

## 「みなと交流館等」の指定管理者候補者選定における面接審査

### 【NPO法人港まちづくり八幡浜（以下「港ま」） 説明】

#### 港ま：1. 団体について

当団体は「港まちづくり八幡浜」と「八幡浜元気プロジェクト」によるコンソーシアム（共同体）である。「産業界の力」と「住民の力」という双方の強みを生かし、八幡浜の活性化実現のため第四期指定管理業務に取り組む。「港まちづくり八幡浜」はユニークな活動が評価され、平成26年に「ポート・オブ・ザ・イヤー」を四国で初受賞している。

#### 2. これまでの実績

第三期までの実績として、年間来場者数100万人超を達成し、令和5年1月には累計来場者数が1,000万人を突破。会議室も高稼働率を維持している。また、中間支援組織として、行政・社協・市民団体・企業との四者連携の仕組みを構築したほか、市民団体と連携した「まちぐるみ」のイベントや、港から市街地への回遊を促す観光事業などを実施し、快適な施設環境を提供してきた。

#### 3. 事業計画の基本方針

「八幡浜みなと」を核として賑わいを市全域に広げ、市民の誇りを醸成することを目指す。地域資源と団体の強みを生かし、「市民が活躍できる舞台づくり」を推進し、八幡浜全体の活性化に繋げる。基本方針として、以下の8つの重点項目を掲げる。(1) 誇りと愛着の醸成 (2) 住民主体の活動推進 (3) 賑わい創出と交流人口の増加 (4) 新フェリーターミナルとの動線連携 (5) 施設外・保内地区を含めたエリア連携 (6) 防災・地域センター機能の強化 (道の駅第3ステージ) (7) 高いサービスの提供 (8) SDGs への貢献

#### 4. 業務ごとの方針

- (1) **中間支援業務** 市民の強みと経験が生きる地域活動を育み、多様な主体との連携により、地域に好循環を生む拠点へと進化させる。団体のライフサイクルに応じた支援や新たな担い手育成、戦略的な情報発信等を行うことで、地域課題解決力の向上と活動の持続可能性向上を目指す。
- (2) **イベント・プロジェクト業務** 商店街や周辺地域を巻き込んだイベントで人の流れを創出し、地域の方々と共に企画・開催する。「みなと」主催の月1回イベントのほか、大島や中心商店街等とも連携し、まち全体の活性化と交流人口の増加を図る。
- (3) **観光業務** 課題である市内街並みガイドの確保・育成に取り組む。動画を中心とした情報発信やインバウンド対応を強化し、観光客の周遊促進と満足度向上を目指す。また、高齢化するガイドの知識や経験を映像で記録・保存し、若者世代が活躍する場を創出することで、世代継承の仕組みを構築する。

#### 5. 大島交流館の業務方針

- (1) **中間支援業務** 「無子高齢化」やデジタル人材不足という課題に対し、情報発信代行などのデ

デジタルサポートや、島外団体とのマッチング支援を行い、地域活動の継続を支える。

- (2) **イベント・プロジェクト業務** 定期便の欠航リスクや天候等の課題を考慮し、旧小学校プール等の未利用施設や耕作放棄地を活用した農業体験イベントなどを開催し、リピート来島者を増やす。
- (3) **観光業務** SNS等を活用し、島の魅力や釣果情報、サイクリング情報を発信することで新たな観光客を誘致する。国指定記念物「シュードタキライト」の活用も図る。

## 6. 全体の管理運営体制

- (1) **利用者サービス** 予約システムの導入と並行し、利用者のニーズに合わせて市内の他施設を案内するなど、利用者本位のサービスを提供する。子ども、障がい者、高齢者、外国人など、特に配慮が必要な方への職員教育を徹底し、サービス向上に努める。
- (2) **安全・危機管理** 平時は年2回の消火訓練を実施。緊急時はBCPに基づき、職員の役割を明確化するとともに、トロール会議や周辺道の駅との連携を強化し、防災体制を強化する。
- (3) **連携・その他** 苦情解決責任者を館長とし、再発防止と業務改善に努める。未整備部分のLED化やリサイクル活動を推進する。専門性の高い業務は適切に第三者へ再委託する。人員は、みなと交流館8名、大島交流館2名の計10名を配置し、指定管理料（年額48,721千円）を基に収支計画を立てる。

### 【質疑応答】

委員：第三期までと比べて、今回の第四期の計画で特に力を入れた点、もしくは新たに新規事業として取り入れた点は何か。

港ま：中心商店街や地域クラウドとの連携など、今までできてなかったことを再度入れ込んだ。また、新規事業としては、道の駅の第3ステージとして、BCPを策定することを考えている。

委員：重点項目内に保内エリアと中心商店街等との相互送客で相乗効果を創出するとあるが、具体的に相互送客をどのようにするのか。

港ま：保内エリアの「みなせ」と情報共有やイベント等で連携し、相互の来客者に対し、それぞれの紹介・案内を行い、来客の往来の流れを作る。観光ガイドの育成についても相互連携を図る。

委員：大島交流館の情報発信について、今後、やっていきたいことは何か。

港ま：別府・臼杵～みなと～大島への観光客の流れを狙ったスタンプラリーを実施し、九州との繋がりはできている。今後は島への来客や帰省者などの来島者を中心に情報発信を実施する。みかんアルバイターへの情報発信も注力する。

委員：現在、第二駐車場として活用しているスペースに回転ずしの建設を予定しているが、その間の駐車スペース確保をどのように考えているか。

港ま：大きなイベントは、学校のグラウンドなどを臨時駐車場とし、来場者をバス等でピストン輸送するよう対応したい。その外については、随時、市と協議して対応したい。

委員：周辺にスケボーパーク、3×3バスケットコートを整備を予定しているが、若い世代の利

用者との交流をどのように考えているか。

港ま：若者からの申し出があれば、年に1度、大会などを開催し、エリア全体で運営する形を形成するなど、若者とコミュニケーションをとりながら実現していきたい。

委員：海の駅を単身で利用される方への係船サポートを考えているか。要望があれば対応可能か

港ま：開設間もないため、そういったニーズを把握していないが、今後、様々なニーズがあれば水産港湾課と協議の上、可能性のある施設として対応していきたい。

委員：授乳室の設置によって、会議室が1室減少したことによる影響や授乳室の利用者の声を教えてほしい。

港ま：授乳室利用者からは、「室内は広く、施設の最奥部にあるため、子どもの泣き声などに対する心配が少なく安心して利用できる。」と大変好評である。会議室の利用状況は、運用率が非常に高く、中央公民館等を利用されていた方が利用されるなど、ニーズが増加している。ホールを分割利用するなど、工夫しながらバランスよく運用している。

委員：インバウンドの増加による海外からの来客に対する職員の対応についてお伺いしたい。

港ま：駅やフェリー乗り場への順路などのオーソドックスな質問については、あらかじめボードで絵や文字を用意して対応している。対応の6割程度はオーソドックスな質問に含まれる。その他の質問は、ツールを活用し対応している。傾向としては、アジア系からヨーロッパ、アメリカなど、多種多様な地域の方々が訪れ、今後は職員のレベルアップも検討していきたい。

委員：南海トラフ巨大地震等による津波災害時の避難計画やその訓練などの対応について聞かせてほしい。

港ま：愛媛大学の学生と連携し、観光案内も兼ねた避難ルートの動画作成を手掛けている。市や消防組織と連携して、みなっとエリアや大島交流館においても対応していきたい。

委員：収支計画において、人件費2,660万円は10人分と記載されているが、この金額で人材を確保することは困難と思うが、どのように考えているか。

港ま：金銭的には決して多くはなく、人材確保は難しい問題ではあるが、NPO法人であることを踏まえ、社会性、公益性を考慮し、地域貢献や遣り甲斐を感じて頑張っている。アウトソーシングできるところは直接雇用でない形態も考えていかないといけない。

委員：資料中の皆さんが作業している写真2種について、活動内容を教えてほしい。

港ま：1枚目は、「サンタクリーン事業」として、みなっとの看板清掃作業をサンタの恰好や赤いものを身につけ行っている。社会貢献事業として、犯罪歴のある青年の社会復帰を後押しする事業として年2回取り組んでいる。2枚目は、大島地区の方々と協力して年2回実施しているビーチクリーン作業を映したもので、大島交流館が募集したボランティアの方々も一緒に作業している。

### 【採点結果】

NPO法人港まちづくり八幡浜 合計1,240点(1,500点満点)

NPO法人港まちづくり八幡浜を、みなと交流館等の指定管理者候補者として市長に報告することについて、全会一致で決定。