

令和3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、実施計画の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	5 回	
指定期間	平成31年4月1日 ～令和4年3月31日	3年0ヵ月	管理運営開始日 平成31年4月1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年の開店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、書類が正確に整備できていなかったことなどの事務処理や内部統制を機能させるための社内ルールが徹底できていなかったことを踏まえ、「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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	夢古道の湯利用者数	人	74,611	76,090	48,976	54,314	111%	
	夢古道おわせ入込客数	人	154,056	148,391	72,564	76,295	105%	
	夢古道おわせ調理加工施設(調理室)利用日数	日	360	333	233	141	61%	
	<small>(特記事項) 原則、年に1回の集中点検日と台風等自然災害による休館以外は開館しており、市内外の利用者の利便性を向上させている。本年度に関しては、新型コロナウイルス感染症の拡大により、地場特産品情報交流センターにおいては、224日間の休館、海洋深層水活用型温浴施設においては、メンテナンスによる2日間の休業となりました。調理加工施設に関しては、調理室をランチバイキングの調理のほか、尾鷲ヤードサービス株式会社が運営するおわせむかい農園が特産品開発として、惣菜製造室を漬物の開発(試験製造)などに利用している。</small>							
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				
	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	入浴木の販売 ヒノキスプラス(除菌スプレー)の製造販売 尾鷲の土産を詰め合わせた通販事業						
サービス維持、向上の取組(広報等)	コロナ対策のため、検温、手指消毒用アルコール設置、施設の換気をこまめに実施。ロッカーは利用後その都度消毒。利用者の利便性向上と集客のため、Facebookやホームページのほかテレビなどのメディアを活用し、夢古道の湯やランチバイキングの情報だけでなく、尾鷲の日常なども発信。また、尾鷲に来たくても来れない方に、尾鷲を感じていただけるように通販事業を実施するなど、市指定事業、自主事業を一定程度努力して実施している。しかしながら休館による施設利用者の減少と調理加工施設の利用減から「2」と評価した。							

2

3 利用者評価

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	フロント対応時やお客様とのコミュニケーション時、ホームページからのメールにて把握。コロナ禍のため密にならないようアンケート用紙による把握は休止している。		
		(2) 調査、会議等の内容	役員、スタッフにてその都度協議する。		
		(3) 調査、会議等の結果	協議の結果、すぐに改善できることはグループラインでスタッフ全員に共有する。		
	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	「良い湯でした。管内とてもきれいですね。」「スタッフと話すと楽しい。」とよくお客様に言っていたく。		
(2) 苦情・改善等の要望事項		経年劣化による設備機器の故障が増え、その折々に苦情をいただく。			
《対応措置》		直ちに治せるものはその都度対応している。			

3

4 事業収支

	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				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		
事業収支 (単位：円)	収入	指定管理料	9,344,000	指定管理料	9,344,000					2
				繰入金	1,970,020					
		計	9,344,000	計	11,314,020	計	0	計	0	
事業収支 (単位：円)	支出	特産品開発業務		情報発信業務		手数料	404,800	手数料	809,600	2
		地場特産品普及開発	660,000	広告宣伝費	545,320	修繕料	3,348,950	修繕料	3,706,670	
		情報発信業務		インターネット音字料	272,869	指定管理料	9,344,000	指定管理料	9,344,000	
		広告宣伝費	528,000	パンフレット作成料	42,095	工事請負費	2,299,000	工事請負費	1,151,700	
		インターネット音字料	264,000	PR通信費	1,032,407					
		パンフレット作成料	33,000	消耗品費	324,963					
		PR通信費	1,045,000	施設管理事業費						
		旅費	440,000	修繕費	444,421					
		消耗品費	324,000	保守管理費	8,651,945					
		施設管理事業費								
		修繕費	550,000							
		保守管理費	5,500,000							
		計	9,344,000	計	11,314,020	計	15,396,750	計	15,011,970	
自主事業	収入	65,344,000	収入	43,608,649						
	支出	65,344,000	支出	50,988,479						
	自主事業損益	0	自主事業損益	△ 7,379,830						
損益	0		△ 7,379,830	差引	△ 15,396,750		△ 15,011,970			
人件費比率【人件費(賃金等)／3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								38.8%		

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	
管理運営全般	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) 13名(全員市内雇用) 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		2
	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 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 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 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 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			

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		2
	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
協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	3
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、コロナ禍で224日休業したが地域資源を使ったランチバイキングでのフェア開催、尾鷲ヒノキを使った100のありがとう風呂や尾鷲ヒノキ除菌水の販売やコロナ禍での新たな取組みとしての尾鷲の土産を詰め合わせた通販事業など、地域を活用し、地域貢献に努めた。	尾鷲の土産（生節、甘夏、鯉節など）を詰め合わせた通販事業。 コロナ禍により、来鷲を断念した方に尾鷲の品で尾鷲を感じていただくために実施。	

【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	総合評価 44
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	2	4	
危機管理体制	2	8	
地域連携	3	6	

評価理由	平成19年の開店当初から株式会社熊野古道おわせが指定管理者として、民間企業のノウハウを活かし「夢古道おわせ」を集客交流の中心的施設として運営してきた。「夢古道おわせ」の情報だけではなく地域情報の積極的な発信や地域と連携した特産品の通販事業などは、集客への取組みとして評価に値する。その一方で、書類の整備が不正確なことや相互けん制機能を働かせるための社内ルールが徹底されていないこと、危機管理マニュアルがスタッフへ周知されていないこと、必要な訓練が実施されていないことなど、指導が必要な事柄が散見されたため上記の評価とした。		
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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2年度には経常損失を749万円計上し、本年度は739万円計上している。	温浴施設は、コロナ禍においてもメンテナンスによる2日間の休業のみであったが、ランチに関しては224日休業した。こうした状況から前年と比して改善できていない。	新たな取組として、コロナ禍で打撃を受けた生産者を応援する意味も含め尾鷲の特産品を詰め合わせた通販事業を開始し、収入増に努めたが及ばなかった。

次年度の目標・取組等 (施設所管課)	新型コロナウイルス感染症により、今後も施設運営は極めて厳しい状況が続くと予想される。地元食材の活用や特産品の販売などを通じた地域の情報発信や通販事業を活用した販路の拡大などの取り組みを継続、発展させてもらいたい。来場者を多く取り込み収入を増やす取り組みと同時に、経費を削減する取り組みが必要でアイデアを出し取り組むべきと考える。 また、指定管理者においては、業務の可視化、効率化、財務状況の可視化、社内ルールの整備、相互けん制機能など、会社として当然備えるべきことが不十分であるため、業務内容の整理、職務権限や職責の整理、業務の有効性及び効率性、事業活動に関わる法律等の遵守など内部統制を機能させ、皆様に信頼される健全な夢古道おわせを実現する。
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------