

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

錦総合支所地域振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		錦高根総合交流促進施設「清流の郷」		
施設の所在地		岩国市錦町宇佐郷1075番地		
施設の設置条例		岩国市錦高根総合交流促進施設条例		
施設の設置目的		都市と農村の交流を促進し、農業に対する理解を深め、岩国市の特産品の振興及び雇用の場の確保を図り、もって農林漁家所得向上と地域の活性化に資すること。		
指定管理者	名称	(有)らかん高原	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市錦町広瀬7385番地	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う主な業務		① 施設及び附属設備器具(以下「施設等」という。)の利用許可に関する業務 ② 施設等の利用に係る料金に関する業務 ③ 温泉施設の事業に関する業務 ④ 体験農園に関する業務 ⑤ 広報活動に関する業務 ⑥ 施設等の維持管理及び修繕に関する業務		
指定の期間		平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日	指定管理料	5,034,000 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)		評価
・基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 ・食事の提供、温泉施設の活用について、法令を遵守し、適切に実施している。 ・ホームページによる施設の紹介や行事のPR、ブログやDMIによる情報発信を実施。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	施設運営・管理(支配人1名、運営スタッフ1名、清掃管理スタッフ1名、レストラン運営スタッフ3名、ふれあい農園スタッフ2名)	
警備体制	夜間警備は外部委託している。	
清掃対応	常時実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	施設管理は良好であり、利用者の安全面に配慮するなど、適切に実施している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	入館者16,791人、売上高38,346千円	A
指定管理者が企画したイベント等の状況	ホテル観賞宿泊プラン、ヤマメのつかみ取り、バーベキュー、スキーツアー等。 ふれあい農園では多種多様の作物を収穫し、レストランでの使用のみならず販売もしている。 また新しい作物の収穫に向けての取組みもしている。	
評価コメント	季節ごとのプランにより、地域の特性を生かし、また閑散期でも利用者集客に努めている。宿泊施設のインターネット予約を開始しサービス利用者が増えている傾向が見受けられる。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	43,862,000	44,918,980	41,805,629	A
指定管理料	5,034,000	5,034,000	5,000,000	
利用料金収入	24,200,000	21,998,120	19,833,870	
その他収入	14,628,000	17,886,860	16,971,759	
支出(b)	41,666,000	41,599,207	39,843,631	
収支(a-b)	2,196,000	3,319,773	1,961,998	
評価コメント	昨年度と比較し、入館者、売上高ともに増加した。インターネット予約など、利用者増加のための工夫を積極的に行い、継続的に安定した経営状況となっている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	随時聞き取り調査を行い、利用者の声、意見等を運営の参考とする取組みを行っている。	A
サービスの質の向上に関する取組	コテージ敷地内のバーベキューコーナーに、難燃シートを使用したアーチ型テントを設置し、雨天時に快適に利用できるよう配慮している。	
評価コメント	利用者の生の声を施設運営に反映させるよう取り組んでいる。管理者の工夫により施設の利用価値を高め、サービスの質の向上につなげている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	なし
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理業務の実施状況は良好である。施設を適切に維持管理し、より有効的に施設を活かせるよう取り組んでいる。また、広報やイベント企画など、利用者確保のための活動を積極的に実施している。		優良
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

錦総合支所地域振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		寂地峡観光施設		
施設の所在地		岩国市錦町宇佐11251番地		
施設の設置条例		岩国市寂地峡観光施設条例		
施設の設置目的		寂地峡の豊かな自然を生かし、岩国市への観光客誘致を促進するとともに、魅力ある観光地づくりと地域の活性化及び地域産業の振興に寄与すること		
指定管理者	名称	寂地峡観光協会	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市錦町宇佐11251番地	利用料金制導入の有無	なし
指定管理者が行う 主な業務		① 施設及び附属設備器具(以下「施設等」という。)の利用許可に関する業務 ② 施設等の使用料の収納に関する業務 ③ 施設の運営に関する業務 ④ 施設等の維持管理及び修繕に関する業務		
指定の期間		平成30年4月1日 ～ 令和3年3月31日	指定管理料	6,799,376 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
・基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	業務員11人体制で常時2人を配置。	
警備体制	－	
清掃対応	常時実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	施設管理は良好である。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	入場者2,552人、売上高1,843千円	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	なし	
評価コメント	前年度と比較して、利用者数が増加している。施設内の草刈りや清掃を日常的に実施することで利用者の満足度が向上し、リピーターの確保につながっている。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	11,099,396	10,736,091	10,778,687	B
指定管理料	6,799,376	6,799,376	6,737,000	
利用料金収入	1,600,000	1,843,800	1,566,580	
その他収入	2,700,020	2,092,915	2,475,107	
支出(b)	11,099,396	10,566,084	10,705,312	
収支(a-b)	0	170,007	73,375	
評価コメント	入場者、売上高ともに増加し、昨年に続き、健全経営となっている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	随時聞き取り調査を行い、利用者の声、意見等を運営の参考とする取組みを行っている。	B
サービスの質の向上に関する取組	軽微な修繕を行うなどし、利用者のために快適な環境整備を行っている。	
評価コメント	利用者の意見等を重視し、施設運営にいかしている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	なし
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
宿泊施設(ケビン)やテントサイトの清掃、周辺の草刈等、適正に管理されており、利用者の満足度向上に寄与している。また。地域住民が協力して運営しており、地域内の雇用や交流機会が創出され地域の活性化に繋げている。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 錦総合支所地域振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		錦グリーンパレス		
施設の所在地		岩国市錦町深川3213-2		
施設の設置条例		岩国市錦グリーンパレス条例		
施設の設置目的		住民福祉の増進と地域の観光の振興を図る。		
指定管理者	名称	(有)雙津峡開発	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市錦町深川3132番地	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う 主な業務		① 施設及び附属設備器具(以下「施設等」という。)の利用許可に関する業務 ② 施設等の利用に係る料金に関する業務 ③ 旅館の事業に関する業務 ④ 広報活動に関する業務 ⑤ 施設等の維持管理及び修繕に関する業務		
指定の期間		平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日	指定管理料	7,654,000 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
仕様書、協定の基準が満たされておらず、要改善事項あり。		D
管理業務の実施状況		
人員体制	・支配人1人、業務員10人(常勤5人、非常勤6人)の計11人体制で常時7人。	
警備体制	施設職員が交代で実施	
清掃対応	施設職員が実施しているが、清掃範囲が広いこともあり改善が必要な個所も見受けられる。	
法定点検	内容の一部に課題あり。	
修繕対応	機械設備等の保守契約を行っていないこともあり、修繕の内容によっては、施設利用できない状況が発生した。	
評価コメント	機械設備の故障については、保守契約を行うなどして故障を未然に防ぐような取り組みを行ってもらいたい。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	入館者10,235人、売上高58,337千円	C
指定管理者が企画したイベント等の状況	ホテル宿泊プラン、神楽イベントの実施。	
評価コメント	同管理施設「錦憩の家」との施設連携、地元神楽団による演舞、地元団体と連携したイベントを実施する等、継続的に集客に努めていることは評価できる。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	88,154,000	67,003,699	74,511,717	C
指定管理料	7,654,000	7,654,000	7,608,000	
利用料金収入	77,679,059	33,108,428	63,162,727	
その他収入	2,820,941	26,241,271	3,740,990	
支出(b)	88,080,000	71,482,502	79,664,704	
収支(a-b)	74,000	▲ 4,478,803	▲ 5,152,987	
評価コメント	昨年に続き入館者、売上高ともに減少となり赤字が続いている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	・客室内にアンケート用紙を配備し、利用者の声、意見等を運営の参考とする取組みを行っている。	C
サービスの質の向上に関する取組	・とことんトレイン利用者を施設来館へと結びつけるため、マイクロバスの送迎を実施。	
評価コメント	利用者の意見等を施設運営に反映させるために、客室内にアンケート用紙を配備するなどの取組みは評価できる。アンケート結果をもとに出来ることから市民ニーズの向上に努めてもらいたい。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	なし
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
錦グリーンパレスは、昭和55年建設の施設であり老朽化に伴う要修繕箇所も多い。このため、計画的にリニューアルを行う民間宿泊施設と競うことは難しく、サービス面の充実を対抗手段として試行錯誤を繰り返しているが、すぐには効果が現れてこないのが現状である。清掃対応、故障個所の事前把握を行い、利用者のサービス向上に努めてもらいたい。		要改善
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

美川支所地域振興班

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		美川農林漁業体験実習館「山ほたる」		
施設の所在地		岩国市美川町根笠11564番地1		
施設の設置条例		岩国市美川農林漁業体験実習館条例		
施設の設置目的		市民の憩いの場及び広域利用者受入れの中心施設として、市民の福祉の増進並びに市の産業の活性化を図ることを目的として、設置する。		
指定管理者	名称	美川開発株式会社	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市美川町根笠1564番地1	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う 主な業務		(1) 実習館の施設及び附属設備器具(以下「施設等」という。)の利用許可に関する業務 (2) 施設等の利用に係る料金(以下「利用料金」という。)に関する業務 (3) 施設等の運営に関する業務 (4) 実習館設置理念に関する受託事業(受託事業の詳細は、別紙のとおりとする。) (5) 広報活動に関する業務 (6) 施設等の維持管理及び修繕に関する業務 (7) 実習館の清掃及び警備に関する業務 (8) 前各号に掲げるもののほか、実習館の設置目的を達成するために必要な業務		
指定の期間		平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日	指定管理料	4,841,417 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 入浴、宿泊、レストランの営業、特産品等の販売について、各種法令を遵守し、適切に実施している。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	支配人1人 従業員5人 アルバイト(繁忙期のみ)数人	
警備体制	夜間機械警備は、外部委託している。	
清掃対応	常時実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	施設管理は良好であり、施設・設備の修繕については、協定の基準に応じた対応を実施している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	宿泊者196人、他貸室利用者191人 日帰り入浴者1,083人 売店利用者37,054人、レストラン利用者21,097人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	「6その他参考事業(自主事業の取組等)」に記載	
評価コメント	指定管理者が直営で運営する隣接の美川ムーバレーと一体的に運営している施設で、美川ムーバレーの客層である子どもや若者世代の人口が漸減している中、前年度と比較して、概ね利用者数を維持している。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	20,898,833	20,761,417	18,684,000	B
指定管理料	4,885,833	4,841,417	4,797,000	
利用料金収入	1,213,000	1,207,000	1,570,000	
その他収入	14,800,000	14,713,000	12,317,000	
支出(b)	27,318,833	31,325,000	24,447,000	
収支(a-b)	▲ 6,420,000	▲ 10,563,583	▲ 5,763,000	
評価コメント	前年度から収入は増加したが、支出は主として人件費が増加して赤字が増大しているが、この収支には記載されない自主事業である売店の収支は黒字を増加させている。人件費の増加を抑えつつ、自主事業収入を増加させて、管理業務の赤字の補てんを図っている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	以前より売店利用者から岩国の地酒取扱について多くの要望があったことから、新規に酒販免許を取得し、2019年4月から当該商品の販売を開始させるなど、来訪者のニーズを常に把握し売場に反映させる為、レジ精算時において積極的な「声かけ」を実践している。	A
サービスの質の向上に関する取組	当従業員の接客能力向上の為、「おもてなし講座」等への積極的参加を行っている。	
評価コメント	酒類免許を取得して、岩国の地酒の販売を始めるなど利用者要望を把握して、サービス向上に努め、従業員の研修にも積極的に取り組んでいる。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	独自企画のワークショップ&フリーマーケットイベント「ムーバレーマルシェ」を開催。2019年から企画をスタートさせ、過去3回の開催で通算50店舗の出店実績がある。イベント告知は岩国市広報を活用。
その他	2018年より企画を開始した体験工房活用の「クリスマスリース教室」を毎年11月～12月の週末に開催。創業以来、毎年行っている「夏休みの木工体験」以外での施設活用の一環として行うもの。上記同様、岩国市広報を活用し、イベント告知を行っている。

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理業務の実施状況は良好である。指定管理者が運営する隣接の美川ムーバレーとの相乗効果により、売店やレストランの利用につながっている。		B
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 美和総合支所 地域振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		レイクプラザやさか、弥栄湖湖面利用施設、弥栄峡休憩所、弥栄キャンプ場 弥栄キャンプ場ケビン、弥栄湖スポーツ公園、美和パークゴルフ場、百合谷水辺公園		
施設の所在地		岩国市美和町百合谷10281番地2ほか		
施設の設置条例		弥栄湖周辺施設条例、レイクプラザやさか条例、弥栄湖湖面利用施設条例		
施設の設置目的		弥栄ダム河川敷の持つレクリエーション機能を生かして観光振興を図るとともに広く住民に憩いの場を提供する。また、地域情報の受発信を通じて都市と農村の交流を促進することにより地域の活性化に資することを目的とする。		
指定管理者	名称	株式会社 やさか	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市美和町百合谷10281番地2	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う 主な業務		・弥栄湖周辺施設等の運営に関する業務 ・弥栄湖周辺施設等の施設及び附属設備器具の利用許可に関する業務 ・施設等の利用料金に関する業務 ・施設等の維持管理に関する業務		
指定の期間		平成28年4月1日 ～ 令和2年3月31日	指定管理料	7,760,000 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 ホームページを活用して施設や行事の広報を実施している。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	社長1名、正社員2名、嘱託職員1名、パート職員13名で管理するほか、季節的雇用も含め臨時職員12名を配置しながら、各施設の運営・環境整備をしている。	
警備体制	夜間は施錠し、警備会社へ委託している。	
清掃対応	常時実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	施設管理は良好であり、施設・設備の修繕についても協定に基づき実施している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	令和元年度利用者数53,245人、売上高41,792,797円 (平成30年度 利用者数58,779人、売上高44,841,175円)	B
指定管理者が 企画したイベント 等の状況	「6 その他参考事項(自主事業の取組等)」に記載	
評価コメント	前年度と比較して利用者数、売上高ともに減少傾向である。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	65,429,500	61,030,000	62,523,000	B
指定管理料	7,760,000	7,760,000	7,684,000	
利用料金収入	18,914,000	19,768,000	17,912,000	
その他収入	38,755,500	33,502,000	36,927,000	
支出(b)	63,523,000	61,440,000	60,685,000	
収支(a-b)	1,906,500	▲ 410,000	1,838,000	
評価コメント	屋外施設の利用者数は、近年のキャンプ人気のため増加したが、レストラン部門の減少傾向が顕著なうえ、5月以降の営業時間の短縮や、調理人の退職から金曜日のメニュー減少も重なり、物産販売も減少した。結果として平成10年度以来の赤字決算となった。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	従業員による聞き取りや利用客の推移などからニーズを把握している。	B
サービスの質の向上に関する取組	湖周辺の観光施設であることから、事故など緊急時の関係機関への連絡方法や危機管理体制について各職員に周知されるように指導をおこなっている。	
評価コメント	利用件数、利用者数の把握はされているが、アンケートの実施には至っていない。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	春祭り、夏祭りイベント等、屋外でのイベントを企画し、集客へ向けて取り組んでいる。 季節に応じた弁当や定食の提供をしている。(花見弁当・栗定食等) 地元団体と連携し、チェンソーアートの販売も行っている。
その他	ホームページや新聞広告、さらに情報誌「弥栄タイムズ」の発信により、施設のPRに取り組んでいる。

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
平成20年度以降、累積黒字化を継続している。施設の本来の目的である都市と弥栄湖周辺にある農山漁村との交流を促進し、地域産業の振興や、地元雇用の場の確保を図ることに実績をあげている。施設利用の安全性を第一に、今後も利用客の増大を図ることとなるが、老朽化に伴う要修繕箇所をどのように計画的に改修していくか、そして施設を維持管理していくためや、人材の確保が大きな課題である。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-