

令和4年度 尾鷲市地域資源活用総合交流施設 モニタリング評価調書

【施設状況】

施設名称	尾鷲市地域資源活用総合交流施設				
指定管理者名	株式会社熊野古道おわせ				
所管課	商工観光課				
構成施設	地場特産品情報交流センター				
	海洋深層水活用型温浴施設（夢古道の湯）				
	農林水産物処理加工施設（夢古道おわせ調理加工施設）				
施設分類	02 産業振興施設	施設利用者圏域	02 広域施設	料金方法	02 利用料金制
施設概要	地場特産品情報交流センター、海洋深層水活用型温浴施設、農林水産物処理加工施設の3つの施設からなる地域資源活用総合交流施設。				
施設設置目的	尾鷲市の自然資源、人文資源等の地域資源を活用し、三重県立熊野古道センターと連携して地域産業の活性化と集客交流人口の増加を図るとともに、市民のふれあい、生きがい及びにぎわいの創出の場として、また、新たな情報発信の拠点とする。				
基本方針等	交流施設が公の施設としての公共性を有することを十分に理解し、その趣旨を尊重しながら、自らの創意工夫を活かし、交流施設の設置目的に従って施設の効用を最大限に発揮させ、尾鷲市がめざす施策の実現に寄与するとともに、交流施設の利用者に対するサービスの向上及び経費の縮減を図り、もって市民福祉の一層の増進を図るものとする。				
主な実施事業	(1)地域資源を活用した特産品の開発、紹介及び普及に関する業務 (2)地域資源を活用した体験交流に関する業務 (3)情報発信に関する業務 (4)交流施設の経営及び利用許可等に関する業務 (5)交流施設の施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務 (6) その他交流施設の管理上必要と認める業務				

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上であり、指定管理者のノウハウ、努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上である。
3 (普通)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業が予定どおり実施された。
2 (劣る)	協定、実施計画の一部が予定通り実施されておらず、管理運営の一部において市の指導が必要である
1 (悪い)	協定、実施計画が全く実施されておらず、管理運営の全てにおいて市の指導が必要である。 市の指導を受けてもなお、改善が図られない。

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社熊野古道おわせ	指定回数	6 回	
指定期間	令和4年5月24日 ～令和7年3月31日	2年10ヵ月	管理運営開始日 令和4年5月24日	
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自らが提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営も踏まえ、良好で健全か。			評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	平成19年の開業当初から株式会社熊野古道おわせが指定管理者として管理しており、民間企業のノウハウを活かし集客交流事業の中心的役割を担っている。一方で、施設を運営することに注力し、集客を延ばす取り組みを積極的に行うことができていないことを踏まえ「2」と評価した。		2

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
	夢古道の湯利用者数	人	76,090	48,976	54,314	45,398	84%	
	夢古道おわせ入込客数	人	148,391	72,564	76,295	49,389	65%	
	夢古道おわせ調理加工施設(調理室)利用日数	日	333	233	141	19	13%	
	(特記事項) 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響があったこと、4月5月の2か月間休業したこともあり利用者数は伸び悩んでいる。							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案	追加事業、未実施事業及び未実施の理由					2
	市指定事業	(1)地域資源を活用した特産品の開発、紹介及び普及に関する業務 (2)地域資源を活用した体験交流に関する業務 (3)情報発信に関する業務 (4)交流施設の経営及び利用許可等に関する業務 (5)交流施設の施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務 (6)その他交流施設の管理上必要と認める業務						
	自主事業	入浴木、HINOKIs(除菌スプレー・アロマ)の製造販売						
サービス維持、向上の取組(広報等)	コロナ感染症対策として館内やロッカーの除菌、お客様の指摘へのきめ細かい対応を行った。情報発信として、ホームページやSNSの更新、国道看板の刷新、幟の刷新を行い、利用者の欲しい情報の提供に努めた。							

3 利用者評価

区分	内 容	評価
利用者 要望把握	(1) 利用者要望把握方法	お客様からの聞き取りやメールにて確認している。
	(2) 調査、会議等の内容	支配人が状況確認し、役員やスタッフと協議し全員に周知している。
	(3) 調査、会議等の結果	要望・苦情はすぐに対応し、場合によっては市の商工観光課に相談している。
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	(1) 良好とする評価	・出張で半年通ったがここのお湯のおかげで腰痛が改善した。 ・靴を履くときに外にイスを置いてくれてとても助かっている。
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・腰回りにタトゥーの入った女性が入浴している。 ・故障したシャワーを早く修繕してほしい。
	《対応措置》	・タトゥーの方はご入浴をお断りしている旨をお客様に説明しご退館いただいた。 ・故障状況を市に報告し交換した。
利用者評価		3

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収入（令和4年度）				市の収入				評価				
	年度計画額		収支実績額		年度決算		年度決算（前年度）						
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額					
収入	指定管理料	7,739,000	指定管理料	7,739,000					歳入	2			
			繰入金	279,754									
	計	7,739,000	計	8,018,754	計	0	計	0					
	支出	旅費	55,000		49,060	手数料	466,400	手数料			404,800	歳出	2
		広告宣伝費	220,000		248,781	修繕料	5,893,800	修繕料			3,348,950		
インターネット更新料		33,000		29,700	指定管理料	7,739,000	指定管理料	9,344,000					
通信費		61,000		14,601			工事請負費	2,299,000					
修繕費		880,000		1,118,524									
保守管理費		4,400,000		4,435,882									
給水光熱費（深層水）		2,090,000		2,122,206									
計		7,739,000	計	8,018,754	計	14,099,200	計	15,396,750					
自主事業	収入		収入	43,704,010									
	支出		支出	65,412,275									
	自主事業損益	0	自主事業損益	△ 21,708,265									
損益	0		△ 21,708,265	差引	△ 14,099,200		△ 15,396,750						
人件費比率【人件費(賃金等)/4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								38.2%					

5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設の管理運営に必要な人員が適正かつ有効に配置されているか 配置実績 (うち市内雇用職員数) 16名 (全員市内雇用)	☑	3
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力の向上を図り、施設を適切に運用するための取組や研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らず、公平・公正な透明性の高い運営がなされたか	☑	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	☑	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整理しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか	☑	3
	2 備品の管理は適切に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	☑	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況など定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

(別紙)

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

区分	確認内容	チェック欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☑	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などから損賠賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	地域（利用者）の声を聞く体制や協働で地域貢献出来る運営であったか。また、市内雇用や市内事業者からの物品購入する等、地域を活用した管理運営であったか。	評価
	<p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>来館者とのコミュニケーションを重視。地域の特産品や向井地区を中心に収穫された野菜の販売、ランチの再開、古民家でヨガ、みえ尾鷲海洋深層水のミニ水族館など、地域特産品の購入や紹介で地域貢献に努めた。</p>	追加された内容、未実施の内容及びその理由
		3

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全化	2	4	<p>総合評価</p> <p>50</p>
施設の有効活用	2	8	
利用者評価	3	6	
事業収支	2	8	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
評価理由	<p>平成19年の開業当初から株式会社熊野古道おわせが指定管理者として管理しており、民間企業のノウハウを活かし集客交流事業の中心的役割を担っている。</p> <p>その一方で、令和3年度に分かった経理上の不備の影響により、その改善と施設運営に注力し、調理加工施設の利用率向上や集客拡大への取り組みを積極的に行うことができていないことから、指定管理者の健全化と施設の有効活用の推進が必要である。また、集客について利用区分全てにおいて前年比割れとなっており、このことが事業収支に影響しているため、更なる努力が求められる。</p>		
取組・改善案等（施設所管課）	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）
	令和3年度に引き続き経常損失を計上。	新型コロナウイルス感染症の影響で客足が戻りきっていないことや営業再開まで約2か月間休館したことなどから改善には至っていない。	集客への取り組みとして特別回数券の販売や古民家でのヨガ体験を開催したり、地域を巻き込んだイベント実行委員会立ち上げに取り組んでいる。
次年度の目標・取組等（施設所管課）	<p>極めて厳しい施設運営が続く中、集客力を付けていく必要があるため、夢古道おわせを中心に向井地区周辺の事業者や県立熊野古道センター、尾鷲観光物産協会等で構成するイベント実行委員会による集客イベントを実施するとともに、既存イベントとの連携や優待券配布等の取り組みを進めていく。</p> <p>また、集客交流拠点として健全な施設運営を行っていくため、指定管理者と施設所管課が連携を密にする。</p>		