

東京都立大島公園海のふるさと村 事業計画書

申請年月日 2025年10月17日

団 体 名	東海汽船株式会社	
代表者氏名	代表取締役 山崎 潤一	
所 在 地	東京都港区海岸 1－16－1	
電話番号	03－3436－1131	
メールアドレス		
担当者名	所 属： 総務部門	氏 名：

※この書式のほかに事業計画書の概要版を添付すること（A4判2枚程度、様式任意）

目 次

I 事業方針

- 1 管理運営に対する基本方針について
 - (1)管理運営に対する基本的な考え方と重視する視点 1-2
 - (2)申請者のノウハウを活用した業務展開 3-4

II 事業計画

- 1 人員配置計画
 - (1)人員配置計画(様式6-1) 5-6
 - (2)適切な管理運営を行うための人材の確保と
職員の技術・能力向上への取組 7
- 2 運営計画
 - (1)本施設の機能と事業展開 8
 - (2)利用者ニーズ把握への取り組み 9
 - (3)質の高いサービス提供への取組 10
 - (4)施設の広報に関する取組 11
 - (5)地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組 12
 - (6)業務効率化への取組 13
 - (7)運営業務計画書(様式6-2) 14
- 3 管理計画
 - (1)適切な維持管理を行うための取組 15
 - (2)事故、自然災害等に対する安全対策及び発生時の対応 16
 - (3)宿泊者の安全性・快適性の向上に向けた取組 17
 - (4)管理業務計画書(様式6-3) 18
- 4 自主事業 19

III 支出計画

- 1 支出計画 20
- 2 物販収支計画 20

I 事業方針

1 管理運営に対する基本方針について

(1)管理運営に対する基本的な考え方と重視する視点

当社は、東京都立大島公園「海のふるさと村」を、伊豆大島の豊かな自然と人々の交流をつなぐ拠点として位置づけます。本施設は、自然体験・宿泊・環境教育を通じて、来訪者が「海と島の魅力」に触れ、学び、地域と交流する場であり、その価値を最大限に発揮することが指定管理者の使命であると考えます。

当社は、伊豆諸島航路を運航する定期航路事業者として、長年にわたり大島と首都圏を結び、地域社会の発展に寄与してまいりました。さらに、大島温泉ホテルの運営、島内バス事業、船客待合所における飲食・物販の実績を通じ、観光・交通・宿泊・地域経済を一体で支える体制を有しております。これらの強みを活かし、「安全・安心」「快適」「地域共生」「持続可能性」を基本理念として、誰もが安心して利用できる魅力的な施設運営を実現します。

また、単なる宿泊施設の管理にとどまらず、地域資源を生かしたエコツーリズムの中核拠点として、利用者と地域双方に価値をもたらす運営を目指します。

当社は以下の点を特に重視する視点として運営を行います。

① 安全・安心を最優先とした運営

宿泊者・利用者の安全を最優先に、防災・防火体制の強化、衛生管理の徹底、災害対応力の向上を図ります。水道技術管理者による専用水道の適正管理、施設の定期点検、職員の防災訓練、そして事業継続計画(BCP)に則り、平常時・非常時いずれにおいても安心して滞在できる環境を確保します。

② 利用者満足と快適性の追求

宿泊業・接客で培ったノウハウを活かし、ホテル水準の清潔・快適な宿泊空間を提供します。通信環境や多言語対応など、観光客・教育団体・外国人利用者を問わず利用しやすい環境を整備します。また、自然体験・キャンプ・ワーケーションなど多様な利用目的に対応し、四季を通じた満足度向上を図ります。

③ 地域との共生・連携

地域社会との連携を重視し、地元事業者・教育機関・行政との協働を推進します。地元産食材を活用した食事提供、椿まつり・ジオパーク・動物園・椿園などとの共同イベントを通じて、地域の魅力を発信します。また、島民利用促進のための割引制度の設定など、地域に開かれた施設運営を実現します。

④ 持続可能な運営と環境保全

自然公園内施設として、環境に配慮した運営を行います。施設全体で省エネルギー・廃

棄物削減・水資源の適正管理を推進するとともに、利用者に対しても環境教育やエコ活動の啓発を行います。車両については、法律・条例等の定めに従い、低公害・低エネルギー車を使用します。また、施設整備・運営においては地元資材や再生エネルギーの活用を検討し、持続可能な観光拠点としての機能を強化します。

⑤ 利用促進と観光振興への貢献

本施設を、首都圏からのアクセス拠点である竹芝・熱海と連携した「島しょ観光回遊モデル」の一部として位置づけ、東海汽船の交通ネットワークを活用して誘客を拡大します。また、年間を通じて、島の自然・食・文化をテーマとした体験型イベントを展開し、利用者満足度の向上とオフシーズンの稼働率向上を図ります。地元事業者・教育機関・観光団体との連携のもと、地域の魅力を発信し、再訪につながる仕組みを構築します。これらのイベントは、教育的要素を備えた体験学習型プログラムとして実施し、「学び」「食」「自然」を融合した体験価値を提供することで、年間を通じた利用促進と地域の持続的な活性化に寄与します。（別紙「年間イベント計画」参照）。

⑥ 職員の育成と内部統制の徹底

施設運営を支える職員の能力向上を重視し、防災・救命・接遇講習等の研修に定期的に参加します。また、本社内部監査部門による内部監査・チェック体制を整備し、法令遵守・安全管理・サービス品質の向上を PDCA で継続的に推進します。

当社は、長年にわたり伊豆諸島の航路・宿泊・地域観光を担ってきた事業者として、海のふるさと村を「自然と人、島と都市をつなぐ交流拠点」として発展させてまいります。「安全・安心」「快適」「地域共生」「持続可能性」の4本柱を基軸に、東京都・大島町・地域住民と連携し、利用者には選ばれる魅力的な施設運営を通じて、地域振興と公共的価値の最大化を実現します。

(2)申請者のノウハウを活用した業務展開

当社は、伊豆諸島への定期航路事業を核に、大島温泉ホテルでの宿泊業、島内バス事業、船客待合所での飲食・物販業など、多角的な事業を大島で展開する唯一の事業者と自負しております。この「交通・宿泊・飲食・物販の複合的なノウハウ」を統合的に活用することで、東京都立大島公園海のふるさと村の管理運営を高度化し、質の高いサービスを提供いたします。具体的には以下のノウハウを活用した業務展開を行います。

① 宿泊運営・接客ノウハウの導入と質の高いサービスの実現

大島温泉ホテルでの長年にわたる宿泊運営と接客スキルは、海のふるさと村のサービス水準を向上させる中核となります。

- ・ 高品質な施設管理の実現: ホテル基準の清掃・衛生管理基準をセントラルロッジ、キャンプサイト、バンガロー共用部に徹底導入します。これにより、利用者、特に家族連れや女性客が安心して快適に滞在できる環境を整備します。また、リネン類のクリーニングや寝具管理についても、大島温泉ホテルとの連携により効率化を図り、質の高い物品を安定的に提供します。
- ・ 専門的な人材活用: ホテル運営を通じて培ってきた接客や顧客対応のノウハウを活かし、運営職員への指導・助言を行うことで人材育成を図り、利用者の満足度向上につなげます。繁忙期やイベント時には、ホテル・バス・飲食部門との人員連携により、柔軟な体制で円滑な運営を実現します。

② 交通インフラ連携による移動の円滑化と一体型観光商品の造成

当社が保有する交通インフラ(定期航路・島内バス事業)と施設運営を統合することで、施設のアクセシビリティ(利便性)を飛躍的に高めます。

- ・ 交通インフラの提供(円滑な移動の確保):
 - 島内路線バス、貸切バス事業と連携し、港やその他施設へのフレキシブルな送迎体制を構築します。大島温泉ホテルとの共同送迎運行も検討し、利用者にとってストレスのない、シームレスな移動手段を確保します。
- ・ 一体型観光商品の造成と誘客拡大:
 - 「東京発着・アウトドアパッケージ」として、船(往復)・バス・大島温泉ホテル(前後泊)・海のふるさと村施設利用(キャンプ/宿泊)・食事(BBQ・朝食セット)を組み合わせたセット商品を造成します。
 - 顧客はワンストップで全ての予約・決済を完了できる仕組みを構築し、首都圏からの誘客を効率的に展開します。

③ 飲食提供・物販のノウハウを活用した地域経済への貢献

船客待合所や大島温泉ホテルでの飲食提供のノウハウを、海のふるさと村の自主事業に展開し、地域活性化に寄与します。

- ・ 地元食材を活用した質の高い食事提供: やレストラン部門の仕入れルートと調理ノウハウを活用し、地元の新鮮な食材を取り入れたアウトドアに適した質の高い食事(高品質 BBQ セット、現地料理など)を提供します。
- ・ 船客待合所等での売店・自動販売機の運営ノウハウを活かし、お客様の求める商

品やサービスを的確に提供するとともに、地元特産品の積極的な販売や情報発信を通じて地域経済の活性化に貢献します。

④ DX 推進: 予約・精算の一元管理システムと業務効率化

インターネット予約システムを活用することで DX(デジタルトランスフォーメーション)を推進します。

- 予約・利用者管理の一元化と決済の円滑化: インターネット予約システムを導入し、宿泊、キャンプ、レンタル事業等の予約状況、精算、顧客情報を一元管理します。また、利用者の利便性向上のため、クレジットカード、電子マネー、QR コードを含むキャッシュレス決済を全面的に導入し、精算業務の効率化を図ります。
- お客様センターによる効率的な対応: 当社お客様センターにおいて、年間を通して予約受付・案内業務を一元的に行います。これにより、施設の職員は現場の管理・運営業務に専念でき、業務効率化を達成します。

⑤ 広報・プロモーションを通じた広範な情報波及効果

本社の宣伝部門と、広範囲に及ぶ販売ネットワークを連携させることで、施設の認知度とイメージを向上させます。

- ネットワークの活用: 東京竹芝桟橋、伊豆大島での販売窓口、及び広範囲の旅行代理店との連携を通じ、船・バス・宿泊施設を一体とした商品を全国、特に首都圏の顧客層に向け広く PR します。
- ブランド力強化: 航路事業のホームページや SNS などの既存メディアを活用し、海のふるさと村の魅力を複合的に発信することで、施設の認知度向上と利用客増加を確実に実現します。

⑥ 災害対応・危機管理ノウハウの活用と BCP の徹底

定期航路事業において長年培ってきた災害時対応、緊急輸送ノウハウは、都の施設における危機管理体制の構築において最も重要な強みであり、機能を強化します。

- 迅速かつ的確な災害時対応: 災害時の緊急輸送や、都・大島町との緊密な連絡体制の構築実績を活かし、本施設における災害発生時等にも迅速かつ的確に対応します。また、事業継続計画(BCP)を策定し、備蓄品整備や訓練実施、非常時の組織体制を明確に定め、地域防災拠点としての機能維持に貢献します。
- 法的要件の遵守とコンプライアンス: 本社の内部監査部門が定期的に監査を実施し、経理処理・契約事務・安全衛生・法令遵守を徹底します。
- 環境への配慮: 物品の管理・調達において、使い捨てプラスチック削減策の実施や、環境負荷の少ない資材の優先調達を推進するとともに、太陽光発電など、再生可能エネルギーの活用も今後検討します。

Ⅱ 事業計画

1 人員配置計画

(1)人員配置計画 《様式6－1》

	役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資 格、実務 経験年数 等	雇用形態				一週間の勤務 時間	備考
				常 勤	非 常 勤	委 託	その他 (具体的 に)		
海のふるさと村配置人員	村長	統括責任者	宿泊業支配人職経験者	○		－		40h	
	支配人	運営責任者・接客担当	宿泊業経験者	○		－		40h	
	主任	施設維持管理責任者	施設維持管理経験者	○				40h	
	臨時従業員	施設管理・接客・清掃	宿泊業経験者		○	－		40h	
	臨時従業員	施設管理・接客・清掃	接客・調理経験者		○	－		40h	
	臨時従業員	施設管理・接客・清掃	清掃経験者		○			40h	
	臨時従業員	施設管理・接客・清掃	新規雇用		○	－		32h	
	臨時従業員	施設管理・接客・清掃	新規雇用		○	－		16h	
	臨時従業員	施設管理・接客・清掃	新規雇用		○	－		16h	
業務委託		夜間警備業務		－	－	○		84h	
		建物管理業務		－	－	○		40h	
		送迎バス運行業務		－	－	○		56h	

海のふるさと村 勤務割実施計画表

(様式4-1資料)

	月		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	出勤日
職位	氏名	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	休	日
社員	村長	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	22日	
																																	8日	
社員	支配人	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	○	○	22日	
																																	8H	
社員	主任	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	×	○	22日	
																																	8日	
臨時職員	施設管理・接客・清掃	○	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	×	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	×	22日	
																																	8日	
臨時職員	施設管理・接客・清掃	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	×	×	○	22日	
																																	8日	
臨時職員	施設管理・接客・清掃	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	×	○	18日	
																																	13日	
臨時職員	施設管理・接客・清掃	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	×	×	○	○	○	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	8日	
																																	23日	
臨時職員	施設管理・接客・清掃	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	×	×	○	○	○	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	8日	
																																	23日	
委託	夜間警備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	31日	
																																	0日	
委託	建物管理	○	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	×	×	○	22日	
																																	8日	
委託	送迎バス	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	31日	
																																	8日	

(2)適切な管理運営を行うための人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

本施設の円滑な管理運営を実現するため、当社は「人材の安定確保」「多能化による柔軟な運営」を基本方針とし、計画的な人員配置と教育体制を構築します。

まず、人材確保の面では、常勤の統括責任者・運営責任者・施設管理責任者を配置し、施設全体の運営・安全・衛生管理を統括します。繁忙期やイベント開催時には、ホテル・バス・飲食部門からの相互応援体制を整備し、人員の最適化を図ります。また、

採用活動においては、当社ホームページ上の求人サイトを活用し、年間を通じた継続的な人材募集を実施します。さらに、島内での採用促進にも力を入れ、船客待合所や商店、宿泊施設等への求人チラシの配布やポスター掲示などを行い、地域住民への周知を図ります。地域に根差した人材の採用により、安定的な雇用確保と地域との連携強化を目指します。

職員の能力向上については、e-ラーニングを含めた定期的・継続的な研修を実施し、業務に必要な知識と技能の継続的な習得を支援します。具体的には、

- ・防火訓練・救命講習を年1回以上受講し、宿泊者・利用者の安全確保体制を徹底します。
- ・接客・CS 研修を定期的に実施し、利用者満足度の向上を図ります。
- ・e-ラーニングを導入し、個人情報保護・コンプライアンスなど、法令遵守と情報管理体制を強化します。
- ・最新の観光動向や宿泊運営、環境教育に関する知見を取り入れるため、他施設の視察や先進事例の調査を定期的に実施し、運営改善に活かします。

また、毎月1回、運営会議を開催し、施設責任者・本社統括担当などが出席のうえ、運営状況・利用者意見・改善提案を共有します。会議では、利用者アンケート結果、苦情・要望対応状況、事故・トラブル事例、業務効率化提案を議題とし、改善策を決定・記録します。これらの内容は直ちに運営方針に反映し、PDCA サイクルに基づく継続的改善を徹底します。

さらに、職員の多能化を推進し、宿泊・体験・飲食など複数業務を横断的に担当できる体制を整備します。これにより、閑散期・繁忙期の変動に柔軟に対応し、安定した運営を実現します。また、資格取得支援制度を設け、水道技術管理者、防火管理者、衛生管理者等の必要な資格を計画的に取得させ、施設の安全性と専門性を高めます。

職員評価については、目標管理制度を導入し、成果を適切に処遇へ反映させることで、職員のモチベーション維持と人材定着を図ります。

このように、採用から教育・評価までを一体化した人材マネジメント体制を構築することで、長期的に安定した管理運営と質の高いサービス提供を実現します。

2 運営計画

(1)本施設の機能と事業展開

本施設は、東京都立大島公園内に位置し、自然体験・宿泊・教育活動を通じて、観光振興と環境教育の両立を図ることを目的とした複合施設です。当社はこれを「自然との共生」「地域との連携」「利用者満足向上」「防災・安全性の確保」という4つの機能的柱に基づき、総合的に運営します。

① 自然体験・環境教育拠点としての機能

海や森など大島の豊かな自然環境を活かし、教育旅行・体験学習・環境保全活動の拠点として運営します。地元の学校やジオパークガイド、動物園・椿園と連携し、「自然観察・椿油づくり・火山学習」など、島ならではの体験を年間を通じて提供します。特に冬季には「星空観察会」や「冬キャンプ教室」など、季節特性を活かした学びの場を設け、環境教育・防災教育を兼ね備えたプログラムを展開します。

② 観光振興・交流促進拠点としての機能

観光資源や地域イベントと連動した運営を行い、大島全体の観光回遊性を高めます。「椿まつり」期間には、椿をテーマとした宿泊パッケージや「椿油づくり」を造成し、施設を「椿園」と並ぶ観光拠点として位置づけます。また、船・バス・宿泊・施設を一体化した旅行商品を造成し、首都圏からの誘客を強化します。さらに、島民限定の宿泊割引や、日帰り利用プランを設定することで、地元住民にとっても身近で魅力ある施設を目指します。

③ 安全・安心を支える防災・BCP 拠点としての機能

災害時には、宿泊施設を避難者受入拠点として活用できるよう、東京都・大島町・関係機関と連携した体制を構築します。事業継続計画(BCP)を策定し、平常時から防災訓練・備蓄管理・通信体制確認を実施し、災害発生時には、当社グループの輸送網を活かし、物資搬送や避難支援など、地域防災にも貢献します。

④ 快適性・利便性の向上を重視した宿泊・サービス機能

宿泊施設の清掃・衛生管理においてはホテル運営の基準を導入し、快適で安全な滞在環境を提供します。また、キャッシュレス決済の導入、通信環境整備、オンライン予約システムの導入により利便性を高めます。さらに、アウトドア初心者でも利用しやすいよう、最新のキャンプ用品や調理器具のレンタルを実施し、「手ぶらキャンプ」を推進します。

⑤ 地域経済への波及・雇用創出

地元の農漁業者・飲食店との取引を優先的にを行い、地場食材を積極的に活用することで地域経済に貢献します。また、島内雇用を促進し、地域人材の活躍機会を創出します。また、観光利用客を増加させることにより、島内観光産業の活性化に寄与します。

⑥ 広報・プロモーション展開

本社宣伝部門と連携し、公式ホームページや SNS を活用した多言語発信を行います。東京都制作の PR 動画を船内放映などで活用し、施設の魅力を効果的に発信します。また、旅行代理店・観光協会・地元メディアとの連携を通じて、島内外に広く情報を届け、持続的な誘客を実現します。

当社は、本施設の機能を最大限に発揮させるため、宿泊・教育・観光・防災の四つの機能を有機的に結びつけ、地域と一体となった運営を行います。これにより、利用者満足と地域振興を両立する持続可能な指定管理運営を実現します。

(2)利用者ニーズ把握への取組

当社は、利用者の声を迅速かつ的確に把握し、施設運営やサービス改善に反映することを持続可能な運営における重要課題の一つと位置づけています。そのため、アンケート・デジタル分析・対話的コミュニケーション・職員研修による現場改善の4つの手法を組み合わせ、継続的な満足度向上を図ります。

まず、利用者を対象に、チェックアウト時や体験終了時にアンケート(電子端末・紙併用)を実施します。回答内容は分析のうえ、清掃・食事・体験プログラム・設備環境などの改善項目を抽出します。特に重要な意見や苦情は、統括責任者が毎月開催の運営会議で報告し、PDCA サイクルを適切に運用します。

また、予約サイトや SNS 上の口コミ・レビューを分析し、利用者の満足度傾向を的確に把握します。分析結果は、サービス改善・イベント企画・料金設定等に反映させ、実態に即した運営を実現します。

施設利用中の対話的フィードバックも重視し、従業員が利用者とのコミュニケーションを通じて要望を直接聞き取る仕組みを整えます。小さな要望・意見も記録し、毎月開催の運営会議で報告します。これにより、利用者目線での細やかな改善を日常的に行える体制を構築します。

さらに、利用動向を分析し、季節や層ごとの需要変化に合わせた営業施策を展開します。特に閑散期には、「星空観察会」「防災キャンプ」「大島温泉ホテル施設共用コラボ企画」など、季節限定企画を造成し、年間稼働率の平準化を図ります。

このように、アンケート・口コミ・レビュー分析・職員提案・改善会議を通じて、利用者の声を定量・定性の両面から把握し、運営方針・サービス内容・安全管理に反映させることで、利用者満足度の向上と施設価値の持続的向上を実現いたします。

(3)質の高いサービス提供への取組

当社は、宿泊・体験・食事・接遇の各分野において、利用者が安心して滞在できる高品質なサービス提供を徹底します。これまでに培った宿泊業・飲食業・観光業のノウハウを総合的に活用し、ホテル水準の衛生管理と地域特性を生かした温かみのある接遇を両立させます。

まず、安全性と快適性の確保を最優先とし、施設の清掃・点検を毎日実施します。寝具や共有スペースについては大島温泉ホテルと同等の基準で管理し、常に清潔で心地よい滞在環境を維持します。

接遇面では、職員一人ひとりが「おもてなしの心」を実践できるよう、接遇研修を定期的に実施します。利用者の立場に立った言葉遣いや応対姿勢を徹底し、苦情・要望には迅速かつ誠実に対応します。さらに、障害者・高齢者など多様な利用者層に配慮し、バリアフリー対応や案内サポートを充実させます。

食事の提供においては、地元の食材や島の特産品を積極的に活用し、島ならではの味覚と文化を体験できるメニューを提供します。また、キャンプ利用者向けには、手軽に利用できる高品質のキャンプ用品の貸出を行い、アウトドア体験の質を向上させます。

体験プログラムでは、環境学習・海洋教育・キャンプ体験・防災教育など、多世代が参加できる内容を展開します。特にジオパークガイドや椿園・動物園との連携により、「学び」と「楽しみ」を融合した魅力的なプログラムを実現します。

さらに、ICTを活用し、ホームページのリニューアルや新規インターネット予約システムを整備することで、利用者が情報を容易に入手し、予約・決済までを一元的に行える利便性の高い環境を整えます。外国人観光客への対応としては、ホームページの多言語化および翻訳アプリの導入を進め、誰もが快適に利用できる施設を目指します。

このように、施設環境・サービス品質・接遇・食事・体験の全てにおいて、利用者の視点に立った質の高いサービス提供を行い、「また来たい」と思われる施設づくりを推進します。

(4)施設の広報に関する取組

当社は、長年にわたり伊豆諸島航路を運航してきた事業者として、船舶利用者・観光客・教育団体など幅広い顧客層に対する情報発信基盤を有しています。この強みを最大限に活かし、「東京都立大島公園海のふるさと村」の認知度向上と利用促進を目的に、多層的かつ継続的な広報・プロモーション活動を実施します。

自社広報媒体としては、東海汽船ホームページ、SNS(X、Instagram、Facebook等)、リーフレットなどを活用し、シーズンごとの特集企画やキャンペーン情報を定期的に発信します。

また、旅行代理店と連携し、旅行商品パンフレットやウェブ予約サイト上に本施設の宿泊・体験プランを掲載することで、誘客チャネルの拡大を図ります。

施設単独の発信力強化として、ホームページを全面リニューアルし、利用案内・予約・決済を一体化した操作性の高い構成とします。

外国人観光客にも対応するため、多言語翻訳機を導入します。さらに、SNS との連携により、体験やイベントの写真・動画をリアルタイムで発信し、来島前後の関心喚起につなげます。

地域連携の観点では、大島町観光課、観光協会、動物園・椿園、ジオパークガイドなどと協力し、相互広報を実施します。島内イベントと連動した共同チラシの作成、島内施設でのポスター掲示、地域新聞での広報掲載など、地域一体の PR を推進します。

学校団体や教育機関向けには、自然あふれる施設の魅力を紹介するリーフレットを作成し、長年に亘り学生団体の集団旅行を実施してきたノウハウを活かし、関東圏の教育関係者に対して情報提供を行います。

さらに、当社本社宣伝部門と連携し、船・バス・宿泊・施設を一体とした PR を展開します。これにより、民間の広報力と公共施設の情報発信を融合させ、効率的かつ効果的な広報活動を実現します。

また、東京都が制作する PR 動画(大島の魅力・観光施設を含む)を積極的に活用し、当社運航船舶内のモニターにて放映するなど、出発時から帰路まで一貫した情報発信を行い、利用意欲を高めます。

このように、当社は多角的な広報活動を展開し、施設の魅力を最大限に発信することで、利用促進と地域振興の双方に寄与します。

(5)地域連携や地域振興、関連施設との連携への取組

当社は、長年にわたり伊豆諸島の交通・観光・宿泊を一体的に担ってきた事業者として、地域との共生を最も重視しています。「海のふるさと村」の運営にあたっては、地域住民・行政・教育機関・観光事業者など、多様な主体と連携し、地域全体の活性化と持続可能な運営を推進します。

まず、大島町・動物園・椿園との連携を強化し、自然・動植物・文化を一体的に体験できる学習プログラムを展開します。具体的には、「椿まつり」期間中に椿園・動物園・本施設を巡る企画商品を造成し、観光と教育を融合させた来島促進策を実施します。また、「椿油づくり体験イベント」の実施や、地元食材を使った料理体験など、地域資源を活かした体験型企画を展開します。

次に、地元農漁業者・飲食店との協力により、食材や特産品の地産地消を推進します。地元で採れた魚介・野菜・椿油等を活用したメニューを提供し、島の味覚を発信することで地域経済への還元を図ります。

また、首都圏の教育旅行団体とのマッチングを進め、子どもたちが自然を通じて地域に親しむ機会を創出します。特に、ジオパークガイドとの連携により、火山・地質・生態を学べる専門的な教育体験を提供します。

島民の利用促進を図ることを目的として、島民向けの宿泊・体験プランの割引制度を導入し、日帰り利用者にも BBQ やキャンプ体験を楽しめる特典を設定します。これにより、観光客のみならず地域住民にも愛される施設を目指します。

広報面では、大島町観光課や観光協会と連携し、地域イベントや共同 PR 活動を実施します。

さらに、地域人材の活用と雇用創出にも力を入れます。地元人材を積極的に登用し、地域経済の循環を促進します。将来的には、観光案内や自然体験講師など、地域の知見を活かせる職域を拡大し、「地元が運営に関わる指定管理施設」を目指します。

このように、当社は地域社会と共に歩む姿勢をもって、行政・学校・事業者・住民の連携拠点として本施設を運営し、観光振興・教育推進・地域活性化を三位一体で実現するエコツーリズム拠点を構築します。

(6)業務効率化への取組

当社は、グループ全体で培った運営ノウハウと ICT インフラを活用し、業務の合理化と経費削減を両立する体制を構築します。単なる人員削減ではなく、「安全性・サービス品質を維持しながら、運営コストを最適化する」ことを目的とし、次の3つの重点施策を実施します。

① バックオフィス業務の統合による効率化

経理・人事・物品調達・給与管理などのバックオフィス業務を本社の管理部門と統合運用します。これにより、請求・支払・会計処理などの事務を標準化し、事務コストの削減と処理スピードの向上を図ります。また、消耗品・清掃用品・リネン等の共通調達をグループ一括発注方式とし、スケールメリットを活かして仕入れコストを削減します。

② ICT 活用による運営管理の効率化

施設予約、宿泊精算、売上・顧客データを一元的に管理できるシステムを導入します。これにより、利用者情報・売上分析・稼働率管理をリアルタイムで把握でき、経営判断や改善策の立案を迅速化します。さらに、クラウド型勤怠管理システムを導入し、職員の勤務状況を本社と共有、労務管理の透明化を図ります。また、当社本社で運用しているグループウェアシステムを本施設にも導入し、各拠点間で情報をリアルタイム共有します。

③ グループシナジーを活かした運営コストの最適化

ホテル・バス・飲食部門との連携により、人材や設備を相互活用します。繁忙期には関連部門からの応援派遣を行い、閑散期には兼務配置を進めることで、固定人件費の平準化を図ります。また、リネン類のクリーニングや送迎業務を大島温泉ホテルと一部共通化し、外部委託コストを削減します。また、四半期に一度開催している当社グループ会社の責任者が出席するグループ経営会議に本施設の責任者も出席し、現場の運営状況・課題・利用動向等を経営層へ直接報告します。これによりグループ戦略と連動した運営計画の調整を行うことが可能となり、施設単体に留まらない組織全体での最適化を図ります。

このように、グループの一体運営と ICT 導入を組み合わせた業務効率化を進めることで、安全性・品質・生産性を両立した運営体制を構築し、安定的かつ持続可能な管理を実現いたします。

(7)運営業務計画書(年間予定)《様式6-2》

(令和8年度)

項目	実施場所/業務内容等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
管理運営業務	施設全般予約業務	↓											↑
	宿泊・受付業務	↓											↑
	プール利用(休止中)				↕	↕							
	テニスコート利用(休止中)	↓											↑
	施設管理	↓											↑
	施設内警備	↓											↑
環境教育等	緊急対応	↓											↑
	環境教育	↓											↑
	自然情報等の収集	↓											↑
その他サービスに関する業務	広報業務	↓											↑
	地域連携	↓											↑
	送迎バス	↓											↑
		↓											↑

3 管理計画

(1)適切な維持管理を行うための取組

当社は、安全・衛生・快適性の確保を最優先に、施設の機能を長期的に維持・向上させるための計画的な維持管理体制を構築します。定期的な点検・整備・修繕を実施し、事故・不具合の未然防止と利用者が安心して滞在できる環境の維持に努めます。

① 日常点検と予防保全体制

施設管理責任者を中心に、建物・宿泊棟・厨房・給排水設備・電気設備・防災機器等の日常点検を実施し、不具合や異常を早期に発見・対応します。照明・空調・衛生設備の稼働状況を記録し、点検結果は本社統括担当と共有します。また、軽微な補修は即時対応できるよう、従業員の技能向上を進め、修繕履歴を記録し再発防止につなげます。

② 年次点検・中長期修繕計画の策定

建築・設備の定期的な点検を実施し、「年次点検報告書」と「中長期修繕計画書」を作成します。この計画に基づき、老朽化部位や安全上重要な設備については予防保全を優先して修繕・更新を行い、長期的に安定した運営を確保します。修繕計画は東京都とも情報共有し、連携しながら適切な保全管理を行います。

③ 専用水道の管理

専用水道の運営にあたっては、水道法及び関係法令に基づき、有資格者を水道技術管理者として選任します。水質検査を定期的実施し、法令の定める基準を遵守します。設備の清掃・点検の結果は記録簿として保存し、異常が発見された場合は、迅速に関係機関へ報告し、利用者の安全を最優先に対応します。

④ 安全・衛生管理体制

宿泊施設・厨房・共用施設においては、清掃および消毒を毎日実施し、常に衛生的な環境を維持します。特に調理施設については、食品の取扱い・調理器具の洗浄・温度管理を徹底します。また、ゴミ分別や廃棄物処理については適正な処理の徹底とともに、リサイクル推進や環境負荷の低減にも積極的に取り組みます。さらに、火災・地震などの緊急時には、施設管理責任者を中心に初動対応体制を確立し、必要に応じて大島町消防署・警察署など関係機関と連携して迅速かつ的確に対応します。

⑤ 内部監査と品質管理

当社本社の内部監査部門が、指定管理施設の運営業務を対象に年1回の内部監査を実施します。監査では、経理処理・契約事務・安全衛生・法令遵守・施設点検記録等を確認し、是正事項がある場合は速やかに改善指示を行います。

このように、日常点検から中長期修繕・専用水道・内部監査までを一貫管理することにより、公共施設としての信頼性と持続可能な運営を確立いたします。

(2)事故、自然災害等に対する安全対策及び発生時の対応

当社は、事故・火災・地震・津波・火山活動など、自然災害や緊急事態に対して利用者の安全を最優先とし、迅速かつ組織的に対応できる体制を構築します。平常時からの防災対策・防災教育・設備点検・情報共有を徹底し、非常時においても事業継続と早期復旧を実現します。

① 防災マニュアル・BCP(事業継続計画)の策定

施設全体を対象とした防災マニュアルを整備し、地震・火災・津波・台風・噴火等を想定した初動対応手順を明文化します。あわせて、当社の危機管理方針に基づく事業継続計画(BCP)を策定し、「平常時の備え」「非常時の組織体制」「初動対応」「復旧までの行動計画」を体系的に定めます。具体的には、非常用備蓄品(飲料水・非常食・簡易トイレ・医薬品等)の整備、ポータブル電源の常備、情報共有訓練の実施など、被災時にも一定のサービス維持が可能な体制を確保します。

② 関係機関との連携体制

大島町防災対策室、東京都大島支庁、消防署、警察署と平常時から連携し、避難誘導・救護・情報伝達の手順を共有します。災害発生時には、指定避難所や避難経路の状況をリアルタイムで把握し、船舶・バス事業を活用した避難輸送・物資輸送支援を実施します。また、当社本社の危機管理担当部署を指令中枢とし、グループ全体での応援体制を速やかに立ち上げます。

③ 訓練・教育の実施

全職員を対象に、年1回以上の防災訓練・避難誘導訓練を実施します。また、防火管理者の資格者を配置し、また救命講習を受講するなど、火災時対応・AED使用・応急救護の体制を強化します。訓練結果は本社と共有し、課題・改善策を翌年度計画に反映します。

④ 災害後の早期復旧体制

被災後は、まず利用者の安全確保を最優先に行い、その後、施設・設備の被害状況を確認し、速やかに復旧計画を策定します。復旧作業はグループ会社と連携して行い、安全が確認されるまで一部施設を休止し、その後段階的に再開します。また、災害対応・復旧の過程を記録・分析し、BCP改訂・防災マニュアル見直しに反映します。

このように、平常時の準備・訓練・行政連携・復旧計画を一体的に運用することで、公共施設としての安全性と信頼性を高め、災害時にも機能を維持できる強靱な管理運営体制を構築します。

(3) 宿泊者の安全性、快適性の向上に向けた取組

当社は、宿泊者の安全・安心を最優先とし、同時に快適な滞在環境を提供することで、誰もが安心して利用できる公共宿泊施設の実現を目指します。防災・衛生・設備管理・サービス品質の各分野において、総合的に安全性と快適性の向上を図ります。

① 安全確保体制の整備

宿泊施設を中心に、避難経路図・非常口案内・避難誘導灯・消火設備を点検・整備し、宿泊者が直感的に避難行動を取れる環境を整えます。また、夜間は警備スタッフを配置し、定期巡回を実施することで火災・事件・事故を防止します。緊急時には、宿泊者名簿を基に安否確認を行い、マニュアルに沿って迅速に行動します。

② 防災・BCP 体制の実践

事業継続計画(BCP)に基づき、地震・津波・噴火・停電などの災害発生時には、初動対応・情報連絡・避難誘導を的確に実施します。非常用発電機・ポータブル電源を備え、停電時にも照明・通信・情報発信を維持できる体制を構築します。備蓄倉庫には、飲料水・食料・簡易トイレ・応急救護用品を常備し、宿泊者および地域避難者の安全を確保します。

③ 衛生・清掃の高度化

ホテル事業で培った衛生基準に基づいた清掃を実施し、特に寝具・シャワー室・食堂等は定期的に消毒・リネン交換を行います。感染症流行時には、換気・検温・消毒・人員配置の最適化を行い、安全な宿泊運営を維持します。

④ 快適性・利便性の向上

照明・空調・寝具・通信環境を整備し、宿泊者が快適に滞在できる環境を提供します。また、高齢者や障害のある方が安心して利用できるようサポート体制を整えます。

⑤ 定期研修の実施

本社共通の e-ラーニングを導入し、「コンプライアンス遵守」「接遇マナー」「顧客満足(CS)」「安全行動基準」「危機対応」などを定期的に学習します。受講履歴・修了状況は本社統括部門がシステム上で管理します。このオンライン教育により、場所や時間にとらわれない継続的な能力向上を実現します。BCP に即した訓練も定期的 to 実施します。

このように、ハード・ソフト両面での安全管理と、グループ全体での支援体制を融合させ、「安全・安心・快適」を兼ね備えた滞在環境を提供いたします。

(4)管理業務計画書(年間予定)《様式6-3》

(R8年度)	項目	実施場所/業務内容等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
維持管理業務		セントラルロッジ												
		テントサイト(デッキ、フリー)												
		バンガロー												
		更衣棟・屋外シャワー・トイレ												
		プール(休止中)												
		その他(展望台、発電設備等)												
		建物管理												
		清掃												
		水質検査												
		浄化管理点検												
		専用水道施設保守点検管理												
		建物消毒												
		受水槽清掃												
		給湯ボイラー保守管理												
		放送設備保守												
		床清掃												
		冷暖房設備保守												
		火災報知機保守												
		複写機保守												
		園地内通路												
		ファイヤーサークル												
		テニスコート、駐車場、広場												
		その他(ロックガーデン、橋梁等)												

4 自主事業

当社は、指定管理業務と連携しつつ、利用者サービスの向上と地域振興を目的とした自主事業を展開します。これらの取組を通じて、施設の魅力向上、オフシーズンの稼働率改善、地域経済への貢献を図ります。

① 島食材を活用した食事の提供

当社が船客待合所で培った飲食・物販のノウハウを活かし、大島産の野菜・魚介類・椿油などを活用した BBQ セット・朝食セット等を販売します。利用者が手ぶらで気軽に調理・食事を楽しめるよう、必要な調理器具や消耗品を一式パッケージ化し、宿泊プランやキャンプ利用と連動した形で提供します。これにより、地域の食材を活かした新たな付加価値を創出し、島の食文化の発信と観光消費の拡大を同時に実現します。

② 自動販売機による飲料販売

施設利用者の利便性向上を目的として、共用スペースに自動販売機を設置し、飲料を販売します。自動販売機はキャッシュレス決済に対応した省エネ型を採用し、環境負荷を軽減するとともに、電気使用量を抑制します。また、災害時における飲料水供給としての活用も想定します。

③ 最新キャンプ用品レンタル事業の展開

アウトドア利用者の利便性向上を目的に、最新キャンプ用品のレンタル事業を新たに導入します。ローチェア、タープ、ランタン、シュラフ、調理器具、焚火台など、初心者でも安心して「手ぶらキャンプ」を楽しめる高品質ギアを導入します。レンタル予約は宿泊予約システムと連携したオンライン事前予約制とし、在庫・利用状況を一元管理します。また、利用者アンケートや SNS 投稿を通じてフィードバックを収集し、人気商品の導入・更新を行うなど、常に魅力的なラインナップを維持します。

これらの自主事業で得られた利益は、施設の利用者サービス向上と設備改修・備品整備に再投資します。また、地元事業者との取引や島内仕入れを優先し、経済循環を促進します。地域と共に発展する「持続可能な観光拠点」としての価値向上に努めます。

Ⅲ 支出計画

1 支出計画

単位:円

年度	令和8年	令和9年	令和10年	令和11年	令和12年
支出	75,260,000	72,460,000	72,460,000	72,460,000	72,460,000
収入 (利用料金)	21,364,100	21,364,100	21,364,100	21,364,100	21,364,100
経費 (支出－収入)	53,895,900	51,095,900	51,095,900	51,095,900	51,095,900

2 物販収支計画

単位:円

年度	令和8年	令和9年	令和10年	令和11年	令和12年
支出	7,630,000	7,830,000	7,630,000	7,830,000	7,630,000
収入	10,760,000	10,760,000	10,760,000	10,760,000	10,760,000
収支	3,130,000	2,930,000	3,130,000	2,930,000	3,130,000