

経営改革プラン取組項目		過去の主な取組実績 (平成18～23年度)	平成24年度取組計画	
項目	内容		取組内容	実績
① 事務事業の見直し	<p>【収益部門】</p> <p>①直売所</p> <ol style="list-style-type: none"> 安定した品質の商品提供 安定した商品の提供 豊富な商品の提供 特色ある商品提供 喜ばれるイベントの開催 喜ばれる日曜市の開催 買い物のしやすい店内レイアウト 生産者の顔の見えるPOP表示 情報機関への積極的なPR 観光バスやデイサービス事業所等への営業強化 イベント(物産展など)参加による店舗および商品のPR <p>②レストラン</p> <ol style="list-style-type: none"> 求めやすい価格提供 好まれる定番メニュー構成 気軽に利用 	<p>■ 収益部門</p> <p>【直売所】</p> <ul style="list-style-type: none"> 直売所利用規程の運用開始(平成19年7月～) 出品者グループとの連携強化(年10回以上の定期会合) 定期的なイベント開催(日曜市年52回、イベント年3回) 直売所委託販売システムの活用(データに基づく売れ筋、陳列、包装等アドバイス) ※平成23年7月新システム導入 直売所営業時間の見直し(平成19年4月～) (4月～9月) 9:00～19:00 ⇒ 8:30～18:30 (10月～3月) 9:00～18:00 ⇒ 8:30～18:00 休館日の一部見直しの実施(5月・8月・10月・11月・12月・3月を月1回に変更) 観光バス誘致営業活動の実施 ふるさと便の定期販売の実施 店内レイアウトの変更(22年7月) 薩摩川内市特産品枠の増枠 <p>【レストランコーナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> 厨房施設の移設実施(平成20年2月) 営業時間の見直し(平成20年2月～) (従来) 9:00～16:00⇒ 	<p>上期</p> <p>※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 安定した品質の商品提供 ①出品者グループ代表委員会を中心とした意見交換会の開催(5月・7月・9月) ②市役所、北薩地域振興局、川薩保健所の関係機関を中心とした勉強会開催(9月) ③「遊湯館直売所利用規定」内、「商品の販売期間」の見直し検討(5月・7月) ④従業員の日々の業務(商品管理)の継続実施及び強化(毎日) ⑤出品者個別の意見交換、指導の継続実施及び強化(毎日) 2. 安定した商品の提供 3. 豊富な商品の提供 ①出品者個別の意見交換、依頼の継続実施及び強化(随時) ②農産物の自社仕入(市場商品)または、品薄時期対応の加工食品仕入検討 ③要望の多い惣菜・弁当販売に向けた取組み実施(4月) 4. 特色ある商品提供 ①薩摩川内市特産品コーナー出品取り組み ②他の道の駅との商品交流の実施検討(道の駅分科会を通じて) 5. 喜ばれるイベントの開催 6. 喜ばれる日曜市の開催 ①出品者グループを中心とした定期イベントの開催 ⇒ 8月:夏休み子ども祭り開催、甞島鮮魚祭り開催 ②日曜市還元方法の見直し検討 ⇒ 抽選会から目玉商品販売への移行の検討 7. 買い物のしやすい店内レイアウト 8. 生産者の顔の見えるPOP表示 ①遊湯館従業員を中心とした定期検証の実施 ⇒ 導線・通路幅・陳列高低差・店舗照明(随時) ②商品イメージが一瞬でわかるPOP(広告)表示の作成(随時) 9. 情報機関への積極的なPR ①新聞社・ラジオ・テレビ・情報誌等を最大限活用したPRの実施(随時) ②自社ホームページの見直し検討の実施 10. 営業の強化 ①観光バスへの営業を強化(9月) ②デーサービス施設への営業を開始(6月) 11. イベント参加による店舗および商品のPR ①道の駅セット販売の実施(6月) <p>【レストラン】</p> <p>※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 求めやすい価格提供 ①年1回の入札による業者選定の検討(肉類・米) ②入札困難な原材料については年2回の価格交渉の実施検討 ③直売所商品の今以上の活用(野菜類) 	

経営改革プラン取組項目		平成24年度取組計画		
項目	内容	取組内容	実績	
	<p>できる店内雰囲気づくり</p> <p>4. 素早く提供できる体制づくりへ</p> <p>5. 適正な営業時間検討</p> <p>6. 地域の産品をいかしたメニュー提供</p> <p>7. イベント的な指向の変わったメニュー提供</p> <p>8. 空き時間を活用しての加工商品開発</p> <p>③軽食コーナー</p> <p>1. 外から見える工夫(利用者誘導の工夫)</p> <p>2. 年代にあった商品提供</p> <p>3. 冬場の販売商品開発</p> <p>4. 販売スタイルの変更</p> <p>5. ‘オリジナルコロッケ’の大量製造・大量販売</p> <p>④自販機</p> <p>1. 不採算自販機の設置見直し</p> <p>2. 自販機見積入札制度の導入制度の検討</p> <p>【サービス提供部門】</p> <p>①休憩施設</p> <p>1. 景観イメージの創出</p>	<p>(変更)11:00～17:00</p> <p>・食事スペースの改善</p> <p>実施</p> <p>・仕入原価の低減化取り組み</p> <p>・衛生面の徹底</p> <p>・メニュー構成の見直し実施(平成23年9月～)</p> <p>【軽食コーナー】</p> <p>・旧厨房施設を軽食コーナーとして活用開始(平成21年5月～)</p> <p>・名物コロッケ販売取り組み実施(平成23年7月～)</p> <p>【自販機コーナー】</p> <p>・不採算自販機の撤去の実施(平成20年1月2台)</p> <p>■ サービス提供部門</p> <p>【休憩所】</p> <p>・施設内全面禁煙の実施</p> <p>・休憩専用スペースの</p>	<p>2. 好まれるメニュー構成</p> <p>①お客様の要望に対応した定番メニュー追加への取組み実施</p> <p>3. 気軽に利用できる店内雰囲気づくり</p> <p>①テレビの配置・雑誌の配置の検討</p> <p>②営業時間外は休憩スペースを拡大検討</p> <p>4. 素早く提供できる体制づくり</p> <p>①作業工程・時間配分の確認の実施(随時)</p> <p>5. 適正な営業時間の検討</p> <p>①待ち合わせや打ち合わせの場所として活用してもらうため、喫茶(コーヒー)に限り、早めの営業の検討</p> <p>6. 地域の産品をいかしたメニュー提供</p> <p>①食生活改善グループ並びに加工グループとの連携取組み</p> <p>7. イベント的な指向の変わったメニュー提供</p> <p>①食生活改善グループ並びに加工グループとの連携取組み</p> <p>8. 空き時間を活用しての加工商品開発</p> <p>ビン詰め加工の検討(味噌焼きタレ など)</p> <p>【軽食コーナー】</p> <p>※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 外から見える工夫(利用者誘導の工夫)</p> <p>①ソフトクリーム販売方法の工夫</p> <p>②のぼり旗の活用実施</p> <p>③週末の販売方法見直し検討(直売所内、レストラン内への移動)</p> <p>2. 年代にあった商品提供</p> <p>5で併せて行う。</p> <p>3. 冬場の販売商品開発</p> <p>①12月～3月に向けての商品開発取組み実施</p> <p>4. 販売スタイルの変更</p> <p>①集客性の高い繁忙日のイベント的な店頭販売の実施</p> <p>5. コロッケの大量製造・大量販売の工夫</p> <p>①商工会等、専門家の指導依頼</p> <p>【自販機】</p> <p>※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 不採算自販機の設置見直し</p> <p>①不採算自販機の定期的検証および入替え指示(6ヶ月ごと)</p> <p>②不採算自販機1台のメーカー取替え実施(6月)</p> <p>2. 自販機見積入札制度の導入検討</p> <p>次年度以降の取組み項目</p> <p>【休憩所】</p> <p>※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 景観イメージの創出</p> <p>①フラワーポット等の設置(市花‘鹿の子ゆり’などの展示PR)</p> <p>2. 休憩所コーナーの時間帯による拡大</p>	

経営改革プラン取組項目		過去の主な取組実績 (平成18～23年度)	平成24年度取組計画	
項目	内容		取組内容	実績
2. 休憩所コーナーの時間帯による拡大 3. 中央通路休憩コーナーの陽ざし対策 4. 屋外噴水回りの休憩コーナーの充実 5. くつろげる景観づくり 6. 屋外ベンチの改善	②駐車場 1. 身障者用駐車場枠(2カ所)の屋根設置 2. 県道側駐車場の利便性の向上 3. 長期滞在車両や違法駐車車両排除	確保 (平成20年2月～) ・屋外休憩スペースの増設(中央部分) ・花かごしまプランター維持管理開始(22年7月～) ・屋外休憩スペース陽射し対策の実施	①8:30～11:00の時間帯拡大の検討 3. 中央通路休憩コーナーの陽ざし対策 ①'よしず'や'すだれ'の設置(一時的な対応) 4. 屋外噴水周りの休憩コーナーの充実 収益状況の推移を確認しながら下期にて検討(老朽化したテントから新たなテントへ) 5. くつろげる景観づくり ①「花・緑豊かなまちづくり事業」プランターの適正管理の実施 6. 屋外ベンチの改善 収益状況の推移を確認しながら下期にて検討(木製ベンチの製作)	
③トイレ 1. 定期的なトイレ清掃の継続実施 2. 施設の老朽化対策に伴う改修 3. オストメイト(人工肛門)設備の設置	【駐車場】 ・県道側駐車場枠のスペース拡大 (平成18年10月) ・身障者用駐車スペースの増枠 (平成19年4月) ・道の駅目的外車両の注意啓蒙の実施及び看板設置 ・警察への定期巡回依頼及び不審車両の通報 ・駐車場区画線の引き直しの実施 ・駐車場入り口、駐車場内段差補修の実施 ・鹿児島県身障者用駐車場利用証制度参加登録 (平成23年6月) ・正面駐車場中央スロープ設置 (平成24年2月)	【トイレ】 ・定期清掃実施(午前・午後各2時間) ・従業員による定期確認の実施(1日3回) ・オストメイト(人工肛門)設備の設置(23年3月) ・おむつ交換設備の設置(23年3月) ・張り紙等によるマ	【駐車場】 ※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。 1. 身障者用駐車場枠(2ヶ所)の屋根設置 次年度以降の取組み項目 2. 県道駐車場側の利便性の向上 次年度以降の取組み項目(軽車両専用設置など) 3. 長期滞在車両や違法駐車車両排除 ①張り紙等による注意の喚起 ②警察への定期巡回依頼および不審車両の通報 4. 防犯対策強化 ①防犯カメラ増設の検討(5月)	【トイレ】 ※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。 1. 定期的なトイレ清掃の継続実施 ①朝夕の清掃専門員の配置および従業員定期巡回の実施 2. 施設の老朽化対策に伴う改修 ①軽微な修繕は自社実施(配管、ドアなど)、以外は市への報告および協議 6. トイレ利用者へのマナーアップ啓蒙 ①張り紙による注意喚起(トイレトーパーパー・石鹸の盗難、いたずら防止など)

経営改革プラン取組項目		平成24年度取組計画	
項目	内容	取組内容	実績
	<p>過去の主な取組実績 (平成18～23年度)</p> <p>4. おむつ交換設備の設置 5. トイレ通路のバリアフリー化 6. トイレ利用者へのマナーアップ啓蒙</p> <p>④足湯 1. 定期的な足湯清掃の継続実施 2. 足湯利用者への陽ざし対策 3. 夜間利用者へのマナーアップ啓蒙</p> <p>⑤湯の滝(取水)施設 1. 市比野温泉PRとしての活用 2. お湯汲み利用者へのマナーアップ啓蒙</p> <p>⑥観光案内に関する取組項目。 1. 薩摩川内市旅館組合を中心とした宿泊施設との連携強化 2. イベント情報提供充実のため、薩摩川内市、観光協会との連携強化 3. 観光スポットマニュアル作成 4. 良く聞かれる道路案内マニュアル作成</p>	<p>【足湯】 ※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。 1. 定期的な足湯清掃の継続実施 ①早番出勤者による清掃(毎日) 2. 足湯利用者への陽ざし対策 ①'よしず'や'すだれ'の設置 3. 夜間利用者へのマナーアップ啓蒙 ①足湯利用心得の設置</p> <p>【湯の滝(取水)施設】 ※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。 1. 市比野温泉PRとしての活用 ①安定循環のための捨て湯活用による市比野温泉泉質のPR実施 2. お湯汲み利用者へのマナーアップ啓蒙 ①適正利用を目的とした適正ルールの張り出しおよび内容の随時検証実施</p> <p>【観光案内に関する取組項目】 ※基本的に前年度と同様の取組みを継続的に実施する。 1. 薩摩川内市旅館組合を中心とした宿泊施設との連携強化 ①パンフレットや最新情報の収集 2. イベント情報提供充実のため、薩摩川内市、観光協会との連携強化 ①チラシやイベントスケジュールの情報収集 3. 観光スポットマニュアル等の作成 ①観光農園・公園・プール・工場見学施設などの調査取組み 4. 道路案内図の作成 ①主要道路の目印、所要時間等の調査取組み</p>	

経営改革プラン取組項目		過去の主な取組実績 (平成18～23年度)	平成24年度取組計画	
項目	内容		取組内容	実績
			<p>下期</p> <p>【直売所】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 安定した品質の商品提供</p> <p>①出品者グループ代表委員会を中心とした意見交換会の開催(10月・12月・2月)</p> <p>②市役所、北薩地域振興局、川薩保健所の関係機関を中心とした勉強会開催(2月)</p> <p>③「遊湯館直売所利用規定」内、「商品の販売期間」の見直し検討(10月・2月)</p> <p>④従業員の日々の業務(商品管理)の継続実施及び強化(毎日)</p> <p>⑤出品者個別の意見交換、指導の継続実施及び強化(毎日)</p> <p>2. 安定した商品の提供 3. 豊富な商品の提供</p> <p>①出品者個別の意見交換、依頼の継続実施及び強化(随時)</p> <p>②農産物の自社仕入(市場商品)または、品薄時期対応の加工食品仕入検討</p> <p>③要望の多い惣菜・弁当販売に向けた取組み実施(随時)</p> <p>4. 特色ある商品提供</p> <p>①薩摩川内市特産品コーナー出品取り組み</p> <p>②他の道の駅との商品交流の実施検討</p> <p>5. 喜ばれるイベントの開催 6. 喜ばれる日曜市の開催</p> <p>①出品者グループを中心とした定期イベントの開催 ⇒ 10月:秋に新米祭り、11月:よさこい祭り、12月:暮の感謝祭、不定期:甌島鮮魚祭り</p> <p>②日曜市還元方法の見直し検討 ⇒ 抽選会から目玉商品販売への移行の検討</p> <p>7. 買い物のしやすい店内レイアウト 8. 生産者の顔の見えるPOP表示</p> <p>①商工会店舗レイアウト指導員および遊湯館従業員を中心とした定期検証の実施 ⇒ 導線・通路幅・陳列高低差・店舗照明 (随時)</p> <p>②商品イメージが一瞬でわかるPOP(広告)表示の作成(随時)</p> <p>9. 情報機関への積極的なPR</p> <p>①新聞社・ラジオ・テレビ・情報誌等を最大限活用したPRの実施(随時)</p> <p>②自社ホームページの見直しの実施(10月)</p> <p>10. 営業の強化</p> <p>①観光バスへの営業を強化(11月)</p> <p>②デーサービス施設への営業を開始(11月)</p> <p>11. イベント参加による店舗および商品のPR</p> <p>①薩摩川内市産業祭参加(11月)</p> <p>②きやんせふるさとフェスタ参加(3月)</p> <p>【レストラン】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 求めやすい価格提供</p>	

経営改革プラン取組項目		平成24年度取組計画	
項目	内容	取組内容	実績
		<p>過去の主な取組実績 (平成18～23年度)</p> <p>①年1回の入札による業者選定の実施(12月) ②入札困難な原材料については年2回の価格交渉の実施(12月) ③直売所商品の今以上の活用(野菜類) 2. 好まれる定番メニュー構成 ①お客様の要望に対応した定番メニュー追加への取組み実施 3. 気軽に利用できる店内雰囲気づくり ①テレビの配置・雑誌の配置 ②営業時間外は休憩スペースを拡大検討 ③高齢者にはわかりづらい‘券売機’の利用から‘注文を直接聞く’営業方法への転換の具体的検討 4. 素早く提供できる体制づくり ①作業工程・時間配分の確認に基づく見直し実施(随時) 5. 適正な営業時間の検討 ①待ち合わせや打ち合わせの場所として活用してもらうため、喫茶(コーヒー)に限り、早めの営業の実施 6. 地域の産品をいかしたメニュー提供 7. イベント的な指向の変わったメニュー提供 ①食生活改善グループ並びに加エグループとの連携取組み ・豆腐の日・二十日そばの日・地鶏鍋の日・ぜんざいサービスの日・甘酒サービスの日 など 8. 空き時間を活用しての加工商品開発 ①商工会エキスパート人材協力による具体的実施</p> <p>【軽食コーナー】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する。 1. 外から見える工夫(利用者誘導の工夫) ①ソフトクリーム販売方法の工夫 ②のぼり旗の活用実施 ③週末の販売方法見直し検討 (直売所内、レストラン内への移動) 2. 年代にあった商品提供 5で併せて行う。 3. 冬場の販売商品開発 ①12月～3月に向けての商品開発取組み実施 4. 販売スタイルの変更 ①集客性の高い繁忙日のイベント的な店頭販売の実施 5. コロッケの大量製造・大量販売の工夫 ①商工会エキスパート人材協力による具体的実施</p> <p>【自販機】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する 1. 不採算自販機の設置見直し ①不採算自販機の定期的検証および入替え指示(6ヶ月ごと) 2. 自販機見積入札制度の導入検討</p>	

経営改革プラン取組項目		過去の主な取組実績 (平成18～23年度)	平成24年度取組計画	
項目	内容		取組内容	実績
			<p>【休憩所】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する</p> <p>1. 景観イメージの創出 ①フラワーポット等の継続設置 2. 休憩所コーナーの時間帯による拡大 ①8:30～11:00の時間帯拡大の実施 3. 中央通路休憩コーナーの陽ざし対策 ①'よしず'や'すだれ'の継続設置(一時的な対応) 4. 屋外噴水周りの休憩コーナーの充実 収益状況の推移を確認しながら検討(老朽化したテントから新たなテントへ) 5. くつろげる景観づくり ①「花・緑豊かなまちづくり事業」プランターの適正管理の継続実施 6. 屋外ベンチの改善 収益状況の推移を確認しながら検討(木製ベンチの製作)</p> <p>【駐車場】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する</p> <p>1. 身障者用駐車場枠(2ヶ所)の屋根設置 次年度以降の取組項目 2. 県道駐車場側の利便性の向上 次年度以降の取組項目(軽車両専用設置など) 3. 長期滞在車両や違法駐車車両排除 ①張り紙等による注意の喚起 ②警察への定期巡回依頼および不審車両の通報</p> <p>【トイレ】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 定期的なトイレ清掃の継続実施 ①朝夕の清掃専門員の配置および従業員定期巡回の実施 2. 施設の老朽化対策に伴う改修 ①軽微な修繕は自社実施(配管、ドアなど)、以外は市への報告および協議 6. トイレ利用者へのマナーアップ啓蒙 ①張り紙による注意喚起(トイレトーパー・石鹸の盗難、いたずら防止など)</p> <p>【足湯】 ※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 定期的な足湯清掃の継続実施 ①早番出勤者による清掃(毎日) 2. 足湯利用者への陽ざし対策 ①'よしず'や'すだれ'の設置 3. 夜間利用者へのマナーアップ啓蒙 ①足湯利用心得の設置</p> <p>【湯の滝(取水)施設】</p>	

経営改革プラン取組項目		平成24年度取組計画	
項目	内容	取組内容	実績
		<p>【観光案内に関する取組項目】</p> <p>※基本的に上期と同様の取組みを継続的に実施する。</p> <p>1. 薩摩川内市旅館組合を中心とした宿泊施設との連携強化</p> <p>①パンフレットや最新情報の収集</p> <p>2. イベント情報提供充実のため、薩摩川内市、観光協会との連携強化</p> <p>①チラシやイベントスケジュールの情報収集</p> <p>3. 観光スポット案内図の作成</p> <p>①観光農園・公園・プール・工場見学施設などの調査取組み</p> <p>4. 道路案内図の作成</p> <p>①主要道路の目印、所要時間等の調査取組み</p>	
② 組織体制の見直し	<p>①ローテーション勤務による年間340日の営業日数の維持（実施中）</p> <p>②臨時社員（パート・アルバイト）の1日最長6時間の範囲の中でローテーション勤務</p> <p>③優秀な人材の確保による更なるサービス向上</p> <p>④営業内容に則した職員配置の柔軟な対応</p>	<p>①民間型の企業とするため社長・専務を民間から継続登用（平成19年5月～）</p> <p>②ローテーション勤務による年間352日の営業日数の維持。</p> <p>③部門担当取締役の選任（直売所担当取締役・飲食部門担当取締役）</p> <p>④副支配人制度の導入</p> <p>上期</p>	<p>①民間型の企業とするため社長、専務、常務を民間から継続登用（平成24年5月～）</p> <p>②ローテーション勤務による年間352日営業の確保</p>
		<p>①上期取組内容の継続実施</p> <p>下期</p>	
③ 人事・給与制度の確立	<p>①新たな給与規定による営業実績に応じた決定体系の継続</p> <p>②高い能力の利用者サービスが提供可能な人材の育成</p>	<p>①役員研修の実施</p> <p>②勤務体系</p> <p>・お客様の利用時間、及び、売上を判断基準とし、パート社員の勤務時間割りの見直し実施</p> <p>③社員3名の担当部門責任者制度の導入</p> <p>上期</p>	<p>①出品者合同先進地研修の実施（9月）</p> <p>②お客様の利用時間及び売上を判断基準とし、パート社員の勤務時間割りの見直し実施</p>
		<p>①お客様の利用時間及び売上を判断基準とし、パート社員の勤務時間割りの見直し実施</p> <p>下期</p>	
④ 経営状況の点検、評価	<p>①専門家による経営診断の実施</p> <p>②具体的成果目標の設定</p>	<p>①専門家による経営診断の実施</p> <p>②商工会エキスパート人材における経営改善</p> <p>上期</p>	<p>①商工会エキスパート人材協力による経営改革取組の検討</p> <p>③顧客満足度調査の実施</p>

経営改革プラン取組項目		平成24年度取組計画	
項目	内容	取組内容	実績
	③顧客満足度調査の実施	過去の主な取組実績 (平成18～23年度) 指導の実施	①上期取組内容の継続実施 ②総体売上・総体利用者 ⇒ 前年対比3%増目標
⑤ 情報の公表と管理	①市などの広報誌やホームページによる財務諸表や事業内容、事業計画等の公表、情報公開 ②個人情報保護法に準じた規約の整備や体制作り	①経営情報の公表(市広報紙、市ホームページなど)	①23年度までの取組内容の継続実施 ②株式会社遊湯館の情報公開に関する要綱の策定(5月)
		②個人情報保護法に準じた個人情報の保護、適正な取得	①上期取組内容の継続実施
上期総括			
下期総括			