

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:令和6年度】

※1~5:所管課記入、6:指定管理者記入、7~8:指定管理者、所管課及び指定管理者評価委員会記入

所管課	商工観光課
指定管理者	株式会社かまいしDMC

1 施設名等

施設名	箱崎白浜民泊施設「御箱崎の宿」
住所	釜石市箱崎町第3地割6番地1
電話番号	0193-27-5455
ホームページ	https://ohakozakinovado.jp/

2 施設の概要

設置年月	令和元年7月1日	根拠条例等	釜石市民泊施設条例
設置目的	三陸ジオパーク、みちのく潮風トレイル、三陸復興国立公園等当市の自然環境・地域資源を活かし、観光・体験を通じた交流人口の拡大及び市の観光振興を図ること。		
施設内容	・4人／1部屋 2部屋(部屋名:しらはま、かりやど) ・お風呂、シャワー、トイレ、リビング、キッチン		
利用料金	利用料(1泊2食) しらはま 1人 9,000円(子ども6,300円) かりやど 1人 8,400円(子ども5,800円) 利用料(素泊まり) しらはま 1人 7,000円(子ども4,900円) かりやど 1人 6,400円(子ども4,400円)		
営業日等	閉鎖期間 8月12日から8月16日まで、12月28日から翌年1月12日まで		
営業時間	午後3時から利用最終日の午前10時まで		

3 指定管理者

指定管理者名	株式会社 かまいしDMC
選定方法	公募(応募者数:1) ・ 非公募(随意指定)
指定期間	令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

4 指定管理料(決算ベース)

令和5年度(A)	令和6年度(B)	差 (B) - (A)
4,000 千円	4,000 千円	0 千円

5 指定管理者が行う業務

・箱崎白浜民泊施設の管理運営業務

6 利用実績等

(1) 利用実績

(単位:人、件、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	20	25	35	35	29	10	39	37	16	5	4	17	272
令和6年度(B)	19	21	19	33	42	13	18	18	2	9	4	11	209
増減数(B)-(A)	-1	-4	-16	-2	13	3	-21	-19	-14	4	0	-6	-63
主な増減要因等	令和5年度は、コロナ渦を抜け旅行需要の回復に伴い、宿泊需要も活発になり独自の体験プログラムを掛け合わせたツアーを造成を行うことで、利用者数を伸ばしていた。 令和6年度に入ると少しずつ利用客が減少した。コロナ渦から続いていた割引類が一切なくなり、比較的安価な旅行が可能であったことが記憶に新しく、さらにそこへ物価高騰も重なり、お客様が価格の落差を強く感じるようになったことが原因ではないかと考えられる。 また、お客様の旅行日が重なり、すでにご予約が入っていたため、お断りせざるを得なかったことも多数あった。												

(2) 利用料金収入

(単位:千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	181	207	280	295	234	90	334	320	135	44	35	128	2,283
令和6年度(B)	176	173	174	283	283	109	169	160	17	69	32	89	1,734
増減数(B)-(A)	-5	-34	-106	-12	49	19	-165	-160	-118	25	-3	-39	-549
主な増減要因等	宿泊人数が伸びなかったことが収入減少の要因であるものの経費に対して宿泊料金が安過ぎることや、一般的な宿泊価格と比較しても安価過ぎることが、根本的な課題としてある。安価な宿泊を希望するお客様層を広げることにはなるものの、一定の利益を確保できない運営形式は、宿が目指す「持続可能な観光に基づいた運営」ではないと考える。来年度は適正価格で運営していくために、質・内容と経費のバランスを鑑みた価格改定に向け準備を行っている。												

(3) 利用料金の見直し状況(対前年度比)

見直しの有無	無
(有の場合)見直し内容	

(4) 営業日・時間の見直し状況(対前年度比)

総営業日数	令和5年度 : 344 日	※ お盆8/12から8/16(5日間)まで 年末年始12/28~1/12(16日間)閉館 ※ 1日24時間の営業時間として計算
	令和6年度 : 344 日	
総営業時間	令和5年度 : 8,256 時間	
	令和6年度 : 8,256 時間	
見直しの有無	無	
(有の場合)見直し内容		

(5) サービス向上のため実施した内容

<ul style="list-style-type: none"> ・「みちのく潮風トレイル」を歩くインバウンド層へ強くPRを行うため、シンガポールの旅行社をモニター招聘し、イスラム教の方々でも食事を楽しめる「ハラール対応の食事やマナー研修会」等のグローバル対応を実施した。また、インスタグラムを中心に活躍するマイクロインフルエンサー4名を招聘し、改善点の聞き取りのほか、宿の発信を行ってもらい、新たな層への周知を図った。 ・施設までの道順をよりわかりやすくするため、地元釜石の中学生と市役所(商工観光課)と共に、看板を制作・設置した。集落の雰囲気を壊さず、アットホームさの魅力を表現するため、デザインにこだわり手作りし好評をいただいている。
--

(6) 利用者の主な声とその対応状況

<p>昨年度に続き、「女将さん手作りの新鮮な海の幸の料理が最高」、「一棟貸しで家族でゆっくり安心して過ごせたので、とてもよかった」、「女将さんの震災のお話がとても心に響いてよかった」、など、宿の最大の魅力である、女将の手料理やアットホームさ、漁村ならではの魅力に高評価をいただいている。</p>

7 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

※項目は施設の状況に応じて加除修正してください。

評価項目	指定管理者	評価	所管課	評価	指定管理者 評価委員会 最終評価
施設の目標に沿った管理運営	一棟貸しでゆったりくつろげる安心なお宿でありながら、地域とお客様、及び、地域内での交流拠点の場となるよう、地域住民と密に協議を行いながら施設を運営した。	B	漁村ならではの体験プログラムを体験できる宿として地域と連携しながら運営できている。	B	B
平等な利用の確保	昨年度に引き続き、電話受付及び「Airbnb」「STAY JAPAN」と併行して予約を取り、先着順での予約を実施した。また、女将さん直通の電話が通じない際などは、根浜シーサイドでフォローを行い、お客様の安心につなげ、迅速な対応を行っている。	A	電話受付に加え、「Airbnb」や「STAY JAPAN」を活用した予約の実施により、より多くの方が利用しやすい環境整備が行われている。	A	A
利用者サービス向上の取組み	インバウンドのお客様向けに、ハラル対応メニュー作成、食べられない食材を避けたメニューづくりや、アレルギーの有無、お子様向けのお料理についても希望を細かく伺い、女将と連携をとりながら、料理の安全安心と満足度向上を行っている。	A	外国人利用者等が増えている中で、インバウンドやアレルギーに対応したメニュー作成などにより、利用者が利用しやすい体制の構築が行われている。また、地区内に看板を設置し、初めての利用者でも分かりやすい環境が整備された。	A	A
自主事業の実施	インバウンド層獲得へ向けた、モニターツアー実施や研修会を実施し、対応力のスキルを上げた。 釜石市が掲げる「持続可能な観光」に即した自然体験プログラム造成を行うため、「Leave No Trace」研修会を実施。自然にインパクトを与えない施設管理や体験活動の創生方法を学んだ。	B	インバウンド層の獲得に向けた取組が実施されたことで、今後のインバウンド層の増加が期待される。また、「Leave No Trace」研修会の実施など、「持続可能な観光」の推進が行われている。	B	B
職員・管理体制	箱崎白浜地域の町内会長、ならびに女将や住民と密に連絡をとり、ヒアリングを常に行い、地域の安全安心を守りながらスムーズな運営を行うことができた。 また、宿のほか根浜シーサイドにて、管理運営のバックアップやフォロー、修理改善を行える体制をとっている。	B	町内会など地域との連携を図り、円滑な管理体制が構築されていることに加え、アレルギーや文化などに対応した取組が行われており、誰もが利用しやすい環境が整っている。	B	B
収支状況	利用者数と収入は減少した中で、宿泊料の低さによる安定した利益を出せていないことが課題であり、価格改定の準備を行っている。経費については、常に見直し、無駄な出費がないようモニタリングを行っている。	B	利用者や収入は減少しているものの、モニターツアーや研修会など、今後の収入増加が見込まれる新しい取組が行われている。	B	B
今年度(令和6年度)の取組み	今年度は、全国及び世界の観光動向を分析し、インバウンド対策を重点的に行った。地域におけるインバウンドへの理解も、少しずつ表れている。それらの影響は、来年度以降の長期的な効果として表れてくるであろうと予想している。	B	外国人インフルエンサーを招聘したインバウンド向けのモニターツアーを実施したことに加え、外国の旅行社を招聘した外国食文化のマナー研修会を実施するなど、インバウンドの受け入れ体制の強化が図られている。	B	B

総合評価	<p>利用者の宿泊後アンケートからは、手作りで豪華な海鮮料理や女将さんのホスピタリティに関して、利用者の満足度は非常に高く保っている。</p> <p>さらにインバウンド向けなどにブラッシュアップしながら、利用者数及び収入を増やす根本的な施策を行っている。</p> <p>また、今年度はインバウンド対応も含め、以下を専門家の指導のもと、計画的かつ積極的に進めており、来年度の改定を目指している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・HP、チラシの改定(日本語・英語) ・価格改定(安価過ぎるので適正価格に) ・トレイルへのサービス、設備の向上 ・Instagramの効果的な情報発信 	B	<p>電話受付に加え、「Airbnb」や「STAY JAPAN」を活用した予約の受付の実施により、より多くの方が利用しやすい環境整備されたことに加え、外国人インフルエンサーを招聘したインバウンド向けのモニターツアーや外国食文化のマナー研修会を実施するなど、インバウンド受け入れ体制が強化された。また、インバウンドにも対応した案内看板を設置したことにより、誰もが分かりやすい環境が整備された。</p>	B	B
------	--	---	---	---	---

〈評価分類〉 A : 仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
 B : おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適切な管理運営が行われている。
 C : 仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
 D : 仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

8 効果と課題

項目	指定管理者	所管課	指定管理者評価委員会
制度の効果	<p>開館当時から継続して、女将をはじめ地域住民と密に対話を行いながら運営することで、地域との信頼度を良好に保ちながら施設運営を行うことができている。</p> <p>また、新鮮な海鮮料理はもちろん、館内の清潔度を高く保ち、安心安全な環境を保持しながら、一棟貸しのくつろげるお宿の魅力を伝えることができている。</p>	<p>漁村ならではの体験プログラムの提供や、海鮮料理の提供により、箱崎白浜地区の魅力を生かした施設運営がされている。そのため、宿泊しながら漁業体験やトレッキングなどの体験プログラムを提供できる宿として、利用者からの評価も高く、注目度も上がっている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者制度の効果が発揮されている。 ・釜石をアピールする最高の宿の魅力をPRし、継続営業してほしい。 ・地元との連携をしつつ、経費削減にも努めている。 ・利用者にとって価値の高い体験を提供している。 ・釜石に必要な施設である。
施設の管理運営の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に続き、地域の高齢化、及び、施設の持続的な運営と収支の観点から、次世代の担い手をスタッフとして雇うことが難しく、若手の人材育成と雇用が長期的な課題である。 ・「底冷えが激しい」「寒い冬は、風呂に追い焚き機能がほしい」「倉庫が必要」などの要望が継続してあるものの、予算上厳しい状況となっており、優先順位をつけて対応している。 ・持続可能な施設を目指し、宿泊料金の改訂が必要(来年度は新価格で運用できるよう、今年度は準備を行っている)。 	<p>町内会など地域との連携が図られているものの、体験プログラム受け入れ先や委託先の高齢化が課題であるため、次世代の人材育成に努めてもらいたい。また、利用者との減少が課題であるため、利用者が増加傾向にあるみちのく潮風トレイルを活用した取組の実施などにより、利用者との増加に努めていただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンドによる「潮風トレイル」の需要が高まっていることから、更なる取組に期待する。 ・従前からの課題、要望が早期に解決されることを期待する。 ・収支面、人材面において持続的な経営を図る必要がある。 ・女将さんの存在が宿の価値である場合、中長期的には、第2の女将さんや女将さんに代わるコンテンツづくりなどの対応が必要。 ・トレイル利用者やインバウンド呼込みには地域内外との連携が必要。 ・人材育成は難しい課題。