

令和3年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|------------------------|--|
| 施設名 | 豊田湖畔公園施設 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字地吉348番地 |
| 指定管理者 | 団体名称 一般財団法人豊田湖畔公園管理財団 |
| | 代表者 理事長 坂井 年昭 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字地吉348番地 |
| 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：施設の利用者数

(単位：人)

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 合計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|--------|
| 目標値 | 16,000 | 21,000 | - | - | - | 37,000 |
| 実績値 | 26,001 | - | - | - | - | 26,001 |
| 差 | 10,001 | - | - | - | - | 10,001 |

指定管理者制度更新初年度に当たる令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響や、昨今のアウトドア志向の高まり等から、実績値が目標値を大幅に上回り、また、経年比較では実績値が増加傾向にあります。このことから、指定管理制度の導入目的は一定レベルで達成されていると言えます。令和4年度は、木製遊具の更新やふるさと応援基金を活用した施設内の修繕等、ハード面の整備が推進されることを踏まえ、利用者にとって魅力的なアクティビティの開発や、利用者アンケートの実現等による業務改善を積極的に推進し、提供するサービスの質を向上させることにより、一層の利用者の獲得と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、森と湖に囲まれた豊かな自然の中に滞在型観光レクリエーション活動の場を確保し、住民が利用するとともに広く観光客の利用に供することにより、住民福祉の増進と観光振興を図ることです。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。新型コロナウイルス感染症の影響や、昨今のアウトドア志向の高まり等から、施設全体の利用者が増加傾向にあるため、令和3年度の利用者数は目標値を達成し、前年対比でも増加しています。

施設の維持管理、業務及び事業の実施については適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。新たな取組としてホームページから宿泊予約やイベント参加予約が可能な仕組みを構築するなど、利用者の利便性向上とともに管理者側の効率化も同時に実現しています。業務内容については、施設の補修・改修等を積極的に実施するなど、増加する利用者に対応可能な態勢を整えている点は評価できます。また、利用者からの意見を積極的に取り入れ、利便性の向上を図るなどの努力や、自主事業として利用者の要望に沿った商品開発やレンタル品の更新にも取り組むなど様々な創意工夫をこらしながら適切に業務を遂行しています。

収支については、利用者の増加により支出が前年対比で増加しており、指定管理業務においては、指定管理料収入のみでは赤字となったものの、利用料金及び自主事業収入の増加に加え、指定管理者による経営努力の結果、収支は黒字となりました。

施設利用者数が天候や新型コロナウイルス感染症等の外的要因に影響されやすいことや、施設の老朽化が顕著である中、公園全体の美化や整備、サービス向上に努めており、利用者数の増加により目標値を達成している点は評価できます。今後も、さらなる企画運営の充実を図るなど、努力や創意工夫が継続されることを期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本年度以降も、本施設の設置目的を達成するため、業務のさらなる改善及び充実を図り、利用者が安心して利用できるような環境づくりを求めます。課題として、施設の認知度不足や告知手法・手段の少なさが挙げられます。令和4年度に木製遊具が更新されることにより、それを中心とした施設の広報やイベントの実施、多方面への情報発信や情報提供を行うなど、あらゆる手法を活用した露出の増加が、施設の認知度向上とともに幅広い世代の利用者増加につながると考えられるため、当該課題に対する積極的な取組を求めます。

施設の維持管理については、引き続き、老朽化した施設及び設備の計画的な改修や、施設内の巡回・点検による危険箇所の確認と事故の未然防止に努めるよう求めます。

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す。施設運営や利用者への対応については、地域住民が公平・平等に利用できるよう努力されています。施設の運用については、市内外からの来園者や初めての来園者も増え、またリピーターも多く見られ、利用者の増加に繋がりました。これらは広報やイベントの実施による認知度の向上、及び設置目的に沿った施設の適切な管理による来園者の満足度が向上した結果であると考えられます。今後も引き続き公平・平等な利用の確保と利用者増加に努めることを求めます。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

関連法令に則って、事業運営に関する業務を適切に実施しており、施設利用等について大きな苦情・問題は特にない状況です。例年の公益活動事業のみならず、新たなイベントや体験事業の企画運営に取り組むなど、利用者数の増加に努めています。今後も、増加傾向にある利用者に対して、独創的かつ魅力的な事業の企画運営、実施を求めます。

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す。利用者からの意見や苦情を職員間で共有し改善を図るなど、より良いおもてなしを実施できるよう努めています。また、新型コロナウイルス感染症対策に対する適切な取り組みや、繁閑に応じた臨時職員の人員管理により、施設の清掃及び管理を徹底するなどの工夫についても評価できます。引き続き接客マナーの向上に努めるとともに、施設の適切な維持管理に努めることを求めます。

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事務処理しています。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や経理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、異常や不具合があった場合は適宜市へ報告が行われています。また、事故や火災等に備え、関係団体との緊急時連絡体制を確立しており、日常的に施設内の巡視点検も実施して事故等発生の未然防止、利用者の安全確保に努めています。利用者に対する有事の際の対応も丁寧になされており評価できます。今後も利用者の安全に配慮し、有事の際には市及び関係機関との円滑な連携・連絡が可能な体制を継続するよう求めます。

社会性(環境等への配慮)

不要箇所の照明の消灯等、冷暖房温度の省エネ設定の徹底等について実施されていました。また、施設内での化学洗剤の使用を控えるなど自然環境保護のための実践、指導を積極的に行っていました。施設内照明のLED化や、宿泊棟テラスのスロープ設置によるバリアフリー化など、社会性に配慮した取り組みを実施しています。職員による施設内の清掃も行き届いており、利用者に対する啓発を行うなど、環境等への配慮も見られます。

事業収支

経済性

支出について、利用者の増加に伴い前年対比で増加しているものの、適正に執行されていました。収支についても、指定管理料収入のみでの収支は赤字となりましたが、利用料金収入の増加に加え、積極的な自主事業の実施等の経営努力が図られた結果、黒字となりました。安定的かつ継続的に本施設を管理運営できる範囲内であると認められます。

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、財務状況については、適切に会計処理されましたが、今後の利用者の推移によっては、運営資金不足を生じる可能性があることから、さらなる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 | 豊田湖畔公園施設 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字地吉348番地 |
| 指定管理者 | 団体名称 一般財団法人豊田湖畔公園管理財団 |
| | 代表者 理事長 坂井 年昭 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字地吉348番地 |
| 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：施設の利用者数

(単位：人)

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|
| 目標値 | 16,000 | 21,000 | 21,000 | - | - |
| 実績値 | 26,001 | 24,542 | - | - | - |
| 差 | 10,001 | 3,542 | - | - | - |

指定管理者制度更新2年度目に当たる令和4年度は、昨今のアウトドア志向の高まりに加え、木製遊具の更新やふるさと応援基金を活用したミニログ修繕、受付棟の自動ドア化により当施設が整備され、来園者の利便性が向上したことなどの理由により、実績値が目標値を上回りました。このことから、指定管理制度の導入目的は一定レベルで達成されていると言えます。今後は、魅力的なアクティビティの開発や、利用者アンケート結果の要望を実現するなど、ソフト面での魅力向上や業務改善を積極的に推進し、提供するサービスの質を向上させることにより、一層の利用者の獲得と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、森と湖に囲まれた豊かな自然の中に滞在型観光レクリエーション活動の場を確保し、住民が利用するとともに広く観光客の利用に供することにより、住民福祉の増進と観光振興を図ることです。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。昨今のアウトドア志向の高まりや、更新された木製遊具を目的とした来園者の増加等により、令和4年度の利用者数は目標値を達成しています。

施設の維持管理、業務及び事業の実施については適切に行われており、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、遊具やミニログの更新、受付棟の自動ドア化により、ハード面で利用者の利便性向上と管理者側の増収に繋がりました。また、より快適かつ安全に利用できるための取組みとして、利用者からの意見を積極的に取り入れ、要望に沿った商品開発やレンタル品の更新も行うなど、様々な創意工夫をこらしながら適切に業務を遂行しています。

収支については、指定管理業務における収支は赤字となったものの、指定管理者による経営努力の結果、指定管理業務と自主事業を併せた収支は黒字となりました。

指定管理業務の収支における赤字を、自主事業の黒字で補填するという状況はここ数年恒常化しており、指定管理業務として適切とは言えません。この状況については、今後も市と指定管理者双方で協議し、使用料の見直しによる収益率の向上、他施設との指定管理料の比較等、継続して検討・研究していく必要があると考えます。

施設利用者数が天候や新型コロナウイルス感染症等の外的要因に影響されやすいことや、施設の老朽化が顕著である中、施設全体の美化や整備、サービス向上に努めており、利用者数の増加により目標値を達成している点は評価できます。

今後も、さらなる企画運営の充実を図るなど、努力や創意工夫が継続されることを期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

引き続き、本施設の設置目的を達成するため、業務のさらなる改善及び充実を図り、利用者が安心して利用できるような環境づくりを求めます。施設の認知度不足や告知手法・手段の少なさが課題として挙げられます。令和4年度に木製遊具が更新されたものの、遊具を中心とした施設の広報やイベントの実施、多方面への情報発信はまだ十分とは言えません。施設の更なる認知度向上と幅広い世代の利用者増加につながるよう、当該課題に対する積極的な取組を求めます。

施設の維持管理について、老朽化した施設及び設備の改修を実施できるよう、今後は市と協議の上で計画を策定する必要があります。また、引き続き施設内の巡回・点検による危険箇所の確認と事故の未然防止に努めるよう求めます。

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す。施設運営や利用者への対応については、地域住民が公平・平等に利用できるよう努力されています。施設の運用については、市内外からの来園者や初めての来園者、リピーターも多く見られ、利用者の増加に繋がりました。これらは広報やイベントの実施による認知度の向上、及び設置目的に沿った施設の適切な管理による来園者の満足度が向上した結果であると考えられます。今後も引き続き公平・平等な利用の確保と利用者増加に努めることを求めます。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

関連法令に則って、事業運営に関する業務を適切に実施しており、施設利用等について大きな苦情・問題は特にない状況です。例年の公益活動事業のみならず、毎年新たなイベントや体験事業の企画運営に取り組むなど、利用者数の増加に努めています。今後も、増加傾向にある利用者に対して、独創的かつ魅力的な事業の企画運営、実施を求めます。

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す。利用者からの意見や苦情を職員間で共有し改善を図るなど、より良いおもてなしを実施できるよう努めています。また、適切な感染症対策や、繁閑に応じた臨時職員の人員管理により、施設の清掃及び管理を徹底するなどの工夫についても評価できます。高齢化する職員の入れ替わりに備え、令和5年度からは正規職員を1名増員し、円滑な引継ぎに対応する態勢も評価できます。引き続き接客マナーの向上に努めるとともに、施設の適切な維持管理に努めることを求めます。

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事務処理しています。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の実施等により適正な事務や経理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、異常や不具合があった場合は適宜市へ報告が行われています。また、事故や火災等に備え、関係団体との緊急時連絡体制を確立しており、日常的に施設内の巡視点検も実施して事故等発生の未然防止、利用者の安全確保に努めています。利用者に対する有事の際の対応も丁寧になされており評価できます。今後も利用者の安全に配慮し、有事の際には市及び関係機関との円滑な連携・連絡が可能な体制を継続するよう求めます。

社会性(環境等への配慮)

不要箇所の照明の消灯等、冷暖房温度の省エネ設定の徹底等について実施されていました。また、施設内での化学洗剤の使用を控えるなど自然環境保護のための実践、指導を積極的に行っていました。施設内照明のLED化や、受付棟の自動ドア化など、社会性や利便性に配慮した取り組みを実施しています。職員による施設内の清掃も行き届いており、利用者に対する啓発を行うなど、環境等への配慮も見られます。

事業収支

経済性

収入について、令和3年度は新型コロナウイルス感染症に係る事業継続支援金等があったため、前年対比で減少しています。また、経費節減や利用料金収入の確保に努め、積極的な自主事業の実施等の経営努力が図られた結果、黒字となりました。しかしながら、令和3年度に比べて収益額は減少しており、今後安定的かつ継続的に本施設を管理運営するためには、経営努力のみならず、指定管理料の増額や利用料金の改定も検討する必要があると考えます。

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、財務状況については、適切に会計処理されていましたが、今後の利用者の推移によっては、運営資金不足を生じる可能性があることから、更なる利用者の獲得に努めることや、収支の改善に向けて適切な利用料金設定を検討するよう求めます。

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|----------------------------------|--|
| 施設名 | 豊田湖畔公園施設 |
| 所在地 | 下関市豊田町大字地吉348番地 |
| 指定管理者 | 団体名称 一般財団法人豊田湖畔公園管理財団 |
| | 代表者 理事長 坂井 年昭 |
| | 団体所在地 下関市豊田町大字地吉348番地 |
| 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：施設の利用者数

(単位：人)

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|
| 目標値 | 16,000 | 21,000 | 21,000 | - | - |
| 実績値 | 26,001 | 24,542 | 23,677 | - | - |
| 差 | 10,001 | 3,542 | 2,677 | - | - |

指定管理者制度導入3年度目に当たる令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の第五類移行による人々の行動の多様化や、夏季の熱中症警戒アラートの頻発、冬季の渇水による釣り桟橋の一時休止等、様々な要因がありながらも、実績値が目標値を上回りました。このことから、指定管理者制度の導入目的は一定レベルで達成されていると言えます。今後は、天候に左右されにくいアクティビティや体験の開発、利用者アンケート結果の要望実現等の、ソフト面での魅力向上をより一層推進し、さらなる利用者の獲得と満足度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、森と湖に囲まれた豊かな自然の中に滞在型観光レクリエーション活動の場を確保し、住民が利用するとともに広く観光客の利用に供することにより、住民福祉の増進と観光振興を図ることです。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。令和4年度に更新した木製遊具の認知度が向上し、また豊田湖の水位回復後は冬季のワカサギ釣り利用者も増加したことなどから、令和5年度の利用者数は目標値を達成しました。

施設の維持管理業務及び事業実施については適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。より快適かつ安全な利用のため、利用者の意見を取り入れた商品開発やレンタル品の導入など、創意工夫をこらしながら適切に業務を遂行していました。

収支については、天候等による影響により利用者が減少したため、収入が伸び悩み、市の補正予算による指定管理料収入の増加、及び支出の抑制に努めたものの、収支は赤字となりました。利用者数や利用料金収入が天候等の外的要因に大きく影響される中、施設全体の美化や整備、誠実な接客対応等に務めた結果、利用者数が目標値を達成している点は評価できます。厳しい社会情勢の中、今後も更なる企画運営の充実を図るなど、努力や創意工夫が継続されることを求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本年度以降も、本施設の設置目的を達成するため、業務のさらなる改善及び充実を図り、利用者が安心して利用できるような環境づくりを求めます。従前からの課題である施設の認知度不足や告知手法等の少なさについては、SNSの活用や新規イベント実施等の取り組みが見られますが、まだ十分とは言えません。令和5年度に実施したWi-Fi環境整備事業により、一部エリアがWi-Fi対応可能となったことから、これを活用し、更なる認知度向上と幅広い世代の利用者増加につながるよう、当該課題に対する積極的な取組を求めます。

ハード面では、老朽化した施設及び設備の改修について、計画的に実施する必要があります。また、予防保全の観点からも、施設内の巡回・点検による危険箇所の確認と事故の未然防止に努めることを求めます。

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、地域住民が公平・平等に利用できるよう努力されていました。施設の運用については、市内外からの来園者や初めての来園者、リピーターも多く見られ、利用者の増加に繋がりました。今後も引き続き公平・平等な利用の確保と利用者増加に努めることを求めます。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

関連法令等を遵守し、業務を適切に実施しており、施設利用等について大きな苦情は特にありませんでした。例年の公益活動事業に加えて、補助金を活用したアウトドアイベントを開催するなど、利用者数の増加に努めていました。今後も、利用者に対して、独創的かつ魅力的な事業の企画運営、実施を求めます。

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、適切に管理していました。人材確保についても、高年齢化する職員の入れ替わりに備え、新規職員の加入による業務の円滑な引継ぎなどの体制づくりに努めていました。また、繁忙に応じた臨時職員の人員管理による施設の清掃及び管理の徹底などの取組みは評価できます。引き続き接客マナーの向上に努めるとともに、施設の適切な維持管理に努めることを求めます。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金や自主事業による収入、施設管理費等の支出について適正に事務処理されていました。令和6年度からの条例改正に伴う利用料金の変更や、電子決済の導入に向け、関係法令等を遵守し、マニュアルの充実や職員研修の実施等により引き続き適正な事務や経理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)

屋外施設ということもあり、台風や豪雨災害前後の施設内点検や危険箇所の点検による事故等発生未然防止、法定点検の実施等について適切に対応されていました。施設の不具合等については適宜市及び県(県有施設部分)へ報告されていました。また、緊急時の連絡体制を確立しており、定期的に訓練を実施するなどの取組みは評価できます。

社会性(環境等への配慮)

不要箇所の照明の消灯等、冷暖房温度の省エネ設定の徹底等について実施されていました。また、施設内での化学洗剤の使用を控えるなど自然環境保護のための実践、指導を積極的に行っていました。施設内照明のLED化や、省エネ機器への交換など、社会性や利便性に配慮した取組みを実施しています。施設内の清掃も行き届いており、利用者に対する啓発を行うなど、環境等への配慮も見られます。

事業収支

経済性

収入について、天候不良等の不可抗力による利用者減の影響もあり、昨年度比で減少しています。収支については、赤字となったものの、支出の削減などの経営努力も見られることから、安定的かつ継続的に本施設を管理運営できる範囲内であると認められます。

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、財務状況については、適切に会計処理されていました。今後の利用者の推移や天候等次第では運営資金不足を生じる可能性があることから、令和5年度の条例改正による利用料金収入の増加や、更なる認知度向上による利用者の獲得などにより、安定的な収入の確保に努めることを求めます。