

第2回新潟市岩室観光施設 指定管理者申請者評価会議  
会議録

1. 開催日時 令和元年10月7日(月) 午前10時～午前11時30分
2. 会場 西蒲区役所応接室
3. 評価会議委員（五十音順、敬称略）

氏名	職名等
桐生 法子	あさひパートナーズ税理士法人
長井 正雄	西蒲区自治協議会会長
本間 征志	巻観光協会会長
松川 義明	社会保険労務士まつかわ事務所

4. 会議次第
  1. 開会【公開】
  2. 産業観光課長挨拶【公開】
  3. 会議の概要説明【公開】
  4. 議題
    - (1) 指定管理者申請者によるプレゼンテーション【公開】
    - (2) 質疑応答【公開】
    - (3) 意見聴取【非公開】
    - (4) 評価・採点【非公開】

5. 傍聴人 なし

6. 議事録（公開部分のみ）

司会	定刻となりましたので、只今から、第2回新潟市岩室観光施設 指定管理者申請者評価会議を開催いたします。 それでは会議の開会にあたり、産業観光課長よりご挨拶申し上げます。
産業観光課長	皆様、本日は、お忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。 本日の会議では、指定管理者申請者のプレゼンテーションをお聴きいただき、指定管理者としてふさわしいかどうか評価をしていただきます。質疑応答の時間もとっておりますので、市の施設を適切に管理運営できるかどうか、観光施設としての役割を担える能力があるかなど、評価委員の皆様には十分にご審議をお願いし、簡単ではありますが挨拶とさせていただきます。

司 会	<p>それでは、お手元の次第に沿って進めさせていただきますが、今回の評価会議は委員長を選任しないことから、進行については課長の方で務めさせていただきます。</p>
産業観光課長	<p>それでは、次第の3「会議の概要説明」に入ります。事務局より説明願います。</p>
観光交流・商工室長	<p>それでは本日の会議の概要についてご説明します。本日の会議は、第1回評価会議に引き続き、新潟市岩室観光施設の次期指定管理者を選定する際の参考意見を聴取する場として開催します。</p> <p>本日は、まず指定管理者申請者による事業計画等のプレゼンテーションをお聴きいただきます。そして、質疑応答の後、委員の皆様のご意見をお聞かせいただきます。それから「選定基準・評価項目」にしたがって採点をしていただきます。</p> <p>なお、第1回評価会議でのご意見を踏まえ、募集方法を非公募として決定しましたので、本日、プレゼンテーションを行う団体は、「特定非営利活動法人いわむろや」1団体のみとなっておりますのでご承知おきください。</p>
産業観光課長	<p>説明が終わりましたが、この件についてご質問等ありますでしょうか。</p> <p>それでは、これより次第4、議題の(1)指定管理者申請者によるプレゼンテーションに入るところですが、その前に、本日、お手元にご用意しております「申請書類一式」に先に目を通していただいた方がよいかと思っておりますので、ここで少しお時間をとりたいと思っております。15分くらいで大丈夫でしょうか。それでは、よろしくお願ひします。</p> <p>それではお時間になりましたので、次第4、議題の(1)指定管理者申請者によるプレゼンテーションに移ります。申請者の入室をお願いします。</p> <p>申請者の皆さま、準備の方はよろしいでしょうか。プレゼンテーションは30分以内をお願いします。また、評価委員の皆様におかれましては、プレゼンテーション終了後に質疑応答の場を設けますので、質問事項等ありましたら、そちらをお願いします。それではプレゼンテーションを始めてください。</p>
NPO 法人 いわむろや 小倉	<p>このたびは第3期の観光施設いわむろやの指定管理者として申請させていただきました。この10年間、いわむろやで活動させていただきました誠ありがとうございます。まずは現状からご説明させていただきます</p>

す。1年目の17万人から3年かけて右肩上がりであがっていきまして最初の1期目の5年間、2013年にバイパス開通によって一旦入込数は減りましたが、その後に回復し20万人を超える施設運営ができました。2期目2015年から現在までは最初は20万人を超えていましたが徐々に減少してきております。始めてから10年、施設を取り巻く環境もだいぶ変わってきていると思います。2010年ごろは観光業も結構低迷していて、地産地消や直売所など、地域を見直していこうという取り組みが始まり、ブームになっていった頃だったと思います。そのなかで、いわむろやも直売所をしております、たくさんのお客様が野菜など新鮮なものを買いにいらしていただきました。2015年からはインバウンドとか地域DMOという言葉が出てきて、地方の方にも浸透してきた、観光業の変わり目でもあったと思います。

最近では地域の持続性、SDGsや多様性、2020年のパラリンピックに向けて出てきています。周辺環境も農家レストランやJAの直売所も整備されたり、弥彦の方にも直売所ができたり、私どもの施設と同様の規模、同じ形態、職種も周辺環境の中でいろいろ出てきたところで、少し低迷してきているのかなと思っております。ではこれからの5年間どのように取り組んでいこうか、時代に合わせて変化していくところを掲げたいと思います。今回、このテーマを軸にして事業計画書を作らせていただきました。

#### 「経営理念、経営方針」

田園都市、新潟市の農村部の豊かさをきちんと表現できる施設、観光エリアとして存在感をアピールするということに主眼を置いてきました。広域観光、例えば、弥彦村や南区などと連携して存在感を発揮していく。そのなかで交流人口、滞留人口の増加で地元経済の振興を広域地域と連携して行っていくということに新たに主眼を置かせていただきました。(1)～(6)の中では前回と同様にわかりやすい情報の発信や、公益使命をスタッフ全員が認識しおもてなしに取り組んでいく、積極的な稼働に努める。市民、行政と連携、協働し事業を行っていく。安心安全を確保する。高齢者、障がい者などへの公平な利用も果たしていくということをお約束したいと思います。

指定管理者申請の動機といたしまして、岩室温泉とその周辺地域の皆様と一緒に、この土地の人の温かさや真心をつたえることをモットーにして、これまでも地域づくりを行ってきました。観光だけでなく、農業、漁業、商工業など様々な産業の人たちとのつながりも持続的に行ってまいります。観光に訪れたお客様からもそうした地域の連帯感、一体感などを楽しんでいただけるような、また、愛着ある施設運営を行って、持続可能な地域の実現というものに、福祉、産業の皆様と共に取り組んでまいりたいと、施設の在り方として動機として位置づけたいと思っております。

#### 「指定管理業務にかかる事業計画」

今までの10年間の活動をベースにして様々の交流のハブ、拠点となる施設運営を目指していきたいと考えております。

これまで地域の元気な観光資源ということで地域のみなさまとともに、そして地域のみなさんが主役というところで、施設の運営はこれまで通りと変わりませんが、一方で、30代以下の若い世代へのリーチを増やす取り組み、地域に愛着を持った人たちの関係人口、西蒲区に住んでいなくても西蒲区が好きだと言っていただけの人口の増加、観光地域としてのイメージ形成を図っていかれたらと思います。施設を運営していくうえで、水道光熱費・イベントの収支管理など、経費削減にも取り組んでいきたいと思います。そして時代のニーズに即した新規事業の立ち上げを行ってまいりたいと思います。

#### 「自主事業を実施する場合の事業計画」

アンテナショップ、地域交流を図る事業、雁木市、自動販売機の設置に加えて各種補助金も積極的に活用し、自主事業を積極的に行ってまいりたいと思っております。具体的には、現在あまり活用ができていない芝生広場、伝承館の積極的な利用を目指して事業を立ち上げ、地域の地産地消を活かして地域の人たちが活用する場所を増やしていきたいと思っております。

#### 「サービスの内容等」

時代に合わせたアップデートを図ってまいりたいと思っております。観光情報発信、足湯、イベントの開催、貸室の運用ですが、観光情報の発信は、早くからSNSの発信を行っておりますが、インターネットのサイトもだいぶ古くなってきておりますので、アップデートしていきたいと思っております。観光案内も、自分たちだけの旅がしたいというニーズが増えてきており、どういう宿がいいのか、どこに行けばいいのか問い合わせが増えてきています。また、西蒲区が行っている周遊バスの活用もあります。岩室温泉は、宿泊だけで、滞在のイメージがないので、宿泊したところから、回遊、滞在もできることを情報提供していく上では、西蒲区だけでなく、弥彦などの情報を発信していくことを考えております。

足湯も、変わり湯を毎月行っていますが、毎日通ってくださるお客さんもいます。この足湯の使い方も大事にしていきたいと思っております。

イベントも毎月開催していきまして、いわむろやのにぎやかなイメージ作りになっていると思います。地域活動の活性化を目指していきたいと思います。会議室、展示室、伝承館。いわむろやの利便性を活かして会議、イベントで使っていただけるように稼働率アップを目指していきたいと思っております。

#### 「地域の観光振興についての取り組み」

地域の事業を応援するパートナーとして地域の皆さんとかかわっていきたくて思っております。岩室温泉ひな巡り、温泉響、いわむろック、あなぐま芸術祭、食と酒のカーニバル、ヒルクライム、りゅうのひげ復活プロジェクト、岩室案内人とのまち歩き等々、主催共催だけでなく実行委員会メンバーや事務局など我々の必要とされる役割を担っていかうということです。地域の自治会、観光協会とも岩室温泉まつり、冬妻ほたる祭りなど、連携させていただいております。地域の活動をサポートし地域貢献を実現していきたいと思っております。

#### 「利用者の増加に対する取り組み」

イベントのほかに、利用者にとって魅力ある施設であることが大事だと思いますので、さらに広報活動に力を入れていきます。食は外せませんので食堂の充実、面的な観光エリアの形成ということで、弥彦エリアとの連携で、誘客できる観光エリアを形成し、観光拠点を作っていきたくて思っております。

#### 「組織・人員体制」

NPO 法人いわむろやは、個人会員43名 団体会員22団体が加盟しております。地域の旅館関係者をはじめ、地域の事業者まで参加し、多様性のある団体となっています。理事長含め理事が7名。総務委員会から地域委員会まで4委員会があります。今年から、事業推進部と運営管理部に分け、それぞれの作業の充実度を上げていきたくて思っております。

#### 「雇用・労働条件」

雇用に関しては、適切な就業規則を定めておりまして、その上で従業員の活躍できる環境を作って行きたいと思っております。また、従業員のレベルアップを図っていくことを大事にしていきたいと思っております。地域貢献に志のある人材を育成してまいります。また60歳以上の方の再雇用、障がい者雇用も積極的に検討したいと思っております。また、私も20代から地域活動に関わらせていただいて、地域将来を担える人材育成の場としても観光施設の活動が寄与している部分が十分にあると思っておりますので、若い方の積極的なチャレンジの場としての施設のひらき方も意識していきたいと思っております。人材育成の研修会は内外問わず積極的に参加を進めて資質向上を図りたいと思っております。

#### 「食堂等の衛生管理に関する取り組み」

一昨年から外部機関への定期検査を導入していますが、ハサップに準ずる施設運営ができるように勉強会にも参加しております。外部機関が定期検査に入ることでスタッフの意識も向上しましたし、厨房の整理整

頓もだいぶ改善されてきました。また、何か疑わしいことがあった場合は内部で対策委員会を設置できるように整備しました。

#### 「環境保護の取り組み」

水道光熱費の節約、ゴミの排出量の減量、省エネ製品の導入は前回も挙げさせていただいたところであります。持続可能な地域づくりの支援も積極的に行っていきたいと思っております。地域では、ほたる祭りがありますが、地域の方がボランティアで山林を整備し、初夏にはきれいな蛍が飛ぶという取組がありますが、地域のマンパワーが足りなくなっているところにどのようなアプローチができるのか、外から興味のある人たちを巻き込んでいけないか、などを考えていきたいですし、環境省やエコツーリズムに関する事業の取り組みも施設活動のほかにもありますので、そんなところからも情報を仕入れて施設活動に生かしていきたいなと思っております。

#### 「社会貢献活動等の実績」

福祉施設と連携した展示会の開催や製造品の販売を行っています。また日頃から施設の皆さんに買い物や食事や足湯を楽しんでいただいております。バリアフリーの施設としても利用も多くあります。清掃業務も施設の方に委託し就労支援につながるような手助けもさせていただいております。施設の清掃活動ができたので今度は外でということで温泉街の方に広げた例もありますし、幅広い視野で配慮していきたいと思っております。

#### 「地域や関係機関との連携」

持続可能な地域社会の実現のためにということで、地域の多様なステークホルダーの皆さんともつながっています。そういった協働をとおして様々な事業を行っていきたいと思っております。

資料には過去の連携ということで記載してありますが、行政との連携、農業との連携、福祉との連携、商工との連携、地域との連携を行ってまいります。我々の強みは様々なステークホルダーの方とつながっているというところですので、それが観光を幅広い視点で見て、交流人口関係人口の増加につながっていると思っておりますのでより強く特色を持ってやっていきたいと思っております。

#### 「ワークライフバランス等を推進する取り組み」

明記されていた様々な認定や認証である部分については、まだまだ不足している部分もあったのですが、従業員の皆さんの日頃のゆとりが親切な接客につながると思っております。女性の雇用率は男性に比べて高いですし、時間別の有給休暇も進めております。子育てや介護をしながらフレキシブルに仕事ができる環境を整えております。時間内もシフト

制で出退勤を管理しておりますし、60歳以上の従業員もパートを含め5名雇用しております。

最後に、パワーポイントで地域連携というところをご紹介して終わりたいと思います。

10年間、地域の支援、地域を元気にするつながりを作るというところで取り組んでまいりました。西蒲や岩室温泉のイメージが少し敷居の高い温泉地というところから、何か元気がいいイベントやってるよねというところで少しずつイメージが変わり始めたと思っております。公民館の事業から派生したまち歩きガイドの皆さんとは、一緒にまち歩きイベントやりましょうとお声掛けさせていただき、今は地域のボランティア活動になくてはならない存在となっています。

北国街道ガイドの皆さんがボランティアのモデルとなっており、他の地域のガイドの皆さんともつながって、非常に熱心に勉強している姿が地元の皆さんに伝わっていると思います。

毎月行っているマーケットの方も、ママさん世代が自主的に活動し集まるスペースとして使っていただいています。もう何年も毎月のように行っていますが、その中から事業化した人もいらっしゃいますし、その方のネットワークで若い世代の方のいわむろやのイメージの改善も図られたように思います。また、若いミュージシャンから集まっていたくフェスティバルも2012年から開催しております。手作り感あるイベントとして始まりましたが、昨年は1万人規模のイベントになっておりまして、出演アーティストが活躍する首都圏や関西圏からもファンの方が訪れてくださるということが起きていますし、ミュージシャンそのものが岩室温泉を好きになってくださって、このイベント以外での関わりも非常に大きくなってきています。

地元の農家さんとは農家食堂や農業体験など、そういったネットワークの中から非常に有機的な取り組みが広がっています。そして若手の生産者ともつながっておりまして、中学校の学習のアテンドなど行ったりしています。りゅうのひげ復活プロジェクトは、食用菊をいわむろやの裏にあった2株だけの株を復活させるプロジェクトですが、伊勢丹三越さんの越品のプロジェクトの方にも使っていただいたりしています。

また、地域活動の方でも夏井のハザ木という大切な景観活動の中で、小学生たちといわむロックフェスティバルのアーティストが一緒になって、はざかけなどを体験するということが生まれてきております。

我々もまだ試行錯誤の中ですが、そこに住む一人一人の活動が地域の武器になっていくのかなと考えております。西蒲は特色ある事業者、皆さんがいるというところで地域の元気な観光資源というところは掲げさせていただきながら頑張っていきたいなと思っておりますので、何卒よろしく願いいたします。

産業観光課長	<p>ありがとうございました。それでは、議題（2）質疑応答に移ります。プレゼンテーションの内容について何か質問、ご意見はありますでしょうか。</p>
長井委員	<p>伝承館の脇の芝生もあまり使われていないので、是非そこを使っただいて、活用してもらいたいなと思いました。それから、漁業関係があまりないですね。その辺は今後どうするのか。それと、周遊バスは区役所が中心になっていると思うが是非PRしていただいてもらいたいなと思います。</p>
NPO 法人 いわむろや 小倉	<p>芝生の広場に関しては活用をしてきませんでした。イベントをする際の広場や、わらアート展示で使っていました。上堰瀉公園のバーベキューコーナーも非常に人気のスポットでありますので、そういうことを考えればここで買ったものをここで食べられるというようなものをすれば、地産地消に非常に近づけるのかなというところで考えております。</p> <p>漁業に関しては手探り状態です。間瀬の方が役員にいらっしゃいますし常に頭にあるのですが、事業として立ち上がっているものは少なくなってきました。南浜漁協さんの魚を販売しているので、新潟市の魚というところでは提供できてはいますが。</p> <p>周遊バスは、いわむろやを通るルートを組んでもらっていますし、利用者も徐々に増えてきていると思いますが、西蒲区に滞在、回遊するというイメージがまだ伝わっていないと思います。ひとつひとつ巡ると非常に面白いんですけど、まだ伝わっていないと思います。</p>
長井委員	<p>館長以下、小さい施設を非常に大きく見せているなど、県外からのバスも来ているし、非常によく活動しているなと思います。</p>
産業観光課長	<p>他にご質問、ご意見ありませんでしょうか</p>
松川委員	<p>アンケートの実施でニーズを把握する、要望苦情の早期発見に努めると記述がされていますが、来場者 20 万人近くの中で 20 件以下のサンプル数しかない。それをもとにして資料が作られていると思いますが、それでニーズを把握しているのかちょっと疑問です。もう一点、事業計画の予算の方で人件費がちょっと減っているところの説明をお願いします。</p>
NPO 法人 いわむろや 小倉	<p>サンプル数が少ないのは、改善に向けて取り組んでいきたいと思います。現在は、イベントをする際のメンバー、売店に出荷してくださる業者の方とコミュニケーションをとってニーズを把握するように努めています。利用者からのアンケートは、今後は、期間を定めてマーケティングしようと思っています。きちんと具体的に取り組んでいきたいと思</p>

産業観光課長	<p>ます。</p> <p>人件費は、雇用的人数が少し変わっています。経費と人件費をあわせて考えておりました、施設の運営管理費の方は下げっていますが、NPOの人件費の方は同じ規模でやっていこうと思っております</p>
桐生委員	<p>他にありませんか。</p>
本間委員	<p>伝承館は何の建物かわかりづらいと思います。弥彦と連携されているのはいいと思いますが、弥彦に行けば、いわむろやに行かなくてもいいという感じになってるんですけど。ただ、今日お話を伺って観光のためにすごく努力をされているなと感じました。</p>
NPO 法人 いわむろや 小倉	<p>地域密着で頑張っている。西蒲区というところから見ると、潟東や中之口とも連携をとって一緒になってやっていただきたい。</p>
長井委員	<p>距離が問題なのかもしれませんが、なかなか接点が見いだせていません。中之口も潟東も大きなイベントがありますし、まち歩きのコースづくりも行っていると聞いているので、地域づくり、地域活性化のお手伝いできればと思います。また、果樹の商品開発も含め、幅広い視点で連携できるものを見つけていければと思います。</p>
産業観光課長	<p>弥彦とか中之口とか観光面ではいろいろある。広い意味での観光を考えて行政とタイアップしてやっていただきたい。行政の方でもぜひお願いしたいなと思います。</p>
産業観光課長	<p>他にご質問ありませんでしょうか。</p> <p>それでは、ご質問がありませんので、申請者の皆さまは退室をお願いします。本日の評価結果につきましては、後日、文書にて通知します。お疲れ様でした。</p>