

## 指定管理者評価委員会の評価結果（令和7年度）

令和7年10月3日

評 価 対 象	施設名	太田宿中山道会館	
	設置目的・役割等	観光情報等の発信と地域交流推進の拠点	
	施設の所在地	美濃加茂市太田本町3丁目3873番地1	
	規模等	敷地面積 5,080.40 m <sup>2</sup>	担当課
	延床面積等	870.24 m <sup>2</sup> (木造1階建て) ※糸遊庵等附属建物含む	商工観光課
	指定管理者名	(株)三和サービス	
	指定期間	R6.4.1～R11.3.31	(公募・非公募(任意指定))

評価委員 (敬称略)	名城大学 都市情報学部教授 赤木 博文 岐阜協立大学 経済学部准教授 藤井 えりの (欠席) 旅人総研代表 田中 三文 コンサルティングシスト代表 伊藤 慎悟
---------------	--

## 指定管理者・担当課の報告要旨

## 【現在の運営状況(改善事項)】

- ・令和6年度の開館日数は年間311日、入館者数は70,969人、展示室入場者数は17,672人であった。入館者数は前年比83.2%、展示室入場者数は前年比100%という結果であった。
- ・令和6年4月から新規に指定管理を受けるに当たり、前指定管理者時代の従業員を多数再雇用した。独自のマニュアルに基づく研修を4月に実施し、毎日朝礼で安全標語の唱和を行い、サービス向上を図っている。
- ・常設展示と別に、企画展示として江戸から昭和までの太田宿に関わる様々なテーマの展示を行っている。
- ・イベント事業として、会議室で展示会を複数開催した(山野草展・野鳥写真展、盆栽展、生け花展等)。その他、8月の第4土日には太田宿盆踊り大会、10月20日には太田宿中山道まつりを実施した。定期イベントとして、「姫Biz」と毎月第3土曜日に太田宿マルシェを開催している。糸遊庵では1月から毎月第3水曜日にタイ式ヨガルーシーダットン講座を開催している。
- ・アンケート調査をGoogleフォーム(約170件)と紙媒体(87件)で実施した。回答の中に、カフェのオーダーミスや、レジやカフェの入場待ちの案内に関する苦情があったため、注文時の復唱確認の徹底や、接客対応の指導を実施した。
- ・新規にホームページの立ち上げ、インスタグラムアカウントの開設を行い、情報発信体制を整備した。
- ・自主事業として、「カフェレストYADORIGI」を4月20日にリニューアルオープンした。モーニングサービスの他、新たにアフタヌーンサービスを開始した。食事メニューは地元野菜を使った定食をメインに、麺類、丼、パスタ、デザートを新たに追加した。また、カフェの認知度向上のため、暖簾、回転灯、入口用メニュー看板、のぼり旗を設置した。令和6年度の売上高は1,477万円、客数18,360人、客単価805円となり、前年比で良好な数字を記録した。主な利用者は60歳以上の女性及び夫婦であり、女性比率が高い。グループ利用も多く、リピーター率も高い。また、従来のランチタイム制を廃止し、朝9時から午後3時半まで食事提供を行う体制に変更し、利用者から好評を得ている。
- ・物販については前年比102%の売上を達成した。令和6年7月に酒類販売業免許を取得し、地元御代桜醸造の日本酒、春見ライスセンターのブランド酒、美濃加茂ビール等の販売を開始した。特に土日の観光客による土産需要が好調である。陳列方法を改善し、商品を選びやすい工夫が売上向上に貢献している。地元利用者の要望に応える形で野菜販売も行っており、令和6年度の売上は前年比104.5%と堅調に推移している。季

節に応じて野菜の種類を変更し、年間を通じて安定した売上を確保している。

#### 【運営上の課題】

・展示室の入場者減少が課題(要因:展示内容のマンネリ化、主要な展示である太田宿に関する資料が江戸時代のものであり入手が困難、展示機器の不具合 等)。

#### 【令和 7 年度新規自主事業】

・太田宿クエスト(太田宿の歴史に関するクイズを冊子で作成し、回答者による抽選会を行う 1 ヶ月間のイベント)を 4 月に開催し、約 300 人が参加した。感染症拡大時でも開催可能なイベントとして今後も継続していく。  
・新たな取り組みとして、コストコ商品を小分けして販売する「チョイコス」を 11 月から常設で開始予定(現在は毎月第 3 土曜日に「コストコフェア」を実施中)。

#### 【前回の評価委員会における前指定管理者に対する指摘事項への対応】

・令和 4 年度実施の評価委員会における指摘事項について、現指定管理者は下記のとおり取り組んでいる。

##### 指摘事項①:SNS(インスタグラム、フェイスブック等)の活用について

対応状況:若年層(特に 20 代から 40 代の女性)への情報発信手段としてインスタグラムの運用に注力している。今後は Facebook との連携も活用し、情報発信を継続・強化していく方針である。

##### 指摘事項②:マーケティングについて

対応状況:団体客誘致のため、新規に作成したパンフレット等を企業等に送付し、旅行関係会社等への誘致活動の強化を行う。また、利用者の女性比率が高いことから、男性利用客の拡大に向けた施策を検討していく。

##### 指摘事項③:リバーポートパークとの連携について

対応状況:リバーポートパークとはイベント情報の相互告知で連携を図っている。今後は定期的に会議を開催し、木曽川を利用したイベントでの連携を検討していく。

##### 指摘事項④:展示室の活用・改修等について

対応状況:令和 5 年度に前指定管理者の元、一部展示内容の更新を行ったが、入場者増には繋がっていない。原因はマンネリ化や展示機器の不具合などが考えられる。資料収集の困難さも課題である。令和 7 年度以降は、新しいテーマでの企画展示を積極的に行い、不良機器については市へ早急に要望書を提出する予定である。

#### 〈担当課からの報告〉

#### 【前回の評価委員会における市に対する指摘事項への対応】

##### 指摘事項①:教育部局との連携について

対応状況:令和 6 年度は近隣の太田小学校が校外学習で中山道会館を訪れた。校外学習の継続及び他の学校での活用についても、教育委員会に働きかけていく。また、教育委員会の事業として、市内小学校の児童がリバーポートパークでリバーアクティビティを体験しており、その事業に中山道会館における学習も組み込むよう教育委員会に働きかけていく。

##### 指摘事項②:SNS 等のノウハウに係る指定管理者への支援について

対応状況:株三和サービスは、HP・インスタグラムを開設し、SNS を活用した情報発信に取り組んでいるが、発信回数が少ないなど課題がある。今後は評価委員より紹介のあった観光庁の専門家派遣事業などを活用し、指定管理者や市が苦手な分野を補っていく。

##### 指摘事項③:施設改修の促進について

対応状況:令和 5、6 年度に中山道会館、糸遊庵の外壁改修(塗装)を実施し、現在門扉を補修中。令和 8

年度には空調更新工事を予定している。指定管理者の更新や施設の大規模改修に合わせて、ニーズに沿ったリニューアルを行う方針。

#### 指摘事項④:若年層の活用について

対応状況:ひとづくり課が実施している高校生を対象とした地域活性化スクールプロジェクトと連携を図り、若者の意見やアイデアを中山道会館の運営(地域コラボ企画など)に取り入れていきたい。

#### 指摘事項⑤:運営体制(若者と高齢者の協働)についての検討・支援について

対応状況:指定管理者の雇用については市が直接関与できないため、日常的な施設運営における世代間協働ではなく、イベントや地域との交流活動において若者世代と高齢者が協働し、伝統文化等の継承が図られるよう、世代間交流の活動を市で支援し活性化につなげたいと考えている。

#### 指摘事項⑥:中山道会館の今後のあり方について

対応状況:50~60代がメイン層のため、メイン世代向けのソフト事業を充実させると共に、若者世代にも魅力ある施設となるように、新たなコンテンツ等を検討していく。また設置目的に沿った施設となるよう強化を図る。

### 総合評価結果

#### 二次評価

B

- ・中山道会館のサービス向上やイメージ向上のために、非常に前向きな真摯な姿勢で取り組んでおり、試行錯誤している印象を受けた。
- ・地元小学生が校外学習で施設を訪れているのは評価できる取り組みである。
- ・前指定管理者が運営していた3年前と比較すると、カフェ部門が賑わっており、物販も店内PRが不足している部分があるものの以前よりは改善されている。
- ・無料で歴史的価値の高い展示物を展示している点は評価できる。
- ・物販で地元酒蔵の日本酒を取り扱っているのは、土日休業の蔵元の代わりに中山道会館を訪れる機会を創出する良い取り組みである。
- ・マーケティングなどに関してはノウハウを蓄積している段階ではあるものの、非常に前向きに取り組んでおり、施設管理を適正に実施している点は評価できる。指定管理は、施設管理や展示室の運営など指定管理業務を行うことを前提に物販やカフェの自主事業があるため、まずは指定管理業務を適正に行うことが重要である。中山道会館には岡本一平ゆかりの糸遊庵や中山道という歴史的な街道があるため、今後はこれらの歴史的資産を効果的に活用することに期待する。

### 要改善・勧告事項

#### 【指定管理者に対する要望・指摘】

##### ①アンケート・マーケティングについて

- ・アンケート項目を充実させ、来館目的や居住地域、訪問ルートなどの詳細なデータを収集し、「日常利用客」と「観光客」の割合を分析して、カフェメニューや物販ラインナップの改善に活用すべきである。
- ・若者を無理にターゲット層に含む必要はない。若者向けの施策は中山道会館のコンセプトから外れるように思われるため、引き続き中高年層をメインターゲットとするのが良い。

##### ②歴史的価値の見える化・周辺施設との連携について

- ・現状では、中山道会館が持つ歴史的資産価値が活かされていないため、「歴史的価値の見える化」を図るべきある。(例:メディアでの紹介情報等の案内、施設や展示室の名称変更、看板・パンフレット等による説明 等)
- ・糸遊庵については、岡本一平に関する展示の存在や自由に入館可能であることが分かりづらいため、屋外に設置している案内表示の見直しを検討すべき。また、岡本一平のギャラリーの存在と価値(岡本太郎の父であること含む)を発信する取り組みが必要。

- ・林家住宅や吉田家住宅など周辺施設との連携を図り、太田宿エリアの回遊性を高める仕掛けを検討すると良い。(例:景品付きのスタンプラリー 等)
- ・鵜沼宿など他の中山道宿場町との連携により、中山道全体としての認知度向上を図る手法を検討できると良い。

### ③展示室・ガイド等の活用について

- ・展示内容の魅力を来館者に伝えるため、スタッフやボランティアガイドによる案内サービスを導入することが望ましい。併せて、中山道会館を拠点にした太田宿の散策イベントを定期開催できると良い。
- ・クオリティが高い展示物が数多く展示されているものの、その価値を活かしきれていないため、学芸員や太田宿が好きな地元住民等の協力を得て、専門的な博物館ではできない小規模な施設ならではの親近感が持てるPRができると良い。(例:展示物に手作りの説明書きを付ける 等)

### ④SNS・Google マップの活用について

- ・インスタグラムはメイン層が若者から中高年まで広がっており、重要性が高まっていることから、投稿を増やしていくことが望ましい。フェイスブックについては、現在利用者が減少傾向にあるため、実施予定のインスタグラムとの連携機能による自動投稿で十分である。
- ・集客において Google マップの口コミは非常に重要。現在はマップの口コミを見て探す人が多いため、苦情には丁寧な返答、好意的なコメントには感謝の返答を迅速に行なうことが望ましい。また、Google マップは展示室単体の登録が可能であるため、展示室の存在を知つてもらうためにも名称変更と合わせて登録を検討すると良い。

### ⑤自主事業(カフェ・物販)について

- ・新規顧客の獲得やメイン層の女性利用客の利用促進を目的に、カフェメニューの充実等を図ることが望ましい。(例:地元特産品(野菜や梨等)を使った限定メニューの導入、スイーツメニューの充実、テイクアウトサービスの導入 等)
- ・物販については、購買意欲を高める工夫が必要である。(例:「売れ筋 TOP3」や商品説明などの POP 広告の導入 等)

### ⑥屋外の活用等について

- ・屋外が閑散としており、活用しきれていないため、簡易テーブル等を設置し、散歩をしている人や高齢者が立ち寄れるような憩いの場として活用できると良い。カフェのテイクアウトサービス導入と合わせて、飲食が気軽にできる木曽川などの周辺環境を活かした屋外空間を作ることができれば、中山道会館での新しい過ごし方の創出と、施設の魅力向上につながる。

## 【指定管理者及び市に対する要望・指摘】

### ①施設及び展示室のネーミングについて

- ・現在の名称は中山道会館が商業複合施設であることや、糸遊庵と展示室の展示内容とその魅力が十分に伝わらないため、施設の特徴や魅力をより端的に伝える名称に変更できると良い。(例:「太田宿中山道会館」⇒「中山道太田宿スクエア」、「糸遊庵」⇒「岡本一平ギャラリー」、「展示室」⇒「太田宿ミュージアム」 等)

## その他の指摘事項

### 【市に対する要望・指摘】

#### ①指定管理者への支援について

・指定管理者はマーケティングや情報発信の専門人材が不足しているため、外部の専門的な人材を活用し、具体的な戦略を提案・指導してもらうことが重要である。担当課として、観光庁の専門家派遣事業の活用などで指定管理者を支援してほしい。リバーポートパークをはじめとする市内の観光施設と連携し、ノウハウや情報の共有を図る場を設けることも検討すると良い。(例:マーケティング勉強会、SNS 勉強会 等)

#### ②中山道会館の今後の方針について

・現状では観光計画(観光ビジョン)が存在せず、太田宿の統一したビジョンも策定されていない状態であり、中山道会館を含む観光施設間の連携や各施設の役割分担が不明確となっている。市として観光施策の基本的な方向性を明確化し、観光施設の位置付けや施設間連携の方針を定めることで、予算確保の根拠が明確となり、一体的な戦略の構築が可能となるため、観光ビジョン等において中山道会館を含めた観光施設の方針を定めることが望ましい。

### ●二次評価の判定基準

総合評価	基準
A(優 良)	施設の維持管理・運営を適正かつ効果的・効率的に行い、「サービスの向上」、「利用者数・稼働率の向上」及び「管理経費の縮減・費用対効果の向上」を図る具体的な取り組みを積極的に実施している
B(良 好)	施設の維持管理・運営を適正に行い、「サービスの向上」、「利用者数・稼働率の向上」及び「管理経費の縮減・費用対効果の向上」を図る具体的な取り組みを一部実施している
C(課題有)	施設の維持管理・運営を適正に行っているものの、一部課題があり、「サービスの向上」、「利用者数・稼働率の向上」及び「管理経費の縮減・費用対効果の向上」を図る取り組みもあまり見られない
D(要改善)	施設の維持管理・運営に問題があり、早急な改善・勧告が必要である