

管理運営状況等について【岩室観光施設(いわむろや)】

(1) 指定管理者について

□ 良い点、評価できる点等

- ・地元の要請に応じて、バラエティ豊かな物販と飲食店が経営され、展示や施設利用についても、十分地元で活用されていることが伺えた。展示機会が少ないのを逆に、地域の小学校などの絵画を定期的に展示するなど、地域との交流も図っている。広域の観光PRなど、近隣との連携も図れている。
- ・指定管理者が積極的に様々なものに取り組んでいるようで、良い印象を持った。
- ・ハード面では入口を入ると解放感があり、入館しやすい環境であった。また、岩室温泉という好立地条件を活かし、足湯の利用者が多く、活気があった。
- ・入館者数の増加等数値上の目標値はクリアしている。

□ 悪い点、改善すべき点、課題等

	悪い点、改善すべき点、課題等	対応策(H29.3月時点)	対応状況(H30.8月フォローアップ調査)
1	いろいろなものを見せたいということはあるが、そのためにそれぞれが希薄に思われる。パンフレットの数・種類は充実しているが、インパクトはなく、乱雑に感じるため、展示の工夫が必要である。	いろいろなものを見せたいということよりも、さまざまなものが届き回転が早いこと、どう管理するかを悩んでいる。今後は、展示・イベント・地域などでジャンルをもっとわかりやすくする工夫を考えていきたい。一方、チラシなどをブログサイトに掲載し、施設に来る前に地域情報がお客さまに届くよう工夫を行っているため、今後も継続していく。	展示・イベント・地域など、ジャンルで並べるよう工夫している。また届いたチラシなどの情報をブログやTwitterなどで発信している。
2	売店は品物の並べ方(鍋など)が雑然としている。また、品数・数量が少ないように思う。展示の工夫、スペース利用の工夫が必要ではないか。また、「板の間」はサロンとして活用できると思われる。サロンとして定期的に使用することができれば、安定的な利用者数が確保できる。また、地域貢献の一つとしても位置づけることができる。	売店部は施設の設置意図に沿うよう今後も自主事業として工夫と努力をしていく。板の間も含めて、当館ではさまざまな団体の利用を受け入れており、平日においても琴の演奏があったり、個人・グループが打合せや福祉施設の利用も多い。昨年から地域福祉としての多世代交流サロンも開催している。それらの派生から、ご提案の通りサロンの活用ができることもPRしていきたい。	売店部分の改善計画を進めている。グループで板の間を利用している方などが見受けられるようになったが、防犯上の理由で夕方以降の利用は進めていない。館全体でも、グループ会議や福祉施設の利用、演奏などのサークル、小学校の展示・発表、多世代交流サロンなどイベント以外でも開けた場づくりを行っている。
3	企画展示室の有効利用が求められる。企画展示室をどう地域と結びつけていけるかが、安定した集客に影響を及ぼすと考えられる。月1回の入れ替えとこのことであるが、学生に限らず、地域住民の発表の場として有効活用できればよい。ショーケースの活用がイベント以外ではあまり活用されていないようなので、今後の活用を期待したい。 また、企画展示室では、展示ケースなど、すぐに簡単な補修ができるものがそのままになっていたり、壁にほころびがあったり、物がきちんと整理できない状態で置かれている。 収納スペースの不足により、収納物が片隅に雑然と置かれている箇所があるため、スペースの不足を補う工夫が必要である。また、太鼓などの預りものも含めてリスト化するなどして、管理する必要がある。	ショーケースも含め、今後は月1回から月1.5回程度入れ替わるよう展示利用団体の増加を目指していきたい。収納の問題は、1箇所1坪ほどの倉庫しかなく、開館当初からの悩みだが、改めて整理整頓に努める。	企画展示室は、地域の写真愛好家や、良寛やはぎ木といった地域性のある題材の展示会、郷土資料館との合同展などに利用。時に音楽のコンサート、会議などにも利用した。年度内にショーケースの補修、来年度、備品・用具のリスト化を進めたい。

4	<p>伝承館は設置の目的が不明確である。5W2H、稼働率をどう上げるのか、本館とどう連携していくのか、全体のコンセプトは何なのか、などを明確にした上で、伝承館の存在を多くの人に知らせてほしい。子供の来館者が少ないようであるため、伝承館を使って子どもを呼ぶ工夫ができるとよい。また、夜間の使用は一定程度なされているため、日中の有効活用が求められる。</p>	<p>指定管理上では、既存施設であった伝承館の管理だけで設置目的などが記載されていない。もう一度、当初の設置目的などを明確に協議していきたい。 現在の伝承館の利用方法として、夜間の各種団体の練習(子どもが参加するものもある)、週末のイベント、平日の会議、その他講習会・講演会などである。多目的であるが「伝承」ということをテーマに、稼働を増やしていきたい。</p>	<p>伝承館の設置目的などを協議していきたい。 現在の伝承館の利用方法として、夜間の各種団体の練習(子どもが参加するものもある)、週末のイベント、平日の会議、その他講習会・講演会などである。 利用を促進する紹介はすすめている。</p>
5	<p>レンタサイクルがあまり利用されていないのがもったいないため、おすすめのルートを作成したり、有料で見てほしい場所をガイドしたり、活用する策を検討してほしい。</p>	<p>おすすめのルートづくり、ガイド化については、地元協議会に活用を計画していただいております、こちらからも積極的に参画・協力して進めている。地元と連携を模索してきたが、ようやくガイドによる研修会・試験イベントの開催や、マップ作成に到達するなど形になってきているため、今後も継続して取り組みを進めていく。</p>	<p>引き続き、地元協議会に活用を計画していただいております、こちらからも積極的に参画・協力して進めている。今後も継続して取り組みを進めていく。</p>
6	<p>数値目標は、目標数値の根拠が明確でなければならない。また、数値目標を挙げたのであれば実績は数値で示されなければならないが、そのようになっていないところが散見される。</p>	<p>目標数値については、我々も基準(根拠)になる数値はないのかということ、これまでも市・区に意見を申し上げてきた。ひとつの回答として、これまでの実績数値を参考ということだが、これは我々が積み上げた数値であって費用対効果を表すものではないことは理解している。私たちの実績が公共に貢献できているのか、またはそうでないのかを測る意味でも、今後の数値設定にあたっては行政との協議を求めたい。</p>	<p>今後の数値設定にあたっては行政との協議を進めていく。</p>
7	<p>満足度を再来訪希望で代替しているが、満足度は別に測るべきではないか。アンケートを含め、さまざまなデータに対する分析が不足している。データを生かす工夫が必要である。</p>	<p>今後の運営にあたっては、アンケートとは別でマーケティングの必要性は感じおり、行っていく用意がある。昨年はマーケティングの研修会に参加したり、学んできた。またイベント毎のアンケート実施など実施経験を積んできたので、来年度、施設全体のマーケティングを実施する。</p>	<p>地域活動におけるマーケティングを強化しており、イベントにおける動向把握や、より地域全体に波及する仕組みについて、取り組んでいる。 来年度も積極的に取り組む。</p>
8	<p>来館者数の把握は、現在はレシート数×3で計算しているとのことだが、もう少しデータの取り方を工夫する必要がある。(月の半ばの毎正時に来館者数を数えてみる等)また、足湯のお客様の数も把握すべきである。</p>	<p>常時は概算で来館者を出しており、議会にも算出方法を明記し数値を出しているが、根拠がないと言われれば、今後はレジ通過人数として提案できる。ただし、実数の把握も努めており、週末の駐車場台数・時間別利用者など調査し、おおよそ×3の正確さもつかんでいる。 足湯利用者の調査は、マーケティングと絡めて検討していきたい。</p>	<p>レジにデータ解析ができるソフトを導入、時間毎の把握もできるようになった。足湯利用者の調査は、マーケティングと絡めて引き続き検討していきたい。</p>
9	<p>事故発生は0件であるが、想定されない事故についても十分配慮することが必要である。</p>	<p>高齢者も多いことから救急対応や施設老朽化による事故なども想定している。幸い、大事にいたる案件はないものの、本館管理ではない部分で、外での転倒～救急手当、足湯での動悸・息切れ～休憩などは過去にあった。</p>	<p>にいがた救命サポーターにも登録し、救急の講習なども受講。点字ブロックの補修も実施した。引き続き、事故を考えて実施していきたい。</p>

(2)市(所管課)について

□良い点、評価できる点等

- ・施設運営者との連携が図れている。
- ・新潟市の事業における連携を行っていることは評価できる。振り返りを次に繋げてほしい。

□悪い点、改善すべき点、課題等

	悪い点、改善すべき点、課題等	対応策(H29.3月時点)	対応状況(H30.8月フォローアップ調査)
1	施設管理者が企画・管理しやすいように、利用時間や料金の変更について検討・条例改正するなど、地域や利用者から指定管理者へ寄せられた要望で応えたほうがよいものに、所轄課として尽力してほしい。	利用時間や料金設定については、利用者からの要望を適切に汲みあげ、変更による効果を踏まえながら指定管理者と協議していく。	目立った要望等は報告されていないが、今後は適切な利用ニーズを把握するために、アンケート調査などを強化していきたい。
2	所管課による総合評価の欄に、「減少理由の把握と対策の検討を行い・・・寄与して頂きたい」とありますが、これは西蒲区の観光全体に関わることであり、指定管理者とともに考える姿勢が必要ではないかと思される。	岩室観光施設は、岩室温泉周辺をはじめとした西蒲区全体の魅力発信や観光を軸にした地域ネットワークの形成に資する区の重要な観光拠点と認識しており、今後も指定管理者と協議を重ねながら、観光地域づくりに努めていく。	区と管理者のそれぞれで実施する事業の企画や広報において、相互に意見を出し合いながら、事業効果の最大化を目指し、連携を図ってきた。
3	地元の利用者を増やすことも重要であるが、岩室温泉という立地条件を活かし、県外客の誘致も所管課でも広報し誘致することが望まれる。	区づくり予算事業において制作した区の魅力PR短編映画の舞台として岩室観光施設を使用し、SNS等で配信することで、主に首都圏をターゲットにした情報発信に取り組んできた。今後も、他事業と連携しながら、県外客の誘致に努めていく。	他課とも連携しながら首都圏を中心とした積極的な観光PRを行っている。
4	伝承館は設置の目的につき、指定管理者と連携し、5W2Hを再考すべき。稼働率をどう上げるのか、本館とどう連携していくのか、全体のコンセプトは何なのかなど、再考する必要がある。	西蒲区は岩室地区に限らず、潟東や中之口地区にもそれぞれに太鼓の会があるなど、旧町村域を超えた伝統文化の連携可能性を有している。西蒲区全体で伝承館を活用した取り組みができないかなど、検討を重ねていく。	稼働率向上のきっかけづくりとして、伝承館での区PR映画の上映会などを指定管理者と共に検討している。設置の目的を改めて考えるとともに、効果的な活用方法を模索している。