

(様式第2号)

## 長門湯本温泉駐車場指定管理者事業計画書

### 1 申請団体の概要

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         |                         |           |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| 団 体 名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 長門湯本温泉まち株式会社                                                            |                         |           |              |
| 所在地又は住所                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 長門市深川湯本1257番地                                                           |                         |           |              |
| 代 表 者 氏 名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 伊藤 就一                                                                   |                         |           |              |
| 設 立 年 月 日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2020年 3月 2日                                                             |                         |           |              |
| 役 員 数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6名                                                                      | 職員・従業員数<br>(※派遣職員を除く。)  | 1名        |              |
| U R L                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="https://www.yumotoonsen.com/">https://www.yumotoonsen.com/</a> |                         |           |              |
| 連 絡 先                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 部 署                                                                     | エリアマネージャー               | 担 当 者     | 木村隼斗         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 電 話 番 号                                                                 | 0837-25-6400            | F A X 番 号 | 0837-25-6410 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | メー ル ア ド レ ス                                                            | contact@yumotoonsen.com |           |              |
| <b>申請団体の主な事業又は活動の内容</b><br>※ グループ応募の場合は、各構成団体についても個別に記載してください。<br><br>長門湯本温泉まち株式会社（以下、本計画において「弊社」と言う。）は、長門湯本温泉において、長門市と協働した公民連携体制を構築することにより、温泉街の魅力向上に取り組み、観光まちづくりを通じた持続的な地域経営を実現することを目指し、長門湯本温泉の地域価値を高める公益性の高い事業や、長門市が行う景観インフラの維持及び整備に関するデザイン監修業務等を行っています。<br>(1) DM（ディスティネーションマネジメント・マーケティング）機能<br>長門湯本固有のエリア価値を高め、共感者が訪れる仕組みを創出することを目指す取組を進めています。<br>(2) ローカルディベロッパー機能<br>エリアの価値に共感した事業者を誘致するなど、遊休化した不動産とパブリック空間を活用した取組を進めています。また、長門湯本固有の自然資本（川・温泉）と、それを取り巻く景観インフラストラクチャーの維持を目指した取組を進めています。<br>(3) 地域深耕機能<br>長門湯本固有の交換経済の創出、エリア内の事業者支援、エリア内外の地域の課題解決など、地域・社会との能動的で多様な関わりを促進する取組を進めています。 |                                                                         |                         |           |              |

#### 指定管理業務における役割分担

- ※ グループ応募の場合は、この項目を追加し、グループにおける各構成団体の担当業務を記載してください。
- ※ 単独申請の場合は、記載不用です。

## 2 長門湯本温泉駐車場指定管理業務に関する事業計画

### (1) 施設の管理運営方針

#### ① 施設の設置目的と団体の理念、姿勢の整合性

本駐車場は、長門湯本温泉への玄関口・そぞろ歩きの楽しい温泉街の入口として、温泉街に訪れる方々の利便性の向上を図るとともに、長門湯本温泉観光まちづくりの振興に資する目的で設置されていると認識しています。この目的が実現・継続できるよう、管理運営に当たっては、温泉街に訪れる方々や地域の事業者などのニーズを的確に把握し、駐車場施設の価値だけでなく長門湯本温泉街全体の価値をさらに高める観点から、管理運営を行っていきます。

弊社の最も重要な役割は、長門湯本温泉における持続的な観光まちづくりの推進そのものです。このため、本駐車場の管理運営において重要となる、駐車場利用者の満足度の向上のみならず、長門湯本温泉街全体の持続可能性を高める視点については十分に共有できるものと考えており、温泉街に訪れる方々の増加と滞在時間の確保、エリア全体の価値を高める駐車場運営を目指していきます。

また、本駐車場は地方自治法に基づく公の施設であり、市条例に基づき、公正な管理運営を行うため、会社として法令遵守の考えを徹底します。

#### ② 平等な利用の確保のための考え方、具体的な取組み

全ての利用者が平等に利用できるよう、以下の取組を行います。

- ・ 自動車駐車場の入場ゲートの位置に、利用料金表の看板を設置して、利用者に周知を行います。
- ・ 温泉街を訪れる者の利便に供するという目的を果たす観点から、定期駐車台数については、これまでの利用実績に照らした適正な利用幅に限定し、一般利用への制約を大きくしない運用とします。また、定期駐車利用者の駐車場所は指定せず、空きスペースに駐車する方法とします。これにより特定の定期駐車利用者が利便性の高い場所を占有しないように運営します。
- ・ バス駐車場については、3 台分のみであるため、施設に近接する恩湯を運営する長門湯守株式会社と連携して、効率的な利用の確保を行います。
- ・ 市条例に基づき、発火、引火又は爆発のおそれのある物品、著しく悪臭を発生する物品等、他の車両の駐車を妨げる物品を積載するなど利用を拒むべき事象が発生することを想定し、毎日の見回りを行うとともに、利用を拒むべき事象が発生した場合には、業務責任者の指揮の下で速やかに対応します。
- ・ 駐車禁止区域（ロータリーなど）での駐車や変則的な駐車（枠内に停めないなど）がないか、障がい者優先駐車場における不適切な使用がないか、毎日見回りを行います。

#### ③ 関係団体及び事業者等との連携・協働

本駐車場は長門湯本温泉観光まちづくり計画（平成28年長門市）に基づいて設置された長門湯本温泉街の観光まちづくりを支える重要な役割を担う施設であることを十分に認識し、地域の事業を支え、温泉街の価値を高めるために関係団体及び事業者等との連携を積極的に行います。

具体的には、

- ・ 長門湯本オソト活用協議会の定例会には毎月出席し、日々の詳細なニーズを含めて意見交換を行います。さらに、これらの機会を通じて、事業者と連携したサービス券事業など連携事業の提案を行い、実現に向けた実施調整を進めます。
- ・ 駐車場を含めた温泉街全体の美観の維持のため、長門湯本オソト活用協議会等が実施している植栽管理作業や清掃作業と連携し、温泉街全体として効果的な取組となるよう協働していきます。また、長門市において実施している景観インフラの年次点検に参加し、駐車場及び温泉街全体の魅力的な景観の維持・向上に積極的に貢献していきます。
- ・ 店舗や旅館等の事業に対しては、駐車場運営事業者の視点から側面支援するため、駐車場の利用状況に関するデータを独自に分析し、関係団体（湯本温泉旅館共同組合や長門湯本オソト活用協議会を想定）に向けて定期的に情報提供します。
- ・ 駐車場の利用・混雑状況等が広く確認できるよう、駐車場のHPにおいて駐車場の空き情報を一般に情報提供するとともに、弊社が運営する長門湯本温泉公式HPともリンクさせ、温泉街全体の情報発信にも貢献します。
- ・ 駐車場施設単体でなく長門湯本温泉街全体の価値をさらに高めるため、関係団体や事業者等と連携し、温泉街での滞在時間の延伸や稼働の低い時間帯への対策に取り組めます。具体的には、来街者にとっての入口となる駐車場におけるオソト天国マップやイベントフライヤーの設置、駐車場滞在時間の延長に資する利用料金の設定を行うとともに、稼働の低い夜間利用の活性化に向けた利用料金設定や夜景の積極的な情報発信等について、恩湯を始めとする温泉街関係事業者と連携して実施します。
- ・ 駐車場の利用促進や混雑時に混乱防止に必要不可欠となる、温泉街でのイベントとの連携を図ります。なお、うつわの秋、音信川うたあかり等の温泉街でのイベントは弊社が主催（共催含む）しており、イベントの実施・満足度と駐車場運営との相乗効果を最大化させることが可能であるとともに、著しい混雑が想定される場合には警備員の配置など適切な措置を講じます。
- ・ 地域経済の活性化のため、地元人材の雇用を優先的にを行います。

## (2) 施設の効用の発揮、管理経費の縮減

### ① 当該業務に対する意欲・熱意等

本駐車場は、単なる観光地としての駐車場としてではなく、長門湯本温泉観光まちづくり計画に沿って整備された、自然豊かで魅力的な温泉街への玄関口であり、また、持続可能な温泉街を目指すための重要な施設であると考えております。公共空間を活用したイベント実施や地域の関係団体等の連携による利用者の利用促進及び満足度向上を図ることで、駐車場単体でなく、温泉街全体の価値を高める事業運営を進め、貴市が目指す継続的な好循環を創出するまちづくりに貢献したいと考えております。

弊社の担う持続可能な観光まちづくりの推進に向け、情報発信やイベント企画、地域事業者の支援等のエリアマネジメント業務と、本駐車場事業とは、安定継続した事業運営のために両輪をなす事業と認識しており、弊社でなければ実現しない相乗効果、さらにはそれを基盤にした地域への再投資を実現し、地域の持続可能性を高める役割を果たしていきたいと考えています。

### ② 施設の効用を増進するための創意工夫

※ 実施計画（施設管理業務・イベント等の具体的な計画）を記載すること。

※ 指定管理者が、自らの発案で任意に事業を実施する場合、事業の趣旨、財源、一般利用者の利用を妨げないための方策についても記載すること。

温泉街への玄関口を担う役割を強く認識し、利用者の満足度向上のため、駐車場の美観及び環境を常に優良な状態に保てるよう、施設の安全確保のための見回りに合わせた定期的な清掃活動を行います。実施に当たっては、長門湯本オソト活用協議会等の地域活動との連携を進め、限られた活動原資が温泉街を支える美観の持続に有効に活かされるよう取り組みます。

本駐車場が温泉街への玄関口となる顔であることから、観光客へのご案内などができるよう、従業員に対して本駐車場のみならず温泉街全体の施設等に関する教育を行い、おもてなしの質を高めるとともにスムーズな運営を行い満足度の向上に努めます。

さらに、利用者に対するサービス向上のため、駐車場の満車・空車の状況情報を掲載するH

Pへのリンクについて、長門湯本温泉公式サイトに掲載します。また、SNSなどを活用した積極的な情報提供により、広報等を行い、利用の促進に取り組みます。

事業運営に当たっては、利用状況データや利用者の要望等の分析を行い、サービスの改善や必要に応じた利用料金形態の見直しを行い、最適な管理運営を行います。

- ・ 特に、現在稼働の低い夜間の時間帯には利用料金を昼間よりも低く設定し、長門市民による恩湯利用・温泉街利用を促進することで、駐車場事業の健全性を圧迫することなく利便性の向上を目指します。
- ・ また、温泉街の滞在時間を延長するため、長門湯本オソト活用協議会や旅館組合、関係事業者等への情報提供を行うとともに、温泉街一体での魅力醸成に結びつけます。

なお、駐車場に設置された設備機器のリース契約については、前指定管理者である長門湯守株式会社から契約を引き継ぐことにより、費用の圧縮を実現します。

### ③ 利用者の要望・意見・苦情等の把握及びその対応策

本駐車場の運営管理に対する問い合わせ先として、駐車場内の看板に連絡先を記載します。

自動車駐車場においては、管理業務受託者が24時間体制で機器等に係るトラブル、事故、苦情等の対応を行うが、その内容については、その都度、業務責任者へ報告する体制とします。

温泉街で事業を行う店舗、旅館等が所属する長門湯本オソト活用協議会や旅館組合の会合に参加し、事業者を通じても利用者のニーズ等を迅速に把握します。

上記以外の苦情処理の対応についても、全て業務責任者へ報告を行い、その内容と対応をデータベース化して関係者で適切に共有し、迅速かつ柔軟に対応できるようにします。

問い合わせ等の内容については、定期的にスタッフ間で共有を行い、月1回の全社員ミーティングで利用状況の把握及び業務改善の検討の参考とします。また、必要に応じて貴市とも情報共有を行い、公民一体となった対応が図れるよう取り組みます。

### ④ 当該施設を運営するに当たっての効率化への取り組み

本駐車場の運営にあたっては、恩湯や恩湯広場の運営を担う長門湯守株式会社と連携することで、現場に近い即時の対応と経費縮減、効率化に取り組みます。

- ① 定期駐車券の発行及び利用料金の徴収、解約の対応
- ② バス駐車場の予約受付・当日対応等
- ③ 駐車場内でのトラブル等の対応
- ④ つり銭や消耗品の補充
- ⑤ 恩湯施設でのつり銭・消耗品及び駐車場敷地内での清掃道具等の管理
- ⑥ 恩湯の広報活動等での駐車場案内

温泉街の魅力を高める企画を担う長門湯本温泉まち株式会社が運営責任を担うことにより、駐車場運営事業との情報連絡に支障が全くなるとともにイベント実施と駐車場稼働等の相乗効果を高めることができ、温泉街や各事業者との連携を効果的・効率的に行っていきます。

### (3) 施設の管理を安定して行う能力

#### ① 運営体制と人員配置

※ 再委託する場合は、再委託の名称・資格等を記載すること。

業務責任者が、駐車場管理事業及び地域連携事業の全体を管理して実施します。駐車場管理事業は、駐車場管理の実績を重ねている長門湯守株式会社と連携、日常の管理体制は安定運営を実現している現状の体制を維持しながら行うとともに、地域連携事業について弊社担当職員1名を配置することにより、管理業務を効率的かつ確実に進めつつ、積極的な地域貢献を両立できる体制とします。

運営に当たっては、業務責任者、駐車場管理事業担当者（長門湯守マネージャー）、地域連携事業担当者の3名のみならず、弊社及び長門湯守株式会社の全役員を含めた関係者の連絡網を整備し、非常時やトラブルに対応し、適正な人員配置により運営します。また、湯本区の消防団等を含めた連絡網を整備し、火災等の緊急時に対応できる体制を確保します。

| 【業務責任者】<br>長門湯本温泉まち株式会社<br>エリアマネージャー                                                                                                             |      |                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ↓業務指示                                                                                                                                            |      | ↓委託・管理                                                                                                                       |
| <b>【地域連携事業】</b><br>長門湯本温泉まち株式会社<br>エリアスタッフ<br>※貴市との日常の連絡調整<br>※地域団体・事業者との連携や要望等への対応<br>※効果的な広報・植栽管理等については、専門業者との連携・業務委託を予定<br>（株式会社ファンタス・山景園を想定） | ※連携※ | <b>【駐車場管理事業】（再委託）</b><br>長門湯守株式会社<br>マネージャー<br>※現金管理、帳簿管理、緊急時の対応等<br>-----<br>パート従業員（2名想定）<br>※駐車場内見回りや日常清掃、機器の点検、駐車券の回収や補充等 |

#### 【連絡体制】

長門湯本温泉まち株式会社及び長門湯守株式会社の全役員

#### ② 類似する施設等における運営実績

| 運営実績のある<br>類似施設の名称 | 所在地               | 主な業務内容    | 管理運営期間                   |
|--------------------|-------------------|-----------|--------------------------|
| 長門湯本温泉駐車場          | 長門市深川湯本 2332 番地 1 | 駐車場指定管理業務 | 自 2022 年 4 月 1 日<br>至 現在 |

※ 運営実績がない場合は、「これまでに類似施設等の運営実績はなし」と記載してください。

#### ③ 施設の安全性への配慮

##### > 事故防止・安全対策

- ・従業員による定期的な見回り（1日1回）を実施し、設備機器については、目視・触診等により、異常や不具合箇所がないか確認をします。合わせて、駐車場内の安全な利用に向けての見回りを行い、施設の破損や危険箇所を発見した際には、業務責任者に連絡を取り、迅速な対応を行います。必要に応じて長門市へ連絡も行います。
- ・自動車駐車場内の設備機器は、管理業務受託者の専門業者による年2回以上の点検を実施し、適正な管理を徹底します。
- ・駐車場の混雑時においては、事故防止及び周辺道路の渋滞対策として、専門の警備員を配置します。

##### > 事故発生時

- ・ 事故発生時に迅速で適切な対応が取れるよう、対応マニュアルを作成し、危機管理体制を確立します。
- ・ 事故発生後には、再発防止に向けた検討会を開催します。
- ・ 施設の安全性の維持管理の不備や従業員の不注意が原因で、利用者が負傷したり、利用者の物を壊したりした場合に備えて、施設賠償責任保険に加入します。  
 ※身体賠償 1名につき2億円 1事故につき15億円  
 財物賠償 1事故につき2千万円  
 免責金額 0円

➤ 防犯・防災対策

- ・ 不審者や不審物等による犯罪の早期発見と事件の未然防止、火災の予防を図るため、従業員による定期的な見回り（1日1回）を実施します。
- ・ 24時間利用可能であるため、警察や地域住民との連携を図り防犯に努めるとともに、周辺地域への迷惑行為防止に取り組みます。
- ・ 豪雨や台風の襲来が予測される場合は、気象状況を確認しながら、利用者の避難誘導や駐車場内の見回りを実施するとともに、長門市と協議のうえ、迅速かつ適切な対応を行います。
- ・ 災害や火災、犯罪等が発生した際に、迅速な対応ができるよう、緊急時における関係団体も含めた連絡網を作成します。

➤ 美観の維持

- ・ 従業員による清掃（1日1回）を実施し、施設の美観に努めます。
- ・ 繁忙期やイベント実施日においては、1日1回以上の清掃を実施します。
- ・ 植栽の管理については、長門湯本オソト活用協議会と連携するとともに、同協議会の作業実績を踏まえて専門業者との連携体制を構築し、自然豊かな温泉街の入口に相応しい美観を形成します。

#### ④ 個人情報の保護についての方策

個人情報の取り扱いについては、本業務に従事する従業員に研修の実施や指導を徹底します。個人情報を管理するPCは、アクセス権限を許可された従業員に限定して取り扱うものとし、外部メモリ保存を禁止とします。また、個人情報が記載された書類は、施錠可能な書庫等に保管し、情報が漏洩しないよう厳重に管理します。

### 3 その他特記事項

※ 申請団体及び事業計画について、特記すべき事項があれば記入してください。

※記入欄の大きさは必要に応じて変更してください。