令和3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	令和3年4月1日 ~ 令和6年3月31日	指定管理料	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。 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、通販などを行い、集客に勤めている。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	・人員体制は基本2人(お茶会などイベント時には3人で対応)	
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1,552人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	映画「おはん」関連資料の展示(常設)	
評価コメント	コロナウイルス感染拡大による影響を受けながらも、入館者数前年度比111.5%と持ち直した。	

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)	1,640,000	2,501,837	3,176,251	B
指定管理料	800,000	800,000	500,000	
利用料金収入	700,000	324,120	330,070	
その他収入	140,000	1,377,717	2,346,181	
支出(b)	1,740,000	1,527,331	1,712,851	
収支(a-b)	▲ 100,000	974,506	1,463,400	
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がやや減少したが、指定管理料の増額等のため黒字となった。			

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	来館者に施設の職員から声掛けを行い、特に「庭が美しい」との声を多くいただいている。	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	コロナウイルス感染症の影響から前年度に実施していたアンケート回収BOXの設置は中止したが、来館者への聞き取りでニーズの把握に努めている。中庭の手入れは行き届いており、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	映画「おはん」関連資料の展示(常設)
その他	宇野千代生家お庭のライトアップ(岩国市観光振興課主催・令和3年11月26日～27日)

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
前年度は施設の老朽化が課題となっていたが、木柵の修繕や淡墨桜の樹勢回復などを行い改善された。来場者の減少は前年度より少し改善されたが、さらなる来場者の回復を図る必要がある。		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	-

令和3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1番42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	かんこう商事株式会社	公募、非公募の別	公募
	所在地	山口県岩国市岩国一丁目1番7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)郷土の特産品の販売及び観光資源の紹介に関する業務 (2)観光及び地域の情報の提供に関する業務 (3)飲物等の提供に関する業務 (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)管理物件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、物産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	令和3年4月1日 ~ 令和6年3月31日	指定管理料	7,751,000	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。 ・郷土料理の岩国寿司を中心とし、パスタやグラタンなど洋食メニューも充実させている。 ・1階バスセンター内・階段前にポスターや案内掲示を設置し、施設を広く認識してもらう工夫をしている。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	統括責任者1名、パート4名(AM勤務2名、PM勤務2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	利用者数6,239人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	・日替わりのケーキ ・地元商品を中心とした物販	
評価コメント	観光客が入りやすい工夫がされている。また、お土産コーナーも岩国の特産品が多く揃えられており、思い出として残るようにされている。	

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)	21,475,700	17,102,861	17,729,237	B
指定管理料	7,751,000	7,751,000	4,382,000	
利用料金収入				
その他収入	13,724,700	9,351,861	13,347,237	
支出(b)	21,035,300	18,400,680	17,730,160	
収支(a-b)	440,400	▲ 1,297,819	▲ 923	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症の影響により、2度にわたり休業となった。そのため、喫茶・物販の売り上げが計画より35.7%減となった。			

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	利用者にアンケート調査を行い、集計を行っている。	B
サービスの質の向上に関する取組	食事の際マスクを外されるので、マスクケースを配布するなどの配慮をしている。	
評価コメント	アンケート調査でお客様の声を取り入れている。心配りについて高評価を得ている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	・自動販売機の設置 ・コインロッカーの設置
その他	・モーニングメニューの新設

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
座敷を撤去し、全面イス・テーブルにレイアウトを変更したり、郷土料理を取り入れたメニューや、新たにモーニングメニューを設定されるなど多くの取り組みを行った。利用者より、料理や接客を高く評価されている。今後は、コロナ禍に対応した接客で客数の増加につなげて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3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	令和3年4月1日 ~ 令和6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:所長1名(安全統括管理者)、業務員4名の5人体制。 山麓駅・山頂駅:業務員8名体制。 岩国城・山麓駅:業務員4名体制。	
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。緊急時の訓練を定期的に行い、万が一の備えを徹底している。	

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	・岩国城:入館者数81,360人(前年度入館者数76,542人) ・索道:利用者数192,087人(前年度利用者数175,548人)	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	・「夏休みこども外出応援」小学生無料イベントへの参加。 ・旅々やまぐち割クーポン取り扱い。 ・御城印販売。 ・セット券委託販売。 ・元旦早朝運転	
評価コメント	新型コロナウイルス感染拡大により、錦帯橋周辺で開催予定のイベントが複数中止・縮小開催となる中、旅々やまぐち県民割取り扱いや御城印販売など集客に努めた。利用客数は前年度よりやや増加している。	

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)	105,352,000	64,340,000	69,473,000	B
指定管理料				
利用料金収入	105,352,000	64,237,000	59,567,000	
その他収入	0	103,000	9,906,000	
支出(b)	104,796,109	73,017,000	69,473,000	
収支(a-b)	555,891	▲ 8,677,000	0	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症の影響から、昨年よりも利用客は増加したものの、大幅な回復には至らなかった。			

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 ・元旦早朝運転
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。 ・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
<p>新たにお城カードを販売し、収益増収を図った。定期的な訓練を実施することで、安全管理も適切に行っている。新型コロナウイルス感染症の影響による利用客の減少が続いているので、今後はさらなる施設の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。</p>		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3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1名、パート2名、ヘルプ1名(シフト制・常時2人勤務)	
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11,074人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	レンタサイクル&レンタル電動バイク半額キャンペーン 五つの酒蔵展 五橋「呑みの市」 御橋印販売	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症と大雨などの影響から、夏期の来館客数が落ち込んだが、年末年始にかけて大幅に回復した。また、新型コロナウイルス感染症の全国的な感染拡大のため、1月9日~2月20日までの休館期間があった。	

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)	15,800,000	16,658,450	15,800,000	B
指定管理料	15,800,000	15,800,000	15,800,000	
利用料金収入				
その他収入		858,450		
支出(b)	15,800,000	16,628,016	17,407,363	
収支(a-b)	0	30,434	▲ 1,607,363	
評価コメント	昨年度はコロナ対策に多額の費用がかかり支出が増えていたが、今年度は改善され、概ね良好である。			

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	来館者への接客の中で直接聞き取りを行っている。	A
サービスの質の向上に関する取組	・観光、地域のパンフレットの充実 ・市内特産品の試飲・試食メニューの充実	
評価コメント	来館者への接客の中で聞き取りを行っている。特に試食試飲から購入につなげる動きがあり、地域の商店に足を運んでもらうきっかけづくりを担っている。	

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 観光用レンタル電動バイク 甲冑体験 御橋印
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

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
施設の管理は適切に行われ、条例に定める設置目的に資する取り組みを行っている。引き続き施設のPR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	現地で対応されるスタッフの聞き取りより、観光客より丁寧な対応を評価されている。コロナウイルス感染症の全国的な感染拡大が深刻化したため、43日間の臨時休館があり、来館客数の減少につながった。コロナ禍に対応した来館者数の増加を図る仕組みづくりが求められる。	良好

令和3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13名(正社員2名、パート10名、業務委託契約社員1名)の計14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91千人(R2年度 約85千人) ・年間売上高 64,958千円(R2年度 60,075千円)	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	前年度に比べ、利用者数、売上金額ともに増加しており、概ね協定の基準に沿っている。	

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)	70,000,000	68,963,258	69,914,616	B
指定管理料	0	0	0	
利用料金収入	4,000,000	2,998,126	2,593,788	
その他収入	66,000,000	65,965,132	67,320,828	
支出(b)	68,500,000	70,732,042	69,760,610	
収支(a-b)	1,500,000	▲ 1,768,784	154,006	
評価コメント	収入は減少し、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	指定管理者独自の事業は少ない。今年度も、昨年度に引き続き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おおむね良好である。前年度と比べ利用者や売上金額を増加させることができたが、新型コロナウイルスの影響で収支不足分が発生している。更なる施設の有効活用やPR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3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	宿泊利用者がある場合は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、サニタリー棟フィルム張り替え修繕、交流センター修繕、バンガロー修繕、	
評価コメント	施設管理は概ね良好である。今後はさらに本郷側の環境美化にも努めて頂きたい。	

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6,746人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	ラジオ番組に電話出演(KRYラジオ自然を訪ねて)	
評価コメント	コロナ禍ではあるが、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)	25,300,000	22,876,942	25,416,150	B
指定管理料	10,300,000	10,490,000	10,490,000	
利用料金収入	7,500,000	8,286,150	11,238,650	
その他収入	7,500,000	4,100,792	3,687,500	
支出(b)	22,000,000	19,648,390	24,600,176	
収支(a-b)	3,300,000	3,228,552	815,974	
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25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	ケビン(宿泊施設)、自転車広場整備
その他	自転車広場の整備

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。		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	指定管理業務の実施状況は概ね良好である。	良好

令和3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7名の計11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	業務の実施、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130,458人、売上高136,517千円	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	特産品生産者及び農産加工所等と連携して地域貢献し、道の駅としての役割を果たしている。 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)	197,719,000	160,495,663	199,817,762	B
指定管理料	9,000,000	9,000,000	9,000,000	
利用料金収入	0	20,800	0	
その他収入	188,719,000	151,474,863	190,817,762	
支出(b)	194,158,000	175,107,606	199,889,370	
収支(a-b)	3,561,000	▲ 14,611,943	▲ 71,608	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として1月から2月にかけて施設が休館となったことにより、売り上げが減少し、国・県等の補助・支援制度を受けてもなお大幅な赤字となった。			

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	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。	A
サービスの質の向上に関する取組	道の駅アプリの導入、物品販売店での新商品販売、レストランの新メニュー開発の取り組みや、施設内の花壇の手入れ、芝生の刈りこみ、除草、生垣の剪定などの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。新規顧客、リピーター客の獲得を目的として、新メニューや地元特産品の開発、販売促進に努め、恵まれた自然環境を生かし、訪れる人の憩いの場、安心して利用できる道の駅となるよう、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	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。	良好

令和3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4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、改善要す。ホームページを活用して施設のPRを実施している。		D
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3人、非常勤2人)の計5人体制	
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	軽微な修繕は行っているが、放置されたままの破損等が散見される。修繕の内容によっては、施設の利用ができない状況が発生した。	
評価コメント	機械設備については保守契約を行うなどして、施設全体を総じて、支障の発生を未然に防ぐ取り組みを行ってほしい。	

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11,563人、売上高17,801千円	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	・錦川鉄道とタイアップし、とことんトレイン利用者のマイクロバスによる送迎等を実施している。	
評価コメント	前年度と同様に、利用者数、売上高ともに、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)	26,430,000	23,491,870	25,018,792	C
指定管理料	5,230,000	5,230,000	5,230,000	
利用料金収入	9,000,000	6,321,650	8,613,392	
その他収入	12,200,000	11,940,220	11,175,400	
支出(b)	26,172,000	24,878,907	27,165,938	
収支(a-b)	258,000	▲ 1,387,037	▲ 2,147,146	
評価コメント	昨年度に引き続き、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。			

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。	C
サービスの質の向上に関する取組	送迎ルートの見直しを図り、利用者の無料送迎を実施。	
評価コメント	利用者への対応は評価するが、サービスの根幹となる施設の維持管理については課題あり。	

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
<p>錦グリーンパレスと連携し、無料送迎により来館者の確保に努めている点など、利用者への対応は評価できる。施設の経年劣化は否めないが、日常点検、保守点検により設備の異常を早期発見し、適切なメンテナンスを実施することで、恒常的に安心・安全な利用ができる状態を維持しつつ、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となることを目指し、安定的な収支状況を継続することが望まれる。</p>		要改善
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	基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき業務は実施しているが、施設管理に関しては改善を要す。	要改善