

# 平成30年度 事業計画書

自 平成30年4月1日  
至 平成31年3月31日

公益財団法人 平群町地域振興センター

-目次-

事業計画書

公1 スポーツを通じて平群町民の健康増進の普及及び健康づくりを促進する事業

公2 地域文化の振興を促進する事業

○平群町『体育・公園体育・公園』施設管理運營業務

公3 農業の健全な発展及び地域資源の合理的な利用を推進する事業

○平群町『活性化センター』施設及び『道の駅大和路へぐり』管理運營業務

収1 スポーツ施設及び農業発展施設を管理運営するために生じる関連物品の販売並びに農業発展施設の貸与

収支予算書

#### [基本方針]

- ・公益財団法人 平群町地域振興センターは、平群町が 100%出資し、平成 5 年 6 月に設立され、設立趣意書、寄附行為（※定款）第 3 条（目的）並びに第 4 条（事業）の規定に基づき、地域に根差した事業活動及び町有施設の管理を行い、設立 25 年目を迎える。この間、平成 25 年 4 月に公益法人制度改革に伴い、その設置目的に鑑み、「財団法人」から現在の「公益財団法人」へと移行した。
- ・公益に資する法人としての自覚と責任を持ち、平群町と連携し町の意向を形にする法人であることを再認識する。
- ・地域住民や各関係団体と相互補助の関係を築き、一層地域に根ざした公益性、公共性を発揮することで「地域づくり」、「地域貢献」、「地域還元」を達成するという明確な活動理念のもと振興事業及び管理運営事業を行う。
- ・適切な組織統治とコンプライアンスを実施し、「リスクマネジメント」、「内部統制」を徹底すると同時に運営及び財務状況の透明性を高め、当法人の役割や存在価値を高める。
- ・公共施設の役割と効果的・効率的な利用を思慮し、全ての利用者に公平、平等の利用を提供し、多くの地域住民が集い、笑顔が溢れる福祉の向上と利用者の交流促進と利便性の向上を目指す。さらに、これまでの管理運営実績を踏まえ、ノウハウを最大限に発揮し、地域が求める住民サービスの保持向上に一層の充実を図り、施設の設置目的に基づく管理運営を行う。
- ・設立当時から現在まで、また指定管理の期間に限らず、今後も経営がいかなる状況に転じた場合にも運営を放棄することなく、永続的に当法人が運営責任を持ち、活動を行う。
- ・各施設の老朽化が進んでいることから、平群町と一体となり、財政状況を鑑み、安心・安全を最優先にした改修計画の策定が継続的且つ緊急的な課題と考える。

#### [社会的責任・町の施策との整合性]

- ・公益目的事業を展開する公益財団法人としての使命、責任及び目的を果たすために活動を行う。すなわち、商法で規定する株式会社や有限会社のように営利を目的とする法人とは異なり、公共の利益を図ることを目的とし、営利を追求せず収支差益については、さらなる公益目的事業の拡大に投資する。
- ・地域住民の雇用創出を積極的に行う。
- ・透明化した企業イメージ、ブランドの向上の構築を目指す。

#### (平群町との協働)

「平群町に対する愛着と誇りを持ち、緑豊かな地域の魅力に対する理解を地域住民が共有し、自然の中で老いも若きも明るく心豊かで、そして子ども達が伸び伸び元気に歓声をあげるまち平群」を平群町と共に目指す。

- ・地域コミュニティ活動の推進、コミュニティ施設の拠点機能充実

平群町の公共施設として、お年寄りから子どもまでが安心して、地域住民が自由に活動できるコミュニティ活動の拠点、社会体育及びレクリエーション活動の拠点となるよう適切に管理運営を行い、施設内のオープンスペース及び地域サークル活動拠点の拡充や誰もが気軽に楽しく参加できる自主事業を積極的に展開する。

- ・健康づくりの促進と地域の医療・介護体制等の充実

健康づくりの促進と地域の医療・介護体制及び時代のニーズに合わせた子育て支援策の充実に向け、地域における運動習慣づくり等の取り組みを積極的に支援し、住民の参加を促すために自主事業である、「子ども体力支援事業」及び「健康体力・予防事業（健康保持増進・介護予防）」を通じて、相互協力体制を継続する。

- ・平群ブランド発信

これまでに、平群町において、「平群ブランド」として認定を受けた特産品、農産物等については、くまがしステーションが、積極的にPR及びPR販売の拠点となるよう、特設コーナーを設置する。

- ・平群の歴史的観光拠点の発信

平群町の歴史・観光をガイドされている「平群町観光ボランティアガイドの会」と連携し、散策コース内に椿井城や信貴山城跡をはじめとした歴史的観光拠点を積極的に組み入れることで直接、現地にてPR活動を行う。

- ・6次産業化

平群町と協働し、農産物の生産から加工、流通、販売までの仕組みづくり（6次産業化）に向け、平群町の農産物を原料とした加工品開発に取り組み、地域の活性化に繋げる。

- ・ゴミ減量化

管理運営に伴い、施設から発生する廃棄物の減量化に努めるとともに、平群町の分別ルールに従って適切に分別を行い、再資源化に取り組む。

## 公1 スポーツを通じて平群町民の健康増進の普及及び健康づくりを促進する事業

平群町における地域スポーツの活動は盛んで積極的であるが、地域にはスポーツ活動をする拠点がなないため、20年来当法人と平群町教育委員会で活動の協力と促進を担っている。昨今、急速な高齢化の進展及び疾病構造の変化に伴い、更なる平群町民の健康の増進の重要性が著しく増大している状況であることに鑑み、この事業において、スポーツを通じた健康に関する正しい知識、情報の収集、整理、分析、研究の推進及びスポーツ施設の提供並びに健康の増進に係る人材の養成及び資質の向上を図る。公益ならではの横の連携を活かし、公共団体との協働により一層の普及促進が可能であり、またほとんどの事業において誰もが気軽に参加出来、幼児から高齢者まで参加出来るよう幅広く対応した内容となっている。住民が負担を感じることなく継続できる環境を作り、そしてスポーツを通じて住民の健康増進を普及及び健康づくりを行うことにより、住民の心身の健全な発達に寄与する事業である。

### ①健康サポート・地域コミュニティ支援事業

総合スポーツセンターを中心に、管理を行っている体育施設の利用者に対して、健康保持・コミュニティ活性化を目的とし専門的なトレーニング指導等で積極的且つ柔軟にアプローチを行い、また営利目的ではない公益団体であることから、地方公共団体からのオファーのもと連携事業を開催し、恒常的に公共施設を利用しながら近隣他町の公共施設での活動サポートも行う。

- ・トレーニング講習会

トレーニング室を安全に利用していただくためにトレーニングに関する知識と、施設利用に関する説明、機器の使用方法を指導する。

- ・トレーニング室プログラム

トレーニング利用者間の交流や仲間づくりの為に、トレーニング室利用者向けに各種プログラムを実施する。

- ・トレーニングアプローチ、プログラミング、カウンセリング

トレーニング室内に従業員を常時配置し利用者が効率よくトレーニングできるようにサポートを行い、トレーニング利用者のモチベーションやパフォーマンスを高めるために個別指導を行う。

- ・健康チェック、セミナー

トレーニング室利用者の定期的な運動効果による身体機能を診断するため、平群町健康保険課と共同し、血管年齢測定等の実施及び専門性の講師を招いて、講義等を開催する。

- ・パーソナルトレーニング（個別指導）

一人ひとりのからだの状態のチェックを行い、機能改善を主に、利用者の目的に応じたトレーニング・プランをトレーナーと共に作成する。

- ・運動講師派遣事業

平群町・自治会・長寿会・社会福祉協議会・地域住民・団体からの依頼を受け、地域住民の健康保持増進のため、元気と活気の溢れる平群町を目指し、講師を派遣し運動指導を行う。

- ・地域・環境づくり事業

管理施設において、地域密着型を目指し、平群町内のこども園の園児や地域の団体等と協力しながら植栽や軽度の手入れなどの作業を行う。

- ・ふれあいマラソン大会

地域住民の健康づくりのサポートを目的に、平群町教育委員会、平群町スポーツ推進委員会、平群町体育協会と共に実行委員会を形成し、平群町内に3つのコースを設けマラソン大会を実施する。

- ・地域協力・クラブ支援事業

地域コミュニティの強化・関係づくりを目的に、平群町体育協会や地域の団体等との連携の強化や支援・協力して共同事業等を開催する。

## ②子ども体力向上事業（発育スキルアップ）

全国の小中学生の運動能力低下に伴い、抜本的な対策と改善が期待されている。この様な状況下で様々な運動体験に触れ、技術の習得や効率的な動作の技能を身につけさせることを目的とし、営利を目的としない公益的団体ならではの負担にならない参加料で地域密着型事業として展開する。

- ・子ども体づくり支援事業

平群町内のこどもたちの体づくりの支援を行うため、講師を派遣し、運動指導及び保護者への講演等を実施する。

- ・ジュニアアスリート育成事業

小学生等を対象に、アスリートになるためのカラダとココロを育成する。良質で適量の運動要素の刺激を促すトレーニングスクールを実施する。

- ・水泳教室

ウォーターパーク開場中に小学生を対象に、個々のレベルに合わせて水泳指導を行う

### ③健康体力・予防事業（健康保持増進・介護予防）

効果的に筋力アップやバランス能力の向上を年齢や体力水準、健康状態などに応じて健康増進プログラムのもと運動指導し、これによって日常生活活動レベルを上げ、また生活習慣病の予防や健康保持のため、レベルに応じた有酸素運動や筋力運動等の様々なジャンルの運動をもってアプローチをしていく。営利目的ではない公益団体である故、地方公共団体との連携事業を作り上げることも可能であり、日常的に柔軟に地方公共団体の福祉部門と連携を取りながら高齢化に対応していく。

- ・だれでもかんたん運動教室

平群町健康保険課の事業「メタボリックシンドローム予防教室（元気にこここ教室）や平群町包括支援センターの事業「介護予防教室」への講師協力を行う。

## 公2 地域文化の振興を促進する事業

地域文化の普及及び地域文化の活性化を行うことによって、平群町の施設を利用して人々に地域文化の楽しさや感動、精神的な安らぎや生きる喜びをもたらして人生を豊かにすると共に豊かな人間性を涵養し、創造性を育む。

- ・へぐり盆踊り

地域の文化として根ざした特有の「平群夢音頭」の普及を目指し、平群町を含めた各種関係団体で実行委員会を構成し実施する。例年、約3,000名の参加実績。

- ・文化芸術振興事業

多くの町民が文化芸術に触れる機会や文化芸術活動の発表の場の提供を図ることを目的に、文化事業を実施する。

- ・へぐりふれあいアート

施設のフリースペースを活用して、絵画・写真等を展示し、来館者に鑑賞してもらい、地域や情緒を高めることを目的とし実施する。

## ○平群町『体育・公園体育・公園』施設管理運營業務

公1・公2事業を実施するにあたり、次の施設の貸与及び施設管理業務を行う。

### ・管理施設

- ①平群健民運動場（管理棟、グラウンド）
- ②平群町総合スポーツセンター（体育館、グラウンド、ウォーターパーク、テニスコート、防災設備）
- ③平群中央公園（管理棟、多目的・サブグラウンド、テニスコート、ゲートボール場）
- ④平群北公園（管理棟、テニスコート）
- ⑤梨本ゲートボール場（ゲートボール場）

### 〔施設の運営に関すること〕

特定の個人・団体及びグループ等に対し、偏って施設を貸与するなど、有利あるいは不利にならないように公平、公正な予約管理業務を行う。

### 〔施設の維持管理に関すること〕

利用者が安心して施設を使用でき、快適かつ楽しく施設を利用できるように、日常及び定期点検を実施し、適正な状態に維持す

### 〔施設の現状に対する認識及び今後の在り方〕

- ・平群町には、平群町総合スポーツセンター（体育館、グラウンド、テニスコート、ウォーターパーク、トレーニング室、会議室）、平群健民運動場、梨本ゲートボール場、平群中央公園グラウンド・サブグラウンド・テニスコート・ゲートボール場、平群北公園テニスコートと数多くの運動施設と、雄大な都市公園である平群中央公園、平群北公園が存在し、これらは、長年にわたり地域住民または町外、県外からの多くの利用者に愛され利用されている。近年では、特に隣接する生駒市と平群町との公共の施設相互利用の協定が締結された以降、生駒市民の利用者も確実に増加傾向にある。
- ・平成5年から、24年間を経過した現在に至るまで、上述全施設の設置目的である「町民の健康、維持増進及び心身の健全な育成を図ると共に、スポーツの普及振興に資するため」、平群町の行政、地域住民、各関係機関、当法人が相互の信頼関係を築き、設置目的の通り営利のみを追求することなく、それぞれが長年の経験・ノウハウを最大限に生かし、運営に参画し、地域の体育、文化の振興事業を展開している。
- ・地域住民が地域で働ける環境を構築することで、日々愛着を持って働ける職場として確立し、「雇用創出」に繋げている。
- ・今後も引き続きすべての利用者が、平群町体育施設・公園体育施設・公園施設に愛着を持ち、安全に安心して楽しく利用できるように、地域住民の皆様と協働して、賑わいのある美しい施設づくりを目指す。

### 公3 農業の健全な発展及び地域資源の合理的な利用を推進する事業

本事業は、管理施設である道の駅くまがしステーションを拠点に施設管理のみにとどまらず、当法人独自で様々農業の発展を図っている。主には平群町内で栽培された農作物限定で販売する場所を提供することにより、地元特産物及び農産物を流通させ紹介し、地元農産物の発展につなげている。またその先に先細りになってきている農業者の次世代育成を図る。この様に、農業の町である平群町を中心とした地域の農業の発展及び促進を図り、地域資源の合理的な利用に寄与する事業である。

#### ①産地形成促進コーナー「とれたて市 野菜、果物、花・植木コーナー」

- ・平成6年より、平群町内の生産者の方々に呼びかけ、平群健民グラウンド、平群町役場駐車場、平群町かしのき荘横駐車場にて「青空市」を開催。これが今の「とれたて市」の原型であり、設立当初からのコンセプトである「平群町で栽培・収穫された農産物」をPR販売し、出荷していただいている生産者で構成されている「生産者の会」ととれたて市及び花の館部分の運営委託契約を結び現在に至る。生産者の会とは相互協力関係を構築し、日頃のコミュニケーションと共に例月の「定例役員会議」を開催し、日常の出荷農産物の品質、運営状況の批評及び将来展望の議論を擦り合せている。
- ・平成16年から現在まで、「遊休農地解消モデル事業」を受託し、平群町と協働して、平群町内の遊休農地で農産物を栽培し、収穫物でプライベートブランドの商品開発を行っている
- ・「安心・安全・新鮮・おいしい」をコンセプトに品質の安定・向上を徹底的に探求し続け、生産者の会と日々のコミュニケーションで、信頼関係を築き相互協力の下、売り場の活性化を図る。
- ・平成21年度より奈良県と協定を交わし「地の味土の香」事業として県に認定を受けた農産物直売所「とれたて市」として、展開している。
- ・生産者の会と例月役員会、各講習会、臨時総会、定期総会等を実施し、お客様からの出荷物の批評の検証、運営状況の確認、新規取組の方策等を協議し、良好で安定した管理運営体制の構築を図る。
- ・品質管理体制の強化を図るために、出荷農産物の栽培履歴（トレーサビリティ）を、生産者の自己管理から現在は、くまがしステーションへの提出を義務付けており、安心安全な農産物の出荷に、生産者の意識も高く、提出率も安定している。
- ・とれたて市内に「専属のコンシェルジュ」を配置し、利用者への売り場案内にとどまらず、農産物等の様々な質問に対して、生産者との出荷時期や品質等の有益な共有情報を提供している。生産者には出荷当日における追加納品の依頼や品質に対する指導等を行い、多大な評価を受け実績をあげている。今後も引き続き配置し、さらなる売り場の活性化を図る。
- ・出荷された農産物・花卉類の品質チェックを開店前・営業時間中、徹底的に行い、品質の低いものについては即時に売り場から排除したうえで出荷生産者に改善等の促進や指導、厳重注意で再発の抑制を行い、改善されない生産者に対しては「出荷停止」又は「除名」を生産者の会で決定し、対処している。
- ・生産者向けの品質向上講習会を適宜開催し生産者自らの生産農産物・花卉類の品質レベルの保持、向上を図っている。



- ・システム導入により出荷農産物の種類、量を管理し、当日出荷されている生産者に売上額、売上数量をリアルタイムでメール配信することで効率的な追加納品が実現している。また、とれたて市全体の月毎売上データ（品目別、数量等）を生産者に提供し、お客様の求める多量の栽培・出荷体制の充実を図る。
- ・販売価格については、生産者が自ら設定する方式だが、良質な商品をリーズナブル（合理的）な価格に設定するように意識付けしてもらうため、継続して促す。

## ②産地形成促進コーナー「特産品コーナー」

- ・利潤のみを追求せず、地域商業団体、地域団体、地元商店の発展に協力・連携する売り場づくりを目指す。平群町開発商品並びにくまがしステーションプライベート商品、奈良県でブランド力のある特産品を中心とした厳選商品等と併せて、平群町の観光資源を活用したまちづくり、まちおこし事業の一環として、平群町ゆかりの歴史上の人物である「嶋左近」「長屋王」をモチーフにしたイメージキャラクターである「左近くん」「長屋くん」のキャラクターグッズを製作しPR販売を行う。
- ・地域団体、地元商店の活性及び育成を図るため、売店商品の仕入れ、PR特設コーナーの設置販売を行う。
- ・現在設置の福祉作業所の「特定非営利活動法人 大空の家」を中心とした福祉作業所のPR及び商品販売コーナー、「信貴山」コーナー、道の駅交流事業のさらなる拡充及び新規コーナーの設置に努める。

□取得営業許可 乳類販売業 許可番号 第409031号  
食肉販売業 許可番号 第409452号

## ③地域食材供給室「レストラン」

- ・地産地消を原則とし、生産者及び平群町内業者、団体の活性を図るため、農産物及び食材の仕入れを行い、当日使用農産物等については、掲示しPRを行う。
- ・「くまがしランチ」を中心に、グランドメニューと区分し提供する。食材等には旬の平群産（奈良県産）の野菜を使用し、手作りにこだわり、ひと手間かけたぬくもりのある老若男女が楽しめるご当地メニューの企画・開発を行い、平群の食文化の発信を図る。
- ・地域団体の活動拠点としての活性化を図るため、各団体で開催されている「総会」、「会合」、「研修」等に伴う食事の提供をプラン化し、平群町広報、当法人ホームページ等により利用促進PRを行う。

□取得営業許可 飲食店営業 許可番号第499108号

## ④地域食材供給室「できたて工房」

- ・手軽にテイクアウトで、地域の農産物を使用した商品等を提供し、地域を感じてもらうことで、ドライバーの休息にも利用してもらう。

□取得営業許可 飲食店営業 許可番号 第404198号

#### ⑤情報発信コーナー

- ・「へぐり」の魅力を一人数でも多くの方に知っていただくため、平群町と連携をとり、くまがしステーション 1F に設置の「情報発信コーナー」を最大限活用し、最新の地域情報や交通情報などをドライバー及び来場者に提供する。
- ・最新情報を SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で発信し、平群町内全体の活性化及び観光客数の増加に繋げる。
- ・平群町観光ボランティアガイドの会との連携  
当会の活動拠点であった「あすのす平群」から、沢山の観光客で賑わう「くまがしステーション」での活動を提案し、快諾していただき現在に至る。ガイドの方々と共に観光客への「平群町」の PR を積極的に行う。また、従業員にはボランティアガイドの方々から学び、研修も交えながら今以上に地域の観光・歴史の情報を説明できるよう、知識の向上を図る。

#### ⑥加工室

- ・加工室施設を利用して、平群町内で生産される農産物を有効活用し、特産品の開発を行う。
- ・手づくりみそ、おかず味噌、米こうじなどの製造過程を、上庄加工部会に依頼し、ブランド化に成功し、今後も継続する。

□取得営業許可 飲食店営業（弁当調理業を含む）許可番号 第 409030 号  
みそ製造業 許可番号 第 401087 号  
菓子製造業 許可番号 第 409451 号

#### ○平群町『活性化センター』施設及び『道の駅大和路へぐり』管理運營業務

公 3 事業を実施するにあたり、次の施設の貸与及び施設管理業務を行う。

##### ・活性化センター

農業の健全な発展及び地域資源の合理的な利用を推進する事業を実施するために、平群町より指定管理を受けた活性化センターの研修室及び料理実習室の貸与、維持管理業務等を行う。

##### ・道の駅

農業の健全な発展及び地域資源の合理的な利用を推進する事業を実施するために、平群町より受託した「道の駅大和路へぐり」の管理業務を行う。

##### [施設の運営に関すること]

特定の個人・団体及びグループ等に対し、偏って施設を貸与するなど、有利あるいは不利にならないように公平、公正な予約管理業務を行う。

##### [施設の維持管理に関すること]

利用者が安心して施設を使用でき、快適かつ楽しく施設を利用できるように、日常及び定期点検を実施し、適正な状態に維持する。

#### [施設の現状に対する認識及び今後の在り方]

平成 11 年の開設から、現在に至るまで、平群町活性化センターの設置目的である「高品質な農産物の産地形成を図り、平群町における農業構造の改善をするため地域農業活動の拠点」として、地域農業の振興に関すること、農業資源の有効利用に関すること、施設貸出を含めた施設の使用に際し、使用者・利用者の公平・公正・平等な利用を心掛け、一般の利用に供する管理運営を続けている。そして、地域住民が地域で働ける環境を構築することで、日々愛着を持って働ける職場として確立し、「雇用創出」に繋げている。このような環境を構築し続け 18 年間に経過した昨年度に、過去最高の売上高を達成した。

その要因としては、平群町の行政、地域住民、各関係機関、当法人が相互の信頼関係を築き、設置目的の通り営利のみを追求することなく、それぞれが長年の経験・ノウハウを最大限に生かし、運営に参画してきたことで、「くまがしステーション」に訪れた多くの来場者に平群町の農業・観光・歴史・文化のすばらしさを周知出来ていることである。

今後の在り方として、設立当初からこだわり続けている、『平群町民が豊かな心で、平群町の豊かな地で手塩にかけて育てた農産物、花卉類の直売所』をより一層発信し、「へぐりらしさ」、「くまがしらしさ」、「地産地消」を強調する。さらには、より柔軟に対応できる売り場づくりを構築し、来場者の増加を図り、平群町活性化センターを地域住民と協働して、さらに賑わいのある施設づくりを目指す。

#### ○事業一覧

- ・ さくらまつり（4月）  
平群町文化協会等と連携し、琴の演奏とお茶席を実施する。
- ・ いちごフェア（5月）  
平群町特産のいちごの PR 即売と、いちごを使用した加工品の販売を実施する。
- ・ 母の日イベント（5月）  
母の日ギフトの販売とバラのプレゼントを実施する。
- ・ ゴールデンウィークイベント（5月）  
期間中、来場者に PB 商品の PR 販売や子どもが楽しめる企画等を実施する。
- ・ いちご狩り（2月～5月）  
平群町特産のいちごの PR として、とれたて市登録生産者のビニールハウスにて開催する。
- ・ 父の日イベント（6月）  
父の日ギフトの販売等を実施する。
- ・ ぶどうフェア（6月）  
平群町特産のぶどうの試食販売と先着 200 名の小学生以下のお子様にはデラウェアのプレゼントを実施する。
- ・ くまがし創業祭（8月）  
日ごろの感謝の意を込め、お客様への還元を目的に、平群町産野菜の詰め放題、PB 商品のプレゼント等を実施する。また、夏休み中のお子様もターゲットにした、お客様参加型のイベント

を実施する。

- ・収穫体験（9月）

平群町内で作付けされた農産物の収穫体験を季節に応じて実施する。

- ・敬老の日イベント（9月）

敬老の日ギフトの販売と先着 100 名の 65 歳以上の方にお団子のプレゼントを実施する。

- ・へぐり秋の収穫祭（11月）

地域の農業振興及び地産地消 PR、地域住民の親睦交流を目的に、平群中央公民館をメイン会場に、品評会、絵画展、模擬店、家庭菜園相談コーナー、各種教室の内容で開催され、当法人はメイン会場での模擬店ブース出店、サブ会場のくまがしステーションでお客様へしし汁と新米の振る舞いを実施する。

- ・クリスマスイベント（12月）

クリスマス関連商品の即売会、リース手作りの体験会等を実施する。

- ・新春季節特産品フェア（1月）

新年の喜びをお客様と共有し、振る舞いや福袋の販売などで年始のおもてなしを実施する。

- ・節分の日イベント（2月）

つきたて餅のふるまいと節分豆のプレゼント等を実施する。

- ・くまがし講座（通年）

地域での活動を推奨し、地域性を身近に感じてもらい日常的に来場してもらうことを目的とし実施する。

- ・週末ふるまい（適宜）

生産者の会と協働し、季節のとれたて市の農産物の PR を兼ね、ふるまいを実施する。

- ・作品展・発表会（適宜）

くまがしステーション 1 階ホールにおいて平群町内及び町外の団体による作品展及び発表会の開催を行う。

- ・へぐりふれあいアート（通年）

館内のフリースペースを活用して、絵画・写真等を展示し、来館者に鑑賞してもらい、地域や情緒を高めることを目的とし実施する。

## 収 1 スポーツ施設及び農業発展施設を管理運営するために生じる関連物品の販売並びに農業発展施設の貸与

### 事業内容

- 1) ウォーターパーク売店事業

ウォーターパーク開場期間中、プールサイドの売店にて水中遊具や飲食物等の販売を行う。

- 2) くまがしステーション売店事業

くまがしステーションの館内において、農業発展などの物品以外の一般的なお土産品や町内外の手づくりの品、嗜好品の販売を行う。

### 3) 農業発展施設貸与事業

#### 4) その他

- ・総合スポーツセンター、中央公園、北公園、健民グラウンド、くまがしステーションで飲料等自動販売機設置販売を行う。
- ・くまがしステーションで、平群町指定ゴミ袋の販売を行う。
- ・総合スポーツセンター、くまがしステーションで、コミュニティバスの回数券、フリー乗車券の販売を行う。

#### [緊急時の対応・安全管理]

##### ①防犯、防災に対する取組

- ・「平群町地域防災計画」に基づき、平群町地域に係る住民の生命身体及び財産を災害から守るため、関係地方行政機関、関係地方公共機関及び公共団体と協力し、防災に取り組む。また、災害時等は平群町総合スポーツセンター及び活性化センターが避難所に指定されていることから、有事の際は、平群町災害対策本部と連携をとり、情報収集すると共に、被害者の救済、保護など必要な措置を講じるとともに、平群町民の安全を確保し、迅速かつ的確に避難誘導、物資の支援（災害対応型自動販売機設置済）等必要な措置を講じる。

##### ・消防設備点検の実施、避難訓練

日常点検（従業員）及び定期点検（業者による法定点検）を実施する。不具合箇所等があれば、即座に是正、改修及び規模に応じて平群町に報告を行う。

従業員による避難訓練を年1回実施する。

- ・防災備品を当法人独自で主要管理室内の専用物置内に入れ常備・常設する。（消費期限があるものは適宜交換）

設置場所：平群町総合スポーツセンター敷地内体育館北側

：平群中央公園敷地内管理棟北側、平群北公園敷地内管理棟西側

：平群町活性化センター1F 倉庫内

- ・活性化センターには商品や現金などが多くあり、日頃から防犯対策を図る。
- ・防犯カメラを設置し、（店舗内外に10台）24時間体制で映像録画体制を構築することで、万引き、異物混入、窃盗、強盗の被害防止・抑制を図ると共に、有事の際は記録内容より原因を調査する。
- ・入金機オンラインシステムの導入  
施設事務所内に当日発生する売上金を投入する入金機を設置する。従業員が銀行夜間金庫に入金を行う行為は、非常に危険が伴うため、以前に廃止した。また、万が一、施設内への侵入者による窃盗等により、入金機内の売上金の損失が生じた場合においても、全額保証対象になる。

##### ②利用環境に対する安全態勢

- ・従業員が毎日、数回にわたり施設内外を巡回し、施設、設置備品、危険物など日常との変化を集約し、安心・安全の確保を行う。

- ・昇降機、消防設備、高圧受電設備等の日常点検及び定期法定点検を実施する。
- ・多くの来場者が見込まれる際は、駐車場及び進入路等に警備員を配置し、歩行者の安全確保、入場車両の誘導整理を行う。

### ③その他の緊急事態に対する態勢

- ・日常は必ず施設に従業員を配置し、施設内外の巡回を行うと共に、日頃から平群町内の警察、消防等の関係機関と連絡・連携を密にとり、緊急事態の際、スムーズに対応できるように備える。
- ・緊急時（事件、事故）には情報の集約と緊急連絡網により組織内連絡及び関係機関への連絡を迅速に行い、利用者の安全確保や応急処置等現場での対応にあたる。
- ・夜間は、セキュリティ会社の赤外線による屋内侵入監視システムを導入している。

#### 【緊急時連絡体制】

管理運営従業員 → 本部事務局 → 常務理事 → 理事長 → 平群町（教育委員会）  
 → 警察・消防・救急等関係機関（都市建設課）  
 （観光産業課）

※夜間の従業員不在時は、セキュリティ会社→従業員に連絡が入る。

[研修計画（事業に関するもの、接遇に関するもの等）]

#### 【研修の基本方針】

「公益財団法人」の目的、役割、使命に基づいた事業に携わる従業員の意識・知識向上及び現場で必要な能力向上を図る。

##### ・OJT 研修

OJT の特徴、基本姿勢、ケーススタディにより、正しい OJT 推進の考えを理解し、実際の OJT 実施能力を習得する。

##### ・満足度向上研修

CS（顧客満足度）、ES（従業員満足度）とは何か、CS、ES 向上とはどうすることなのか、お客様及び従業員の満足とはどのような仕組みなのかなど、CS、ES の本質を理解し、組織や人材における具体的な向上パフォーマンスを習得する。

##### ・中堅従業員研修

主体性、自律性、上司へのフォロアーズシップ、リーダーシップの能力向上を目的とする。上司のリーダーシップに依存することなく、それぞれが学び、経営観点での業務遂行姿勢を習得する。

##### ・リーダーシップマネジメント研修

職場に多大な影響を与えるのは、管理者のリーダーシップ言動である。利用者のニーズ変化の激しい情勢に対応した「正しいことを行ない、ビジョンを示す」ことのできる新しいリーダー・マネジメント能力向上を習得する。

[労働災害防止と発生時の対応]

事業者、従業員が「働くことで生命が脅かされたり、健康が損なわれるようなことは、あってはならない」との意識を共有することで、それぞれが責任ある行動を取ることで、「誰もが安心して健康に働くことができる職場」を目指す。

#### (日常における安全管理環境の確保)

##### ・施設巡回

職場の安全状態を把握するために、現場を「見る」。

設備及び作業方法に不備はないか、各種標識類は適切か、職場環境は快適か、など職場の安全衛生に関することを目で確認する。その場に慣れた人だけでなく、違う事業所の従業員、安全衛生の専門家など、違った観点からみることも取り入れる。

##### ・衛生管理

「整理・整頓・清掃・清潔」を毎日の基本として取り組むことで、職場の環境と安全を自然と向上させる。

##### ・朝礼及びミーティングの実施

各事業所で実施し、業務の安全上の注意点の確認を行う。従業員同士が業務の注意点を共有化し、安全に対する意識を高める。

##### ・安全教育

職場における安全教育は、正しい作業手順、作業方法を教える中から、不安全行為に結びつく要因を取り除くことが大きな狙いであり、作業者が安全を意識し、自覚し、行動するという一連の思考過程をたどるようになるまで、すなわち安全な動作が確実に身につくまで従業員とお互いに確かめ合いながら、繰り返し教える。

#### (過重労働対策)

##### ○働き方、休み方の見直しの推進

- ・事業所の性質上、従業員の勤務日、勤務時間が不規則になるため、効果的な疲労の回復につながる休日・休暇の付与・取得を促進する。
- ・恒常的な長時間労働防止と労使の取組を効果的に促すとともに、「労働基準法第 36 条第 1 項の協定で定める労働時間の延長の限度に関する基準」の遵守を図ることにより、時間外労働の削減を推進する。

##### ○健康管理徹底による労働者の健康障害リスクの低減

- ・事業者による労働者の定期健康診断を年に 1 回実施すると共に、労働時間の的確な把握・管理の下、健康管理を徹底し、恒常的な長時間労働を発生させない労務管理の推進と合わせ、労働者の過労に伴う健康障害のリスクを大幅に低減させる。
- ・事業者による健康管理の質の向上のため、健診結果から専門家による生活習慣病予防についての健康相談などを従業員に積極的に受けてもらう。

#### (メンタルヘルス対策)

- ・メンタルヘルス不調の予防のためには、労働者自身によるセルフケアが重要であるが、併せて日常的に労働者と接する管理監督者が適切に対応できるようにすることも重要であるため、管

理監督者と労働者への教育研修・情報提供の推進を図る。

- ・ストレスへの気づきと対応の促進

労働者のストレスへの気づきを促すようストレスチェック等を実施する。

(職場のパワハラ、セクハラ等撲滅)

日頃から、従業員には下記を教育する。

- ・互いに人格を尊重し合うよう働きかける。
- ・適切にコミュニケーションを行う。
- ・万が一の場合、問題を見過ごさず、ハラスメントを受けた人を孤立させずに声をかけ合うなど、互いに支え合う。
- ・業務上の注意や指導、あるいは性的な言動等は、適正な範囲を超えると相手を傷つけてしまう場合がある。こうした行為は「職場のハラスメント」にあたり、誰もが当事者となり得ることを、組織で働くすべての人たちが意識する。
- ・職場のハラスメントは許されない行為であり、放置すれば働く人の意欲を低下させ、時には命すら危険にさらす恐れがある。
- ・有事の際は、(公財)平群町地域振興センターハラスメント相談員設置要綱に基づき対応する。

[使用者・利用者に対するサービス向上策]

当法人が行ってきた指定管理施設での豊富な経験、実績を最大限に活用し、施設の利用者・利用者の期待と信頼に応えるサービスを展開し、施設稼働率を向上させ、最重要目的である「施設価値を最大限に高めること」を達成するために施設運営に努める。

**【接客・接遇・おもてなし・感謝】**

- ・利用者が、数多くある施設の中で、平群町の体育施設、公園体育施設、公園施設に足を運んでいただいたことに感謝し、如何なる状況、場合においても、お客様のことを第一位優先で考える。
- ・一人一人のお客様の表情、態度、雰囲気、会話、声のトーンから潜在ニーズを汲み取り、状況に応じた臨機応変、柔軟に思いやりを持って、大切、丁寧にコミュニケーションを取る。
- ・日頃の利用者ニーズを汲み取るため、利用者へのアンケート調査を積極的に実施し、調査結果内容を従業員ミーティング等で分析し、さらなる向上及び改善策を具現化し、共有する。

具体的な接客姿勢

1. 常に笑顔で身だしなみを整えて
2. 第一声を明るく、元気に、さわやかに
3. 姿勢を正して
4. 感情をこめて、丁寧に
5. お客様の話をしっかりと聴く
6. ゆっくりと聞き取りやすい声で話す



7. 正しい言葉遣いではっきり簡潔に話す
8. 感謝の気持ちを伝える

### 【利用演出】

お客様の視点に立って、雰囲気作り、演出、施設づくりを行う。

- 従業員手作りのPOP（演出、告知、案内、説明）、ディスプレイ
- 施設利用情報、お客様のニーズ、口コミ、イベント情報などを掲載
  - ・利用者が施設に愛着を持ってもらうために、地域団体等との共催イベントを積極的に開催し、利用者とのふれあいイベントを企画し実施する。
  - ・施設を訪れるたびに季節の移ろいを感じられる演出を行う。
  - ・清掃の行き届いた清潔感のある施設づくりを行う。
  - ・実施事業や施設の最新情報をSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で発信する。

〔使用者・利用者の要望の把握及びその実現策、苦情への対応策〕

#### ①要望の把握

- ・使用者・利用者ニーズを正確に把握するために、まず潜在ニーズ（隠れたニーズ）と顕在ニーズ（表面化しているニーズ）の存在を理解する。
- ・顕在ニーズは、より具体的に表面化されているため、把握しやすいが、対して潜在ニーズは具体性がなく、こちらから引き出さなくてはならないニーズである。
- ・積極的に利用者へのアンケート調査を実施し、収集したアンケートから分析を行い、改善計画を策定すると共に、それ以上に日頃から使用者・利用者一人一人のお客様の表情、態度、雰囲気、会話、声のトーンから潜在ニーズを汲み取り、実現可能なものは即座に対応し、不可能な場合も留めるのではなく、可能な限り理由とともに公表する。

#### ②苦情への対応

- ・お客様からの苦情（直接対応、問合せ等）は、謙虚、真摯に受け止め、お客様の立場に立って、誠意をもって対応する。
- ・従業員が、苦情及びその処理経過状況を申し送り等により共有し、異なった対応をすることのないよう徹底する。
- ・また、実際に発生した場合は即座に対応し、全力で処理に努め、再度気持ちよく来場していただけるよう対応する。

### 【真摯で誠意ある姿勢と心構え】

「感情、態度、表現、声をすべてフルに使って全身で共感を示すと共に心情を理解し、解決に努める。」

- ・適切な挨拶と名乗り「第一印象が非常に重要である」
- ・お詫び「如何なる理由であれ、不快にさせたことにまずお詫び」

- ・謙虚「お客様の心情を理解し不快にさせたことを反省する」
- ・迅速「プライオリティの高さを示し、お客様軽視を感じさせない」
- ・積極「案件を後手後手に回し、事態を必要以上に大きくさせない」
- ・公平「悪質なクレームにも慎重に原理原則で対応する」

#### 【具体的な対応】

○対面対応及び電話対応（※訪問対応及び文書対応が必要であれば即座に行う。）

- ・まず、お客様の話を否定せずにじっくりと聞く。これにより、きちんと話を聞いてくれているという安心感を持ってもらう。次に事実確認を充分行い、お客様の言い分を正確に理解する。何が問題かを把握し、お客様が困っている事実と心情を正確に理解して、初期対応を考える。事務的にならず共感を示すことを忘れない。
- ・判らないことを曖昧に答えない。個々の判断で軽率な言動は絶対に謹み、一度保留して事実確認をさせて欲しい、また担当部署や上司の判断を仰ぎたい旨を回答する。また、常日頃からサービス知識の習得に努め、併せて関連法規等の知識の習得も心がける。
- ・言い訳、自分の理論や自社ルールを主張しない。
- ・出来ることと出来ないことをはっきり伝える。

#### 〔経費節減のための方策〕

- ・削減策はひとつひとつをとって見れば、削減額としては小さな金額であるが、全体で日頃から意識付けし、実行することは無限かつ大きな削減額になること、また、最終的な目的は、「法人にとってあらゆる有益をもたらすこと」であることを認識する。
- ・経費削減のアイデア、実行が最も大事である。日頃より従業員からの経費削減のアイデアを広く募る。

#### 「人件費適正管理」

- ・各事業所、各セクションにおける適切な必要総労働時間を設定し、ムダのない効率的、効果的な管理を行うと同時に、状況に合わせて、サービスが極端に低下しない範囲で、随時見直し等を図る。
- ・ノー残業デーを設け、残業代の直接的な削減と同時に従業員が日頃から効率的に仕事を遂行できるような環境を整える。

#### 〔情報の公開と個人情報の保護に対する措置〕

公益財団法人平群町地域振興センターが町政と密接な連携を図り、事業活動を推進していることから、「平群町情報公開条例施行規則」、「平群町個人情報保護条例」に倣い、「公益財団法人平群町地域振興センター情報公開規程」、「公益財団法人平群町地域振興センター個人情報保護規程」を規定し、これに基づいた運用を行うことで、地域住民をはじめとした全ての方に対し、当法人の透明性及び活動に対する理解と信頼を深めるとともに、より一層開かれた運営の実現を図る。