事項は店内掲示いたします。
- ・ 防犯監視・火災監視等ALSOKガードシステム総合保険への加入(適用)により24時間防犯(警備)体制を構築します。
- ・ ゴールデンウィーク、海水浴シーズン時には、警察にも協力を仰ぎ巡回パトロールを要請します。

(2) 防災対策について

災害には地震のように予測が困難なもの、気象災害(台風や大雪)のように予測可能なものがあります。そこで、災害の発生が予測される段階及び災害発生後の段階で、スタッフ全員(テナント含む)が迅速かつ適切な行動をとるために、当組合は「緊急時対応マニュアル」を整備し、すべてのスタッフが「しおかぜの里角島緊急時連絡網」に沿って迅速かつ適切にお客様の避難誘導・安全確保ができるよう指導徹底いたします。

災害・事故の発生を確認(スタッフが現場に急行)



館内放送等によりお客様へ告知



緊急時連絡網に沿って消防署や警察署へ通報
状況に応じて救急車の出動も要請



お客様の避難誘導・安全確保

緊急時対策について

2 その他緊急時の対応

(1) 発生の予防

① 「ヒヤリ・ハット」活動の推進

当組合は、職場や作業現場などで各個人が経験した「ヒヤリ・ハット」の情報を公開し、蓄積または共有・改善することによって、重大な災害や事故の発生を未然に防止するよう心がけます。

② 避難訓練の実施

当組合は、利用者の安心・安全の確保のため、また生命・身体及び財産を災害から守るための防災対策として、消防署員立会いのもと定期的に避難訓練を実施いたします。訓練により、スタッフ全員(テナント含む)が災害・防災の正しい知識を習得し、万が一災害が発生しても、支配人以下スタッフ全員が避難経路や避難場所への誘導など、迅速に対応できるよう努めます。

③ 心肺蘇生講習会の実施

事故等で傷病人が出た場合、角島までの救急車の到着時間は約20分です。その間の一時対応(応急処置)ができるよう消防署等の指導による講習会を開催します。

④ 食中毒の予防

食中毒は、その原因となる細菌やウイルスが食べ物に付着し体内へ侵入することによって発生します。

当組合(テナント含む)は食中毒予防の原則

食中毒の原因菌(細菌)を「つけない」「増やさない」「やっつける」

食中毒の原因ウイルスを「持ち込まない」「ひろげない」「つけない」「やっつける」

以上七つの原則に則り食中毒が発生しないよう注意を喚起いたします。

(2) 発生後の対応

緊急事態が発生した場合は、平素の訓練により体得した技術・知識を十分に発揮し、迅速かつ適切な初期対応を行い緊急連絡網により、各関係機関に通報・連絡を行うなど「緊急時対応マニュアル」に基づいて行動いたします。

尚、当組合は迅速かつ適切な初期対応が行えるよう、スタッフ全員に人工呼吸・心臓マッサージ・止血法・AED使用方法等の救命技術と知識を習得させ、万が一の緊急事態に備えます。

(3) 賠償保険への加入について

万が一に備え損害賠償保険に加入し、お客様の損害や賠償に備えます。

① 火災保険等施設賠償責任保険

身体障害	1名につき	1億円以上
	1事故につき	2億円以上
財物賠償	1事故につき	1,000万円

② 自動車自賠責保険

③ 自動車任意保険

対人賠償・対物賠償		無制限
人身傷害	1名につき	3,000万円以上
搭乗者傷害	1名につき	500万円以上

その他特記事項

コバルトブルーの海を跨ぎ、まるで海の上をすべるように北長門海岸国定公園へと導く角島大橋は、景観と調和したその雄姿を一日に幾度となく変化させ、人々を魅了し多くの映像にも収められています。

平成12年11月3日、角島大橋の開通とともに、島の様相は一変しました。通行料無料の橋としては日本でも屈指の長さを誇り、まるで美しい海に魅せられるように県内外からたくさんのお客様が角島を訪れています。

今後、「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」に求められる機能と致しましては、「青い空・光る海」に囲まれた風光明媚な下関市豊北町を代表する観光地「角島」を支える中心的な施設として「道の駅北浦街道豊北」とも連携を取りながら、引き続き下関市北部地域の観光拠点としての役割を果たす事だと思えます。これからもご来島のお客様により一層の満足が与えられるよう、民間が出来うるサービスを十二分に発揮し、下関市豊北町の顔として力を発揮してまいります。

事業説明書

下関市角島地域資源活用総合交流促進センターを指定管理者として運営するに当たっての、下記各項目について方策等を記載して下さい。

1 平等かつ公平な利用の確保について

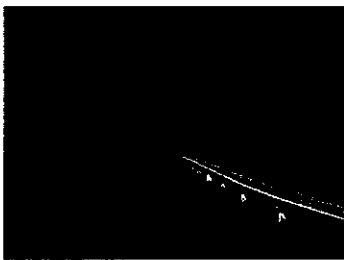
下関市豊北町角島(旧豊浦郡豊北町角島)は離島としての長い歴史を平成12年11月3日、角島大橋開通と共に閉じました。そしてエメラルドグリーンの海に囲まれ爽やかなしおかぜが流れる角島には毎年多くのお客様が訪れ、今では県内屈指の観光地として賑わっています。

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」は民間の観光施設に先駆けて作られたミニミニ道の駅と言っても過言ではありません。

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」に従事する全スタッフは利用者の旅をサポートする案内人として利用者のニーズに迅速に対応できるように道路情報、気象状況、防災情報、文化、歴史、祭り、イベント及び医療情報などを把握しておく必要があります。

また、当施設が利用者にとって公平・平等に利用可能な施設であるとともに、当組合は基本的人権を尊重し、提供されるサービスを障がい者や高齢者などの弱者が安心・安全に受けることができる施設運営を引き続き行ってまいります。

そして、公共性と公益性の役割を担っていることを十分に理解し、地域の核としての機能が発揮できるようスタッフ全員が一丸となってその業務にあたります。



(2000年11月3日開通 角島大橋) (角島の浜辺に群生するハマユウ) (10月開催 つのしまタヤけマラソン)

2 応募の動機、意欲

当豊北町むらおこし物産振興協同組合は、昭和61年6月豊北町の観光開発、特産品開発による町の活性化を目標として設立された豊北町むらおこし物産振興会を母体に、平成4年10月に協同組合化された組織です。

現在は下関市商工会、山口県農協、山口県漁協、角島漁協、山口県西部森林組合の5団体に出資者を整理しております、それぞれの団体から理事(代表理事1名 専務理事1名を含む)を選出 理事計6名、そして他に監事2名 合計8名で運営しております。

尚、設立時より一貫して豊北町の地域振興のために取り組んでおり、今後ともこの姿勢が変わる事はございません。また、平成23年4月より同エリア内にあります「下関市角島サイクルポート」を指定管理者として管理運営しております。

今後、「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」の管理運営に際しましては、島内の施設(つノしま自然館・下関市角島サイクルポート)や「道の駅北浦街道豊北」とも更に連携を深めながら、地域情報の共有化、案内力の充実、ホスピタリティの充実等を図ります。

そしてこれまで運営を担当したノウハウの蓄積を活かし、サービスの向上・効率性の向上を図るとともに、豊北町観光協会や下関市商工会などと協同で新たな観光メニューや特産品の開発、「豊北地区まちづくり協議会」との連携による「イベントの開催」、そしてコミュニティクラブ(自治会・老人会・母親クラブ等)との交流を通して、観光の振興及び地域の活性化に積極的に取り組んで行く所存です。



(つノしま自然館)



(角島サイクルポート)



(道の駅「北浦街道豊北」)

3 利用促進、利用拡大の取組内容

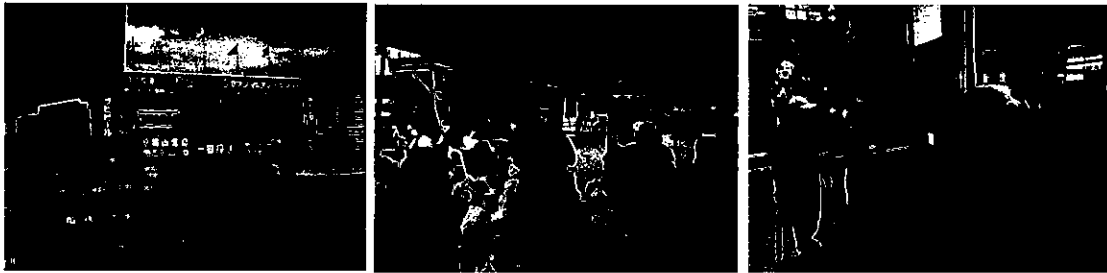
当組合は下記項目により利用促進を図り、角島地区の観光の振興及び情報発信の拠点としての施設づくりを行います。

① しおかぜの里角島ホームページによりタイムリーな情報発信

ホームページよりイベントの開催や食材供給コーナーの人気メニュー・新メニューの紹介、また直売所においては新商品・売れ筋商品の紹介等角島の旬な情報提供など、常に新しい情報発信に努めます。

② 「豊北町観光協会・道の駅北浦街道豊北」との連携による販促活動

当組合は「豊北町観光協会」主催の県外への「観光宣伝」にも積極的に参加します。



④ タウン誌、メディアへのPR活動

中国・九州地区の情報誌、県内外のテレビ局や地元下関のカモンFMなどメディアへ積極的に宣伝し、県内外にコバルトブルーの海に囲まれ沖縄の海にも負けないぐらいの海の青さ、そして爽やかなしおかぜが流れる角島の素晴らしさをアピールいたします。

⑤ 角島産新鮮野菜の積極販売

「角島新鮮青空野菜市」の会員さんが生産する角島産新鮮野菜を引き続き土曜・日曜・祝日を中心に積極的に販売いたします。

⑥ 角島地区ブランド、地産地消にこだわった地元料理の提供

食材供給コーナーを担当する「(有)フレッシュしおかぜの里」は山口県農産物等を積極的に利用する飲食店＝「やまぐち食彩店」に2005年11月4日に認定されました。

今後も新メニューの開発に取り組み、角島地区の新鮮な魚介類や角島産の新鮮野菜を使った料理をお客様に提供いたします。

⑦ アンケートによるお客様ニーズの把握とリピーター確保

施設内にアンケート箱を設置し、お客様のニーズを把握したら、改善に努めます。そしてお客様満足度の向上を図り、リピーターの確保に努めます。

4 地元での雇用確保

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」は公の施設であり、県内外から来られるお客様の観光交流拠点として、また地域情報発信の場所(施設)としてふさわしいサービスを提供しなくてはなりません。

その為には全スタッフが豊北地域の「歴史(郷土史)」「観光物産」「農水産物」「郷土料理」等に精通していなければなりませんし、指定管理者は地域社会へ貢献するべきものと考えます。

その意味でも地元からの雇用は重要な意味を持つと考えます。

当組合は地域の活性化を目的に生まれた組織であり、雇用についても引き続き地元採用を優先いたします。

尚、現在雇用している従業員に関しましては引き続き雇用するよう努めます。

5 第三者に業務委託する場合の業者選定、指導・監督体制

委託業者選定にあたっては、下関市との協議、下関市の入札制度に従って行いますが、価格などについては常に交渉を行い、地元の業者を中心に合理的な費用で実施できるよう努めます。

また、指導・監督については事前に十分な打ち合わせを行い、支配人立会いのもと作業を進め、作業終了後は書面で報告書を提出させます。

6 施設の維持管理

「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」の施設運営において、常に正常な機能が保持され、安全面、機能面、衛生面で利用者に良好なサービスが提供できるよう、日常点検、定期点検、法定点検を実施いたします。

保守点検においても、施設巡回を行い、不良箇所においては速やかに改善いたします。

また、作業にあたっては、利用者の安全及び利便に十分配慮し、必要に応じて注意の喚起を行い、安全確保に努めます。

(1) 施設清掃業務

良好な環境衛生、美観の維持、施設の健全な保全に努めます。特に屋外トイレにつきましては公衆トイレとしての機能を失うことなく、常に清潔、良好な状態を保持します。

また、施設内で発生する廃棄物については、関連法令に適合した方法で適切に処理します。

① 清掃業務、毎日実施

- ・ 物品直売所清掃(床・売台・陳列棚等)
- ・ 食材供給コーナー清掃(床・テーブル・椅子等)
- ・ 食材供給コーナー厨房清掃(集塵・清拭)
- ・ 食材供給コーナー内トイレ清掃
- ・ 直売コーナー清掃(床・テーブル・椅子・売り台等)
- ・ 直売コーナー厨房清掃(集塵・清拭)
- ・ 軒下広場のゴミ拾い等清掃
- ・ 屋外トイレ清掃

② 清掃業務、月一回実施

- ・ 食材供給コーナー厨房清掃(レンジフード・換気扇・食器棚等)
- ・ 直売コーナー厨房清掃(レンジフード・換気扇・食器棚等)
- ・ 交流促進施設及び駐車場周辺の草刈りや除草
- ・ 交流促進施設の窓ガラス清拭
- ・ グリストラップの清掃

(2) 廃棄物処理、塵芥収集運搬業務

省エネ・資源の有効活用など環境に対する配慮をスタッフ全員に徹底させます。

- ① 施設において発生するごみ、食品の残渣等を収集し、分別の上適正に処理いたします。
- ② 廃油・段ボール等のリサイクルを実施いたします。

(3) 消防用設備等保守点検業務

消防法に基づき消防用設備等の種類及び点検内容に応じて、法定の期間ごとの点検を実施いたします。

尚、施設内の ① 火の元及び施錠確認 ② 漏電・ガス漏れの点検 ③ 不審者巡視につきましては、毎日実施いたします。

(4) 樹木保全

施設敷地内の樹木、その他植栽を対象とし、施設の使用及び美観を維持するために必要となる剪定、除草、消毒、清掃、散水、施肥等を行います。またフラワーポットや駐車場周辺の植栽可能スペース等施設内の植栽エリアへの適切な植物の植え付け、維持管理を行い、交流拠点施設にふさわしい華やかさと潤いのある環境を作ります。

(5) 駐車場の管理

安全で快適な駐車場を担保するため、混雑時の誘導、事故発生時の応急処理、落し物やライトの消し忘れへの対応、不適切な駐車車両への適切な対応(指導)を行います。

(6) その他維持管理に必要な業務

◎ 点検業務日報、作業報告者の管理

- ・ 点検業務日報を作成し、点検項目にそって日々点検確認を行います。
- ・ 物品直売所や食材供給コーナーの主要出入口には、機械警備を設置し防犯に努めます。
- ・ 夜間の緊急時には警備会社のスタッフが駆けつけ一時対応を行います。
- ・ 緊急性のある場合は状況に応じて警察や消防へ通報いたします

7 その他特記事項

(1) 効率的な運営について

- ・ ITを最大限活用し、業務に必要な書類はすべてパソコンにより作成し、データーによる管理を行います。
- ・ データーの変更、電子メールによる情報の伝達など、ペーパーレス化により環境に配慮するとともに、業務を効率的に行います。
- ・ 店内の掲示物はパソコンにより作成し、時間・経費を要する外部への発注を極力削減し、効率的な運営を行います。

(2) 「しものせきエコマネジメントプラン」に沿った環境マネジメントの実施について
環境関連法令を遵守し、適切な環境管理を実施します。

- ・ 業務の報告書の作成にあたっては、可能な限り再生紙等を利用します。
- ・ 業務の報告書の作成にあたっては、可能な限り両面印刷に努めます。
- ・ エコマーク・グリーンマークの対象となっている製品を可能な限り使用します。
- ・ 使用する物品は、可能な限り再生品を使用します。
- ・ リサイクル可能な製品を積極的に使用します。

(3) 指定管理者の利益についての考え方

当組合の経営努力により、当組合の管理・運営の実施状況と経理の状況、必要な内部留保等を勘案したうえで利益が生じた場合においては、更なる来場者の増加に向けた集客イベントの開催や新商品の開発を行います。そして魅力ある施設運営のための整備・改善などの地元還元方策の提案並びに将来必要となる施設の改修・維持補修費等に充てる目的を持った資金の積立を行います。

利益の配分は下記のとおりです。

① 内部留保	15%
② 集客イベント・新商品の開発	35%
③ 魅力ある施設のための整備・改善	35%
④ 資金積立	15%

(4) コスト増の時の対応について

効率的な運営により、必要経費の額の範囲内で業務を行いますが、大規模な外的要因による需要変動があり、収支計画に影響があった場合は、下関市と協議を行いません。

(5) その他の提案について

1) 自主事業について

当組合は交流促進センターの設置目的に合致し、かつ、本業務の実施を妨げない範囲内で、自己の費用と責任において自主事業を実施いたします。また実施する場合は、下関市に対して自主事業計画書を提出し、事前に下関市の承認を受けます。

利用者サービスの向上を図るため、引き続き自主事業として豊北町内・豊北町外特産品の集荷販売及び自動販売機を設置いたします。

2) 休館日について

施設の休館日が毎週水曜日に設定されていますが、海水浴シーズン時(7月・8月)は需要拡大の最大のチャンスであり、7月・8月の休館日は通常営業とし、オフシーズンである12月・1月に休館日増を提案いたします。

3) 監査委員による監査について

下関市監査委員会、下関市外部監査契約に基づく監査に関する条例の規定により監査委員による監査をお受けいたします。

4) 下関市行政財産(屋台跡地)の有効利用(事務所設置)について

当組合は公の施設「下関市角島地域資源活用総合交流促進センター」の指定管理者として管理運営しておりますが、今現在使用している事務所は非常に狭く、視察で来られたお客様の応接室、会議室、スタッフの休憩室もなく、業務運営上非常に不便をしております。

そのような事情から、引続き事務所設置の許可をいただきますようお願い申し上げます。

尚、事務所設置に際しましては設置費用は全て当組合が負担します。

そして数年後指定管理者から外れた場合は下関市と協議し、当組合全額負担で撤去或いは必要であれば下関市に寄付します。

5) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策について

令和5年5月8日(月)

新型コロナウイルスの感染法上の位置づけが季節性インフルエンザと同じ「5類」に移行されましたが、当組合としては下記事項を継続し感染拡大の防止に努めます。

- ① 各店舗とも開店前・閉店後の備品(テーブル・レジ台・売り台等)の消毒(除染)を徹底いたします。

尚、営業中もその都度備品(テーブル・レジ台・売り台等)の消毒(除染)を行います。

- ② 各店舗とも定期的な換気を実施します。
- ③ 各店舗とも入口等に消毒液(除菌剤)を設置いたします。
- ④ 従業員・納入業者とも発熱等風邪の症状がある場合は入店を禁止いたします。
- ⑤ 商品・原材料等納入業者に対しては入店時の消毒を徹底いたします。
- ⑥ 従業員やその家族に感染者又は濃厚接触者が出た場合は支配人へ報告、そして速やかな指示徹底を心がけます。