

温泉保養センター「岩戸荘」の 地域の拠点施設化

徳島県 つるぎ町

人口： 11,741人

面積： 194.80km²

担当部署：地域創造課

概要

町から多額の繰入金を受け入れて運営していた、町営の温泉保養センター「岩戸荘」に、指定管理者制度を導入し、運営方法を大きく変更した。

また、施設の運営コンセプトも地域間交流施設とし、地域コミュニティ・ビジネスの拠点と位置づけた。

選定理由

(徳島県コメント)

指定管理者制度の導入により、施設運営が黒字化した金額的な効果だけでなく、新たに地域の交流施設・情報発信拠点としての機能も加え、ふるさと料理の提供や地場製品の販売など地域色豊かなイベントを実施するなど地域の活性化に寄与している。



↑指定管理者制度を導入した岩戸荘

背景

旧温泉保養センター「岩戸荘」は、地域の豊かな村づくりの中核施設として、昭和 51 年から営業を開始した。

当初は都市部と農村部の交流を目的に、四国第 2 位の高峰「剣山」への登山客や帰省客を迎える温泉宿泊施設として、また、地元の人々の憩いの場として有効に機能していた。

しかし、観光客の嗜好の変化、高速道路の延伸による関西圏からの日帰り客の増加、施設の老朽化などにより、利用者が激減。最近 10 年間の営業成績を見ると、毎年 1,500 万円程度の繰入を行って赤字を解消するといった、健全経営には程遠い状況に陥っていた。

そのような中、平成 17 年 3 月に施設を管理運営していた旧一宇村が近隣 2 町と合併し、同荘の経営は新町に委ねられた。ちょうどその年の夏、徳島地方气象台によると観測史上最大となった大雨による大災害が発生。同荘も大被害を被って休止の状況を余儀なくされたが、地域住民の熱い要望により、「地域間交流施設」として生まれ変わる事となった。

新設された地域間交流施設「つるぎの宿岩戸」は、交流を目的にした点に変わりはないが、より基本的なコンセプトとして“コミュニティ・ビジネス”の視点を取り入れ、地域の暮らしを豊かにしたり事業を通じて社会貢献したりすることを最終目的とし、“地域が元気になる施設”と位置づけた。

経営についても、従来の町営から指定管理者制度を導入し、第三セクターでの運営に移行した。

コミュニティ・ビジネス

地域が抱える課題・問題を市民が主体となってビジネスの手法を用いて解決すること。

具体的内容

- 指定管理者制度を導入し、運営主体を町営から第三セクター会社に変更した。

指定管理者	(株)ラ・フォーレつるぎ山
指定管理料	年間 850 万円 (19・20 年度)
実施時期	平成 19 年 6 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日
指定管理者業務内容	宿泊施設・浴場・飲食・会議室・研修室の提供、特産品等の販売、施設の維持管理

- 地域との連携を強化するため、地元の野菜や山菜などを使った昼食バイキングをオープン。また、施設を拠点とした地域の観光地（巨樹など）を巡るツアーを企画したり、ロビーのスペースを利用して町民作品展を開催したりした。
- 新しい施設となったことを考慮して、宿泊料や維持管理コストの見直しを行った。
- サービス内容を見直すことにより、スタッフを削減し、人件費の削減につなげた。旧体制 9 名（正規 4 名・パート 5 名）から新体制 5 名（正規 2 名・パート 3 名）とした。

取組中の課題・問題点

施設がある本町一字地区は、県内でも有数の過疎地域であり、集落の90%は限界集落となっている。従ってコミュニティ・ビジネスの後継者不足が今後大きな問題となってくる。町のIターン・Uターン制度を活用しながら都市部との交流をますます盛んにしなければならない。

また、剣山や巨樹を始めとする自然環境の素晴らしさが施設周辺の観光の目玉となっているが、今後、環境保護の視点と観光振興をバランスよく推し進めなければならない。

工夫点

指定管理者である(株)ラ・フォーレつるぎ山は、剣山の登山客をターゲットにした滞在型宿泊施設「ラ・フォーレつるぎ山」の管理委託も実施しており、繁忙期にはパート職員の人事交流を行うなどして、合理的運営を心掛けている。

また、「ふるさと料理バイキング」は、地元の主婦に料理を担当していただき、地域の味を全面に押し出した素朴なふるさと料理を売りにしている。

効果

町営の際には、年間1,500万円程度の繰入金を受け入れて運営していたが、平成19年度は850万円の指定管理料を受け、約780万円の黒字となった。

平成20年度についても春先から順調な運営が続いており、前年度を上回る売上が見込まれている。日曜・祝日には地域の人々が丹誠込めて育てた食材を利用した「ふるさと料理バイキング」を実施することにより、生産者のコミュニティ・ビジネスへの意欲向上に寄与している。

また、地域の魅力を県内外に向けてPRする拠点として、町内の観光地(巨樹や二層うだつなど)を巡るツアーを企画するなど、町の情報発信基地としても機能し始めている。

住民(職員)の反応・評価

旧施設では、町営で運営されていたため人事異動のたびに経営方針にブレが生じ、地域住民の方々からの信頼が薄らいできていた。これを指定管理によって専門的なスタッフによる運営としたため、これまで以上の質の濃いサービスを受けることができることとなり、住民の満足度も向上した。

また、地域住民は自分たちの育てた農作物が身近な場所で商品となっていることに誇りを感じはじめ、新しい農作物への取組にもつながっている。

フォローアップ

宿泊客に対してアンケート調査を実施し、新しいメニューの開発や顧客満足度の向上に役立っている。

また、旧施設と比較してスタッフを削減したこともあり、町の三セク担当者が常にスタッフと連絡を密にしながら運営面でのフォローアップを心掛けている。

今後の課題

今後、レストラン部門での売上増が必須であり、地域の食材を利用した目玉となるメニューの開発が急務である。

地域が観光庁の進める「広域観光圏」として認定されたこともあり、広域的な視点をもって、近隣市町の宿泊施設や観光地と連携しながら、最低でも二泊三日の滞在型観光地として観光体験メニューの開発などに取り組みねばならない。

今後取り組む自治体に向けた助言

なんと言っても指定管理者の選定が、成否を握っていると思われる。町の意向を十分に認識して運営に反映できるスタッフ構成ができれば、成功への近道となる。

少しでも地域にお金が落ちる仕組みを作ることにより、地域に活気が生まれ、施設に対しても協力的になって頂ける。

アドレス

<http://ww81.tiki.ne.jp/~iwado/>