

指定管理者評価委員会の評価結果（令和4年度）

令和4年10月14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3-31		
	規模等	敷地面積	3,745.76 m ²	担当課
		延床面積等	865.98 m ² (木造2階建て)	商工観光課
	指定管理者名	特定非営利活動法人 宿木		
	指定期間	H31.4.1～R6.3.31 (公募 <u>非公募(任意指定)</u>)		

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 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
---------------	---

指定管理者の報告要旨

【前回の評価委員会における指摘事項への対応状況】

・平成30年度実施の評価委員会において指摘を受けた事項について、下記のとおり取り組んでいる。

指摘事項①:「アンケートの回答者数が少なすぎるため、月1度でも構わないため中山道会館の利用者全員にアンケートを渡す機会を設けるべき」

対応状況:新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、従来アンケート用紙を置いていた食堂を含めてアンケートは全く行っていない。

指摘事項②:「自由に休憩できるスペースがない」

対応状況:会館内部については施設の構造上休憩スペースの設置・新設は困難。会館の外については、指定管理者によってベンチが10基程設置されており、休憩スペースとして現在活用されている。

【運営状況(新型コロナウイルスの影響等)】

・令和2年度当初からの新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、令和2年度に休館及び貸館の休止が発生し、入館者数及び展示室利用者数が大きく減少した。市外・県外からの観光バスを使った団体客・ツアー客の利用もほぼ無くなった。

・上記と同様の理由で売上も減少。外食等飲食の敬遠もあり、特に喫茶の売上が大きく減少した。

・集客に繋がるイベント事業についても、令和2年度、3年度は全て中止となった。しかしながら、令和4年度よりイベントを再開。10月には3年ぶりに秋の祭り(おん祭秋の陣)を開催予定。

・令和4年度に入っても、前年比で入館者数、展示室利用者数は横ばいであり、客足の回復に至っていない。

【運営上の課題】

・情報発信としてホームページや市の広報、マスコミ等を主に利用しているが、SNSが活用できていないのが課題。

【改善事項】

・令和元年9月より、施設利用者の利便性向上を目的にキャッシュレス決済を導入。令和3年度実績で、売り上げに占める利用割合は約8.7%。

・令和 4 年 5 月より、若年層の集客とクリエイターへの新たなマーケットの提供を目的に、中山道会館イベント広場を利用した「太田宿マルシェ」を毎月 1 回開催している。毎回20店舗ほどの出店があり、600人程度の集客がある。

・トイレのウォシュレット設置、展示室の照明の照度を上げる改修、物販で使用する棚の設置、飲食スペースでの新しいメニューの追加など、利用者の声を取り入れながら様々な改善を行っている。

総合評価結果

二次評価

B

・コロナ禍においても、工夫を凝らして物販等の売上維持に努めている点は評価できる。

・マルシェの開催、キャッシュレス決済への対応など、新たなニーズに応え、新たな客層を取り込んでいく姿勢は非常に評価できる。今後もマーケットニーズを確実に捉え、新たなニーズに対応してもらいたい。

要改善・勧告事項

【指定管理者に対する要望・指摘】

①SNS の活用について

・Instagramは、20代～40代の女性を中心に観光行動をする上での情報入手手段として主たるものであることから、早急に公式のInstagramアカウントを開設すべきである。また、フェイスブックは50～60代のフォロワーが一定数存在しており、地道な運用が利用者の獲得に繋がるため、フェイスブックについても運用することが望ましい。

②マーケティングについて

・中山道会館は集客施設であることから、マーケティングという視点を持った上で運営をすべきである。

・観光バスに関しては、コロナ禍の影響により全国各地で減少傾向にあり、今後も増える見込みは無いと予測されているため、観光バスに頼った集客ではなく個人客をターゲットとした集客に力を入れるべき。個人客の獲得には地道な SNS による情報発信が必須である。

③リバーポートパークとの連携について

・今後取り込もうとしている若い客層は、リバーポートパークの客層とも合致するため、リバーポートパークと連携したイベントの開催等も検討すべき。

④展示室の活用・改修等について

・コロナ禍以前(平成30年～令和元年)において入館者数、展示室利用者ともに減少している。展示物が更新されなければ、複数回来場しても新鮮味に欠けることから、展示室の改修等について市と連携して取り組むことが望ましい。

その他指摘事項

【市に対する要望・指摘】

①教育部局との連携について

・教育部局との連携を図り、小中学校の校外学習や社会見学などの利用を進めることが望ましい。

②SNS 等のノウハウに係る支援について

・指定管理者である宿木は、メンバーの高齢化によってマーケティングや SNS を活用した情報発信のノウハウが不足しているのではないかと懸念がある。専門家(アドバイザー)の派遣など、市が何らかの形で応援する体制を整えるべきではないか。

③法的な確認について

・指定管理者の団体の理事長が給与を受け取っていないという現状について、法的に問題がないのか確認が必要である。

④施設の改修について

・中山道会館は開館から間もなく20年を迎え、一昔前の施設となりつつあるため、現代のニーズに応えられる施設に再整備しなければ、集客は困難となるのではないかと。このままでは、指定管理者は苦しい運営を強いられることとなるため、市はその事実を踏まえた上で改修計画等を作成し、ハード面の整備を進めることが望ましい。

⑤若年層の活用について

・木曽川沿いにある中山道会館は、ロケーションにも優れており、太田宿全体の雰囲気を生かすことも可能ではないか。そのためには、若い世代の感覚を中山道会館の運営に取り込むことが望ましい。（例：お化け屋敷、お寺でヨガなど）

⑥運営体制の検討について

・中山道会館は、交流人口の増加だけではなく、地域との交流や高齢者の生きがい・社会活動の創出も担っており、多様な機能を持つ施設である。この点を踏まえると、若い世代と高齢者世代が協同して団体を運営するような形も検討すべきではないか。若い世代と高齢者世代の双方の資源を活用した運営体制の構築を、市が支援していくことも今後は考えられると良い。

⑦施設のあり方について

・市として中山道会館の今後のあり方や設置目的、ターゲット層を明確に示す必要がある。

●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