

石油の世界館指定管理者申請者評価会議

議事録

日 時：令和 2 年 10 月 1 日（木曜）午後 2 時 05 分～2 時 45 分

会 場：秋葉区役所 6 階 601 会議室

出席者：評価委員 青木貞義、石川一春、栗田裕司、遠山博司

事務局 秋葉区役所産業振興課

傍聴者：3 名

司 会 定刻となりましたので、石油の世界館指定管理者申請者評価会議の公開プレゼンテーションを始めます。団体 A の提案者の方は入室ください。
プロジェクターを使用する場合は、5 分以内で準備をしていただきますが、ご使用されますか。

団体 A 使用します。

司 会 はい、分かりました。

それではこれから準備を始めてください。5 分を過ぎた場合はプレゼンテーションの時間に含めさせていただきます。

団体 A プロジェクター準備（省略）

司 会 ご準備はよろしいでしょうか。

プレゼンテーションの時間は 20 分です。プレゼンテーションを始めてください。

団体 A プレゼンテーション（省略）

団体 A 質疑応答

司 会 続きまして、質疑応答に入ります。ただ今の説明について、質問がありましたらお願いいたします。

青木委員 青木と申します。最初に、指定管理に応募いただきありがとうございました。会社の概要からちょっとお聞きしたいです。平成 21 年に亀田の曙館指定管理以来、長年にわたっていろいろなところを管理しているということで実績があらうかと思えます。それを踏まえてお聞きしたいですけれども、今まで苦情等があったかどうか、また、あったときの具体的な対応策を教えてください。

2 つ目ですが、昨今自然災害を含めて危険事案が結構あると思うんですけ

れども、そういうのを今まで経験されたことがあったかどうか。もし、あったら具体的な対応を教えてください。

3 番目ですが、事業計画書提出届、この 7 番「組織・人員体制」の中の(3)勤務体制(シフト)に地元雇用と赤字で書かれているが、そのことについて話がなかった。

今、3点質問をしたので、回答をしていただきたい。

団体A

まず1つ目のクレーム対応策についてですが、弊社でもお客様のアンケート・声ボックスを設置していきまして、そこでは「ご回答をしてもいいですか」という欄を設けております。

実際に私たちの指定管理の施設でクレームをいただくことはございます。クレームに対しましては毎月、各マネージャー、チーフのところから本社に一括集約するようにしております。

アンケートの返信については、マネージャー、チーフがお返事を書いたものに対して必ず本社で目を通しまして、スタッフミーティングで全員に周知しまして対策内容を検討し、例えばフロントの接客であれば何がいけなかったのか、どうしたらいいのか、という対応策までをお返事を返信しまして、お役様の返信コーナーに掲示して対応しています。

2 番目の災害についてですが、実際に一番最近にあったのでは去年の台風があったかと思うのですけれども、そのような場合は、スタッフや本社で確認しながら、区役所の担当と連絡を取り合い迅速に対応できるように連絡体制は取っておりますので、緊急連絡簿や緊急連絡対策図を作って各施設に配布して連絡体制を図っています。

3 番目、地元雇用についてですが、今、実際に里山ビジターセンターの方では、ほぼ地元雇用です。一番は積極的に地元の雇用を推進することを基に、里山ビジターセンターでは今、高齢者の方が多く元気で頑張ってくださいますので、そんな方たちの知識、経験を私たちが教えていただきながら、毎月のスタッフミーティングで、こうしたらいいんじゃないかとか、ああしたらいいんじゃないかとか話しながら地元の皆さんと楽しくやっております。

青木委員

回答ありがとうございました。続きまして御社が指定を受けたことを前提に要望を3点ほどお願いしたい。

1 点目は、石油の関係で平成 30 年 10 月に国の史跡指定を受けている。全国でここだけなんです。これを最大限に活用、PR していただいて、金津・秋葉区、新潟県のために広報していただきたい。

また、金津は移住モデルもやっているのでも連携したようなこともお願いできればと思っている。

2 つ目になりますが、提案書に書いてある地域との連携とか素晴らしい内容ですし、今現在も他の指定管理施設で祭りとかいろいろな行事で地域の方と一生懸命一体になってやっていただいているということで地元の方が非常に喜んでいてという声を聞いておりますので、今まで通り、それ以上に連携を密にしていきたい。というお願いです。

石川委員 世界館を遊びの場、学びの場としてとらえなおす、という方針を掲げていらっしゃると思いますが、具体的にどのような方法で終着するのか。その辺をお聞きしたい。例えば、小中学校とか高校とか、そういうところに石油の世界館の事業を広報するとか、いろいろな広報の仕方があると思うんですけど、そういう考えをお聞きしたい。

団体A 先ほどのプレゼン資料にもありましたように、石油の世界館に繰り返し来ていただくにはどうしたらいいだろう、来てもらって楽しかったな、また行ってみようかなと思ってもらうには何が足りないのか社内で検討してみました。私たちは里山ビジターセンターや花の湯館の指定管理もしているんですけども、毎月一回スタッフで、どうやったら施設を盛り上げられるか、イベントは何ができるか、ということを考えるんですけども、そこに楽しいという要素をプラスしていこうということになりましたので、子どもたち向けに、まず一年目になりますけれども、楽しく里山ビジターセンターと石油の世界館を行き来してもらおうような、石油クイズラリーということで、多くの子供たちにまずは来てもらえるような方向性を目指していきたいと思えます。

石川委員 ありがとうございます。広告宣伝費もそんなに多い額ではないですけども、期待しております。

栗田委員 新しい魅力を提案するという柱の一つに、里山ビジターセンターとの連携強化というのが入ってくると思いますが、近いようで道路を挟んで向かい側にあって、どうやってビジターセンターに来た人を世界館に足を向けてもらうかということが目の前の課題になると思うんですが、具体的なアイデアはございますか。

団体A それについては、また重複してしまえますが石油のクイズラリーだったりとか、どっちの施設も行き来して楽しんでもらえるような、里山ビジターセンターでは里山の自然を題材にしたクイズで楽しんでいただいて、石油の世界館では石油にまつわるクイズを子どもたちが楽しんでいただけイベント開催していきたいなと思っております。また、先ほども申しましたが、ちょうど今週、コスプレガタケット in 石油の里が開催されます。2日間でおおよそ2,000人を見込んでおります。その時にはスタッフが石油の世界館を周知して、足を運んでもらえるような取り組みをしていければと思っています。

栗田委員 ありがとうございます。

遠山委員 収支計画書の中で、自主事業会計からの持ち出しについて書かれておられます。説明でも人件費が上がってくることを予想されて自主事業の持ち出しが少しずつ減っていくことについてご理解をいただきたいというご説明がありました。今、考えられているもので結構ですので、自主事業についてこんなものを考えられているというものがあればお聞かせいただきたい、ということが一つ目。もしまだこれから考えるということであれば、それはそれで結構です。

団体A 先ほどのプレゼンの内容の中にもあるのですが、一つ考えているのが、石

油遺跡のトレッキングツアーを自主事業として開催していきたいと思っております。石油遺跡トレッキングツアーについては、今現在、里山ビジターセンターでも里山ガイドさんと一緒にトレッキングツアーを開催しております、その中でも少し石油遺産を巡って説明をしてもらっていましたので、ここを今度は重点的に皆さんに知っていただける取り組みができればと思っております。

遠山委員 分かりました。補足なんですけれども、参考になるかどうか分かりませんが、私どもの団体でも、やはり委託費とか補助金とか定額の中で人を増やしたりとかそういったことが求められるのが指定管理者の務めだとは思いますが、自主事業で商品の販売だとかグッズの開発だとか委託料を補う収入を得られるようなことも、もし、指定管理者になられたら、追々考えていくと、まあ、委託料が上がるということがこの先もあまり無いでしょうか、そんな風に考えられると、人が多く訪れてきた時でも人件費を使えるし、というような対応ができるのかなというふうに、私どもも考えておりますので、一言、お伝え申し上げます。

団体A ありがとうございます。

司 会 まだ、質問時間が十分にあります。他にありますでしょうか。

石川委員 里山ビジターセンターの女性職員2人いらっしゃいますよね。

団体A はい。

石川委員 非常に対応が良くて、私らも施設に伺ったときにこちらも気持ちが悪くなって、非常に教育が行き届いているなど思っております。是非ともまた、職員の教育をして楽しい会館にさせていただけるようにやっていただければと思っております。

団体A はい。ありがとうございます。

司 会 他にありますでしょうか。

産業振興課長 一点質問させていただきます。資料の5ページのところに令和3年度の事業計画の目標入館者数、令和3年度9,000人と示されていますが、どういう根拠で算出されたのか。

団体A はい。令和元年度は9,200人ほどこのグラフにもあるんですけれども、今年度は先ほどもお伝えしたように、コロナの休館と11月の紅葉まつりもコロナの影響を受けるだろうということで、令和2年度の入館者数ですが10%から15%は令和元年度より落ちるだろうと見込んでおります。それによって、令和3年度はなんとか9,000人まで入館者数を増やしていければなと思っております。

産業振興課長 9,242人から1割ダウンする計算から少し引き上げるという感じですか。

団体A そうですね、はい。令和2年度の予測は10%から15%は落ちるのはいかというふうに見込んでおりますので、そこから令和3年度は何とか盛り返して、少し賑わいがあるように9,000人を目指していきたいと思っております。

産業振興課長 令和元年度には10,000人を切ったことはどのように考えていますか。

団体 A 令和元年度は 11 月のもみじまつりの入館者が前年から 31%落ちていますので、大きな原因はそこなのかなと思っております。

産業振興課長 その原因は何だと思えますか。

団体 A 私たちも実際今、ビジターセンターを管理してはいますが、11 月のもみじまつりの時期、売店の売り上げもやはり毎年落ちてきております。もう少し周辺の施設が連携できれば集客効果も見込めるのかなというところを感じております。

産業振興課長 あの、ホームページで現在の指定管理者をしてくださっている企業が令和元年度の自己評価という部分と、私どものほうでの評価というのが出ておりますけれども、端的に申し上げますと 11 月に台風の影響でだいぶダメージを受けたということがあるんですけど、なので令和 2 年度については、同じ天候状況なのかどうかということがキーになってきますので、コロナの影響ということの分析というよりはどちらかというと天候による分があるのではないかなと思っています。そう考えた時に、今まで私どもが議会への説明の中で、中野邸のもみじというのは非常に集客力があるんですが、そこの連携ということばかり私ども説明してきたんですが、今は一本足のような紅葉頼みの集客ではダメだと、今まで行ってきたことと逆なことを言いますが、そうなるかとやはり新たな工夫が必要かと思うんです。そのあたりは、例えば県立植物園があったりとか、古津八幡山古墳があったりとか、あるいは花の関係の施設が里山に多く点在してますので、何も石油の里にこだわらずにですね、もう少し広めに考えて、むしろ 10 月・11 月の客入りではなく、4・5・6 月とか、あるいは冬の紅葉とは関係ないシーズンの客入りというのをもう少し検討していただければ、こういった数字が違ったものになるんじゃないかと思うんですけど、そのあたりどうお考えでしょうか。

団体 A はい、おっしゃるとおりだと感じております。もちろん設置目的にそれることなく、ただ設置目的だけに縛られることなく、より柔軟な発想と地域の方との連携のできることを自主事業としてやっていきたいなとは思っております。

産業振興課長 9,000 人という数字なんですけれども、結構大きい数字でして、今、小学校が秋葉区では 12 校、全校の小学生が全員来たとしても 6,000 人弱くらいですかね。9,000 人で割ると多い数字なので、そのあたりもなかなか難しい数字の伸ばし様になるかと思えますけれども、もし、指定管理して下さる暁にはそういった集客などもお願いしたいと思えます。私からは以上です。

司 会 それでは、以上で質疑応答を終了とさせていただきます。ありがとうございました。