

令和2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:

観光振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	宇野千代生家			
施設の所在地	山口県岩国市川西二丁目9番35号			
施設の設置条例	岩国市宇野千代生家条例			
施設の設置目的	宇野千代の生家の保存及び宇野千代に関する資料の収集、保存、展示等を行い、その活用を図るとともに市民の文化の向上と発展に資すること			
指定管理者	名称	特定非営利活動法人 宇野千代生家	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市川西二丁目9番35号	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生家の施設及び付属設備器具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施設等の保存及び活用事業の企画及び実施に関する業務 ④資料の収集、保存及び展示事業の企画及び実施に関する業務 ⑤施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ⑥施設等の清掃及び警備に関する業務 ⑦前項各号に掲げるもののほか、生家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30年4月1日 ~ 令和3年3月31日	指定管理料	500,000	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。 ホームページによるイベント等のPR実施、宇野千代関連展示会、おみやげ販売、通販、花見時期は定休日である火曜日も開館し、集客に勤めている。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	・人員体制は3人(4月~7月、9月~11月)または2人(8月、12月、1月、2月)	
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	施設内管理は年間を通じて行われており、特に中庭の手入れは非常に行き届いている。	

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	入館者数1,391人	C
指定管理者が企画したイベント等の状況	イベント:宇野千代展 華麗なる作家の人生(平成30年10月6日~令和2年9月27日)	
評価コメント	新型コロナウイルス感染拡大による観光客の減少に伴い、入館者数前年度比40.3%と落ち込んだ。	

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)	2,440,000	3,176,251	2,310,159	B
指定管理料	500,000	500,000	500,000	
利用料金収入	700,000	330,070	655,630	
その他収入	1,240,000	2,346,181	1,154,529	
支出(b)	2,440,000	1,712,851	2,308,239	
収支(a-b)	0	1,463,400	1,920	
評価コメント	新型コロナウイルス感染拡大による観光客の減少により、昨年度に比べ利用料金収入等が半分に落ち込んだが、国の新型コロナウイルス感染症支援策等を活用することにより黒字となった。			

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	受付窓口にアンケート回収BOXを設置し常時実施している。アンケート実施の結果、「庭の手入れが行き届いている」「落ち着く」等の意見が大部分を占めている。	A
サービスの質の向上に関する取組	施設内管理は年間を通じて行われており、特に中庭の手入れは非常に行き届いている。	
評価コメント	アンケートや意見箱の設置によりニーズの把握に努めている。中庭の手入れについては行き届いており、来館者に非常に喜んでいただいている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	イベント:宇野千代展 華麗なる作家の人生(平成30年10月6日～令和2年9月27日)
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
ボランティアの管理人員の高齢化、施設の老朽化が進んでいるため今後の管理方針が必要。来館者減少により、これまで以上に施設のPRを行うなど、来館者数の増加を図る仕組みづくりが求められる。		課題含
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	3年間の指定期間における指定管理業務の実施状況は良好であり、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た。特に中庭の手入れは非常に行き届いており、来館者に非常に喜んでいただいた。	良好

令和2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:

観光振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	岩国市観光物産交流センター			
施設の所在地	山口県岩国市岩国一丁目5番10号			
施設の設置条例	岩国市観光物産交流センター条例			
施設の設置目的	市民及び本市を訪れる人々に良好な休憩所を提供し、その交流を推進するとともに、観光及び地域の情報の発信並びに郷土の特産品等の展示及び販売により産業の振興に資すること			
指定管理者	名称	アクティオ株式会社	公募、非公募の別	公募
	所在地	東京都目黒区東山一丁目5番4号	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センターの施設及び付属設備器具の利用許可に関する業務 ②郷土の特産品の販売及び観光資源の紹介に関する業務 ③観光及び地域の情報の提供に関する業務 ④飲食物等の提供に関する業務 ⑤施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ⑥センターの清掃及び警備に関する業務 ⑦前各号に掲げるもののほか、センター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	4,382,000	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。 ・階段にブラックボードを設置し、タイムリーなメニュー告知を行っている。 ・各案内案版に関してはお客様目線を意識して気づきやすい位置に掲示するよう工夫している。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	支配人1名、支配人補佐1名、スタッフ(パート)3名	
警備体制	夜間警備及び消防用設備点検は外部委託している。	
清掃対応	日常・定期清掃、ゴミ回収は外部委託している。	
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	施設内各所は、良好な衛生管理や防災体制が保守管理されている。	

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	来店者数7,200人、利用者数6,511人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	・飲食季節限定メニュー展開 ・話題性のあるお土産の提供	
評価コメント	観光客のニーズに合わせたお土産コーナーの充実がなされている。また観光客に気軽に来店される環境づくりも行われている。	

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)	27,182,000	17,729,237	25,482,553	B
指定管理料	4,382,000	4,382,000	4,302,000	
利用料金収入				
その他収入	22,800,000	13,347,237	21,180,553	
支出(b)	27,182,000	17,730,160	26,523,262	
収支(a-b)	0	▲ 923	▲ 1,040,709	
評価コメント	新型コロナウイルスの感染拡大による観光客の減少により、昨年度に比べ喫茶・物販売等の売上げが落ち込んだが、特別指定管理料や国の新型コロナウイルス感染症支援策等により大きな損失にはならなかった。			

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	店内にアンケート用紙及び回収BOXを常設し常時実施している。	B
サービスの質の向上に関する取組	メニューのPR、POPによる展示販売、HPの更新等。	
評価コメント	アンケートの実施によりニーズの把握に努めており、岩国寿司や飲み物については好評価を得ている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食季節限定メニュー展開 ・アイキャッチになる幟、ブラックボードを設置 ・話題性のあるお土産の取扱い
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・GOTOトラベルクーポンの取扱い ・コインロッカーの入れ替え

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
管理状況に注意が必要な点は見受けられず、条例に定める設置目的に資する取組みを行っている。引続き施設のPRIに努めるとともに、利用客のニーズを的確に反映しつつ良好な収支状況が維持できる運営が求められる。		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	5年間の指定期間における指定管理業務の実施状況は良好であり、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た。観光客のニーズに合わせたお土産コーナーを充実し、観光客に気軽に来店される環境づくりも行われた。	良好

令和2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:

観光振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	岩国城・岩国城索道・吉香公園の一部(山頂駅広場ほか)			
施設の所在地	岩国城 : 岩国市横山三丁目 岩国城索道 : 岩国市横山二丁目300番地から岩国市横山二丁目官有無番地まで 吉香公園の一部 : 岩国市横山二丁目・三丁目字城山、大字多田(官有無番地)			
施設の設置条例	岩国城条例、岩国城索道条例、岩国市都市公園条例			
施設の設置目的	岩国の観光振興に寄与することを目的として設置する			
指定管理者	名称	錦川鉄道株式会社	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市横山二丁目6番51号	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観光施設の施設及び附属付属設備器具の利用許可に関する業務。 ②観光施設の利用に係る料金に関する業務。 ③岩国城索道条例第4条第1号に規定する業務。 ④観光施設の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。 ⑥観光施設の清掃及び警備に関する業務。 ⑦前各号に掲げるもののほか、観光施設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	なし	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。 ・利用者の利便性やニーズを考慮し、GWやお盆の営業時間延長を実施している。 ・索道安全会議や索道講習を毎月実施し、安全管理の徹底や知識の向上に努めている。 ・情報企画会議を行い、社員間で問題点や解決策を話し合い、共通認識を持つよう努めている。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	管理事務所:副所長1名(運転員兼務)、業務員4名の5名体制(常勤3人、繁忙期は4名)。 山麓駅、山頂駅:業務員8名体制(常勤5名、繁忙期は6名)。 岩国城:業務員3名体制(常勤2名)。 ※所長は、社長が兼務。	
警備体制	山麓・山頂・事務所・岩国城の夜間警備は、外部委託している。	
清掃対応	山麓・山頂駅清掃を社員(トイレ清掃は外部委託)で実施している。	
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	協定に沿った内容で業務が行われた。なお、社員教育を推進しており、今後マルチキャリアによる更なる効率化が期待できる。	

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	・岩国城:入館者数76,542人(前年度入館者数155,680人) ・索道:利用者数175,548人(前年度利用者数355,386人)	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	・延長運転の実施。(夏休み) ・「夏休みこども外出応援」小学生無料イベントへの参加。 ・GoToトラベル地域共通クーポン取り扱い。 ・御城印販売。 ・セット券委託販売。	
評価コメント	新型コロナウイルス感染拡大により、利用者数の大幅な減少となったが、GoToトラベル地域共通クーポン取り扱いや御城印販売開始など集客に努めている。	

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)	128,664,800	69,473,000	121,245,060	B
指定管理料				
利用料金収入	124,615,700	59,567,000	117,177,180	
その他収入	4,049,100	9,906,000	4,067,880	
支出(b)	116,702,518	69,473,000	108,098,570	
収支(a-b)	11,962,282	0	13,146,490	
評価コメント	新型コロナウイルスの感染拡大による観光客の減少により、昨年度に比べ利用料金収入が半減したが、特別指定管理料や国の雇用調整助成金の新型コロナウイルス感染症支援策等により大きな損失にはならなかった。			

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	アンケートボックスを、山麓駅、山頂駅、岩国城休憩室の3ヶ所に設置し、常時実施。	B
サービスの質の向上に関する取組	アンケート実施の要望により、指定管理者によるロープウェイの新型コロナウイルス感染症予防対策や観光振興課による岩国城の展示品の英語表記やパネル設置、英語版パンフレットの作成等を行った。	
評価コメント	年間を通じて利用者アンケートを実施し、利用者の声を取り入れようと努めている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・御城印の販売開始 ・夏休み期間中の延長運転の実施
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「夏休みこども外出応援」小学生無料イベントへの参加。 ・GoToトラベル地域共通クーポン取り扱い。 ・セット券の委託販売

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
施設運営や本来の目的である安全管理も行われている。また新たに御城印の販売を行うことで、収益増収を図り、サービスの拡充にも努めた。今後も索道運転員の育成や事務管理を徹底し、さらに施設のPRに努めるとともに、利用者の声を的確に反映できる仕組みづくりが求められる。		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	5年間の指定期間における指定管理業務の実施状況は良好であり、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た。日々の安全管理や新型コロナウイルス感染症予防対策にも十分に努められた。また、以前から要望の多かった御城印の販売も開始する事ができた。	良好

令和2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:

観光振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	岩国市観光交流所「國安家住宅」			
施設の所在地	岩国市岩国一丁目7番3号			
施設の設置条例	岩国市観光交流所条例			
施設の設置目的	文化財保護法に基づく登録有形文化財國安家住宅を保存および活用し、観光客と市民の交流を通じた観光の振興及び地域のまちづくりを推進すること			
指定管理者	名称	株式会社 岩国城下町サロン	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市岩国一丁目16番1-111号	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観光交流所の施設及び付属設備器具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観光振興及び地域の活性化に係る企画、展示等に関する業務。 ④観光情報及び地域情報の提供に関する業務。 ⑤地域の特産品等に係る展示に関する業務。 ⑥飲食物の提供に関する業務。 ⑦施設等の維持管理及び修繕に関する業務。 ⑧観光交流所の清掃及び警備に関する業務。			
指定の期間	平成31年4月1日 ~ 令和4年3月31日	指定管理料	15,800,000 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。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	責任者1名、社員2名、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	施設内各所は、良好な衛生管理や防災体制が保守管理されている。	

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	来館客数14,269人	A
指定管理者が 企画したイベント 等の状況	五つの酒蔵展。 地酒・岩国寿司等の特産品の展示。焼物やガラス等の特産工芸品の展示。 玖珂縮等の伝統技術の展示。	
評価コメント	施設内の展示や各種イベントを充実させることにより、コロナ禍においても来館者の日割平均では前年を上回ることができた。	

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)	15,800,000	15,800,000	15,650,000	B
指定管理料	15,800,000	15,800,000	15,650,000	
利用料金収入				
その他収入				
支出(b)	16,500,000	17,407,363	15,732,747	
収支(a-b)	▲ 700,000	▲ 1,607,363	▲ 82,747	
評価コメント	コロナ対策用に多額の費用がかかり、衛生費や空調費が予算より大きく上回った。収入と支出のバランスに留意して全体の収支状況の健全化を図ることが必要であるが、今後の収支改善計画は策定されている。			

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	来館客に話しかけにより直接意見や要望等を聞いている。	A
サービスの質の向上に関する取組	来館者の滞在時間を長くするため、施設内の展示・案内を充実させた。 ・観光・地域のカタログの充実。 ・市内特産品の試飲・試食メニューの充実	
評価コメント	来館者のニーズの把握に努めており、試食試飲サービスについては好評価を得ている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	観光用レンタサイクルの実施。(岩国初のサイクルステーションに登録された。) 観光用レンタル電動バイクの実施。 甲冑体験。
その他	謎解きイベント現場対応。 マンホールカードや岩国市ブランドカード配布。 各種クーポン等引換対応。

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
管理状況に注意が必要な点は見受けられず、条例に定める設置目的に資する取組みを行っている。引続き施設のPRIに努めるとともに、利用客のニーズを的確に反映しつつ良好な収支状況が維持できる運営が求められる。		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2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: 由宇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	岩国市由宇総合交流ターミナル			
施設の所在地	岩国市由宇町8500-6			
施設の設置条例	岩国市由宇総合交流ターミナル条例			
施設の設置目的	農山漁村における農林水産物等の展示販売とこれらの産物を活用した料理の提供、観光・イベント情報案内等の地域情報の受発信及び漁業体験学習を通じて、都市と農山漁村の交流を促進し、岩国市の地域産業の振興及び雇用の場の確保を図ることを目的として、由宇総合交流ターミナルを設置する。			
指定管理者	名称	有限会社 潮風	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市由宇町8500-6	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ターミナルの運営に関する用務 ②ターミナル施設及び付属施設器具(以下「施設等」)の利用許可に関する業務 ③施設等の利用に係る料金(以下「利用料金」)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 ⑥ターミナルの清掃及び警備に関する業務 ⑦ほかターミナルの設置目的を達成するための業務			
指定の期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日	指定管理料	0 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業務を実施している。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	総括責任者1名、業務員14名(正社員2名、パート10名、業務委託契約社員2名)の計15人体制で常時6名を配置している。	
警備体制	夜間警備は外部に委託している。	
清掃対応	業務員による管内清掃を実施している。	
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	概ね事業計画通りの管理状況である。	

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	・年間利用者 約 85千人(H31年度 約 110千人) ・年間売上高 60,075千円(H31年度 65,390千円)	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	新型コロナウイルスにより閉鎖した期間もあったため、利用者数、売上金額ともに減少したが、プレミアム商品券やGo Toイート等の制度を活用し、集客に努めている。	

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)	70,000,000	69,914,616	69,291,280	B
指定管理料	0	0	830,000	
利用料金収入	4,000,000	2,593,788	3,037,735	
その他収入	66,000,000	67,320,828	65,423,545	
支出(b)	68,500,000	69,760,610	67,323,438	
収支(a-b)	1,500,000	154,006	1,967,842	
評価コメント	特別指定管理料や持続化給付金を活用した結果、収入は増えるもコロナ対策の経費がかさみ、収支は大きく落ち込んだ。引き続きの経営健全化が必要である。			

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	売店コーナー、レストラン等、常時業務員がお客様の見えるところにおり、コミュニケーションに心がけている。	C
サービスの質の向上に関する取組	利便性向上のための施設の修繕等といった要望は指定管理者と市で協議した上での対応となる。	
評価コメント	利用者や業務員からのニーズは指定管理者を通じて、要望として市にあげられている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	指定管理者の独自の事業は少ない。今年度においては、新型コロナウイルスの影響により地域のイベント(YOU・ゆう・フェスタ等)もほとんどが中止となった。
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概ね良好である。今年度においては新型コロナウイルスの影響を受け、厳しい運営を強いられた。コロナ終息後、更なる施設の有効活用に努め利用者の増大を図るなど、引き続き収支状況の改善が求められる。		課題含
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2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運營業務評価)と評価結果について

施設所管課:

本郷支所

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		羅漢山青少年旅行村、らかん高原オートキャンプ場、らかん高原本郷野外活動交流施設		
施設の所在地		岩国市錦町大原10523番地ほか		
施設の設置条例		(1) 岩国市羅漢山青少年旅行村条例(平成18年条例第163号。) (2) 岩国市らかん高原オートキャンプ場条例(平成18年条例第161号。) (3) 岩国市らかん高原本郷野外活動交流施設条例(平成18年条例第160号)		
施設の設置目的		羅漢山青少年旅行村は青少年が自然に触れる中で、豊かな情操を育むとともに野外レクリエーション活動を通じて心身の健全な育成を図り、併せて地域の振興に資する事を目的として設置するものである。		
指定管理者	名称	有限会社 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	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) らかん高原施設等の施設及び附属設備器具(以下「施設」という。)の利用に関する業務 (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) 施設等の維持管理及び修繕に関する業務 (5) 広報活動に関する業務 (6) 施設等の清掃及び警備に関する業務 (7) 前各号に掲げるもののほか、らかん高原施設等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29年4月1日 ~ 令和4年3月31日	指定管理料	10,490,000 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、概ね良好である。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	施設長1名、施設責任者2名(本郷1名 錦1名)、業務員3名(常勤1名、非常勤2名)の5人体制で常時3名(常勤1人、非常勤2人)を配置、週末は5名+アルバイト数名で対応、宿泊客がある場合の夜間警備は宿直者として施設長がつく、消防訓練を年2回実施、週2回清掃を社員で実施、社員研修を1回実施	
警備体制	宿泊利用者がいる場合は24時間 管理人を配置	
清掃対応	利用者のない場合は1名、利用者のある場合は2名以上で清掃	
法定点検	浄化槽設備・消防設備	
修繕対応	サイト整備、テニスコート整備、炊事棟、サニタリー等修繕、交流センター修繕、バンガロー修繕、レストラン2階修繕・整備	
評価コメント	施設管理は概ね良好であるが、次年度から本郷側の環境美化に努めて頂きたい。	

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	利用者数7,237人	A
指定管理者が企画したイベント等の状況	なし。(コロナ感染拡大防止のため)	
評価コメント	コロナ禍で団体予約やイベントは減少しているが密を避けて楽しめる少人数での屋外キャンプに注目が集まっている。コロナ感染予防対策を実施しており安心安全にキャンプが出来るように励行している。	

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)	21,490,000	25,416,150	24,815,253	B
指定管理料	10,490,000	10,490,000	10,395,000	
利用料金収入	5,500,000	11,238,650	6,322,110	
その他収入	5,500,000	3,687,500	8,098,143	
支出(b)	20,490,000	24,600,176	20,420,690	
収支(a-b)	1,000,000	815,974	4,394,563	
評価コメント	コロナ感染予防対策を励行するためにスタッフの増員で対応しているなか、計画値に近い実績を上げている。			

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	アンケートやネットでの口コミ情報をもとに指摘があればすぐに対応している。 アンケート3件 ネット口コミ19件	B
サービスの質の向上に関する取組	コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底。 ホームページの閲覧状況を随時把握できるようにし、顧客のニーズを掴む。 インターネットサイト割引料金の設定やHP、ラジオ広告などによる積極的な情報発信や多彩な事業を行い、利用促進を図った。	
評価コメント	ネット口コミ情報において高い評価もいただいているが、更なるサービスの充実を図るべく従業員の資質向上に努めて頂きたい。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	常設テント、グランピング、てぶらキャンプ、自転車広場整備
その他	自転車広場の修繕、整備

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
今年度は、新型コロナウイルスの影響により施設維持管理・運営を柔軟に対応していただいている。また新型コロナウイルス感染症対応ガイドラインに対応するため、スタッフ増員のなか経費節減に努めている。収支状況については新型コロナウイルスの影響により休館があるなど営業日数が少ない中、順調に推移している。今後も新型コロナウイルス感染症対応ガイドラインを遵守し、人と人、人とモノ、人と自然の距離を適切に保ち持続可能で安心安全なキャンプをご提供していただきたい。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	施設補修が必要な箇所があり指示していたが迅速に対応している。	
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2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	道の駅「ピュアラインにしき」			
施設の所在地	岩国市錦町府谷117番地			
施設の設置条例	岩国市道の駅ピュアラインにしき条例			
施設の設置目的	農山漁村における農林水産物等の展示販売とこれらの産物を活用した料理の提供、観光・イベント情報案内等の地域情報の受発信及び漁業体験学習等を通じて、都市と農山漁村の交流を促進し、地域産業の振興及び雇用の場の確保を図る。			
指定管理者	名称	株ピュアラインにしき	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市錦町府谷117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 道の駅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	9,000,000	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、特産品の販売について、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	駅長1名、事務・会計1名、物販2名、レストラン11名の計15人で管理を行っている。	
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152,025人、売上高152,665千円	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	新型コロナウイルス感染症対策のためイベントは実施していない。	
評価コメント	町内観光関係との連携等で地域に貢献しており、道の駅としての役割は果たしている。 新型コロナウイルス感染症の影響もあり入館者、売上高ともに昨年度を下回った。	

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)	199,857,000	199,817,762	199,409,794	B
指定管理料	9,000,000	9,000,000	9,000,000	
利用料金収入				
その他収入	190,857,000	190,817,762	190,409,794	
支出(b)	196,061,000	199,889,370	200,466,553	
収支(a-b)	3,796,000	▲ 71,608	▲ 1,056,759	
評価コメント	新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための休館等の影響はあったが、補助・支援制度を受けたことにより、大きな赤字になることは免れた。			

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	施設内の随所にアンケート用紙を配備し、利用者の声、意見等の把握に努めている。	B
サービスの質の向上に関する取組	施設内の花壇の手入れ、芝生の刈りこみ、除草、生垣の剪定など環境美化に努めている。	
評価コメント	利用者へ向け直接聞き取り調査を行う等、ネットでの口コミや利用者からの生の声を施設運営に反映させるよう取り組んでいることは評価できる。	

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。利用者のリピーター確保を目的として、新メニューや地元特産品の開発、販売促進に努め、落ち着いたことができる駐車場の環境整備等、施設利用者の憩いの場、交流の場となるよう施設の維持管理、環境整備に継続的に取り組んでいる。		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2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	錦憩の家			
施設の所在地	岩国市錦町深川3132番地			
施設の設置条例	岩国市錦憩の家条例			
施設の設置目的	市民の健康の増進と交流を図る。			
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 温泉施設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3年3月31日	指定管理料	5,230,000	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、基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題あり。ホームページを活用して施設のPRを実施している。		C
管理業務の実施状況		
人員体制	責任者1人、業務員4人(常勤2人、非常勤3人)の計5人体制で常時3人を配置。	
警備体制	-	
清掃対応	常時実施している。	
法定点検	内容の一部に課題あり。	
修繕対応	軽微な修繕については、行っている。	
評価コメント	昨年度より改善したが、施設の維持管理に関して課題あり。	

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11,240人、売上高19,284千円	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	・とことこトレイン利用者を来館へと結ぶため、マイクロバスの送迎を実施している。	
評価コメント	前年度と比較して利用者数、売上高ともに減少しており、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものとみられる。	

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)	29,427,000	28,037,792	29,474,430	B
指定管理料	5,230,000	5,230,000	5,182,000	
利用料金収入	10,000,000	8,613,392	10,335,838	
その他収入	14,197,000	14,194,400	13,956,592	
支出(b)	29,180,000	27,165,938	27,213,133	
収支(a-b)	247,000	871,854	2,261,297	
評価コメント	新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための休館等の影響はあったが、補助・支援制度を受けたことにより、赤字になることは免れた。			

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	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を実施。	B
サービスの質の向上に関する取組	清流線利用者および地域の方々の無料送迎を実施。	
評価コメント	利用者の意見を反映できるような取組をお願いしたい。	

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
地域の方々を無料送迎して来館者の確保に努めている点などは評価できる。適切な日常点検、設備点検を継続し、新たなサービスの提案やPRにより、今以上に魅力ある温泉施設を目指し、安定的な収支状況の継続に努めてほしい。		課題含
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし(新型コロナウイルス感染症の影響を考慮)	
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	-