

令和5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		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。		
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生家の施設及び附属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、集客に努めている。		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人に対応)	
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	3,193人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	・生家ライトアップ ・映画「おはん」関連資料展示	
評価コメント	利用者数は前年度と比べて120%となった。	

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)	1,540,000	1,480,525	1,507,645	B
指定管理料	800,000	800,000	800,000	
利用料金収入	600,000	514,500	506,590	
その他収入	140,000	166,025	201,055	
支出(b)	1,740,000	1,633,845	1,525,096	
収支(a-b)	▲ 200,000	▲ 153,320	▲ 17,451	
特別指定管理料	0	0	0	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症蔓延の影響が減少から2年が経過し、回復を見せた昨年度に比べ利用料金収入がおおよそ101.5%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	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	宇野千代先生にまつわるグッズ販売
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5年11月18日～26日) 来客者数187人

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者	令和5年度の指定管理業務は、基本協定第7条および令和5年度の事業計画書に基づいて実施しました。新型コロナウイルス感染症の終息や秋のライトアップ事業の本格導入などの影響もあり、入館者数は前年度比約120%となりました。業務遂行においても、スタッフの人員配置をほぼ適正に行うことができました。市民の皆様から寄せられた意見を参考に、市担当部署と密に情報を共有しながら、生家の管理運営業務に取り組むことができました。	
施設所管課	スタッフの方が毎営業日に清掃業務や庭園の整備をしてくださり、常に清潔で美しい空間が保たれている。また、秋には本格的にライトアップを実施したこともありライトアップを目的とする利用者の増加もあった。	
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	前年度は施設の老朽化が課題となっていたが、木柵の修繕などを行い改善された。来場者は前年度より少し増加となったが、コロナ禍以前と比較すると(R1:3,449人、H30:4,470人)となり、さらなる来場者の回復を図る必要がある。	
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	スタッフの方の協力があり宇野千代生家の運営を行うことができた。日々様々な視点を持ち宇野千代生家の運営、施設管理を行っていただいているため施設の老朽化にもいち早く対応をすることができた。	優良

令和5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。		
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。 ・名称変更に伴い、景観に配慮した外観・看板等に更新し、施設を広く認識してもらう工夫をしている。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	統括責任者1人、パート4人（AM勤務2人、PM勤務2人）	
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 13,281人	A
指定管理者が企画したイベント等の状況	・季節限定メニューの販売 ・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)	23,410,200	26,914,267	24,937,459	A
指定管理料	7,751,000	7,751,000	7,751,000	
利用料金収入				
その他収入	15,659,600	19,163,267	16,915,091	
支出(b)	21,984,600	22,878,313	21,397,550	
収支(a-b)	1,425,600	4,035,954	3,539,909	
特別指定管理料		0	0	
評価コメント	TVメディア等で錦帯橋や当施設を考察・紹介することも幾度もあり、そのこともPRになった。売上においては、喫茶・物販で対前年約16.9%増。			

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	飲食物の提供にあたり利用者の意見を取り入れるよう努めている。	A
サービスの質の向上に関する取組	おいしいドリンク、料理とスタッフの身だしなみ、あいさつ、館内装飾、クレンジングを徹底し利用者に快適で居心地の良い空間を提供するよう努めている。	
評価コメント	岩国の郷土料理、岩国の特産品を使用した料理を提供することで利用者が岩国をより感じられる空間が作り出されている。また、利用者の意見を積極的に聞き入れることでより良いサービスを追求している。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	自動販売機・コインロッカーの設置
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者	売上において、喫茶・物販対前年約16.9%増、手数料収入同45.5%増とアフターコロナの中での復調が実感できる1年であった。 同時に国際・社会情勢の影響もあって、各仕入品目においては価格の上昇傾向が継続したが、電気・ガスにおいては国による補助金制度(電気・ガス価格激変緩和対策事業)、食材・飲材・消耗品においては仕入先の柔軟な見直しや一部メニュー改良等により、販売価格への転嫁は最小限にとどめることとした。	優良
施設所管課	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を行っている。 引き続き、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。	
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	施設管理を行うにあたり利用者の安全性の確保、施設の衛生の確保に努めている。 清掃業務はマニュアルや表を用いて行っており、清掃漏れが起こらない環境となっている。 そのほかサービスの提供においても利用者のニーズに合わせたメニューの開発、商品の仕入れを行っており満足度の高いものとなっている。	良好

令和5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。		
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	岩国市錦町広瀬7873-9	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号に規程する業務 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。 ・感染症対策を徹底し、ロープウエー乗車人数の調整を行うなど、状況に合わせた運営を行った。 ・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7名体制。 岩国城・山麓駅:業務員7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。現場教育・訓練による人材育成、日々の点検・メンテナンスを確実に行う等の安全意識が高く、悪天候時の運行へも細心の注意を払っており、安心・安全な運営ができている。	

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 161,123人(前年度入館者数 132,083人) 索道 利用者数 367,969人(前年度利用者数 310,256人)	A
指定管理者が企画したイベント等の状況	・観月運転に合わせミニコンサート開催・キッチンカー出店 ・初日の出運転に合わせ書道パフォーマンス開催・キッチンカー出店 ・御城印、城カード、アクリルスタンド・ニシキー、傘の販売 ・セット券委託販売	
評価コメント	コロナ禍以前と同等まで利用者数が回復している。イベントとしてミニコンサートの実施やキッチンカーの出店等新たな取り組みを行っており、訪れた方から好評をいただいている。	

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)	105,606,000	123,646,940	103,767,000	A
指定管理料				
利用料金収入	105,606,000	123,646,940	103,767,000	
その他収入	0	0	0	
支出(b)	111,355,110	121,004,400	103,216,000	
収支(a-b)	▲ 5,749,110	2,642,540	551,000	
特別指定管理料	0	0	0	
評価コメント	岩国城・岩国城索道ともに利用者数が前年よりさらに増加し、収支が改善された。入館者数、利用者数、収支ともにコロナ禍以前と同等まで回復しており、利用者人数が多い場合は臨時便を出すなどの対応を行っている。			

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	アンケートボックス「社長の耳」を、山麓駅、山頂駅、岩国城休憩室の3ヶ所に設置しており、令和5年度の集計総数は509件となっている。「夜間営業してほしい」「イベントが少ない」「山頂にお店がない」等の意見に対しては、「観月運転」や「初日の出運転」の際のイベントを見直し、ミニコンサートや、天体観測、書道パフォーマンスの実施や、キッチンカーの出店依頼などを行っている。	B
サービスの質の向上に関する取組	車いすの貸出及び昇降機の対応、無料のペットケージ貸出、キャッシュレス決済対応や多言語音声翻訳機(ポケットーク)やスマートフォンの翻訳アプリを使用したインバウンド対応の実施。	
評価コメント	サービスや接客について、「非常に満足」「満足」の評価が81%を占めており、利用者から高い評価を得ている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	・御城印、城カード、アクリルスタンドの販売 ・観月運転 ・元旦早朝運転
その他	・書道パフォーマンス ・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
指定管理者	基本方針である「安全性の向上」、「お客様満足(CS)の向上」及び「信頼される地域共生企業」を念頭に置き業務にあたっています。岩国城、岩国城ロープウエーの指定管理をいただいてから10年が経過し、この間試行錯誤を繰り返しながら経験を積んできたことで、安全運行のための社内意識の醸成と技術向上(「安全性の向上」)、お客様対応のノウハウの蓄積(「お客様満足(CS)の向上」)、近隣施設や地元の方々との連携などを得ること(「信頼される地域共生企業」)ができつつあると思います。今後、これらをさらに向上させることにより、地域へ貢献してまいります。	
施設所管課	コロナ禍以前と同等まで観光客数も回復している。繁忙期にはロープウエーの臨時運行を行うなどしており収益も増加している。また、インバウンドに対応するため、ポケットの導入などを行っており、お客様のニーズに対応できるよう運営している。 周辺で行われるイベントに合わせた対応やイベントや四季折々の風景等について、テレビ・新聞・ホームページ・SNSなどを活用した広報活動によりイメージアップを図っていくことが期待される。	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	安全運行に努めており、期間中も大きな事故等もなく運営されている。また、多くのお客様のニーズに対応するための対策(車椅子の貸出し、ペット用のケージの貸出し等)を行っており、利用者からサービス・接客について好評を得ている。	優良

令和5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。		
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附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		令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	指定管理料	17,036,000 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	16,533人	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	6 その他参考事項に記載のとおり	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症蔓延の影響が減少し、昨年度と比較して来客者は113%に。	

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)	17,836,000	18,360,350	17,936,000	A
指定管理料	17,036,000	17,036,000	17,036,000	
利用料金収入				
その他収入	800,000	1,324,350	900,000	
支出(b)	17,836,000	18,321,671	17,891,630	
収支(a-b)	0	38,679	44,370	
特別指定管理料		0	0	
評価コメント	燃料費等の価格高騰の影響もあったが、売上の増加もあり収支は黒字となっており概ね良好であった。			

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	・来館者への接客の中で直接聞き取りを行っている ・日報を作成しており、お客様の声について詳細に記録されている	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 甲冑体験 御橋印 よろず相談コーナー
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 神楽めしクーポン、萩・石見ぶらり手形、DISCOVER WEST パスポート 等の引換対応

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者	【施設運営】 ・弊社と致しましては、施設の運営に於きまして最も重要なことは「安定」であると考えており、安定感無くして施設運営の継続は不可能と判断しております。 ※大型台風・河川増水による水害・積雪など、様々な自然現象が起りましたが、危険性や物理的な問題が生じない限りは通常通り営業を行うという方針です。 ・地域住民から様々な相談を受け付けた際、市担当部署にお繋ぎしております。 →昨今は、公共下水道工事・家屋リフォーム・空家空店舗などに係る相談・質問が主となっておりますが、市担当部署にその都度お繋ぎしており、市主催の説明会の開催につきましても協力させて頂いております。 ・外国人観光客の様々なお困りごとなどに対するサポートを行っております。 →昨今は外国人観光客が増加傾向にあり、色々な国からお越しになられております。 - 基本的に英語で案内できるスタッフが常駐しておりますが、多言語翻訳機を使用するケースが増えております。 →手荷物を預けることができる所を知りたい、ホテルの予約を取りたい、タクシーを呼びたい、落とし物をしたけどどうしたら良いか分からない、その他にも様々なお困りごとが発生しており、それらをサポートさせて頂いております。 【市との連携】 ・観光に係るプロモーションは市観光振興課が担って、現場対応は当館が行うという当初からの役割分担・決めごと・方針に沿って、当館としては市観光振興課が企画立案された内容に全面的に協力させて頂くというスタンスを保ち、その姿勢を崩すようなことはありません。 →過去7年間で、市観光振興課が担当された様々な企画・催事・式典などが行われましたが、それら全てに率先して協力させて頂いております。 →市観光振興課だけでなく、他部署からも多くの相談・依頼を賜っておりますが、それらも全て協力させて頂いております。 【総評】 施設運営は、表舞台のキラキラした姿とは違い、淡々とした一見地味な裏方業務となりますが、そこに安定という土台が求められます。当館は、観光客と地域又は行政の「現場に於ける架け橋」となる役割が大きい為、今後も安定した運営管理を実施していく所存でございます。	
施設所管課	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。	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5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、市の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	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、年度協定書、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11名(正社員2名、パート10名)の計12人体制で常時6名を配置している。	
警備体制	夜間警備は外部委託している。	
清掃対応	業務員による施設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94千人(R4年度 約96千人) ・年間売上高 73,312千円(R4年度 77,437千円)	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	例年と同程度の利用者及び売上高となった。	

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)	71,500,000	73,311,351	77,437,037	B
指定管理料				
利用料金収入	4,000,000	3,483,414	3,421,441	
その他収入	67,500,000	69,827,937	74,015,596	
支出(b)	70,200,000	72,286,383	75,873,547	
収支(a-b)	1,300,000	1,024,968	1,563,490	
特別指定管理料		0	0	
評価コメント	概ね当初の計画通りの実績となっている。			

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	売店コーナー、レストラン等、常時業務員が利用者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。	B
サービスの質の向上に関する取組	利便性向上のため、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対応している。	
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。例年通り、YOU・ゆう・フェスタ等の地域のイベントに協力している。
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者	鮮魚、物販の販売においては、地元業者の商品を優先して陳列している。また、レストランについては、リピートして利用されるように、味の評判を普段から気にかけている。施設の維持管理については特段問題なく取り組んでいる。	
施設所管課	指定管理業務の実施状況は良好である。今年度も昨年同様に収支状況に問題はない。引き続き施設の有効活用やPRに努め利用者の増加を図ることが求められる。	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5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：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、らんかん高原オートキャンプ場、らん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) 岩国市らんかん高原オートキャンプ場条例(平成18年条例第161号。) (3) 岩国市らん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。		
指定管理者	名称	有限会社 らんかん高原	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) らん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、らん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		令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	指定管理料	12,267,000 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、管理者1名、レストラン1名、清掃・整備2名 周辺整備(草刈り等)は必要に応じてアルバイト数名を雇用し対応	
警備体制	宿泊利用者がいる場合は24時間 管理人を配置.防犯カメラを設置	
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	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	施設管理は概ね良好である。今後はさらに環境美化、清掃に努めて頂きたい。	

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3,077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) 草木染イベント	
評価コメント	令和元年度より利用者数は減少傾向であるが、らかん高原の自然環境を生かしたイベントを実施し、地域の魅力発信、地域活性化に尽力している。	

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)	24,267,000	19,279,001	20,642,855	B
指定管理料	12,267,000	12,267,000	12,330,600	
利用料金収入	12,000,000	5,026,300	5,789,400	
その他収入		1,985,701	2,522,855	
支出(b)	25,954,000	21,339,992	25,798,876	
収支(a-b)	▲ 1,687,000	▲ 2,060,991	▲ 5,156,021	
特別指定管理料		0	0	
評価コメント	利用者数も減少しており、赤字とはなっているが概ね計画どおり。			

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するようにしている。	A
サービスの質の向上に関する取組	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。インターネットのホームページ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	ログケビンやドームハウスを整備し、新規顧客を増やすべく施設の魅力アップを図った。
その他	ホームページ等により、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
指定管理者	施設を常に清潔に保つことを心がけているため、ネット予約サイトで良い評価を得ている。貴重昆虫、植物が生息する湿地帯の整備を年間を通じて行っている。	良好
施設所管課	施設管理や環境保全の実施状況は良好であり、らんかん高原の自然環境を生かしたイベントを実施し、地域の魅力発信、地域活性化に尽力している。しかし、利用者数は減少し利益はマイナスとなっている。新しい取り組みや効率的な運営を行い、一刻も早く黒字化できるよう努める課題がある。	
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5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	株式会社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 ⑥ 前各号に掲げるもののほか、道の駅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4年4月1日 ～ 令和9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6名の計10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	・利用者152,076人、売上高186,709千円	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	地元住民を対象とした防災イベントを実施	
評価コメント	利用者、売上高ともに前年並みであった。	

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)	189,170,000	213,790,693	214,298,059	C
指定管理料	9,000,000	9,000,000	14,656,400	
利用料金収入	0		0	
その他収入	180,170,000	204,790,693	199,641,659	
支出(b)	183,327,000	218,331,925	228,306,723	
収支(a-b)	5,843,000	▲ 4,541,232	▲ 14,008,664	
特別指定管理料	0	801,006	3,493,312	
評価コメント	昨年度より利用者数は減少したものの収入は計画を上回った。経費について、計画と実績とが乖離した科目が散見されるため、収入と支出のバランスに留意し、収支の健全化を計画的に図ることが必要とみられる。			

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	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	個性豊かで、自然環境を満喫したいとの利用者の声、意見等を運営の参考として、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た。	
評価コメント	施設の経年劣化によりサービスの質が低下する中、維持管理、環境整備に努めることでサービスの質の維持に取り組んでいる。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	なし
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者	新規顧客、リピーター客の獲得に向け、利用者へのサービスの向上に努めると共に、施設の維持管理、環境の整備を行った。来客数は伸び悩んだ結果となったが、独自開発商品の販売により売り上げは前年実績を概ね維持できた。多目的施設「錦彩」を活用しつつ、イベントの実施や新商品・新メニューの開発を行い、来店客数・売り上げともに伸ばして行きたい。	
施設所管課	施設の維持管理、環境整備に努めており、指定管理業務の実施状況は良好である。施設の経年劣化による影響もあるが、収支の改善を図ることが求められる。	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5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	合同会社 空	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市錦町広瀬1050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 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		令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	指定管理料	9,500,000 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、各種SNSを活用して施設のPRを実施している。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	責任者1人、従業員6名の計7人体制 平日は5名程度、土日祝日は6名程度を配置	
警備体制	実施している。	
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	施設内外の清掃を徹底するなど、常に利用環境の改善を図っている。	

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	入浴者16,597人、食事・売店17,884組、売上高26,256千円	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	とことこトレインやヨガ教室などとのコラボイベント等	
評価コメント	地域内の他の資源や温泉施設の魅力・効果を生かしたイベントを企画し、SNSや観光情報誌に情報発信、来訪者の増加やサービスの向上に寄与している。	

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)	33,260,000	39,385,472	33,290,393	B
指定管理料	9,500,000	9,500,000	11,226,800	
利用料金収入	8,400,000	10,450,900	8,497,450	
その他収入	15,360,000	19,434,572	13,566,143	
支出(b)	33,260,000	40,313,535	33,052,100	
収支(a-b)	0	▲ 928,063	238,293	
特別指定管理料	0	0	0	
評価コメント	昨年度と比較して、売上は増加しているが経費も増加しているため、引き続き収支改善に努めていく必要がある。特に温泉施設につき燃料費等高騰の影響は大きく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	来場者の声や各種SNSアカウント上の「口コミ」や「レビュー」を活用	B
サービスの質の向上に関する取組	岩国市内の特産物の提供、カフェコーナーの設置	
評価コメント	特に衛生的な利用環境を維持し、改善していく取り組みは評価できる。	

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
指定管理者	施設の改修等により、安心安全への対応と快適な施設としての利用促進につなげることができた。またソフト事業を組み合わせることで、施設のPRと利用促進を図った。こうしたハード面、ソフト面の相乗効果もあり、少しずつではあるが利用者の拡大と定着が感じられている。 課題としては、燃料費等物価の高騰が経営の危機に直結していることであり、特に燃料費の高騰は、今後の経営を圧迫していくため、大きな不安材料である。	
施設所管課	施設内外における利用者環境の改善や、SNSやメディアを活用した情報発信、イベント実施により来訪者の増加に努めている。 施設の経年劣化、燃料費等物価の高騰、雇用、過疎地特有の問題等に対して、状況を踏まえた柔軟な対応により課題を解決し、持続可能な運営体制を構築することが望まれる。	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	-