

---

○議長（渡辺文彦君） 休憩前に引き続き会議を開きます。

（午後1時00分）

---

◎議案第54号の上程、説明、質疑、討論、採決

○議長（渡辺文彦君） 日程第7 議案第54号 公の施設の指定管理者について(伊豆まつぎき荘)件を議題といたします。

○議長（渡辺文彦君） 議案の朗読は省略して提出者から提案理由の説明を求めます。

○町長（長嶋精一君） 議案第54号 公の施設の指定管理者について(伊豆まつぎき荘)についてでございます。

詳細は担当課長より申し上げます。

（企画観光課長 深澤準弥君 提案理由説明）

○議長（渡辺文彦君） 以上で提案理由の説明を終わります。

これより質疑に入ります。

質疑を許します。

○1番（田中道源君） 3ページのところですね、施設の運営について、ちょっと質問させていただきたいと思います。2番のサービスを向上させるための方策としまして、『職員の接遇研修を実施するとともに・・・』と触れられているんですけども、先日ですね、副支配人の方とちょっとお話をさせていただく中で、研修をしっかりとしてほしいよという要望を出させていただいたんですが、それについてのしっかりとしていただけるかどうか、改めて確認っていうのも変な話ですけど、お答えいただけますでしょうか。

○企画観光課長（深澤準弥君） 本来であると、指定管理者の方に指定管理をする形なんですけど先ほど申し上げました通り、昨年度、町としても関わるといったことを何度か議員の皆様にもお知らせしているところがございますので、そういった働きかけおよび実際にその研修の内容についても、深くちょっと入り込ませていただいて、どういった研修が必要かといったことも含めて指導指示をしてまいりたいと思っております。できるだけ近いうちとか、実は9月30日まで緊急事態宣言が延長ということになりましたので、お客様の足が10月までは多分向いてこないだろうという中で、そういう時間を上手く活用させていただいて、ちょっと働きかけができるようにしたいとお考えでございます。

○1番（田中道源君） ぜひよろしくお願ひしたいと思います。それで、これは私からの提案

というか、こういうのどうでしょうっていう話なんですけど、必ずしもそうしてくれってこと、それをしろってことではないんですが、他所のですね、宿泊施設特に、成功してるどころであったり、同じような観光地であったりとか、その選定っていうのは、お任せいたしますが、他所へ従業員の方々連れて見に行くことをぜひしていただきたいなと思います。その効果としましては、純粹にその『他所の良いところを学んでくる』っていうのが一つありますけども、他所に行くことで、今まで当たり前で、自分たちの良さっていうのも、改めて気づくことになるかと思います。外に出て初めてこちらのことがわかることが築けて、それこそ『まつぎき荘らしいおもてなし』ってものに本当に気づくことができるんじゃないかなと思いますので、なかなかですね松崎にいますと、松崎の常識になってしまうと思いますので、他所に行くってことをちょっとぜひ取り入れていただきたいなと思っております。細かいことは、本当に経営する振興公社の方々で、詰めていただけたらと思いますけど。できれば私も一緒にそれに参加させていただけたらと思います。

以上でございます。

○5番（深澤 守君） ちょっと私の感想を述べさせていただきたいんですけど。今まつぎき荘の状態見てると、少し経営理念というか、よくあの社是とかそういうものってのがあると思います。今まつぎき荘にはそのような明文化されたようなものはないですよ。有名なリッツカールトン、六本木にある。必ず職員は、正確な名称忘れましたがクレドととかいう、要はホテルリッツに入るときにしっかり覚えて、その理念のもとに接客をしていくという。ですから、全世界のホテルリッツの従業員はそれを必ず胸にしまって、接客にあたってることがございます。まつぎき荘もそこまではやれとは言いませんが、やはり共通の理念、企業理念みたいなのをしっかり確立して、やっていっていただきたいと思うんですが、その辺はいかがでしょうか。

○企画観光課長（深澤準弥君） まさにその通りでございます。先日も鈴木議員からも『伊豆まつぎき荘らしいおもてなしとは、なんぞや』という話もありまして、その部分のぜひマニュアル化をして、一目瞭然で、皆さんがそこへ向かえるようなサービスのマニュアル等も必要じゃないかというようなご指導もいただいておりますので、そういったところも含めて、今のクレドの関係もそうですけれども、ある程度職員がみんな共通して持てるような目標というものは、必要かなと考えてございますのでその辺をまたマニュアルのことも含めてですね、ぜひ指導しいければと。一緒にそこを考えていければと思いますので、またいろいろとご指導いただければと思います。

○5番（深澤 守君） 少しちょっと事例を出させていただきたいんですが、町長、『湯布院の奇跡』っていう本読まれたことございます。もし読んでなかったらちょっと読んでいただければ幸いなんですけど。湯布院って今はすごく有名ですけど、何年か前はもうひどい状態で、観光客も別府までは来るけど、湯布院までは来ないっていう状態が続いたそうです。その中で、ある人が自分の力でこれはまずいと・・・一生懸命岩風呂を作って、そこからお客さんが入って、それを見習う他のことを影響を受けた人たちがいろいろなことをやり始めて、今の湯布院になったという成功事例を『湯布院の奇跡』という本の中で、読み取れます。コロナ終わった後に、新しい観光価値が、違う観光っていうのを示していかなければ、多分松崎は取り残されるんじゃないかと思います。

もう一点、町長は、農林業と観光の一体推進という話をしております。現状松崎の観光を見ると、果たしてそれが一体となって松崎らしい料理を出してるか、ちょっと疑問があります。そこでまつぎき荘が模範を示して、成功することを示せば、他の人たちも真似してくるんじゃないか、湯布院にみたいにまつぎき荘も真似れば自分たちも成功できるというふうに思えるんじゃないかと。ぜひまつぎき荘は、松崎町の観光の見本になっていただきたい。

ぜひそのことを決意していただいて、5年間のまつぎき荘の運営に当たっていただきたいと思いますが、町長その辺の決意表明していただければ、我々もすごくまつぎき荘の指定管理について賛成しやすいんですけど、町長いかがでしょうか。

○町長（長嶋精一君） 大変ありがたいをお言葉と受け止めております。私の進めてきた。農林水産観光業の一体推進というのは、おっしゃる通り道半ばでございます。従ってこれからもコロナが交わって、東京方面からお客さんが来なくなってしまうと、全く観光として成り立たなくなってしまうということは、非常にこれはまずいわけございまして、その間、やはり今深澤議員が出されたことをです、しっかりとやっていきたいなど。湯布院、溝口さんという方ですかね。『湯布院の奇跡』っていう本はまだ読んでないですけども、ぜひ参考にさせていただきたいと思います。素晴らしいまちづくりをしたわけですので、大いに参考になると思います。決意表明っていうか、大いに参考をさせていただいて、立派なまつぎき荘にしていきたいなど、このように思っております。

○2番（鈴木茂孝君） 3ページの施設の運営について、3『利用者の要望把握および実現策』というところで、利用者の要望は3通りの方法で把握しますと。①がお客様の直接の声かけ。②はお客様アンケート。③Webサイト上の口コミ要望ということです。私、先日の一般質問で松崎町の夕御飯を食べたときに、松崎町の食材を使っているのにも関わらず、そ

の記載がないよというお話をしました。その中で、じゃあ誰がそれを責任をもって最後までまつぎ荘の中で、こう書いてないよ。とか、お客様の要望は直ってないよっていうのを、責任を持って、ちゃんと追求していくのか、やはりさっき言われた施策、まつぎ荘の方針のマニュアル化と同時に、やはり責任所在というものはっきりさせて、この苦情とか、苦情ですね。苦情に関しては、誰々がきっちりと責任を持って最後まで見ていくと、いうところをやっぱりやっついていかないと、あやふやになって、誰が責任取ったのかわからないという状況が一番よくないと思いますので、その辺もしっかりと責任の所在をはっきりするというような構築をしていただきたいなというふうに思います。その辺についてはいかがでしょうか。

○企画観光課長（深澤準弥君） ありがとうございます。まさにその通りでアンケートを取って報告が上がってきて、それがまた翌日に同じアンケートがあるというようなことが何度かありました。そこについては、これはなぜ改善できないのかというようなことと、前にも運営委員会等でも話がありました、すぐ対応できることとそうでないもの、もちろんありますけれども、なぜすぐ対応できることが、翌月まで持ち越されるのかといったことを問題定義はさせていただいています。ですので、今言ったようなところでですね、いわゆる改善点、課題もしくはそういった要望等がアンケート等で吸い上げられたあと、どういう形で対処したのか、そしてその結果どうなったのかといったことをきちんと見直しができるようなチェック体制を構築するよというよなことを、これから推奨して、なおかつそういったマニュアルというかチェックリストみたいなのは、どこのホテルでもお持ちですので、そういったものを参考にして、ぜひチェックをしていくような体制作りをしていくように指導はさせていただくつもりでございます。

○7番（藤井 要君） 町長がですね、まつぎ荘の理事でもあります。いろいろの理事長であります。本来でしたら、このまつぎ荘もですね、独立採算できるような状態が、一番良いベストの方法かなと思っておりますけれども、やっぱりですね、日頃の勉強等いろいろあるでしょうけれども、やっぱり自分たちの会社は自分たちが守るというようなですね、そういう理念を皆さん職員ですね一体となってもらって、そして、給料も上げてく。黒字になればボーナスも出すよと。そういうですね、飴と鞭というとおかしいかもしれませんが、そういう精神でですね、町長は、理事長として職員を可愛がり、また、町のために町の顔として、一生懸命やってくれよと。そういうよなことをですね、常日頃、やってもらいたいなと。先ほど、所信表明ではありませんけども・・・ということで、言いましたけれど

も、町長そのくらいの気迫を持ってやってもらいたい。

もう一度、これからのまつぎき荘、俺はこういうふうにしていくんだというような決意表明があれば、お願いしたいと思いますけども。

○町長（長嶋精一君） 先ほど深澤議員から、お話があった参考になるお話がありまして、その通りと思ひましてね。やってまいります。

決意表明というよりも、まつぎき荘は、松崎町の代表的な宿泊施設でございます。したがって、他所の人から、あるいは他の町民からも見ても、あそこに行けば大丈夫だというようなね、おもてなしができるようなそういうふうな職員。一人一人に、指導していきたいと思ひます。やはり、おもてなしとそれから自分たちの明るさというか、そして食事の提供、地元の食材を使った提供というものは、必須だと思います。そこに自信を失わないようにね。職員が自信を失わないような形でもって指導をしていきたいし、また議員の皆さんも温かい目で一人一人に、指導をしていただきたいなと思ひます。いろいろとこれからもよろしくお願ひいたします。

○議長（渡辺文彦君） 質疑がないようでありますので、質疑を終結したいと思います。これにご異議ございませんか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

○議長（渡辺文彦君） 異議なしと認めます。

よって、質疑を終結いたします。

これより議案第54号 公の施設の指定管理者の指定について（伊豆まつぎき荘）討論に入ります。

まず、本案に対する反対討論の発言を許します。

（発言する者なし）

○議長（渡辺文彦君） 反対討論なしと認めます。

次に、本案に対する賛成討論の発言を許します。

○2番（鈴木茂孝君） 私は本案に賛成いたします。コロナの影響により、非常に厳しい経営を強いられており、大変なご苦勞をされていると思ひます。しかし、お客様目線を大事にお金をかけなくても、できることはたくさんあります。来て良かったと思えるまつぎき荘を目指して、一步一步頑張っていたきたいという思いを込めまして、賛成させていただきます。

○議長（渡辺文彦君） これをもって討論を終了します。

これより議案第54号 公の施設の指定管理者の指定について（伊豆まつぎ荘）についての件を挙手により採決します。

本案は原案のとおり認定することに賛成の諸君の挙手を求めます。

（挙手全員）

○議長（渡辺文彦君） 挙手全員であります。

よって、本案は原案のとおり可決されました。

暫時休憩いたします。

（午後1時23分）

---