

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|------------------------|--|
| 施設名 | 下関市豊田町道の駅蛍街道西ノ市 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| 指定管理者 | 団体名称 株式会社豊田ふるさとセンター |
| | 代表者 代表取締役 三木 潤一 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| モニタリングの実施方針・方法等 | 本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |
| 担当部課 (問合せ先) | 豊田総合支所地域政策課 |
| | TEL : 083 - 766 - 1055 |
| | E-mail : ttchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp |

目標値の達成度

指標：施設利用満足度

(単位：%) 小数点第2以下四捨五入

| | R1年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 |
|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| 目標値 | 80 | 75 | - | - | - |
| 実績値 | 69.0 | - | - | - | - |
| 差 | 11.0 | - | - | - | - |

指定管理者制度導入1年目の令和元年度は、経営改善計画に沿った業務改善等により、前期アンケート調査結果が施設利用満足度72パーセントと改善の成果が見え始めていたものの、令和2年1月からの温浴施設改修工事や、新型コロナウイルスの影響が大きく、後期アンケート調査結果が66パーセントと大きく落ち込み、実績値が目標値に達しませんでした。地域に根差した施設として、令和2年8月から再開する温浴施設を中心とし、新たなイベント開催や、魅力・特色ある飲食メニューの開発、キャッシュレス決済の導入など、提供するサービスの質の向上、施設利用者数の増加及び施設利用満足度の向上に努めることを求めます。

モニタリングの総合コメント

本施設の設置目的は、本市の歴史、文化等を後世に伝え、新しい地域個性の形成を目指すとともに、市民と来訪者との交流を通じて住民生活に潤いと憩いを提供し、もって市民の福祉の向上、地域経済の活性化を図ることです。管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。

業務内容については、法令等を遵守し、道の駅利用者と地元をつなぐ手作りの参加型イベントを多数企画するなど、様々な努力が確認できました。また、令和2年1月からの温浴施設改修に伴う休止に加え、新型コロナウイルスの影響により客数が減少する中、感染症予防対策を実施しながらサービス向上や集客のための創意工夫に取り組む姿勢は評価できます。中でも、物販及びパン・喫茶部門は新商品の開発や、売上分析による販売品・販売数の調整を行うなど、きめ細やかな取組が奏功し、売上及び客数実績は対前年比100%超となるなど、努力されています。今後も指定管理者の特色を活かしながら、さらなる企画運営の充実を図ることを期待します。

収支については、主要施設である温浴施設が大規模改修により休止（令和2年1月～令和2年7月）しており、さらに新型コロナウイルスの影響もあり客数も対前年比3万1千人減少しました。昨今の厳しい社会情勢や温浴施設の休止などがありながらも、年間約70万人の集客力がある点は評価できます。引き続き、経営改革を推進するとともに、さらなる努力や創意工夫の継続を期待します。

今後の業務改善に向けた考え方

令和2年度以降も、本施設の設置目的を達成するため、業務のさらなる向上充実を図り、利用者が安心して利用できるよう、指定管理者の特色を活かし、魅力的で利便性の高い施設を運営し、地域の活性化に資することを引き続き求めます。ソフト面では飲食部門における新規メニューの改善や開発などのほか、利用者のニーズを把握した売り場づくり、品揃え強化など、利用者の満足度向上に繋げるべく取り組むとともに、職員が働きやすい環境づくりや部門間による連携を密に行うなど、道の駅全体の体制強化に努めるよう求めます。ハード面では、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断しますが、施設や設備が老朽化する中、施設利用者の安全確保と管理コスト削減の観点からも、各種マニュアルの定期的な見直し等、適正な施設管理を行うよう求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の安全・維持管理等、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう努力していました。施設の運用については、毎月イベントの企画運営など集客に努めていましたが、主要施設である温浴施設の一部休止や、新型コロナウイルスの影響もあり、延利用者は対前年比3万1千人減少しました。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

指定管理者が掲げる「休憩」「情報発信」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ拠点として、また「安らぎ・癒し・利便性」を提供する施設として機能すべく、施設運営の取組に対する努力が多く見られます。施設の快適な利用のための環境整備を始めとして、季節ごとに特色のある参加型イベント、地域の特性を活かした交流イベントの開催など話題性のある企画を実施し、利用促進に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持及び見直しに努め、関係法令等を遵守して適切に管理していました。職員の人事評価の試験運用を開始するなど、職員の勤務意欲を向上させる新たな取組も評価できます。情報コーナーに職員を配置し、施設利用者に情報提供を行うなど、地域のハブとしての施設の役割を果たすよう努めていました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理され、経理関係調書も整理保管されています。今後も条例等の規定を遵守し、マニュアルの充実や職員研修等により、適正な事務及び経理の執行に努めることを求めます。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

入館者の安全を確保するための施設の保守点検、修繕等も適切に実施しており、施設の不具合等は適宜市へ報告が行われています。緊急時に迅速かつ適切な対応がとれるようマニュアルが作成され、各部所に整備されています。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策についても、消毒液やパーテーションの設置、職員や利用者への感染予防周知・啓発など、適切な対応がなされている点は評価できます。

社会性(環境等への配慮)

冷暖房器具のフィルター清掃・温度設定の徹底、不要箇所の電気の消灯、LED電球への取替え、冷蔵庫の温度設定の徹底、節水コマの設置など省エネの取り組みを実施していました。また、施設及び設備の保守点検を実施するとともに、施設内の植栽を常に良好に保つよう取り組んでいます。今後も引き続き環境等への配慮に努めることを求めます。

事業収支

経済性

事業収支について、上半期は経営改革の成果等により利用者数、収入ともに改善がみられるものの、下半期は温浴施設の改修に伴う休止と、新型コロナウイルスの影響で、売上、客数ともに大きく減少し、通期としては赤字となっています。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に実施しながら、再開する温浴施設を効果的に運用し、安定的かつ継続的な管理運営を行うことができるよう、更なる経営改善に努めることを求めます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された財務諸表等を分析した結果、適切に会計処理されていましたが、大幅な損失を計上したことで運営資金不足を生じる可能性があります。更なる利用者の増加、経費の削減、売上の増加に努め、より一層の経営の改善を求めます。集客施設は、経済環境の変化による影響を強く受けるため、昨今の社会情勢や利用者のニーズをより敏感に感じとり、広報戦略や販売促進に繋げていながら、各部門の経営改善と利用者の獲得に努めることを求めます。

令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|----------------------------------|--|
| 施設名 | 下関市豊田町道の駅蛸街道西ノ市 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| 指定管理者 | 団体名称 株式会社豊田ふるさとセンター |
| | 代表者 代表取締役 三木 潤一 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| モニタリングの 実施方針・方法 等 | 本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |
| 担当部課 (問合せ先) | 豊田総合支所地域政策課 |
| | TEL : 083 - 766 - 1055 |
| | E-mail : ttchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp |

| | | | | | |
|--|--------|-------|------|------|------|
| ■ 目標値の達成度 | | | | | |
| □指標：施設利用満足度 (単位：%) ※小数点第2以下四捨五入 | | | | | |
| | R 1 年度 | 2 年度 | 3 年度 | 4 年度 | 5 年度 |
| 目標値 | 80 | 75 | 80 | - | - |
| 実績値 | 69.0 | 74.0 | - | - | - |
| 差 | △ 11.0 | △ 1.0 | - | - | - |
| <p>指定管理者制度導入2年目の令和2年度は、令和2年4月25日から5月19日まで休館、それ以降は時短営業など、新型コロナウイルス感染症拡大の動向を注視しながらの運営となりました。利用者アンケートでは、前期の満足度75%、後期の満足度が73%で、実績値は74%となり目標値に達しませんでした。令和2年8月から温浴施設がリニューアルオープンしたものの、新型コロナウイルス感染症の影響によるイベント制限やレストラン施設等の一時休止などもあり、通年での効果的な運営が十分ではなかったと考えます。地域に根差した施設として、提供するサービスの質の向上、施設利用者数の増加及び施設利用満足度のさらなる向上に努めることを求めます。</p> | | | | | |

| | |
|---|--|
| ■ モニタリングの総合コメント | |
| <p>本施設の設置目的は、本市の歴史、文化等を後世に伝え、新しい地域個性の形成を目指すとともに、市民と来訪者との交流を通じて住民生活に潤いと憩いを提供し、もって市民の福祉の向上、地域経済の活性化を図ることです。管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。</p> <p>業務内容については、従来の業務に加え、新たな事業や取組みが確認できました。物販及びパン・喫茶部門における新商品の継続的な開発やキャッシュレスシステムの導入、令和2年8月の温浴施設リニューアルオープンに伴うスタンプカード等の刷新、休憩スペースへのマッサージ機導入などに加え、LINE公式アカウントの開設など、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、様々な創意工夫やきめ細やかな分析に基づく企画運営等に積極的に取り組む姿勢は評価できます。</p> <p>収支については、令和2年度の営業利益は△2,866万2千円と大幅な損失となりましたが、国や県、市からの各種支援金等もあり、最終的な純利益は1,009万8千円の黒字となりました。一方、来客数は昨対比△25% (△16万6千人) の50万8千人と、大幅な減少となりました。</p> <p>今後も引き続き経営改革を推進するとともに、指定管理者ならではのさらなる努力や創意工夫の継続を期待します。</p> | |

| | |
|--|--|
| ■ 今後の業務改善に向けた考え方 | |
| <p>令和3年度以降も本施設の設置目的を達成するため、業務のさらなる向上充実を図り、利用者が安心して利用できるよう、魅力的で利便性の高い施設を運営し、地域の活性化に資することを引き続き求めます。ソフト面ではSNSを活用した情報発信力の強化、トレンドやニーズを反映した売り場づくり、地域随一の品揃え強化など、利用者の満足度向上に注力するとともに、職員が働きやすい環境づくりや部門間による連携をより一層密にするなど、道の駅全体の体制強化に努めるよう求めます。ハード面では、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断しますが、施設や設備が老朽化する中、利用者の安全確保と管理コスト削減の観点からも、中長期的な修繕計画を策定し、今後の適切な維持管理が可能となるよう求めます。</p> | |

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の安全・維持管理等、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう努力していました。施設の運用については、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休館や時短営業により、延利用者数は対前年比16万6千人減少し、50万8千人となりました。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

指定管理者が掲げる「休憩」「情報発信」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ拠点として、また「安らぎ・癒し・利便性」を提供する施設として機能すべく、施設運営の取組に対する努力が多く見られます。施設の快適な利用のための環境整備を始めとして、四季折々のイベントや、新たに取得したLINE公式アカウントを活用した周知広報など話題性のある企画を実施し、利用促進に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持及び見直しに努め、関係法令等を遵守して適切に管理していました。新たな人事評価の運用により評価基準を明確にし、職員の勤務意欲を向上させる取組も評価できます。新型コロナウイルス感染症の影響により情報コーナーの職員配置を中止したことに代わり、LINEやInstagramなどのSNSを活用した、より多くの対象者に向けたより広域的な情報発信に、積極的に取り組んでいました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理され、経理関係調書も整理保管されています。今後も条例等の規定を遵守し、マニュアルの充実や職員研修等により、適正な事務及び経理の執行に努めることを求めます。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための施設の保守点検、修繕等も適切に実施しており、施設の不具合等は適宜市へ報告が行われています。温浴施設における応急処置等の訓練を実施するなど、緊急時に迅速かつ適切な対応がとれるような態勢が各部所で取られています。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、消毒液やパーテーション、空気清浄機や自動検温器の設置、職員や利用者への感染予防周知・啓発など、適切な対応がなされている点は評価できます。

社会性(環境等への配慮)

冷暖房器具のフィルター清掃・温度設定の徹底、不要箇所の電気の消灯、LED電球への取替え、冷蔵庫の温度設定の徹底、節水シャワーヘッドの交換など省エネの取り組みを実施していました。また、施設及び設備の保守点検を適切に実施するとともに、施設内の植栽を常に良好に保つよう取り組んでいます。今後も引き続き環境等への配慮に努めることを求めます。

事業収支

経済性

温浴施設のリニューアルによる機器更新に伴い、水道光熱費や燃料費等のランニングコストが20%以上減少したことで、客数は前年度比75%程度であるものの、営業利益は増益となりました。新型コロナウイルス感染症の影響により全体の売上、客数ともに大きく減少し、通年での営業利益は赤字となったものの、新型コロナウイルス感染症関連の支援金等の収入を加えた結果、黒字決算となりました。今後も施設の核となる温浴施設を効果的に運用し、安定的かつ継続的な管理運営を行うことができるよう、更なる経営改善に努めることを求めます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された財務諸表等を分析した結果、適切に会計処理されていましたが、新型コロナウイルス感染症関連の支援金がかかった場合、営業利益は大幅な赤字となっていました。コロナ禍で困難な状況であることは承知していますが、利用者の増加、経費の削減、売上の増加に努め、経営の改善を求めます。集客施設は、経済環境の変化による影響を強く受けるため、昨今の社会情勢や利用者のニーズを敏感に感じとり、新たな広報戦略や販売促進を企画、実践しながら、各部門の経営改善と利用者の獲得に努めることを求めます。

令和3年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|----------------------------------|--|
| 施設名 | 下関市豊田町道の駅螢街道西ノ市 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| 指定管理者 | 団体名称 株式会社豊田ふるさとセンター |
| | 代表者 代表取締役 三木 潤一 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| モニタリングの 実施方針・方法 等 | 本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |
| 担当部課 (問合せ先) | 豊田総合支所地域政策課 |
| | TEL : 083 - 766 - 1055 |
| | E-mail : ttchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp |

■ 目標値の達成度

□指標：施設利用満足度 (単位：%) ※小数点第2以下四捨五入

| | R1年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 |
|-----|--------|-------|-------|-----|-----|
| 目標値 | 80 | 75 | 80 | 75 | - |
| 実績値 | 69.0 | 74.0 | 72.3 | - | - |
| 差 | △ 11.0 | △ 1.0 | △ 7.7 | - | - |

指定管理者制度導入3年目の令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により温浴施設の入浴人数の制限を行うなど、感染拡大の状況を注視しながらの運営となりました。利用者アンケートでは、温浴施設においてはライン公式アカウントでの混雑状況のお知らせやSNS各種機能により温浴施設の良さの発信などサービスの向上に努め、リピーターの獲得に積極的に取り組んだ成果がみられ満足度85.7%と高い値でしたが、野菜市などの物販施設やレストランにおいては目標値を下回る結果となり、全体での実績値は72.3%と目標値に達しませんでした。新型コロナウイルス感染症の影響によるイベントの制限などもあり、効果的な運営、利用者の求めるサービスの提供が十分ではなかったと考えます。地域に根差した施設として、提供するサービスの質の向上、施設利用者数の増加及び施設利用満足度のさらなる向上に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

本施設の設置目的は、本市の歴史、文化等を後世に伝え、新しい地域個性の形成を目指すとともに、市民と来訪者との交流を通じて住民生活に潤いと憩いを提供し、もって市民の福祉の向上、地域経済の活性化を図ることです。管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。

業務内容については、従来の業務に加え、新たな事業や取組みが確認できました。新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、新商品の積極的な導入、新しく導入したLINE公式アカウントの活用による情報発信力の強化、スマホ決済システムの拡充による利便性の向上を行いながら、様々な創意工夫や分析に基づく企画運営等に取り組む姿勢は評価できます。今後も指定管理者の特色を活かしながら、さらなる企画運営の充実を図ることを期待します。

収支については、令和3年度の営業利益は△18,559千円の損失を計上しています。新型コロナウイルス感染症の影響もあり厳しい社会情勢ではありますが、引き続き経営改善に努めるよう求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和4年度以降も本施設の設置目的を達成するため、業務のさらなる向上充実を図り、魅力的で利便性の高い施設を運営し、地域の活性化に資することを引き続き求めます。ソフト面ではSNSを活用した情報発信力の強化、トレンドやニーズを反映した売り場づくり、地域随一の品揃え強化など、利用者の満足度向上に繋げる取組を求めます。また、利用者が安心して利用できるよう、従業員及び出荷者への安全衛生管理の徹底を図るよう求めます。ハード面では、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断しますが、施設や設備が老朽化する中、利用者の安全確保と管理コスト削減の観点からも、中長期的な修繕計画を策定し、今後の適切な維持管理が可能となるよう求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の安全・維持管理等、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう努力していました。施設の運用については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり厳しい社会情勢の中、新型コロナウイルス感染症防止対策を施して様々なイベントを実施し、延利用者数は対前年比9万2千人増加し、60万1千人となりました。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

指定管理者が掲げる「休憩」「情報発信」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ拠点として、また「安らぎ・癒し・利便性」を提供する施設として機能すべく、施設運営の取組に対する努力が多く見られます。施設の快適な利用のための環境整備を始めとして、四季折々のイベントや、SNSを活用したサービスの提供や周知広報など利用者の満足度向上につながる企画を実施し、利用促進に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持及び見直しに努め、関係法令等を遵守して適切に管理していました。人事評価の運用により評価基準を明確にし、職員の勤務意欲を向上させる取組も評価できます。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理され、経理関係調書、保守点検等に関する報告書類も整理保管されています。今後も条例等の規定を遵守し、マニュアルの充実や職員研修等により、適正な事務及び経理の執行に努めることを求めます。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための施設の保守点検、修繕等も適切に実施しており、施設の不具合等は適宜市へ報告が行われています。温浴施設における応急処置等の訓練を実施するなど、緊急時に迅速かつ適切な対応がとれるような態勢が各部署で取られています。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、消毒液やパーテーション、空気清浄機や自動検温器の設置、職員や利用者への感染予防周知・啓発など、適切な対応がなされている点は評価できます。

社会性(環境等への配慮)

冷暖房器具のフィルター清掃・温度設定の徹底、不要箇所の電気の消灯、冷蔵庫の温度設定の徹底、節水シャワーヘッドの交換など省エネの取り組みを実施していました。また、施設及び設備の保守点検を適切に実施するとともに、施設内の植栽を常に良好に保つよう取り組んでいます。今後も引き続き環境等への配慮に努めることを求めます。

事業収支

経済性

新型コロナウイルス感染症の影響により全体の売上、客数ともに減少し、営業収支は赤字となっています。施設の核となる温浴施設を効果的に運用し、安定的かつ継続的な管理運営を行うことができるよう、更なる経営改善に努めることを求めます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された財務諸表等を分析した結果、適切に会計処理されていましたが、大幅な損失を計上したことで運営資金不足を生じる可能性があります。コロナ禍や急激な物価の上昇など困難な状況であることは承知していますが、更なる利用者の増加、経費の削減、売上の増加に努め、より一層の経営の改善を求めます。集客施設は、経済環境の変化による影響を強く受けるため、昨今の社会情勢や利用者のニーズをより敏感に感じとり、広報戦略や販売促進に繋げていながら、各部門の経営改善と利用者の獲得に努めることを求めます。

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|----------------------------------|--|
| 施設名 | 下関市豊田町道の駅蛭街道西ノ市 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| 指定管理者 | 団体名称 株式会社豊田ふるさとセンター |
| | 代表者 代表取締役 三木 潤一 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| モニタリングの 実施方針・方法 等 | 本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |
| 担当部課 (問合せ先) | 豊田総合支所地域政策課 |
| | TEL : 083 - 766 - 1055 |
| | E-mail : ttchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp |

■ 目標値の達成度

□指標：施設利用満足度 (単位：%) ※小数点第2位以下四捨五入

| | R 1年度 | R 2年度 | R 3年度 | R 4年度 | R 5年度 |
|-----|--------|-------|-------|-------|-------|
| 目標値 | 80 | 75 | 80 | 75 | 78 |
| 実績値 | 69.0 | 74.0 | 72.3 | 75.3 | - |
| 差 | △ 11.0 | △ 1.0 | △ 7.7 | 0.3 | - |

指定管理者制度導入4年目の令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により落ち込んでいた施設利用者も増加傾向にあるものの、主力客層である観光客や観光バスの立ち寄りが伸び悩み、また電気代や燃料費などの物価の高騰により大変厳しい運営状況となりました。しかしながら、利用者アンケートの全体の満足度では、75.3%と目標値を上回りました。とくに温浴施設においては、LINE公式アカウントでの混雑状況のお知らせやSNS各種機能により泉質や温浴施設の良さの発信などサービスの向上に努めた結果、「第17回ニフティ温泉年間ランキング2022」山口県一位を受賞するなど、その成果がみられ満足度89.0%と高い評価を得ています。令和5年度は、地域に根差した施設として、利用者を飽きさせないイベントや、魅力、特色ある飲食メニューの開発など、提供するサービスの質の向上、施設利用者数の増加及び施設利用満足度の更なる向上に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

本施設の設置目的は、本市の歴史、文化等を後世に伝え、新しい地域個性の形成を目指すとともに、市民と来訪者との交流を通じて住民生活に潤いと憩いを提供し、もって市民の福祉の向上、地域経済の活性化を図ることです。管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。

業務内容については、従来の業務に加え、新たな事業や取組が確認できました。新商品の積極的な導入やLINE公式アカウントの活用による情報発信力の強化、スマホ決済システムの拡充による利便性の向上を行いながら、様々な創意工夫や分析に基づく企画運営等に取り組む姿勢は評価できます。今後も指定管理者の特色を生かしながら、更なる企画運営の充実を図ることを期待します。

収支については、令和4年度の営業利益は△4,811千円の損失を計上しています。物価の高騰が著しく、大変厳しい社会情勢ではありますが、引き続き経営改善に努めるよう求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和5年度以降も本施設の設置目的を達成するため、業務の更なる向上充実を図り、利用者が安心して利用できるよう、魅力的で利便性の高い施設を運営し、地域の活性化に資することを引き続き求めます。ソフト面ではSNSを活用した情報発信力の強化やトレンドやニーズを反映した売場づくり、品揃え強化など、利用者の満足度向上に注力するとともに、職員が働きやすい環境づくりや部門間による連携をより一層密にするなど、道の駅全体の体制強化に努めるよう求めます。ハード面では、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断しますが、施設や設備が老朽化する中、利用者の安全確保と管理コスト削減の観点からも、中長期的な修繕計画を策定し、今後の適切な維持管理が可能となるよう求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の安全・維持管理等、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう努力していました。施設の運用については、新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、新型コロナウイルス感染症防止対策を施して様々なイベントを実施し、延べ利用者数は61万7千人となり、対前年比1万5千人増加しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

指定管理者が掲げる「休憩」「情報発信」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ拠点として、また「安らぎ・癒し・利便性」を提供する施設として機能すべく、施設運営の取組に対する努力が多く見られます。施設の快適な利用のための環境整備を始めとして、SLのある道の駅として特色を生かしたイベントや四季折々のイベント、SNSを活用したサービスの提供や周知広報など利用者の満足度向上につながる企画を実施し、利用促進に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持及び見直しに努め、関係法令等を遵守して適切に管理していました。人事評価の運用により評価基準を明確にし、職員の勤務意欲を向上させる取組も評価できます。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理され、経理関係調書、保守点検等に関する報告書類も整理保管されています。今後も条例等の規定を遵守し、マニュアルの充実や職員研修等により、適正な事務及び経理の執行に努めることを求めます。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための施設の保守点検、修繕等も適切に実施しており、施設の不具合等は適宜市へ報告が行われています。定期的な避難訓練や温浴施設における応急処置等の訓練を実施するなど、緊急時に迅速かつ適切な対応がとれるような態勢が各部所で取られています。

社会性(環境等への配慮)

冷暖房器具のフィルター清掃・温度設定の徹底、不要箇所の電気の消灯、冷蔵庫の温度設定の徹底、節水シャワーヘッドの交換など省エネの取組を実施していました。また、施設及び設備の保守点検を適切に実施するとともに、施設内の植栽を常に良好に保つよう取り組んでいます。今後も引き続き環境等への配慮に努めることを求めます。

事業収支

経済性

支出については、光熱水費(燃料費、電気料金)が高騰し、当初計画を大きく上回る支出となっているものの、その他の経費については適切に執行されていました。収支については、新型コロナウイルス感染症の影響については回復傾向にあるものの、物価の高騰などの影響もあり、赤字となっています。施設の核となる温浴施設を効果的に運用し、安定的かつ継続的な管理運営を行うことができるよう、更なる経営改善に努めることを求めます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された財務諸表等を分析した結果、適切に会計処理されていましたが、新型コロナウイルス感染症や燃料費、電気料金をはじめとした物価の高騰などの影響により収益が下がり、損失の計上が続いているため、運営資金不足を生じる可能性があります。新型コロナウイルス感染症の影響から回復傾向にあるものの、急激な物価の上昇など困難な状況が続いていることは承知していますが、更なる利用者の増加、経費の削減、売上の増加に努め、より一層の経営の改善を求めます。集客施設は、経済環境の変化による影響を強く受けるため、昨今の社会情勢や利用者のニーズをより敏感に感じとり、広報戦略や販売促進に繋げていきながら、各部門の経営改善と利用者の獲得に努めることを求めます。

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|------------------------|---|
| 施設名 | 下関市豊田町道の駅螢街道西ノ市 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| 指定管理者 | 団体名称 株式会社豊田ふるさとセンター |
| | 代表者 代表取締役 三木 潤一 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4 |
| モニタリングの実施方針・方法等 | 本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次第のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |
| 担当部課 (問合せ先) | 豊田総合支所地域政策課 |
| | TEL : 083 - 766 - 1055 |
| | E-mail : ttchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp |

■ 目標値の達成度

□指標：施設利用満足度 (単位：%) ※小数点第2位以下四捨五入

| | R 1 年度 | R 2 年度 | R 3 年度 | R 4 年度 | R 5 年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 目標値 | 80 | 75 | 80 | 75 | 78 |
| 実績値 | 69.0 | 74.0 | 72.3 | 75.3 | 76.5 |
| 差 | △ 11.0 | △ 1.0 | △ 7.7 | 0.3 | △ 1.5 |

指定管理者制度導入5年目の令和5年度は、全体として売上高については順調に回復していますが、施設利用者数については主力客層である観光客や観光バスの立ち寄りが伸び悩み、回復にいたっていません。また、利用者アンケートの全体の満足度では、76.5%と目標値を達成できませんでした。しかしながら、温浴施設においては、過去最高の年間入浴者数を記録、「ニフティ温泉都道府県別年間ランキング」山口県総合1位を2年連続で受賞、更に「口コミ部門、ユーザー投票部門」においても山口県1位を獲得するなど、温泉の利用満足度86.5%と高い評価を得ています。令和6年度は、地域に根差した施設として、利用者を飽きさせないイベントや、魅力、特色ある飲食メニューの開発など、提供するサービスの質の向上、施設利用者数の増加及び施設利用満足度の更なる向上に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

本施設の設置目的は、本市の歴史、文化等を後世に伝え、新しい地域個性の形成を目指すとともに、市民と来訪者との交流を通じて住民生活に潤いと憩いを提供し、もって市民の福祉の向上、地域経済の活性化を図ることです。管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。

業務内容については、従来の業務に加え、新たな事業や取組が確認できました。ホームページのリニューアルやLINE公式アカウントの活用による情報発信力の強化、新POSシステムを活用した販売情報に基づく売場管理など、様々な創意工夫や分析に基づく企画運営等に取り組む姿勢は評価できます。今後も指定管理者の特色を生かしながら、更なる企画運営の充実を図ることを期待します。

収支については、令和5年度の営業利益は△1,187千円の損失ですが、前年度より3,624千円の増益となっています。物価の高騰が著しく、大変厳しい社会情勢ではありますが、引き続き経営改善に努めるよう求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和6年度以降も本施設の設置目的を達成するため、業務の更なる向上充実を図り、利用者が安心して利用できるよう、魅力的で利便性の高い施設を運営し、地域の活性化に資することを引き続き求めます。ソフト面ではリニューアルしたホームページやSNSを活用した情報発信力の強化やトレンドやニーズを反映した売場づくり、ネット通販の強化など、利用者の満足度向上に注力するとともに、職員が働きやすい環境づくりや部門間による連携をより一層密にするなど、道の駅全体の体制強化に努めるよう求めます。ハード面では、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断しますが、施設や設備が老朽化する中、利用者の安全確保と管理コスト削減の観点からも、中長期的な修繕計画を策定し、今後の適切な維持管理が可能となるよう求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の安全・維持管理等、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう努力していました。施設の運用については、毎月イベントの企画運営など集客に努めていましたが、団体利用客数の減少もあり、延べ施設利用者数は5万9千8人となり、対前年比1万9千人減少しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

指定管理者が掲げる「休憩」「情報発信」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ拠点として、また「安らぎ・癒し・利便性」を提供する施設として機能すべく、施設運営の取組に対する努力が多く見られます。施設の快適な利用のための環境整備を始めとして、温泉とSLのある道の駅として特色を生かしたイベントや四季折々のイベント、SNSを活用したサービスの提供や周知広報など利用者の満足度向上につながる企画を実施し、利用促進に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持及び見直しに努め、関係法令等を遵守して適切に管理していました。人事評価の運用により評価基準を明確にし、職員の勤務意欲を向上させる取組も評価できます。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理され、経理関係調書、保守点検等に関する報告書類も整理保管されています。今後も条例等の規定を遵守し、マニュアルの充実や職員研修等により、適正な事務及び経理の執行に努めることを求めます。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための施設の保守点検、修繕等も適切に実施しており、施設の不具合等は適宜市へ報告が行われています。定期的な避難訓練や温浴施設における応急処置等の訓練を実施するなど、緊急時に迅速かつ適切な対応がとれるような態勢が各部所で取られています。

社会性(環境等への配慮)

冷暖房器具のフィルター清掃・温度設定の徹底、不要箇所の電気の消灯、冷蔵庫の温度設定の徹底、LED照明への交換など省エネの取組を実施していました。また、施設及び設備の保守点検を適切に実施するとともに、施設内の植栽を常に良好に保つよう取り組んでいます。今後も引き続き環境等への配慮に努めることを求めます。

事業収支

経済性

支出については、省エネ機器の導入や設備の経年劣化等により減価償却費、修繕費、備品消費費が当初計画を上回る支出となっているものの、その他の経費については適切に執行されていました。収支については、新型コロナウイルス感染症の影響については回復傾向にあるものの、物価の高騰などの影響もあり、事業収支が赤字となっています。施設の核となる温浴施設を効果的に運用し、安定的かつ継続的な管理運営を行うことができるよう、更なる経営改善に努めることを求めます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された財務諸表等を分析した結果、適切に会計処理されており、経常利益は赤字から黒字に転じていますが、営業利益は赤字が続いている状態にあります。物価の高騰など困難な状況が続いていることは承知していますが、更なる利用者の増加、経費の削減、売上の増加に努め、より一層の経営の改善を求めます。集客施設は、経済環境の変化による影響を強く受けるため、昨今の社会情勢や利用者のニーズをより敏感に感じとり、広報戦略や販売促進に繋げていながら、各部門の経営改善と利用者の獲得に努めることを求めます。