

## 三重県立熊野古道センター指定管理者募集要項への質問及び回答

### 【質問1】

利用者サービスの重要性からセンター内に総合案内所を設置し専任の職員を配置すべきであると考えているが、展示棟の総合案内所設置の予算措置をする考えはあるか。

### 【回答1】

現在、総合案内所を設置する考えはありません。

しかしながら、

募集要項4(1)カ(イ)において利用者の問い合わせへの対応、

募集要項4(1)に窓口機能として、利用者への問い合わせへの対応、利用者の立場に立った対応、

募集要項4(4)においてはセンターの総合案内を求めています。

また、募集要項4(1)アには、「利用者に対する展示品、資料の解説を行うためガイド等を配置してください」と求めています。

このように、利用者のサービス向上のための案内を充実させることは重要なことであるため、申請者において、施設の案内等利用者のサービス向上の方法について提案してください。

### 【質問2】

環境問題に対する配慮や光熱費の軽減のために太陽光パネルの増設が望まれるところであるが、県にそのような計画はあるか。

### 【回答2】

県では、太陽光発電の導入を促進するため、県の施設に太陽光パネルを設置したり、普及啓発事業に取り組むとともに、昨年度までは県内の方々を対象に市町を通じた補助金制度を設けてきました。

しかしながら現段階でセンターに太陽光パネルの増設計画はありません。

### 【質問3】

募集要項に年一回程度の懇話会の開催が謳われているが、懇話会の権能についての県の考えはどうか。

### 【回答3】

募集要項4(1)オに記載するとおり、「センターの管理運営に資するため、事業の実施や利活用についての多様な意見をいただく」ことを求めています。懇話会からいただいた意見は積極的に取り入れ、センターの運営改善につなげていただきたいと考えています。

### 【質問4】

交流棟でのコンサートや講演会などが盛んに行われている。尾鷲桧作りのセンターは、演奏者の印象は大変いいが、音響設備の性能不足のため講演内容が聞き取りにくいなどの実情もある。県は音響設備の改善などの必要性についてどう考えているか。

### 【回答4】

利用者のサービス向上の観点から改善すべき点があれば改善する必要があると考えていますが、現段階では音響設備の改善については大きな要望が寄せられていないため改善は考えていません。

募集要項4(5)において、大規模修繕については県と協議することを求めており、改善を必要と認め、予算措置が整った場合には適宜対応していくことになり  
ます

**【質問5】**

現在展示棟には2台、研究収蔵棟には1台の防犯カメラが設置されているが、いずれも全体をカバーするには不足であり増設が望まれる。また、交流棟の事務室から常時全館をモニタリングできるシステムの必要性を感じるが県はどう考えるか。

**【回答5】**

防犯上改善すべき点があれば改善する必要があると考えておりますが、現段階では常時全館をモニタリングするシステムを導入することは考えておりません。

募集要項4(5)において施設等を良好に維持管理することを求めており、様々な方法による防犯対策等について提案してください。

**【質問6】**

施設利用上、現行規則は不備だと思うが、改正の予定はあるか。

例)多目的ホールの有料化、会議室貸館の不可など

**【回答6】**

貸館については、三重県立熊野古道センター条例で、非常設展示室、映像ホール、会議室、和室、体験学習室の5施設が定められており、料金は条例の別表に記載するとおりです。

現在、他の施設を含めるなどの条例改正の予定はありません。

募集要項4(3)において、利用料金の額は条例の定める範囲内で知事の承認を受けて定めることができることになっておりますので、無料とすることも可能です。一方、募集要項3(7)でセンター利用に係る料金は指定管理者の収入となり、収入の確保を図る必要があるとも記載しています。

以上のようなことを勘案し、利用料金を提案してください。

**【質問7】**

各年度指定管理費の支払方法について、

- ・規定で決まっているのか、協議で決定していくのか？
- ・月毎分割支払いは可能であるのか？

運営に関する資金繰りの心配がありますので、詳しく教えてください。

**【回答7】**

募集要項6(1)に「別途締結する年度協定に基づき支払う」こととしており、現行の年度協定においては、指定管理料の支払額、支払時期、支払方法を定めています。現在は、4月に指定管理料の5割、残金は9月に概算払いしています。

なお、協議のうえで月毎の分割支払いは可能です。

**【質問8】**

維持管理費における、修繕の費用負担は50万円まで管理者負担と決まっていますが、

例えば、トイレの身障者用ベッドや、授乳設備、ベンチの増設といった要望があり必要とされる場合、50万円以内の見積もりでも県費でご負担いただけるのでしょうか？

**【回答8】**

利用者からの声、要望についてはできるだけ改善していく必要があると考えておりますが、現在、例示に挙げていただいたトイレの身障者用ベッド、授乳設備、ベンチの増設は考えておりません。

今後、利用者からの要望が多く、改修工事や新規備品の購入が必要と考えられる50万円以上の大規模修繕の場合は、募集要項4(5)に記載するとおり、県と協議をして対応していくこととなります。

**【質問9】**

現在の施設において主に次の3箇所に、構造上または管理上の不備がみられます。これらは指定管理引継ぎ時に改善して次の管理者にお渡しいただけるのでしょうか？

1. 木造建物外部に、多くの「カビ」が発生しています。放置しておくとう腐食の原因となります。
2. 建物前広場の「野芝」が施肥不足で黄化しつつあります。
3. 建物内特に空調機の吸気口が、フィルター等ホコリが付着しています。年度末までに改善されるのでしょうか？

**【回答9】**

カビの発生については、県で除去対策の必要性等を判断したうえで、適宜対応することとします。

現行の管理運営については、芝生も含めた樹木管理、設備の保守管理の管理水準を確保することになっており、管理水準の確保については、平成22年1月から3月までの引継ぎ期間の中で、旧指定管理者と協議していただくこととなります。

**【質問10】**

「平成22年4月1日以降の事業を企画し、実施するための広報活動等を行ってください」とありますが、指定管理が決定してから4月1日までの人件費や広報費等の諸経費は、平成21年度指定管理料の中で別枠予算があるのでしょうか？平成22年度指定管理料65,875千円に組み込んで申請するのでしょうか？

平成22年度分で賄うとすれば、この年度は余分に経費がかかることとなりますが、指定管理料が平成23年度と同じである件についてはどのようにお考えかお答えいただきたい。

また、センター内に勤務していない候補職員で企画・広報を行うのは実質難しいと考えられます。これらの点をふまえて県の見解をお聞かせいただきたい。

**【回答10】**

平成22年4月1日以降の事業の人件費や広報等の諸経費は平成22年度分の指定管理料で賄っていただきます。平成21年度指定管理料にその準備のための予算措置はありません。

募集要項6(1)には、5年間の指定管理料の総額及び各年度同額の指定管理料を提示しています。

平成22年度予算と平成23年度予算が同じである件については、22年度、23年度にかかわらず、5年間を通じて各年度に企画展など事業実施に要する経費と管理に要する経費の全体額をお示し、その中で工夫により運営していただくことになっていきますので、同額となっています。

4月以降、企画展など事業が展開されない期間があると、利用者へのサービスを低下させることになるので、創意・工夫のうえ事業提案をしてください。

**【質問11】**

壁面等を除く常設展示の“一時的な”配置変更、内容変更は可能か？

**【回答11】**

お示した指定管理料の範囲内での内容変更等については、県に協議してください。

**【質問12】**

映像ホールについて

DVDの再生上映は可能か？

フィルム映写機を設置しての上映は可能か？

**【回答12】**

ともお示した指定管理料の範囲内で実施していただきますが、DVDの再生上映は可能です。

フィルム映写機を設置しての上映は可能です。

募集要項4(1)ウにおいて、熊野古道及びその周辺地域の魅力などについて必要に応じ映像の上映を求めていますので、提案をしてください。

**【質問13】**

懇話会について

「県と協議の上」となっているが、県主導で実施するのか？

これまでの参加者はどのような人物が詳しくお答えいただきたい。

これまでの議事録公開はしているのか？

今後の参加者はどのように決めるのか？

一般自由参加が可能な意見交換会にしないのか？

**【回答13】**

募集要項4(1)オに記載のとおり、県と協議のうえ懇話会の開催を指定管理者に求めているもので専門的知識を有する方から意見をいただくこととしております。

前回の指定管理者選定委員会委員の方々です。

議事録公開は行っていません。

募集要項4(1)オにありますように、県と協議のうえ様々な分野の専門的知識を有する方や地域住民の方に依頼していただくこととなります。

利用者等の意見を聴いて運営改善に結びつけていただくことはとても重要なことだと考えています。

募集要項12(1)において利用者の声の把握を求めているので、アンケート実施のほか、意見交換会など一般参加者の意見を聴く場を設ける方法等を提案してください。

**【質問14】**

成果目標について、施設稼働率45%は、利用料金の発生する貸し館業務においての数字なのか？ 利用料金は関係なくイベント等の交流事業全ても含む数字なのか？

また、平成20年度実績50%についても上記に基づきお答えいただきたい。

**【回答14】**

成果目標の「施設稼働率」は、条例上貸館を行うことのできる5施設のうち、常時映像を流している場合の映像ホールを除くとともに、会議室のうち内部で利用した場合についても除いて算出しています。

利用料金と関係の無いイベント等の交流事業は、含んでいません。

平成20年度実績50%についても、同様の考え方で算出しています。

**【質問15】**

成果目標について、事業参加者数50,000人は、センター主催の事業だけではなく、共催、協賛、後援、貸し館等の各種イベントを含む数字なのか？

また、平成20年度実績65,395人についても上記に基づきお答えいただきたい。

**【回答15】**

事業参加者数は、センター主催、共催、後援、協賛等した事業の企画展、体験学習、講座・講演、交流イベントの参加者数であり、貸館事業の利用者は含んでいません。

また、平成20年度実績の65,395人についても同様です。

**【質問16】**

成果目標について

- 3 交流イベント 平成20年度実績9回
- 4 講演会、講習会、体験学習等 平成20年度実績124回
- 5 企画展 平成20年度実績7回
- 6 PRポスターの作成 平成20年度実績6回
- 7 国内外の連携事業 平成20年度実績1回
- 8 学校連携事業 平成20年度実績10校

上記実績の数字は、センター主催事業の数なのか？ 共催、協賛、後援、委託、貸し館等の各種イベントを含む数字なのか？

また、3、4、8においてはセンター外や東紀州地域外で実施された事業も含むのか？

共催等を含む数字ならば、平成20年度の各主催事業数のみをお答えいただきたい。

**【回答16】**

平成20年度実績には主催、共催、協賛、後援等した事業をあげており、貸館事業におけるイベントは含んでおりません。

交流イベントについては、主催2回、共催等7回 講演会・講習会、体験学習等については、主催123回（委託しているひのきアート76回を含む）、共催1回、企画展は主催5回、共催2回、PRポスターは主催5回、共催1回、国内外連携事業は共催1回、学校連携事業は、主催9校、共催1校です。

また、交流イベント、講演会・講習会、体験学習、学校連事業については、センター外で実施した事業を含んでいますが、東紀州地域外で実施した事業はありません。

**【質問17】**

利用者の満足度 平成20年度実績95%を算出した満足度調査はどのような利用者から調査を行ったのか？

（一般個人来館者、一般バスツアー来館者、センター事業参加者、貸し館事業参加者によって、意見等は違うと考えられる。）

**【回答17】**

アンケートについては、個人利用者、バスツアー利用者、事業参加者等特定の利用者に対して調査を行ったものではなく、利用者全般に対して記入していただいたものです。

募集要項12(1)において利用者の声の把握を求めており、利用者のサービス向上等の観点から、利用者の形態ごとに満足度調査を行うことは可能ですから提案してください。

**【質問18】**

前回の指定管理者募集の際、質問の回答で「情報誌の発行は4半期毎に、配布部数1万部程度を想定しています。配布の対象は来館者と東紀州地域の市町を予定しています。また、県が施設に配布することは現時点では考えていませんが、配布方法等ご提案があればご提示ください」とあります。

当社は、これまでの発行部数は過剰であると考えており、配布対象も見直すべきと考えております。部数や配布対象について、指定管理者側での提案・見直しは可能ですか？

**【回答18】**

情報誌の発行は平成20年度実績で、年4回、各6,000部でした。

指定管理料の範囲内での提案・見直しは可能ですので、配布部数や配布対象について提案をしてください。

**【質問19】**

案内リーフレット、センター概要書、展示物説明用リーフレット、建築物説明用リーフレット、古道案内地図、収蔵物説明冊子等の「県が想定している当面の必要部数」の見直しは可能ですか？

また、上記の中でさほど必要とされていないリーフレットを廃止し、その分の指定管理料をセンター運営上や来館者のために“本当に必要である”と思われる新たな冊子等の提案・作成に充てることは可能ですか？

**【回答19】**

必要部数の見直しは可能ですが、これらの冊子等を常備していただくよう求めており、リーフレットを廃止することはできません。指定管理料の範囲内で、センター運営に必要と考えられる新たな冊子等について提案してください。

**【質問20】**

平成18年に計画されたものであるため、来訪者の分析（P13）が古く、全体的に当時の古道客に合わせた計画がなされています。現在の古道客は個人を中心とする20才代～50才代が増えており、ファミリー、カップル等も明かに多く、旅行形態も多様化しています。こういった来訪者も含めて熊野古道の価値を伝えてゆくには、管理運営計画の更新が必要であると考えられますが、平成22年度以降に更新する予定はありますか？ 予定が無いとすれば、今後5年間のセンター運営の指針となるもの故、更新をお願いしたい。

**【回答20】**

三重県立熊野古道センター管理運営計画は、センターがめざすべき姿、センターで取り組むテーマ、事業の考え方などを取りまとめたものであり、今後のセンター運営の指針として、現段階では内容が古くなったとは考えておりません。

このため、管理運営計画を更新する予定はなく、今後5年間はこの運営計画に基づいて運営していただくこととなります。