

未来創造ステーション外6施設
指定管理者事業計画書
〔 概要版 〕



都城まちづくり株式会社

I 市民の平等な利用に関すること

(i) 施設管理運営方針について

当社は、地域や社会の課題に取り組む公益性と、効率的に経営する企業性を併せ持つ、中心市街地でまちづくり事業を推進する第三セクターの会社です。1994年4月、まちなかの発展を願う多くの株主の賛同を得て設立されて以来、中心市街地活性化の先導的役割として、市民の生活文化の向上とにぎわいあるコミュニティづくりに取り組んできました。

2018年度に新たに「未来創造ステーション外4施設」(以下「未来創造ステーション等」という。)の指定管理者として中心市街地の更なる活性化に向けた事業を展開してきました。いきいきと活動する人々の輪や楽しみを求める新たな人の流れが生まれ、まちなかのイメージは確実に変わりつつあります。

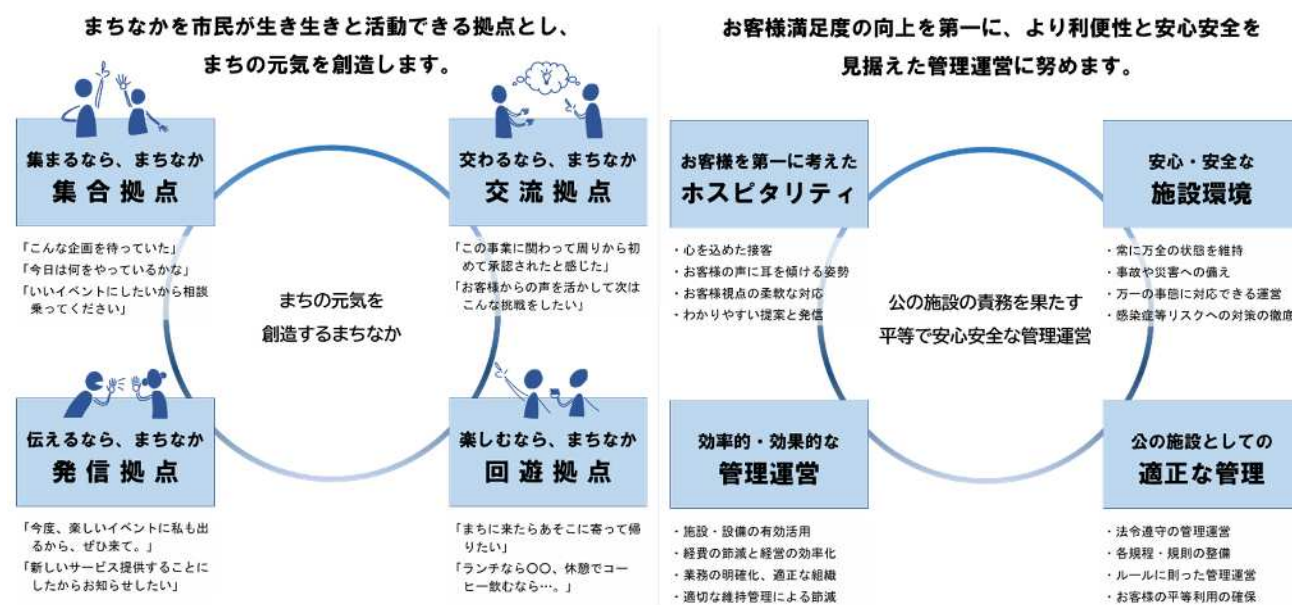
2022年4月に民間複合施設 TERRASTA がオープンし、中心市街地のさらなる活性化が期待されています。多くの活動主体との対話や協働で培ったコーディネート力で、まちなかに求められているニーズを探り、多様な活動主体が力を如何なく発揮できる場を提供します。「市民の持つ力と交流から生まれる知恵をまちづくりの力に変えていく」ことを追求してまいります。

今後、施設の設置目的実現に向け、当社が有する「公益性」「企業性」「マネジメント」を最大限に活用し、当社が活性化の旗振り役・舵取り役となって、それぞれの活動主体の特徴を発揮できる事業を展開します。



施設の設置目的を追求し、市民が主役の活力あるまちなかを実現するための4つの拠点機能を充実させます。施設の設置目的を実現するために、まちなかを「市民が生き生きと活動できる拠点」にするために4つの拠点機能の充実を図ります。利用者満足度を高める4つの管理運営方針を定めています。

4つの拠点機能と4つの基本方針



（ii）市民の平等利用の確保について

お客様の平等利用を確保し、市民に愛される施設であるために、以下の基本方針に則り適切に施設を管理運営します。

- ・ 正当な理由がない限り、お客様が施設等を利用することを拒みません。
- ・ すべてのお客様に対して、公平な対応、サービスを提供します。
- ・ わかりやすい表示、利用のルールを定め、使いやすい施設とします。

法令の遵守と各種規定・規則を整備

- ・ 地方自治法第 244 条他関係法令を遵守し、不当な差別的取扱いをしません。
- ・ 条例を基に運用規程・管理規程を定め、公の施設としての責務を果たします。
- ・ 運用規程・管理規定を基に、利用ルールやマニュアルを整備し、適正に管理運営します。
- ・ 障害者差別解消法に基づく、合理的配慮の提供に取り組みます。

施設・設備の適切な活用と柔軟な対応

- ・ 乳幼児から妊産婦、障がい者や高齢者まで、誰もが安心して施設を利用できる環境整備に努めます。
- ・ お客様が気持ちよく利用していただけるよう適切な範囲内で柔軟な対応に努めます。
- ・ 館内表示や利用ルールをわかりやすくし、使いやすい施設運営に努めます。
- ・ 高齢者や障がい者など配慮が必要なお客様に対し、快適な利用環境を提供できるよう努めます。

施設利用機会の公平化

- ・ 申請機会の平等性を確保するために、毎月初日に管理施設合同の予約会を実施しています。
- ・ 窓口や FAX での予約受付に加え、Web 予約サイトへのアクセス改善など利用環境を整えています。
- ・ Web サイトや SNS 等を活用して、施設利用情報を広く発信しています。
- ・ 外国人の方が利用いただけるよう、利用ルールの外国語訳（簡易版）を整備しています。

（iii）相談や苦情等への対応について

施設の利用環境を向上させ、喜ばれる事業を実施するためには、お客様のニーズを掴む必要があります。まず、ご意見や苦情などのお客様の声を逃さず聞き取ります。そして、いただいたご意見等をデータベース化し、より良いサービス提供や利用環境の向上に取り組みます。

事前の準備態勢

- ・ お客様のニーズを把握するために多様な方法でご意見を聞き出し集約することに努めています。
- ・ 各種会議、研修時、毎朝夕の申し送り会でお客様対応事例の振り返りを実施しています。

発生時の迅速・的確な対応

- ・ お客様からの相談・苦情等が発生した時には、情報の共有を図ります。
- ・ 発生原因の究明や再発防止に向けた対応策を検討し、更なるトラブルに発展しないよう努めます。
- ・ 寄せられたご意見・苦情等は速やかに市所管課へ連絡し情報共有を図ります。
- ・ 施設間統括会議（長会議）においても適宜協議し、問題事象の防止・緩和・解決に努めています。

再発防止・業務改善

- ・ 得られたご意見や苦情等はデータベース化し、社内で情報共有し、発生抑止につなげます。
- ・ 社内研修で課題解決型ロールプレイ等を実施し、同様のご意見・苦情等の再発防止に努めます。

(iv) 環境に配慮した取り組みについて

経済や社会活動の発展に伴い、気候変動や地球温暖化などの環境問題等が深刻化しています。持続可能な社会を実現するため、社会生活における環境への負荷をできる限り低減し、環境に配慮した施設運営に取り組む必要があります。

消費資源の節減

- ・消費資源の節約や省電力化に積極的に取り組みお客様と環境にやさしい施設運営に努めます。

＊例 ・書類のペーパーレス化、LED 照明への交換等

緑化事業の実施

- ・環境への取り組みの一つとして、施設を活用した施設景観事業に取り組みます。
- ・施設を訪れるお客様の緑化意識の向上や緑化に伴う CO2 削減やヒートアイランド現象の緩和に努めます。

＊南九州大学の知見を活かし、市民と協働でうるおいとやすらぎの施設環境づくりに取り組みます。



ゴミの軽減 5つの「Re」活動の実践

- | | | |
|-----------|---------|---------------------|
| ・ Refuse | (リフューズ) | 不要なものは購入しない |
| ・ Reduce | (リデュース) | ゴミになるものは極力減らす |
| ・ Reuse | (リユーズ) | 物をすぐ捨てず、再利用する |
| ・ Recycle | (リサイクル) | 不要なものは、リサイクルルートへ乗せる |
| ・ Repair | (リペア) | 修理して長く使う |

地球温暖化防止の取り組み

- ・地球温暖化防止の取り組みの一環として「クールビズ」・「ウォームビズ」を実施します。
- ・施設内空調温度を適正に設定してまいります。

II 施設効用の発揮に関すること

(i) サービス・利便性の維持向上を図るための方法について

一体的な管理運営

お客様満足度を向上させることは、リピーター率の増大、新規顧客の獲得へつながる重要な要素です。当社は、管理施設のサービスと利便性の向上を目的にお客様満足度の向上に努めています。

また、管理施設のすべての施設をどの窓口でも案内、予約できるように一体的に管理運営することでお客様の利便性の向上を図っています。

まちなかの最新情報やイベント情報など一元的に集約し、当社の Web メディア等を通して効果的に発信しています。

加えて、集客力のあるマルシェなどの魅力的な企画事業をまちなか広場等で実施することで施設全体の認知度の向上と来館・来場の機会を創出しています。



サービスの向上に向けた取り組み

当社は、「おもてなしの心のこもった接客」と「施設・設備の効果的な活用」、そして「快適な空間の提供」の3つの活動を通して、サービスの向上に努めます。

ほほえみ満開運動

- ・おもてなしの心で笑顔あふれる気持ちのよい対応をします。
- ・お客様のご希望を察し、行動に移す心づかいの接客をします。

施設の利便性を向上させる取り組み

- ・利用状況やお客様のご意見からニーズを把握し、サービス・利便性の向上を図ります。
- ・指定管理施設で相互に施設予約等の受付を可能としています。
- ・毎月初日に実施する施設合同の予約会では、申請機会の平等性を確保しながら、申請時の混雑を解消し、円滑に予約できるようにしています。
- ・窓口やFAX、インターネット等、様々な予約受付方法を準備しています。
- ・公衆電話の代用として電話機の貸出し等の付加サービスを実施しています。

快適な空間の提供

- ・施設・設備の清潔・快適な環境の維持に努めます。
- ・非常事態、緊急事態に備え、安心・安全な施設運営に努めます。
- ・お客様への誠実な対応に努めます。

施設効用を高める事業の実施・協力

- ・利用団体等の魅力を引き出した事業の実施、施設特性を活用した使い方の提案をしています。
- ・施設が回遊を促す集客ポンプとしての機能を果たせるようまちなかで楽しむ機会を創出します。
- ・事業を通じて信頼を構築した市民に、利用団体の催事情報を発信し、集客を支援します。

施設効用を高める取り組み

当社が管理する施設には、様々な活動主体が活動する集合拠点としての役割が求められています。

当社は、まちづくり活動を主体的かつ持続的に担える個人や団体を発掘・育成してきました。

今後も施設の設置目的に合う活動を通して、施設効用の最大化を図ることで中心市街地活性化に貢献したいと考えます。

効果的な広報

効果的な情報の発信のため、当社は主に4つの手法を通じて広報しています。

一体的な情報発信

- ・イベント・スポット情報サイト「まちたん」でまちなかの情報を集約、発信しています。
- ・施設情報に留まらず、施設やまちなかのイベント、休館情報、活動主体や店舗の紹介など多岐に渡る情報を発信しています。
- ・イベントの予約も一つのサイトで受け付け、顧客情報を一体的に管理しています。
- ・メール配信やLINE等のSNSにより希望する方々へ必要な情報を適切に届けます。
- ・情報を一体的に発信することで、まちなかの賑わいを生み出す広報活動を展開しています。



PR ツールの作成

- ・お客様の手に取ってもらえる PR ツールを、市民が手に取りやすい環境を作ります。
- ・手に取ってもらうだけでなく、アクションを促す PR ツールを作成します。

口コミ効果

- ・事業に参加する協力者、興味を持ったお客様が「つい誰かに話したくなる」「誘いたくなる」事業機会の立案と情報発信に努めています。

情報媒体の選択

- ・ターゲットや重要度・関心度・対象者との関係性に応じて、効果的な手段を選択し効率よく発信します。
- ・当社定期刊行物・チラシ・Web サイトなど、自社メディアでの発信
- ・新聞・雑誌・テレビ・ラジオなど、マスメディアの活用
- ・LINE や Instagram など、SNS の活用
- ・学校・事業所・自治公民館等の掲示・回覧の活用
- ・ダイレクトメール等配信

情報発信の実績

- ・Web サイト「まちたん」 年間ページ閲覧数 300,000 ページ掲載記事 800 記事
- ・メルマガ、LINE 配信を使った定期的なニュースの発信 メルマガ会員数 約 3,000 名
- ・運用 SNS Instagram (2,300 名)、Facebook (2,100 名)、LINE (3,000 名) 等
- ・定期刊行物 3,000 部/月 発行、ランチマップ 2 回×5,000 部/年 発行（いずれも 2023 年度実績）

（ii）お客様からのニーズへの対応について

お客様ニーズやまちなか・地域の声を取り入れることが、管理運営上、大切な業務の一つであると考えます。そのため、様々な意見集約の方法を設け、ニーズの分析とそれに対する施策を検討し、施設の設置目的を基準に、意見の重要性や公平・公正な視点に立って的確にニーズに応えます。

意見の集約の方法

- ・ご意見箱の設置、窓口・電話・Web サイト等での受付等、様々な方法でニーズを聞き取ります。
- ・改善点を探るために事業参加団体や来場者にアンケートやインタビューを実施します。

意見の分析と検討、業務への反映

- ・得られた情報を基に、分析し改善策等を協議・検討することで、施設運営の業務改善を図っています。

継続的な取り組み

- ・ニーズから得られた業務改善策を継続し、より良い施設運営を目指します。
- ・私たちは PDCA サイクルマネジメントを取り入れ、継続的な業務改善に努めています。

（iii）お客様を増やすための工夫について

既存のお客様の利用を促進し、新規のお客様を獲得するため、効果的な広報活動と魅力的な事業の展開、サービスの向上に努めます。

一体的に施設利用を案内することでお客様の満足度が向上し、利用促進に繋がっています。

施設利用増進の実績

- ・2018年に未来創造ステーション 23,774名、まちなか交流センター60,956名の利用がありました。
- ・まちなか広場では、初年度から年間306回のイベント実施、238,414名の集客を得て、目標を大きく上回りました。
- ・開館3年目の2020年度には、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により集客数が大幅に減少、特にイベント実施を主体に集客していたまちなか広場の集客数は、前年度の約3%にまで落ち込みました。
- ・2022年は、4月にまちなか広場や TERRASTA 駐車場等にて開催した mallmall marche では7,800名の集客実績があり、回復傾向にあります。

お客様を増やすための工夫

- ・効果的な広報活動を通して、施設の情報を発信します。
- ・拠点機能を最大限に活かした魅力的な事業を実施します。
- ・管理施設間の連携による申請時の利便性を確保し、利用機会を創出します。
- ・利用促進のための一体的な営業活動を展開します。
- ・お客様の声をもとにした、充実の利用環境とサービスを提供します。

(iv) 利用料金の考え方について

わかりやすい、使いやすい料金設定

- ・施設利用料金は冷暖房設備利用料を含め管理施設全体で料金体系を統一しています。
- ・施設利用料金及び備品使用料にセット料金を設定しています。
- ・料金区分では「営利目的等の利用」と「営利目的等以外利用」に加えて、営利目的区分よりも安価な「共益での利用」を加えた3段階の料金区分を設定しています。



III 経費節減に関すること

(i) 経費節減等について

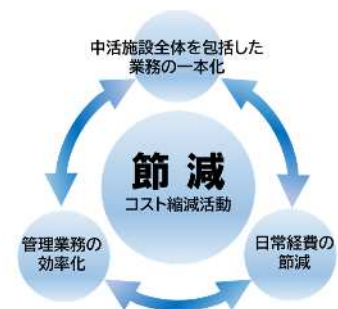
指定管理施設を一体的に管理運営することで、経営の効率化を実現しています。また、サービスの向上と効率的な経営を両立させるため、スタッフのコスト意識向上を図りつつ、最大限のサービス提供に努めます。

中核施設全体の包括的管理運営

- ・管理運営している管理施設を含めた「中心市街地一帯」を包括した業務を実施します。
- ・管理施設を包括した業務実施と適切な人員配置により、効率的かつ効果的に管理運営しています。

管理業務の効率化

- ・保守点検業務委託契約業務の一本化や保守契約期間の設定、業務仕様の効率化を図ります。
- ・施設及び設備等の点検データと部品交換等の修繕データをデータベース化することで、データに基づいた無駄のない計画的な維持管理を行い、管理業務の効率化と経費の最適化を実現します。



日常経費の削減

- ・空調温度を適正に設定します。デマンドシステムを活用した電力管理する等による電気料金（水道光熱費）の節減に取り組みます。
- ・利用状況に合わせたこまめな点灯管理を実施し、コストの節減に取り組みます。

（ii）清掃・維持保守等に関する考えについて

お客様に気持ちよく、安心・安全に施設をご利用いただくためには、施設の適切な維持・管理が重要と考えます。効率的な施設の運営実現に向け、最適な維持・管理に努めます。

設備の長寿命化と修繕コストの削減

- ・施設・設備等の機能及び性能を維持しながら、お客様の安全管理と衛生環境を適正に管理します。
- ・ライフ・サイクル（耐用年数）を把握し、管理計画を設定します。
- ・施設・設備を資産として捉え、その損傷・劣化等を将来にわたり予測します。
- ・市所管課と密な連携をし、効率的かつ効果的な維持管理計画を策定します。

法令等の遵守と保守点検業務の実施と迅速な対応

- ・建築基準法・建築物衛生法・消防法等、関係各法令に基づき、維持管理業務を確実に遂行します。
- ・保守点検業務は、年間実施計画を策定し、計画に則って保守点検業務を遂行します。
- ・保守点検で不具合が発見された場合は、危険性や緊急性等の状況を判断した上で最適な機能回復を実施します。
- ・定期的な施設・設備等の保守点検を社員自らも実施し、現状を正確に把握した上で施設の適正な維持管理に努めます。
- ・利用頻度・材質等を考慮し年間計画を策定し実施しています。

再委託業務の内容と委託先の選定

- ・再委託するにあたっては、当社契約規程に基づき、公正な再委託契約を締結します。
- ・指定管理期間に応じた契約期間を設定することにより、計画的な維持管理と管理経費の効率化を図ります。

IV 安定的な施設の管理運営に関する考え方

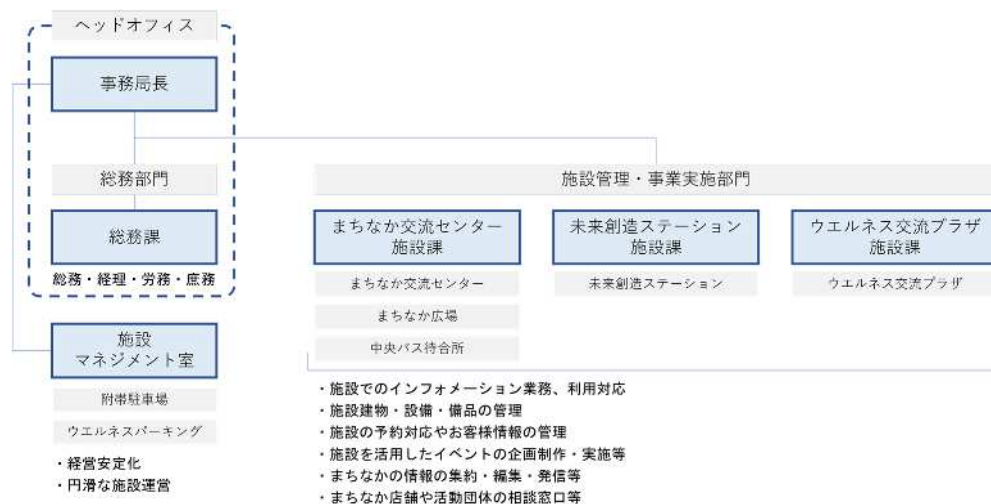
（i）組織体制、連絡体制、勤務体制及び責任体制等について

当社は、交流プラザ等に加え、2018年に未来創造ステーション等の指定管理業務を獲得して以降、各施設の特徴を活かして多世代が交流する市民活動を推進し、中心市街地の賑わいづくりに取り組んできました。

今後も、持続的で発展的にまちなかの賑わいづくりに貢献し、施設の設置目的の効用と企業理念を追求し続けるためには、社員個々の成長はもちろん、組織として一体感のある成長力によって、更なる組織体制の強化を図っていくことが重要と考えます。

効率的かつ効果的な業務体制の構築に加え、複数施設の管理運営を統括的に管理する執行組織体制を確立し、業務運営体制の充実と事業成果の向上を目指します。

組織体制



ヘッド・オフィス機能による円滑な運営

- ・複数施設の管理運営状況を統括的に管理するため、事務局と総務課から構成されるヘッド・オフィスを設置しています。
- ・経営の安定化及び基幹事業としての指定管理業務を円滑に遂行するために施設マネジメント室を設置し、中長期的な視点に立った組織体制を構築しています。

プロフェッショナルの養成・配置

- ・イベント運営や施設の管理運営の専門知識を有すエキスパート社員を配置します。
- ・これまで培ったノウハウと経験を活かして、お客様の視点に立ったより質の高いサービスを提供します。
- ・イベント空間を見事に演出するため、演劇やコンサートなど様々なステージイベントに豊富な経験を持つ社員をはじめ、第2種劇場技術者、照明・音響技術者等の上級資格を持つ専門技術者を配置し企画能力と技術力等の確かな技術とサービスを提供できます。

効率的・効果的な業務組織

- ・全施設での確かつ迅速な対応が可能となるよう、社員を土日祝日関係なく年間を通じて各施設・各時間に配置します。
- ・利用状況に合わせた勤務体制を編成することで、いつでもお客様が安心・安全に各施設を利用できるサービス提供が可能となっています。
- ・シフト勤務は2～3交代制となりますが、社内グループウェア等で情報共有を徹底します。
- ・受付業務や事業実施を全社員で対応できる協力体制を整えています。

情報共有体制

定期的な会議や社内情報システム、朝礼等での引継ぎを通して情報を共有しています。併せて、緊急時における連絡体制の確立や業務対応マニュアルの整備を図り、不測の事態にも対応できるよう努めています。

定期的な会議の実施

- ・中核施設間調整会議（月1回・適時）を開催し、他施設管理者とメンテナンス予定や管理運営について定期的に連絡調整をします。
- ・施設間統括会議（長会議）（月1回）を各施設を統括する課長（施設長）による会議を開催し、管理する施設の状況（稼働・売上・課題・予実管理・クレーム処理等）を検討します。

- ・業務検討会議（月 1 回）を開催し、日常業務中に発生した課題への対策検討と対応実施に向けて具体的な案を策定します。
- ・施設研修会議（3 ヶ月 1 回・適時）を管理施設別に実施し、施設の管理運営状況や業務上の案等を協議する場とします。
- ・安全管理会議（適時）を事故やヒヤリハット案件が発生した場合に、緊急に開催、対策を協議します。

確実な情報の伝達

- ・社内グループウェアとして、全施設で運用している情報共有システム（サイボウズ）を活用し、申し送り事項やプロジェクトの進捗状況等を共有します。
- ・当日出勤しているスタッフ間での情報を共有する手段として、開館前の「朝礼」の実施と、勤務交代時における「申し送り会」を実施します。

連絡体制

- ・災害時や緊急時におけるスタッフへの連絡体制は、緊急連絡網の整備し確保しています。
- ・緊急時には、スタッフだけでなく所管課である商工政策課へも連絡します。

（ii）スタッフの指導育成及び育成支援について

サービス向上のためには社員研修は必要不可欠です。社内研修や、専門機関における社外研修、また社内資格取得推奨制度を活かして、社員のスキルの維持向上に努めています。

安定したサービスを提供するため、スタッフのスキルの質を全管理施設において均一化できるよう OJT（オンザジョブトレーニング）を活かしながら、計画的な社員研修・人材育成に努めていきます。

定期的なスタッフ研修の実施

- ・社員各自が「自己行動方針」を策定し、年間を通して方針に沿った取り組みを進めています。
- ・社員の主体性の向上や会社への貢献意識の向上に繋がっています。

専門研修への参加促進

- ・施設管外部の専門機関が主催する研修への社員参加を積極的に促進します。
- ・役職者を中小企業大学校や県職業能力開発協会に派遣し、より専門性の高い実践的な研修の機会を設け、経営・管理能力に優れた人材の育成に努めます。
- ・得られた知識を社内研修で共有し、社内全体のスキルアップへと繋がります。

資格取得推奨制度

- ・管理運営に係る資格取得や研修参加を奨励します。
- ・スタッフの向上心を後押しする資格取得の制度を設けて、取得を推進しています。
- ・この制度を活用し、これまでに施設管理に係る資格をスタッフが取得しています。

経験年数の浅いスタッフへの研修

- ・新規採用スタッフに対し、業務にあたる OJT 機能による「研修カリキュラム」を定めています。
- ・お客様に全管理施設を通じて安定したサービスが提供できる体制を構築しています。
- ・商工会議所等が主催する研修にも積極的に参加させ、能力と資質の向上に努めています。

（iii）利用団体への指導及び育成支援について

未来創造ステーション等や交流プラザ等の施設は、数多くの会議室とホール・ギャラリー・キッチン・広場など世代や分野を超えた多様な利用形態に応じた施設で、現在多くの方々に利用されています。しかし、多種多様な利用が可能であるがゆえに、施設の特性を十二分に活用した運営には工夫が必要となります。

当社には、これまでの指定管理業務の経験から施設の特性を熟知した社員が揃っており、お客様のニーズを叶える多種多様なメニューやプランを数多く持っています。これらのサービスをお客様へわかりやすく、丁寧に説明し、より使いやすい施設利用環境を提供します。

コーディネーターによる対応

- ・人と施設、コト、ニーズとシーズなど何かと何かを「つなぐ」コーディネーターを配置します。
- ・貸館利用や自主事業の経験から効果的な活用プランを提案し、魅力的で充実した施設活用を実現します。
- ・当社で展開する事業に参加希望団体の相談に対応し、事業の紹介や活躍できる機会の提案を行います。

プロフェッショナルによる提案

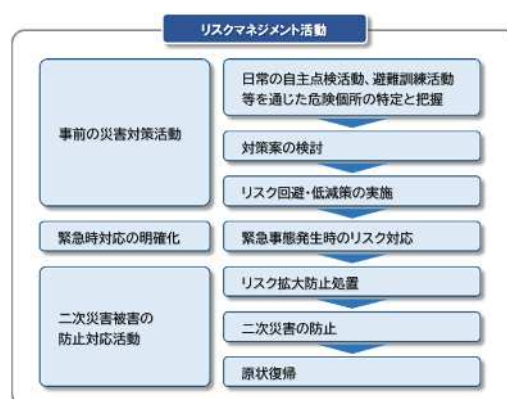
- ・プロの企画・技術者としての視点から、効率的・効果的な施設利用や事業参加を提案します。
- ・個別相談で把握したニーズが他の団体にも共通する場合、事業を企画・設計するなどして、まちなかで様々な活動が展開されるよう好循環が生まれる事業を生み出します。

共同制作による市民団体の育成

- ・まちなかの活性化には、様々な活動主体と活動に取り組むことが大切なことと考えます。
- ・これまでの活動で、協働事業や参加型事業で団体・個人を育成支援する事業を実施します。
- ・自らが企画実践できる市民プロデューサーをまちなかへと輩出してきました。
- ・今後も個人や団体をまちづくり人材として育成、支援に努めていきます。

（iv）災害時の対応、連絡体制等について

お客様の安全・安心の確保と市の財産である施設設備の保全を根幹として、事故災害等を未然に防止するための環境（人的・物的）を整備しています。具体的には、事前の危険把握と予防に基づく「日常・訓練における事前の災害対策活動」、災害発生時の「緊急時対応やその体制の明確化」、事後にとるべき活動の「二次災害被害の防止対応活動」からなる「リスクマネジメント活動」に管理施設全体で取り組みます。



（v）感染症への対応について

感染症に係る国や自治体からの情報に基づき、施設運営に必要なガイドラインを整備します。

さらに、具体的な感染予防等の対策が必要な場合には個別マニュアル等の作成など、不測の事態への対応も想定します。

（vi）個人情報保護、情報公開及び労働法規等の考え方について

施設の管理運営を含め、当社が実施する事業活動すべてにおいて、法令遵守の実践は重要な責務としてと

られています。実践にあたっては、社内規程・規則を設けた上で、道徳・モラルを持った社会規則に基づいて行動します。

具体的な取り組み

- ・個人情報保護法に沿った事業展開をし、保護規定を定め、適切に管理します。
- ・公平かつ公正、透明性の高い運営をために、情報公開規程を定め、情報を適正に管理しています。
- ・スタッフの就業に関して、労働基準法等を遵守した労働環境の整備に引き続き取り組みます。

V 地域に貢献する取り組みの確保に関すること

(i) 地域貢献に関すること

まちなかへの貢献

まちなかの交流拠点の形成と市民活動の舞台づくりを目的に、中心市街地を再生し活性化する先導的役割を果たし、まちなかの賑わい創出と地域の文化振興に努めてきました。施設の管理運営や企画事業の実施について、長年蓄積してきた実績・経験やノウハウを活かし、まちなかへの回遊性を高める事業など新たな事業展開を図ってきました。

交流プラザでの事業について

- ・2004年の交流プラザ開館以来、「まちなか文化の創造」をテーマに2017年までの14年間で、自主事業276本、協力事業134本、計410本の文化振興を目的とした事業を実施してきました。
- ・例えば、コンサート事業では、まちなかにハレの場をつくる「ムジカのタベ」、夏至にはラウンジでキャンドルナイト、冬にはイルミネーション点灯に合わせエントランスで点灯式を開催してきました。
- ・2018年に未来創造ステーション外4施設の開館後もホールではコンサートを実施し、まちなかに多く訪れるようになった子育て世代を対象にホールでの催し物やギャラリーでの体験等を実施しています。
- ・都城出身でGLAYのサポートドラマーとして活躍するトシ・ナガイさんに直接習えるドラム講習会、2008年に始まり2023年に通算100回目を迎えました。このような息の長い活動にも取り組んできました。

賑わい創出事業について

- ・2018年4月からまちなか広場を中心に賑わい創出事業を立ち上げ、年間200回を上回る大小様々な魅力的なイベントを実施してきました。
- ・平日には「人が集う憩いの空間」、休日は「様々なイベントが開催される機会」を創出、中でも定期的に開催マルシェ等の出店イベントは賑わいを創出と活動主体の新たなチャレンジを生み出しています。
- ・イベント出店への意欲を持つ活動主体とのマルシェでまちなかの公共空間や駐車場、建物のセットバック部分、空き店舗等を有効活用する取り組みを活性化させてきました。
- ・中核施設Mallmallの各管理者やTERRASTA等の事業者と、合同で開催した記念イベントでは実行委員会を組織し、協働することでより大きな成果が出るようコーディネートに努めました。
- ・まちなかに店舗を構える事業者等との信頼関係も深まり、これからの中心市街地に関する課題解決や魅力増進に取り組む機運が高まりつつあります。

市民がまちづくりネットワークを構築する機会の創出

- 交流プラザ開館以降、「ムジカロックフェスティバル」、「ボンパク（都城盆地博覧会）」を通して、活動主体と市民が生き生きと交流するコミュニティを創出してきました。
- 2018年にまちなか広場を開業した後は、ステージイベントやマルシェ事業では、これらのノウハウとネットワークをまちなかの賑わいに変換してきました。
- 賑わい創出事業は土日祝日を中心に定期的に開催され、アーティストやマルシェの出店者等のネットワークが形づくられて、その中から貸館での音楽イベントやマルシェ等が開催されるようになりました。
- それぞれの活動を活気づける事業では、事前説明会や学習会等が、参加希望者の熱量を感じる交流の場になっています。

創業支援について

- 当社の活動と創業支援の関わりは、一店逸品運動にチャレンジショップが参加した時に始まります。
- 都城盆地博覧会や小箱ショップの事業では、多くの投資を必要とせず、お客様の反応をダイレクトに知ることができる、トライアル機会を提供しました。
- そして、2018年の未来創造ステーション外4施設開業後は、mallmall marche等のマルシェ事業の中には初出店から多くを学び、定着している出店者を生み出しています。
- その一方で、未来創造ステーションでは創業等に役立つセミナーや交流会を実施しています。
- また、商工会議所やよろず支援拠点等と連携協定を結び、創業や経営に関する相談を受けやすい環境づくりに取り組みました。
- まちなか交流センターでは、2022年度からキッチン活用事業において、料理体験プログラムの講師役を募り、プログラム参加者を募集するトライアル機会を提供しています。
- 2024年度は、体験プログラムを提供する「みらいポルタ」や未経験者がマルシェでテスト販売をする「Shoppana!」等を実施、「取り組んでみたい」「反応を知りたい」というニーズに応えています。

情報発信について

- 当社は、現在、紙媒体の情報誌の発行やホームページなどを活用した発信など効果的に伝わる情報発信に努めているがいくつかの転換点があった。
- 一つは、協働する活動主体とイベント参加者の双方の声に応える形で、まちの活気を届けるサイトとしてWebサイト「まちたん」を立ち上げて、発信を始めたことです。
- もう一つは、まちなか広場で注目度や集客力の高いイベントを実施し始め、開催の度に中心市街地が賑わう雰囲気届けられる媒体として発展を遂げたことです。
- マルシェや音楽イベントにおいては、出店者や出演者が自らイベントを宣伝するといった自発性、貢献意欲が芽生え、イベント開催に伴い発信力が高まる動きも生まれています。
- 近年、情報収集手段が多様化する中で、市民の情報接触度を高める取り組みを進めるなか取り組んでいるSNSを活用した情報発信では、個人事業主との結びつきが増加しています。
- 地元の人同士がつながる場をつくり、これまで出会わなかった人と人をつなぐ役割を担うことで「まちなかがまちの元気をつくる原動力」であることを多くの市民に向けて発信していきます。

共助のまちづくりへの参加

- 姫城地区のまちづくり協議会等の市民団体と協働し、交通安全のぼり旗の設置、道路や河川敷の清掃作業の実施など、地域の活性化や安全安心なまちづくりに貢献しています。
- また、地域の自主防災隊への加入や周辺住民や店舗、事業者と連携した自衛消防訓練の実施など、共助によるまちづくりに関わります。

VI その他、公の施設を管理運営するにあたり必要な基準に関すること

(i) 企画事業の基本的な考え方

多様なイベント開催による賑わい創出の方針

まちなかを市民が生き生きと活動できる拠点とし、まちの元気を創造するために、4つの拠点機能の充実を図っていきます。これらの拠点機能を充実させるために企画事業においては、下記の事業方針を定めます。

企画事業の方針

- ・まちの元気が感じられる事業を実施し、まちを訪れる機会、まちなかに出かける機会を創出します。
- ・文化という言葉の意味を広くとらえ、多様な活動主体やイベントをまちなかに呼び込みます。
- ・地域で活動したい人のチャレンジやトライアルの機会を提供し、まちに新たな活力を生み出します。
- ・活動主体の想いや提案を把握し、当社が推進するまちづくり活動への参画を促します。
- ・まちなかのイベント効果を、まちなか店舗等はもちろん、地域の産業や文化まで波及させます。
- ・イベントや情報発信を通じて市民に「元気なまちを共につくろう」というメッセージを届けます。

まちなかを交流拠点とするため取り組み

活動主体に交流やチャレンジの場を提供するとともに、その活動が参加した活動主体の成長や新たな活動主体の始動のきっかけとなるなど、好循環が生まれる仕組みとなることによって、まちなかに充実したまちづくりネットワークを構築します。

創業支援等を推進する取り組み

5章でも説明したように当社は、交流プラザ開館以来、当社企画事業で協働しながら、多くの活動主体の活動を支援してきました。当社は創業支援も活動支援の一部と考え、当社が培ったものを創業支援のために活用したいと思います。

創業支援を推進するための方針

- ・地域貢献と自己実現が両立する未来像を描く機会を提供します。
- ・創業希望者や創業後間もない事業者に、創業や経営に必要な知識を学ぶ機会を提供します。
- ・経営支援機関等と連携し、創業や経営課題の解決のため各種機関のノウハウの活用を促します。
- ・創業希望者や創業後間もない事業者が、マルシェ等で実際にトライアルする機会を提供します。
- ・創業希望者がまちなか出店を検討できるよう、関係機関と協力し信頼できる出店環境をつくります。

ii) 賑わい創出事業について

当社は、中心市街地の賑わいを創出するため、これまでに培ってきた豊富な経験と地域ネットワークを活かし、4つの資源を活用した多彩なイベント実施と市民活動を支援する取り組みを積極的に展開します。

まちなか広場や中心市街地での年間 200 回を超えるイベント実施による賑わいの創出と、様々な市民活動の支援に取り組みます。



賑わい創出事業の方針

- | | |
|---------------------------|---------|
| ・まちの活力を生み出す担い手との協働のまちづくり | 人的資源の活用 |
| ・まちの魅力を再発見し、誇りと愛着を育むまちづくり | 地域資源の活用 |
| ・持続的な成長と活力あふれるまちづくり | 経済資源の活用 |
| ・多彩なまちの魅力の情報発信 | 情報資源の活用 |

賑わい創出事業プラン

- ・まちなか広場、その他周辺区域で年間 200 回の事業を実施します。
- ・TERRASTA 等周辺の商業施設と連携した取り組みを年間 4 回以上実施します。
- ・企業等による民間活力が発揮されるイベントがまちなかエリアで開催されるよう促進します。
- ・日常的な賑わいと憩いの空間をまちなかエリアに創出します。



賑わい創出のための施策

- ・賑わい創出事業
 - ・大規模 ステージイベント（イベント・セレモニー） 年 8 回
 - ・中規模 マルシェや朝市等 出店イベント 年 48 回
 - ・小規模 体験プログラム 年 120 回
 - ・小規模 プレイスメイキング 年 34 回
- ・その他
 - ・活動主体や企業等によるイベント利用の促進（使う場所から、使われる場所へ）
 - ・まちなかエリアでの市民公益活動の促進・支援

（iii）文化振興事業について

市民一人ひとりが輝く、活気あふれる地域社会の実現を目指して、市民の多様なニーズに応える魅力的な事業を創出し、生活文化の振興、コミュニティの活性化、そして地域全体の持続可能な賑わいを創出します。

文化振興事業方針

- ・多様な市民が集い、楽しみ、交流する活動を支援し、推進します。
- ・芸術文化と触れ合う機会を提供し、豊かで潤いのある市民生活を実現します。
- ・活動主体の魅力（シーズ）と参加者のニーズを結ぶ事業機会を創出します。
- ・活動主体が魅力ある企画を実現できるよう様々な助言や支援をします。
- ・活動主体の交流やチャレンジの場を提供し、まちづくりへの参画を促します。
- ・まちなかの賑わいを生み出す魅力的な情報を集約し、効果的に発信します。

文化振興事業計画

- ・文化振興事業
 - ・フルコンサート 年 2 回
 - ・季節催事・ミニコンサート 年 6 回
 - ・演劇・コンサート・講演会等 年 2 回
- ・プラザ・公園等を活用した賑わいづくり
 - ・イルミネーションに伴うイベント 年 1 回
 - ・大規模催事に伴う PR イベント 年 2 回
- ・講座セミナー・プログラム事業
 - ・シニア向け・文化体験 年 10 回
 - ・豊かな人生応援講座・セミナー 年 3 回
- ・まちづくり活動支援型事業
 - ・集合型文化イベント
 - ・市民参加オープンステージ 年 2 回
 - ・アートマーケット 年 1 回
 - ・活動トライアル
 - ・マルシェ出店向け 年 1 回
 - ・体験プログラム・講座向け 年 1 回
 - ・まちなかクッキング 年 20 回
 - ・プロジェクト立ち上げ 年 6 回
- ・広報
 - ・施設イベント広報誌 年 12 回
 - ・まちなかマップ制作 年 2 回
- ・施設景観事業
 - ・植栽及び館内装飾 年 6 回

