

事務事業評価報告書

施設名: 国民宿舎秋穂荘

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
観光客 国民宿舎秋穂荘		指定管理者への管理運営委託を行いました。 (令和2年度～令和6年度)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光・交流の充実	
	基本事業	観光・交流基盤の整備	
事業開始背景等	昭和41年度に国民年金融資資金を活用し建設し、平成12年度リニューアルしました。直営を経て、平成20年度からは株式会社あいおが指定管理者となり運営しています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
	有効性	成果状況	宿泊客数は、コロナ前(R1)と比較すると微増し前年と比較すると減少しています。日帰り客数は、コロナ前(R1)及び前年と比較すると減少しています。 大きな減少幅ではないことから、引き続き抜群の眺望を生かしたPRや近隣の圏域への営業活動等による新規顧客の開拓、満足度向上への取組によるリピーター確保を図ることにより成果向上が期待できます。
		☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
成果向上余地 ☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし			
効率性	類似事業との再編成		特にありません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		地域振興の拠点としての役割が求められており、観光誘客に向け施設改修等のコスト削減余地はありません。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。 管理運営体制については、社員全体で運営について共通理解が図られている状況である。 海が一望できる景観の良さを生かしたPRや、近隣の圏域への営業活動などによる新規顧客の開拓等により利用者数の回復を図ることで利用者数全体の増加、収益力強化による経営状況の立て直しを図り、安定的な経営を目指す必要がある。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:国民宿舎秋穂荘 指定管理者:株式会社あいお

指定期間:令和2年度～令和6年度

評価項目				評価コメント					評価					評点
									不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀	
									(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)	
施設の 適正な 管理運営の 確保	管理運営の実施	運營業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕 など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営した。							☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及 び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われている。 また備品についても、台帳を整理し、適正な管理が行われてい る。							☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われ たか。	担当者が確認を行う等、適正な監督がなされている。							☆			3
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行わ れたか。	施設の規模に即した人員配置であり、基本的な接遇、施設の設 置目的に即した対応等安定した施設管理運営に向けた研修等 の取り組みがされている。							☆			3
		地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切 に行われていたか。	商工会やコンベンション協会、えび狩り選手権などの広告やイベ ント、また小学校への花植えにおける職員派遣など、地域との連 携や協働に努めている。								☆		4
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であった か。	苦情等に対しては、迅速な対応がされており、社員全体で共有す る仕組みとなっている。							☆			3
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境 は充実していたか。	休暇や福利厚生について配慮されている。							☆			3
	平等利用、安全対策 等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切 であったか。	適正な利用方法の周知、利用料金の徴収を行っている。							☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策 が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護及び関係 書類の適正な管理に努めている。							☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であ ったか。	異常時の連絡体制や対応マニュアルの整備等に加え、問題箇所 の迅速な把握など、適切に安全対策が取られている。							☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切 であったか。	昭和41年築の老朽化が進む中で、緊急時の組織内の緊急連絡 網やマニュアルを備え、定期的な避難訓練を実施するなど、危機 管理体制は適正に整備されている。							☆			3
利用者のサ ービス向上 への取組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、 広報活動、情報提供等がなされたか。	公式サイト内での情報発信やOTA(じゃらんや楽天)、Instagram を活用し、幅広い世代や地域に向けて情報発信に努めた。								☆		4
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取 組がなされたか。	公式サイトや情報誌への情報発信に取り組んだ。							☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施さ れたか。	バス送迎やコーヒーサービスを継続的に実施するとともに、Wi- Fi環境の提供を継続して実施している。								☆		4
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望 を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートの実施、口コミの確認を行い、業務改善に活用してい る。							☆			3
経営状 況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	料理メニューの価格改定を行い、収益の向上を図った。							☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合している か。	酷暑による宿泊客、日帰り客を含めた全体的な利用者数の減少 により収益が低下している。						☆				2
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収益が上がらなかったことや人員確保が厳しい状況にあったこと から、安定的な経営ができなかった。						☆				2
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適 正に処理されたか。	経理については適正に管理された。							☆			3
評 点 合 計								標準	57			加算	1	58
審査結果		施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。 管理運営体制については、社員全体で運営について共通理解が図られている状況である。 海が一望できる景観の良さを生かしたPRや、近隣の圏域への営業活動などによる新規顧客の開拓等により利用 者数の回復を図ることで利用者数全体の増加並びに収益力強化による経営状況の立て直しを図り、安定的な経営 を目指す必要がある。							年度評価			B		
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目						
				B	B	B	B	B						
総 評			施設管理については、日々の環境整備に努められている。 利用者数については、宿泊客数はコロナ前と同水準まで戻りつつあるが、日帰り客数は完全な 回復までには至っていない。 今後については、宿泊客数を維持しながら日帰り客数の回復を図ることによる利用者数全体の 増加、また、適正な価格改定や取捨選択による収益力強化に努め、経営状況の立て直しを図 り、安定的な経営を目指す必要がある。						総合評価			一部不良		

事務事業評価報告書

施設名:十種ヶ峰ウッドパーク

担当部 阿東総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
十種ヶ峰オートキャンプ場 十種ヶ峰スキー場		指定管理者 (株)願成就 令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年) ・十種ヶ峰オートキャンプ場(営業期間3月～11月末) ・十種ヶ峰スキー場(営業期間12月末～3月末 降雪時のみ) 一帯エリア(ウッドパーク)の施設として、一括指定管理を行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等	恵まれた豊かな自然の中に市の体育及び滞在型レクリエーション活動の場を確保し、市内外の交流を促進するなどの目的で、十種ヶ峰エリアにオートキャンプ場とスキー場を運営しています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☒ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
	有効性	成果状況	キャンプ場の利用者数は、大雨等の悪天候の影響もあり減少しましたが、スキー場については、降雪日が前年度より増加し、リフト営業が延べ20日間となり、令和5年度より11日増えました。利用者が増加したことから、両施設の利用実績は、合算してR5年度を上回りました。天候や気象条件に左右されにくい、施設全体を活用した魅力ある事業を提供することで、成果の向上が期待できます。
		☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
		成果向上余地	
☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし			
効率性	類似事業との再編成		徳地エリアに、市直営のオートキャンプ場がありますが、そこは水辺であることを主な魅力の一つとしていることに対し、十種ヶ峰は森林の美しさ、それぞれ別の魅力を持った施設であり、再編できません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		現行の施設運営で、より成果を上げるには、老朽設備の更新・修繕等を含め、相応の費用が必要と考えます。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
十種ヶ峰の中腹に位置することを特色としたキャンプ施設と、県内唯一のスキー場が併設された施設です。 前年度より降雪日が増えたことにより、スキー場の営業日が増加しました。今後も安定して降雪があるかわからないので、天候・気候に左右されにくい、施設全体を活用した魅力ある内容を提供することで、成果の向上が見込まれます。 近年のキャンプ場に求められる多様化・個性化するニーズに対応していくため、関係機関と連携しながら、現状分析を行い、利用者増につながる取組を実施していきます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：十種ヶ峰ウッドパーク

指定管理者：株式会社願成就

指定期間：令和5年度～令和9年度

評価項目				評価コメント					評価					評点	
									不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の 適正な 管理運 営の確 保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕 など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に 定めるサービス提供が適切に行われた。							☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及 び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に定める項目の清掃、保守点検が行われ、軽微な修繕 は随時行われた。また、備品についても、台帳を整理し、適正な 管理が行われてた。							☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われ たか。	担当者が確認を行う等、適正な監督が行われた。							☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行わ れたか。	不足なく人員配置がされており、基本的な接遇や安定した施設 管理運営に向けた指導・研修等の取組が行われた。							☆			3	
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や 協働が適切に行われていたか。	継続的に、県キャンプ協会などの行事に協力、野外活動セン ターとディスクゴルフなど連携した事業や取組が行われた。							☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であつた か。	大きな苦情や事故はない。常に丁寧な説明・対応であった。							☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境 は充実していたか。	休暇や福利厚生について概ね充実していた。(年休等も計画的 に取得されていた。)							☆			3	
	平等利用、安全対策 等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切 であったか。	適切な対応をされていた。							☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策 が適切であったか。	法律に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の管理業務は 適切であった。							☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であつ たか。	日常的に見回り等を行い、常時、安全対策が取られていた。							☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切で あったか。	緊急時の組織内の緊急連絡網を備え、災害時の対応、避難経 路等を職員間で共有するなどし、危機管理体制は適切であつ た。							☆			3	
	利用者のサ ービス向 上への取 り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、 広報活動、情報提供等がなされたか。	ウェブサイトに加え、インスタ、YouTubeの随時更新がされてい た。また、JAFやモンベルと提携したり、ラジオやテレビに取り上 げられるなど効果的な営業、広報活動がされていた。								☆		4
利用者満足度		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取 組がなされたか。	・商品等の販売について、利用者目線で商品の見直しや追加を 行ったり、レイアウト等の変更を行った。 ・子ども向けに、トレジャーハンティング等の常時対応できるイ ベントを検討した。 ・玄関前など、安全対策の観点から次年度に向け修繕計画を作 成した。									☆		4
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施され たか。	次年度、自主事業として各種イベントの開催に向け、ニーズ調 査や、関係団体等と連絡調整、プレイベント(2回)実施した。							☆			3	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望 を聴き、管理運営に反映されたか。	施設利用者へのアンケートを実施し、改善運動に取り組んでい た。							☆			3	
経営状 況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	・マウンテンバイクコースの開放、大会招致などの取組がなされ ている。 ・利用者を増やすために各種広報活動に取り組んでいた。							☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合している か。	冬期に積雪があり、スキー場の営業ができたので収支は当初 計画を上回っていた。								☆		4	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	おおむね安定的な経営が行われていた。							☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適 正に処理されたか。	月次報告や経理事務は適正に処理されていた。							☆			3	
評 点 合 計									標準	57		加算	3	60	
審査結果		施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されていた。 管理運営体制については、適正な人員配置、業務に必要な研修等も継続的に実施されていた。 経営状況については、今年度は積雪がありスキー場の営業が出来たため収入が増えた。冬季以外も安定した経営状況になるよう、 次年度以降、各種イベント等の実施に向けた調整等に取り組まれていた。併せて、広報活動にも力を入れていた。							年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目							
				A	A										
総 評									総合評価						

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名: 願成就温泉センター

担当部 阿東総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)		
願成就温泉センター		指定管理者 (株)願成就 令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年)		
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)				
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。				
総合計画体系	政策	産業・観光		
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり		
	基本事業	観光基盤の整備		
事業開始背景等		温泉を利用して利用者の健康増進を図るとともに、一般観光客との交流を通じて活力ある地域づくりにつなげることを目的に平成7年7月7日に開設し、その後、道の駅として登録されました。		
昨年度の実績評価				
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性	
	☐ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☒ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり	
	有効性	成果状況		物価高騰など厳しい状況が続く中、指定管理者により、温泉施設内の衛生管理を徹底すると共に、各種イベントの企画や、地元の食材や商品を活用したレストランメニューの価格改定、売店の品揃えの工夫等により、利用者数の増加及び経営の健全化に向けた取組がされています。今後も、地域性を意識した事業展開を続けることにより、更なる利用者の増加や、成果の向上が見込まれます。
		☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
		成果向上余地		
☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし				
効率性	類似事業との再編成		隣接町に類似の施設があります。	
	☒ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし			
	コスト削減余地			
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		指定管理者仕様書により、管理委託費の上限額を示していることから、一定の予算確保は必要です。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など				
島根県津和野町との県境に位置した道の駅であり、温泉・足湯の入浴や阿東地域の特産品の購入・レストランでの飲食が可能な施設です。 物価高騰など厳しい状況が続いていますが、指定管理者においては、温泉施設内の衛生管理を徹底したうえで可能な範囲でイベントを企画されたり、地元の食材や商品を活用して、レストランメニューの価格改定や売店の品揃えの工夫に取り組み、経営の健全化に向けた取り組みを実施されています。今後、関係機関との連携を強化し、地域性を意識したイベントの企画やレストランメニュー、売店の品揃えを工夫するなど、更なる利用者の増加につながる取組を実行することにより、成果の向上が見込まれます。				

『指定管理者モニタリング評価』

施設名： 願成就温泉センター

指定管理者：株式会社願成就

指定期間：令和5年度～令和9年度

評価項目				評価コメント					評価					評点
									不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀	
									(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)	
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適切な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に定めるサービス提供が適切に行われた。			☆				3			
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に定めている項目の清掃、保守点検が行われている。備品についても適性な管理が行われた。			☆				3			
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、適正な監督等が行われた。			☆				3			
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	不足なく人員配置がされており、基本的な接遇や安定した施設管理運営に向けた指導・研修等の取組が行われた。			☆				3			
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	食材、売店の仕入れやイベントの開催など地域や関係団体等と連携した取組が行われた。			☆				3			
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	大きな苦情や事故等はなく、アンケート調査を実施するなど、利用者からの要望に対応できるよう努めていた。			☆				3			
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	休暇や福利厚生について概ね充実していた。(年休等も計画的に取得している。)			☆				3			
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用に係る接客や事務は適切であった。			☆				3			
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	法律に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の管理業務は適切であった。			☆				3			
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	日々の設備点検や、入浴者の体調に注意するなど、安全対策は適切であった。			☆				3			
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急連絡網を整備し、各種自主訓練を実施するなど危機管理体制は適切であった。			☆				3			
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページの随時更新、パンフレットの作成、各種イベント情報等の投込みを行うなど、施設の効果的なPR及び情報提供がされた。			☆				3		
利用者満足度		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	・周辺観光情報等のパンフレットの配架や、随時新たなイベントを企画しサービス向上の取組を積極的に実施している。				☆			4			
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	シクラメン販売やイルミネーションライトアップ、ローズ風呂などを継続的に実施し利用促進が図られている。レストランについても、引き続き、新メニューの開発がされた。				☆			4			
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	施設利用者へのアンケートを実施し、改善運動を行った。			☆				3			
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	魅力的な各種イベントを開催し、利用者増加・収入増加のための取組がされた。			☆				3			
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	利用客の増加に伴い、収入は増加しているが、物価高騰の影響で支出も大幅に増加している状況である。(概ね良好である。)			☆				3			
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	営業努力により、概ね安定的な経営が行われた。			☆				3			
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月次報告や経理事務等は、適正に処理された。			☆				3			
評 点 合 計				標準	57		加算	2	59					
審査結果		管理運営体制については、適正な人員配置がされており、業務に必要な研修・教育が行われてた。 衛生管理を徹底したうえで、利用者数増加に向けた取組が実施された。 更なる利用者数の増加に向け、レストランメニューや売店の品揃えを工夫するなどにより、利用者の満足度を向上させる取り組みを期待している。			年度評価			A						
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目						
				A	A									
総 評					総合評価									

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：湯田温泉観光回遊拠点施設

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
湯田温泉観光回遊拠点施設		指定管理者への管理運営委託を行いました。 (令和6年度～10年度)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
湯田温泉に回遊を促す拠点施設を整備したことにより、観光客や市民が街を巡るきっかけとなり、新たな賑わいが生まれています。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光ホスピタリティの充実	
事業開始背景等		観光客の旅行形態が、団体旅行から、少人数型旅行へ変化している中において、より観光客のニーズを捉えた施策展開が求められており、湯田温泉においても、街の魅力づくり、地域の魅力づくりに取り組む必要があります。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
	有効性	成果状況	入館者数は昨年度より約11%増加しました。引き続き、足湯やカフェを活用した効果的な観光情報発信、回遊促進事業を行うことで、観光地や休日を通る場としての湯田温泉のブランド力が高まり、成果向上が見込まれます。
		☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
		成果向上余地	
☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし			
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
湯田温泉をはじめとした市内への回遊促進を目的とした施設であり、マスメディアや雑誌等に掲載されることも多く、市内観光客数増加に一定の効果があるといえます。 経営については昨年度に引き続きコロナ前(令和元年度)の水準の入館者を維持し、施設の設置目的に合わせた企画の実施などによる集客と収入確保とともに、維持管理経費の削減にも努めており、安定的な運営ができています。 今後も、2階多用途スペース等を活用した企画展の新たな展開に加え、常に新しい情報の収集及び発信に努めることで、さらなる回遊促進及び施設への来館促進に取り組んでいく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:狐の足あと

指定管理者: 特定非営利活動法人ゆだかつ

指定期間: 令和6年度～令和10年度

評価項目				評価コメント	評価					評点
					不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀	
					(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)	
施設の 適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運營業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕 など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営した。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及 び備品管理は適正に行われたか。	適切に清掃、保守点検が行われている。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われ たか。	業務委託は設備の点検など資格や専門的知識が必要となるもののみ行っており、適正に監督を行っている。			☆			3
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行わ れたか。	人員は適正に確保され、基本的な接遇、施設の設置目的に即した対応等安定した施設管理運営に向けた研修等の取り組みがされている。			☆			3
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や 協働が適切に行われていたか。	湯田温泉旅館組合、料飲組合、商工振興会、コンベンション協会等と連携し、地域のまつりやイベントへ出店参加している。中原中也記念館との連携事業(相互割引等)を実施している。			☆			3
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	適切に個別に対応し、職員間で対応方法の情報共有(口頭、回覧)を行っている。			☆			3
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境 は充実していたか。	就業規則により休暇制度等を制定し、取得についても配慮している。			☆			3
	平等利用、安全対策 等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切 であったか。	障がい者の方への適切な案内など、平等利用に対する姿勢が保たれている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であ ったか。	展示などの際、事故等が起こらないよう意識して設営を行って いる。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切 であったか。	危機管理マニュアルを整備し、職員にも周知されている。警備 機器は適宜点検し、確実に作動することを確認している。			☆			3
利用者のサ ービス向上への取 り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、 広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページの更新は随時行われ、SNSでも情報発信に努め ている。Instagramのフォロワーは4,000人を超えている。				☆		4
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取 組がなされたか。	足湯利用料金の割引(中原中也記念館との連携、JAF、レノ ファ、プレミアムフライデー等)実施やぶらやまと連携してデジ タルチケットの取扱を実施している。			☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施され たか。	施設の設置目的を意識しながら、関係団体と連携した事業を企画・実施している。			☆			3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	市と連携し、地域資源を活用した集客に資する展示(徳地和 紙、大内塗)等を企画・実施している。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望 を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者アンケートを実施し、足湯の温度調整などすぐに来れる ことは対応している。			☆			3
経営状 況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	積極的なイベントの実施やカフェメニューの更新、他事業にお けるクーポン利用店としての参加などの収入増加の取組を行っ ている。			☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合している か。	収入については、足湯の利用料金・カフェ収入も堅調に推移し ており、支出については、運営に支障のない範囲で削減に努め ている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	安定的に運営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適 正に処理されたか。	毎月の利用人数報告及び経理事務は適切に処理されている。			☆			3
評 点 合 計					標準	57		加算	1	58
審査結果		湯田温泉をはじめとした市内への回遊促進を目的とした施設であり、マスメディアや雑誌等に掲載されることも多く、市内観光客数増加に一定の効果があるといえます。 経営については昨年度に引き続きコロナ前(令和元年度)の水準の入館者を維持し、施設の設置目的に合わせた企画の実施などによる集客と収入確保とともに、維持管理経費の削減にも努めており、安定的な運営ができています。 今後も、2階多用途スペース等を活用した企画展の新たな展開に加え、常に新しい情報の収集及び発信に努めることで、さらなる回遊促進及び施設への来館促進に取り組んでいく必要があります。			年度評価			A		
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	
				A	-	-	-	-		
総 評					総合評価					

事務事業評価報告書

施設名：新山口駅観光交流センター

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
観光交流センター		指定管理者への施設管理委託を行いました。 (令和4年度～8年度)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
観光交流センターを管理運営することにより、観光客に効果的に観光情報を発信し、交流人口の拡大を図ります。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光ホスピタリティの充実	
事業開始背景等		山口県の陸の玄関口であり交通結節点である新山口駅において、今後も北口におけるにぎわいの創出と情報発信機能の充実が求められています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		観光客の問合せや要望にきめ細やかに対応できる体制の維持、多彩な観光情報の一元的な提供を行うことで、満足度の向上、観光客数の増加に寄与します。 また、外国人観光客への観光案内ができる体制(カテゴリー3認定施設)を維持し、安心して訪れる環境を整備することにより、さらなる成果向上が見込まれます。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☐ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		本市の観光情報を発信するうえで、山口県及び山口市の陸の玄関口でもある新山口駅は、重要な拠点です。 また、民間事業者による観光情報の発信もありますが、公平公正な立場で情報提供する必要があります。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
情報発信やイベント、展示による多様な交流創出により、市域の活性化と広域観光の進展に寄与しているといえます。 また、SNS等による情報発信により新たな利用者の獲得に向けた取組を行うことで、継続して施設に求められる役割を果たすことに努めています。 今後は、山口県の陸の玄関口として多言語に対応できる体制の維持や地域と連携したイベントに力を入れることで、市域の活性化と広域観光の進展に取り組んでいく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 新山口駅観光交流センター 指定管理者: 一般財団法人山口観光コンベンション協会 指定期間: 令和4年度～令和9年度

評価項目				評価コメント					評価					評点
									不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)	
施設の 適正な 管理運営の 確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕 など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営した。							☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及 び備品管理は適正に行われたか。	適切に清掃、保守点検が行われている。また備品についても、 適正な管理が行われている。							☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われ たか。	毎月の請求書発行に併せて随時報告を提出する等、適正な監 督がなされている。							☆			3
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行わ れたか。	施設の規模に即した人員配置であり、基本的な接遇、施設の設 置目的に即した対応等安定した施設管理運営に向けた研修等 の取り組みがされている。							☆			3
		地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切 に行われていたか。	「新山口駅賑わい創出会議」への参加や、情報交換、新山口駅 及び周辺のイベント開催時の連携を行っている。							☆			3
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であった か。	職員間で問い合わせや苦情に関する情報を共有し、対処・対策 できている。							☆			3
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境 は充実していたか。	休暇や福利厚生について配慮されている。							☆			3
	平等利用、安全対策 等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切 であったか。	適切な態度で、すべてのお客様へ対応できている。							☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策 が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護及び関係 書類の適正な管理に努めている。							☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であ ったか。	事故防止策及び安全対策が継続して実施されている。							☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切 であったか。	時間外の警備をALSOKに委託したり、「危機事象発生時の連絡 系統図」と「通報メモ」を職員間で共有するなどの対応がされ ている。							☆			3
	利用者のサ ービス向上 への取組 み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、 広報活動、情報提供等がなされたか。	職員は常に各自治体のホームページをチェックし、情報の取得・ 共有をすることで利用者へ情報できるよう心掛けています。また 「西の京やまぐち」の新山口駅観光交流センター特設ページで の広報活動、SNSの活用による情報発信を行っている。							☆		
利用者満足度		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取 組がなされたか。	利用促進策として四季を通じてのイベント情報（花見・花火大会 他）のコーナーを設置。							☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施され たか。	施設利用アンケートで要望の多かった、「手荷物一時預かり」を 通年実施。							☆			3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	市と連携し、適切に実施されている。							☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望 を聴き、管理運営に反映されたか。	観光客アンケート及び有料施設利用者アンケートを実施。							☆			3
経営状 況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	手荷物一時預かりの実施。							☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合している か。	整合している。							☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	安定的に運営している。							☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適 正に処理されたか。	毎月本部に収支報告書は提出しており、小口現金を利用した支 出については、クラウド上で本部経理と帳簿の共有を行って、本 部でも管理ができるようにしている。							☆			3
評 点 合 計								標準	60		加算	0	60	
審査結果		情報発信やイベント、展示による多様な交流創出により、広域観光の進展に寄与しているといえます。 また、SNS等による情報発信により新たな利用者の獲得に向けた取組を行うことで、継続して施設に求められる役 割を果たすことに努めています。 今後は山口県の陸の玄関口として多言語に対応できる体制の維持や、地域と連携したイベントに力をいれること で、市域の活性化と広域観光の進展に取り組んでいく必要があります。							年度評価		A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				総合評価		
				A	A	A	-	-						
総 評									総合評価					

事務事業評価報告書

施設名：山口ふるさと伝承総合センター

担当部 商工振興部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
市民・施設利用者・観光客		山口ふるさと伝承総合センターの管理運営を行いました。 指定管理者:(NPO法人)山口まちづくりセンター(R6～R10)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		【内容】 ・伝統産業の伝承と後継者の育成 ・大内塗の実演、体験の実施 ・特産品開発を目指す「西京ふるさと工房」の運営 ・各種講座等の開催 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
利用者や観光客が、本市の伝統産業や地場産業について知ることができます。 また、伝統産業の後継者が育成されます。		「まなび館」を活用して、工芸品や特産品の情報発信を行うほか、職人の技や作品を間近で見ることができる実演コーナーや展示コーナーの運営等を行いました。また、周辺施設と連携した取組により、地域内を周遊してもらった取組を進めました。	
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	商工業・サービス業の振興	
	基本事業	匠のまちの創出	
事業開始背景等	長寿社会対策の一環として、また、ふるさとの産業・文化の伝承・観光・学習の施設として、平成3年5月に開館しました。 平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
	有効性	成果状況	昨年度と比較すると施設利用者数はやや減少しているものの、大内塗体験教室やものづくり教室など、体験教室の事業数は増加しています。指導者の高齢化に伴う後継者の育成を行うとともに、伝統工芸の伝承事業や情報発信に取り組むことで、成果の向上が見込まれます。
		☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
		成果向上余地 ☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし	
効率性	類似事業との再編成		類似の施設等はなく、事業の再編成は出来ません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算措置が必要です。
☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
大内文化特定地域における伝統産業・ものづくりの拠点施設として、伝統工芸を軸とした技術や伝統文化の伝承を行うとともに、利用者のニーズを反映した事業の実施、管理運営が適正に行われています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口ふるさと伝承総合センター

指定管理者：特定非営利活動法人山口まちづくりセンター

指定期間：令和6年度～令和10年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がされており、また、適正な施設管理運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	業務委託による清掃が定期的に行われており、適正な施設の維持管理が行われている。また、法定点検は適切に受けており、備品管理も適正に行われている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用状況に即した人員が配置されている。また、職員の育成・指導が行われている。			☆			3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	町内会への加入等、積極的に自治会活動に参加されている。また、地域内団体の一員としてイベントを共同開催するなど、関係団体との連携が図られており、地域の交流人口の増加にも貢献されている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	責任者の設置等の体制が適切に整えられ、苦情等の原因究明・対策検討が行われており、市へ連絡・報告し、指示を受けるための連携体制が整備されている。また、案内・説明は適切に行われており、さらには外国人来訪者への対応も積極的に行われている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	勤務体制は労働法規を遵守しており、有給休暇制度など労働環境も充実している。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を十分理解し、設置目的に即した施設の利用促進に努められている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の記載された書類は、適切に保管、処理されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	施設・備品の維持管理に努められており、防犯対策には防犯カメラが設置されている。また、避難経路も確保されている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	夜間の防犯は警備会社へ警備を委託し、日中は防犯カメラによる確認がされている。また、緊急連絡網を作成するなど、危機管理体制が整えられている。あわせて、危機管理マニュアルを作成し、職員に周知徹底されている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ちらしの配布、市報やHP、SNSへの掲載、地域情報誌等を利用した広報など、利用促進のために効果的な情報提供がされている。			☆			3
利用者満足度		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者アンケートや教室の参加者からの意見を反映させ、サービス向上に努められている。また、リーフレットや館内案内、まなび館常設展示の英語版を作成し、外国人来館者への対応もされている。			☆			4	
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	利用者ニーズに即した自主事業が実施されており、幅広い年代を対象とした教室や講座等を実施することにより、満足度の向上に貢献している。			☆			3	
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的に沿った受託事業が実施され、回数や実施時期についても適切に実施されている。			☆			3	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者アンケートや教室等の参加者からの意見を聞き、サービス向上を図るなど、管理運営に反映されている。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	ニーズの高い教室の開催や、ミュージアムショップへのキャッシュレス決済の導入など、施設の利用増加に向けた積極的な取組が行われている。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	予算の範囲内で、適正かつ効率的な予算執行が行われている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	年間を通し、計画的な施設管理・事業運営が行われ、安定した経営が行われている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月、月報等の報告がされており、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準	60		加算	1	61	
審査結果		施設の設置目的や基本協定、年度協定に基づき、適切な施設管理運営に努められており、管理運営の適正性が確保されている。 また、地域内施設との共同でのイベント開催等、積極的に地域活動に参加し地域の活性化に貢献している。近年増加している外国人観光客への対応もなされており、多種多様なニーズに沿った利用促進がされている。 自主事業については、施設の設置目的に沿った各種講座を開催し満足度の向上に努めるとともに、市内に点在する伝統的な工芸品、文化、祭り等に関する展示や、伝統工芸を取り入れた体験活動や講座を開催する等、積極的に事業を実施している。			年度評価			A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
				A							
総 評					総合評価						

事務事業評価報告書

施設名：山口市地域特産物販売促進センター

担当部 農林水産部

担当課 農業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・地域農家 ・道の駅仁保の郷 ・利用者		○「道の駅仁保の郷」施設概要 ・平成12年10月オープンです。朝市、直売所、飲食提供施設、特産物加工施設、情報発信コーナー等があります。 ○管理内容 ・指定管理者へ管理運営を委任し、指導助言を行いました。 ○指定管理者が実施する主な業務 ・特産品等の販売実施に関することを行いました。 ・都市農村交流、地域情報発信、イベント等を行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		※令和6年度は、仁保の郷整備事業で、施設の大規模改修工事を行っています。	
・地域農産物の消費拡大が図られます。 ・地域農家の所得が向上します。 ・道の駅を訪れる人が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	農林業の振興	
	基本事業	都市農村交流の推進	
事業開始背景等		農産物等の販売、都市と農村との交流により、地域の振興を図るために設置しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		農産物の販売額は増加傾向にあるため、引き続き、指定管理者と連携し、道の駅への出荷農家数の増加と品揃えの充実に努め、地域農家の所得向上と道の駅の利用者数の増加を促進することにより成果の向上が見込まれます。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		市内には同様の施設が存在しますが、各地域の拠点として地元に着した管理運営を行っていることから、事業の再編はできません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		本事業は、指定管理者へ管理運営を委任しており、円滑に運営されていることから、現状手段が適切です。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
運営業務や維持管理業務、安全対策等適正に処理されています。 令和6年5月から開始された改修工事の影響で、利用者数や売上の大幅な減少が予想されましたが、利用者確保のための積極的な広報や自主事業により、減少は抑制されました。引き続き工事が実施されるため、利用者数の維持について考慮し、検討していきます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市地域特産物販売促進センター

指定管理者: 有限会社仁保の郷

指定期間: 令和6年度～令和10年度

評価項目				評価コメント		評価					評価点
						不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)	
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の利用許可事務、修繕等、適正な施設の運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	トイレの清掃は業者に委託しており、毎日実施されている。保守点検や備品管理、修繕等も適宜行われており、適切に管理されている。				☆		4	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	清掃の再委託をしており、実施状況は適宜把握し適切な業務管理がされている。				☆		3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	効率的な人員配置がされている。年1回は必ず職員研修を実施し、職員の育成・指導が実施されている。				☆		3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	自治会を主体とした組織であり、草刈りや清掃除等も主体的に参加している。仁保中学校、県立大学と連携し、中学生の勉強会を主催した。					☆	5	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	リニューアル工事の影響による苦情が出るが、マニュアルが整備されており、迅速に対応されている。				☆		3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働基準法や労働安全衛生法などの労働関係法令は遵守されている。				☆		3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の利用にあたっては、条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。				☆		3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	利用者の個人情報の取り扱いについては、受付事務・情報の保管とともに第三者の目に触れないよう、事務所内のみで適切に行われており、重要書類の棚は施錠されている。				☆		3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全確保のため、施設内外の整理・整頓が行われている。				☆		3	
		危機管理	・防犯、防災、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策など危機管理体制が適切であったか。	機械警備を導入しており、適切な防犯対策が講じられた。また、消防計画の更新や、緊急連絡先の設定など、必要な情報の整理がされている。				☆		3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	X、Instagram等のSNSやHPを利用した情報発信に取り組まれている。また、休館の際はLED看板に休館情報を掲示し周知を図っている。				☆		4
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	セミセルフレジやキャッシュレス決済を導入し、待ち時間の短縮、サービスの向上が図られた。また、農家の持ち込みがない農産物の集荷を行い、品揃えを充実させることで販売促進に努めている。				☆		3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	自主事業として、マルシェやワークショップなど合計75日のイベントを実施した。リニューアル工事により、大きなイベントができない代わりに小さなイベントを増やすなど、状況に即した形で実施されている。				☆		3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	特に、受託事業はありませんが、施設を有効に活用した事業が実施されています。				☆		3	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴き、随時サービス向上や利用促進を図っている。				☆		3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	SNS等での積極的な情報発信によりテレビでも取り上げられるなど、利用者確保に努められており、収入の増加に繋がっている。					☆	5	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	イベント等の開催による施設使用料の増加を含め、収支計画の整合性が取れた順調な経営が行われている。				☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	売上は向上しており、安定した経営が行われている。				☆		3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	複数名の監事による監査が行われており、適正に処理されている。外部の専門家による税務、経理等のチェックも行われている。				☆		3	
評 点 合 計					標準		60	加算	6	66	
審査結果		山口市地域特産物販売促進センターの指定管理者である有限会社仁保の郷は、施設の管理・情報案内業務等、指定管理者としての業務を適切に実施している。令和6年5月からリニューアル工事が開始され、利用者数、売上の大幅な減少が予想されたが、SNSによる積極的な情報発信により利用者の確保や生産者の顔の見える農畜産物の販売、オリジナル商品の開発販売により、利用者の減少を大きく抑制された。			年度評価			S			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				S							
総 評					総合評価						

事務事業評価報告書

施設名:道の駅「きらら あじす」

担当部 阿知須総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)	手段(事務事業の内容、やり方、手順)
地域農家 道の駅「きらら あじす」 利用者	【施設概要】道の駅「きらら あじす」 平成17年3月オープンです。直売所、飲食提供施設、特産品加工施設、情報発信コーナー等があり、令和4年度に改修・増築工事を完了し、施設の拡充を行いました。 【管理内容】 指定管理者(阿知須まち開発株式会社)へ管理運営委託を行いました。
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)	【指定管理者が実施する主な業務】 特産品等の販売、地域情報発信、イベント、施設の維持管理
地域農産物の消費が拡大します。 地域農家の所得向上に寄与します。 多くの人が道の駅を訪れるようになります。	

総合計画体系	政策	産業・観光
	施策	農林業の振興
	基本事業	活力ある農山村づくり
事業開始背景等	農産物等の販売、都市と農村との交流により、地域の振興を図るために設置しました。指定管理者である阿知須まち開発株式会社は、市が700万円を出資しており、出資比率は60.9%の第三セクターです。	

昨年度の実績評価		
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業	☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況	令和4年度に改修・増築工事が完了し施設の拡充を行ったこと及び令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症となったことにより、利用者数の増加につながったもの。地域の農水産物や特産品の販売拡大を図り、山口きらら博記念公園との近接性を生かした交流人口拡大の取組みを進めます。
	☒ 向上(最高状態維持含む) ☐ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
	成果向上余地	
	☒ 大 ☐ 中 ☐ 小 ☐ なし	
効率性	類似事業との再編成	市内には同様の施設がありますが、地域の交流拠点として地域と密着した管理運営を行っており、統合等は困難です。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし	
	コスト削減余地	
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	指定管理者制度を導入している施設であり、特にありません。

改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など
<改革概要> 阿知須地域の産業振興並びに交流の拠点施設として成果をあげており、効果を維持しつつ維持管理経費が最小限となるよう努めます。 <指定管理者の評価> 道の駅「きらら あじす」の指定管理者である阿知須まち開発株式会社は、施設の維持管理、情報案内業務等、指定管理者としての業務を適切に実施しているとともに、施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に行っており、地元農家の所得向上をはじめ、地域振興に貢献しています。

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:道の駅「きらら あじす」

指定管理者:阿知須まち開発株式会社

指定期間:令和3年度～令和7年度

評価項目				評価コメント	評価					評点	
					不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、料金の徴収、鍵の施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定、年度協定等に基づき、施設の利用許可事務、修繕等、適正な施設の運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	委託業者による日常清掃、年4回のワックス掛け等の定期メンテナンスのほか、緑化作業、各種法定点検などが適切に行われている。 備品は台帳整理をされ適正に管理されている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	施設の清掃等における再委託先から業務報告書等の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用者が混み合う時間帯に配慮した人員配置が行われている。 社員研修は部門ごとに必要に応じて実施されており、接遇等の業務上必要となる知識の習得に努めている。			☆			3	
		地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	山口きらら博記念公園で開催されたゆめ花マルシェに併せて収穫祭の実施や、きらら浜内各施設のイベント情報の共有のほか、地域の生産者で構成される出荷者協議会との連携や南部地域で開催される会議において情報交換や新商品開発に係る検討をされるなど地域活性化に貢献されている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情はただちに駅長に連絡され迅速に対処されている。また、その内容や対応に関する情報を記録し、社員で共有し改善に向けた取組がなされている。利用者への各種案内業務は適切に対応されている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービスを提供するため、労働法規等を遵守した適切な勤務態勢がとれているか。 ・休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	労働関係法令を遵守され、社員が働きやすい環境作りに積極的に取り組まれている。また、夏季休暇等の特別休暇やパートも含めたすべての社員が定期健康診断を受診するなど福利厚生制度が整えられている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報保護するための対策が適切であったか。	基本協定書等に基づき、個人情報の取り扱いに十分配慮して管理されている。個人情報の記載された書類は鍵付書庫で保管されており、社員不在時には施錠するなど、適切に管理されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	社員による巡回を行い安全確認をされている。また、雨天時は転倒事故防止のため、床の拭き取りを頻繁に行うなど、利用者の安全に配慮した管理が行われている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	事故や災害等の緊急時における連絡網が整備されているほか、年2回の消防訓練や自主点検など消防署の指導に従い、適切な管理体制等が整えられている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページやSNS(LINE、ブログ、X(旧Twitter)、Instagram)、施設内に商品のポップ等を設置されている。また、情報コーナーには道の駅や周辺地域の情報など旬の情報も充実させて発信されている。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	クレジットカード決済やバーコード決済といったキャッシュレス決済が導入されている。また、利用無料の公衆無線LANが整備されている。			☆			3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	ゆめ花マルシェの開催に併せ収穫祭の実施、ハンドメイドマーケットの開催、キッチンカーの出店許可、さつまいも、タマネギの作付けから収穫までを体験できる市民オーナー農園の実施、花畑を引き続き開園しフォトコンテストの実施、地元団体によるミニコンサートの実施など積極的に取り組まれている。				☆		4
			改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者や社員に直接意見等を聞くなどニーズの把握に努められている。なお、把握した意見は社員で共有し改善に向けた取組がなされている。			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	市南部地域の農水産物を活用した付加価値の高い商品が販売されている。出荷者協議会と連携を図り新商品の開発や農産物の取り扱い数を増やす努力がされている。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	概ね整合している。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	施設の改修・増築工事が完了したこと及び新型コロナウイルス感染症がら類感染症となったことにより、利用者数の増加により安定的な経営が行われている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告は毎月提出、経営状況については、半期ごとに取締役会に状況の報告がなされている。経理事務は会計ソフトを利用し、適正に事務が処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準		57	加算	1	58	
審査結果		道の駅「きらら あじす」設置当初からの指定管理者である阿知須まち開発株式会社は、地域の状況等を深く理解されており、地元関連団体、特に農産物出荷者との信頼関係が強く、地域や関係団体と連携した取組を積極的に進められている。 令和6年度は引き続きキャッシュレス決済など利用者ニーズに対応した取組をされていることが評価される。 経営状況は良好であり、安定的な経営に努められている。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A	A	A	A				
総 評											

事務事業評価報告書

施設名:道の駅あいお

担当部 秋穂総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)	手段(事務事業の内容、やり方、手順)
地域農家 道の駅あいお利用者	【施設概要】 道の駅あいお ・平成7年1月オープンです。 ・直売所、飲食提供施設、情報発信コーナー等があります。 【管理内容】 ・指定管理者(秋穂産業振興協会)へ管理運営委託を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・特産品等の販売実施に関するを行いました。 ・都市農村交流、地域情報発信、イベント等を行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。 ・小さな道の駅の特性を生かした物販スペースの展示を工夫しました。
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)	
地域農産物の消費が拡大します。 地域農家の所得向上に寄与します。 多くの人が道の駅を訪れるようになります	

総合計画体系	政策	産業・観光
	施策	農林業の振興
	基本事業	都市農村交流の推進
事業開始背景等	農産物等の販売、都市と農村との交流により、地域の振興を図るために設置しました。	

昨年度の実績評価		
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業	☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況	近隣に農産物・特産品直売所等の類似施設がありますが、農産物等の売上高や来場者数は増加傾向にあります。農産物を使用した特産品の開発・販売、地域情報の発信やイベントの工夫などにより、成果向上の余地はあると考えています。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
	成果向上余地	
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし	
効率性	類似事業との再編成	市内には同様の施設がありますが、地域内外の交流拠点施設として地元に密着した運営が行われており、統合等は困難です。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし	
	コスト削減余地	コストを削減する新たな方法はありませんが、今後も指定管理者と協議しながら、経費節減に努めます。
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	

改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など

＜改革概要＞
維持管理費用を抑えた中で、順調に成果をあげていることから、現在の状態を維持していくことが必要と考えます。

＜指定管理者の評価＞
道の駅あいおの指定管理者である秋穂産業振興協会は、限られた施設容量の中で、地域や関係団体と連携し、またSNS等を利用した情報発信により、道の駅あいおの設置効果を最大限に発揮し、地域振興に貢献しています。

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：道の駅あいお

指定管理者：秋穂産業振興協会

指定期間：令和6年度～令和7年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定及び年度協定に基づき、施設の利用許可事務、施錠、修繕等適正に行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員による屋内外及びトイレの日常清掃のほか、定期的な業者による清掃、樹木の管理等が行われている。また、各種法定点検など、適切に行われ、備品管理も適正に行われている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	適正に行われている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	駅長がシフトや休暇を確認し、適正な人員配置が行われている。また、近隣道の駅の視察研修を行うほか、他団体主催の研修へ積極的に参加している。			☆			3	
		地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域行事へ参加協力を行っている。また南部特産品開発会議へ参加し、生産者や地元団体との積極的な連携が図られている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情は駅長に報告し、適切に対応している。また、「苦情・トラブル等の対応マニュアル」を作成し職員で共有している。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働保険等に加え、勤務時間についても問題なくシフトが組まれており、有給休暇制度などの福利厚生制度が整えられている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に関する書類等は、鍵付き金庫で保管され、適切に管理されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全確保のため、避難経路の確保など日々駅長により確認をしている。また、出荷者協議会において食品衛生における研修を行っている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	防犯については、機械警備を導入している。防災対策については、緊急連絡網を作成するなど、消防署の指摘に従っている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	メディア及びSNSを活用、またホームページを随時更新しており、積極的な情報発信を行っている。				☆		4
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	地元特産品を使用した商品を前面に打ち出すなど、スペースを有効活用した売り場が設置されている。また、クレジットカード決済やQRコード決済など、利用者のニーズに合わせたサービスを行っている。			☆			3
自主事業			・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	毎月テーマを決めたイベントを行い、またイベントカレンダーで周知するなど、利用者ニーズに即した自主事業が実施された。				☆		4	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	対面販売を行う中で、利用者の意見、要望については、スタッフ、駅長全員で共有し管理運営に生かしている。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	地元特産品の販売、メディアの活用、他地域の特産品の販売のほか、商品配置を工夫するなど積極的に取り組んでいる。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	特産品等の販売が好調であり、収入は当初収支計画を上回っている。支出については、概ね整合している。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	概ね安定的な経営がなされている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準	57		加算	2	59	
審査結果		施設管理については、清掃、保守点検等に問題はなく、日々安全対策を確認する等良好に管理されている。利用者のサービス向上への取り組みについては、クレジットカード決済やQRコード決済の導入、自主事業として毎月のフェアの開催など、利用者のニーズに合わせたサービスを行っている。またメディアやInstagram等のSNS、ホームページを活用し、南部地域特産品開発会議で開発された地元特産品や地元農水産物の販売を行うことで集客数・売り上げを伸ばすなど、安定的な経営が行われている。			年度評価			A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A							
総 評					総合評価						

事務事業評価報告書

施設名:大原湖キャンプ場

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)		
大原湖キャンプ場		指定管理者への管理運営委託を行いました。 (令和5年度～令和9年度)		
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)				
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。				
総合計画体系	政策	産業・観光		
	施策	豊かな地域資源を生かした観光・交流の充実		
	基本事業	観光・交流基盤の整備		
事業開始背景等	恵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、地場産業の振興等山口市の活性化を促進する目的をもって、平成10年4月に大原湖キャンプ場が設置されました。			
昨年度の実績評価				
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性	
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり	
	有効性	成果状況	大原湖キャンプ場の立地環境を生かした取組みを進める必要があります。	
		☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
		成果向上余地		
☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし				
効率性	類似事業との再編成		阿東エリアにオートキャンプ場である十種ヶ峰ウッドパークがありますが、大原湖キャンプ場はカヌーができるなど湖畔にあるキャンプ場で、それぞれ特色が異なります。	
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし			
	コスト削減余地			
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		現行の施設運営でより成果を上げるには、老朽設備の更新・修繕等も含め、相応の費用が必要と考えます。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など				
施設管理については、定期的に清掃、保守点検を行い、協定に基づき軽微修繕を実施するなど、良好に運営されている。 コロナ禍で拡大した屋外施設利用ニーズからの反動や猛暑等の影響により利用者の減少が見られる中、今後も湖等自然資源を生かした広報、利用者ニーズを踏まえた企画事業を展開することで、利用者数や収入の回復に努めることが必要である。				

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:大原湖キャンプ場

指定管理者：徳地ふるさと資源活用協会

指定期間:令和 5年度～令和9年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運營業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、簡易な修繕は独自に実施されている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、再委託先に対する適正な監督がなされている。			☆			3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	適正な人員配置がなされ、業務に必要な研修・教育等が適切に行われている。			☆			3	
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地元業者の活用や、地域と連携した取組を実施している。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情があった場合には、職員で情報共有されている。苦情に対し、利用者に寄り添った対応が行われている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	休暇や福利厚生について配慮されている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	平等利用について適切な対応がされている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護及び関係書類の適正な管理がされている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	場内を見回り、危険箇所の確認を行っている。危険個所については迅速な対応を行っている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	防犯・防災設備の点検・整備が適切に行われるとともに、避難訓練の実施など予防措置が講じられている。緊急時に備えた連絡網やマニュアルの作成など、危機管理体制が整備されている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	公式ウェブサイトやパンフレット、SNS等により、適切な情報提供が行われた。			☆			3
利用者満足度		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	各種体験イベントの実施等、利用者サービスの向上や利用促進への取り組みが行われている。			☆			3	
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	テントサウナの運用やピザ焼き体験の実施、売店の商品造成等を適切に実施されている。			☆			3	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者アンケートを実施し、施設管理・運営に意見を反映している。			☆			3	
経営状況		収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	より魅力的な自主事業の開催に努めている。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	猛暑による屋外施設利用ニーズの減少や安全状況を考慮したカヌー数の減少等により利用者数が減少し、収入も減少した。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	先述のとおり収入が減少したものの、自主事業の工夫やコストカット等に努め、安定的な経営に努めている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月の報告及び経理事務は適正に管理されている。			☆			3	
評 点 合 計				標準	57		加算	0	57		
審査結果		施設管理については、定期的に清掃、保守点検を行い、協定に基づき軽微修繕を実施するなど、良好に運営されている。コロナ禍で拡大した屋外施設利用ニーズからの反動や猛暑等の影響により利用者の減少が見られる中、今後も湖等自然資源を生かした広報、利用者ニーズを踏まえた企画事業を展開することで、利用者数や収入の回復に努める必要がある。			年度評価			A			
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
			A	A							
総 評					総合評価						

事務事業評価報告書

施設名：山口市阿東総合交流ターミナル

担当部 農林水産部
担当課 阿東農林振興事務所

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・地域農家 ・道の駅長門峡 ・利用者		【施設概要】道の駅長門峡 ・平成9年10月に供用開始、令和元年9月にリニューアルオープンしました。 ・展示即売施設、飲食提供施設、情報発信コーナー、屋外ステージ等があります。 【管理内容】 ・指定管理者へ管理運営を委託し、指導助言を行いました。 【指定管理者が行う主な業務】 ・施設の運営、維持管理。 ・都市農村交流、地域情報発信、イベント等の実施。 ・特産品販売等テナントとの調整。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
・地域農畜産物の消費が拡大します。 ・地域農家の所得向上に寄与します。 ・多くの人が道の駅を訪れるようになります。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	農林業の振興	
	基本事業	都市農村交流の推進	
事業開始背景等	都市と農村との交流や農産物等の販売を通じて地域の振興を図るため、平成9年に設置した直営施設で、令和5年度から指定管理制度を導入しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		地域特産品直売所等の類似施設の増加により厳しい状況にあった中で、平成29年度から建物の改築工事を行い令和元年9月にリニューアルオープンし、新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、農産物販売額及び利用者数は増加傾向にありました。 令和6年度は、新駐車場整備による利用者数の増加は図られましたが、農産物の販売額は減少しました。 今後も引き続き、イベントの開催や地域農産物の魅力、地域情報の発信を行い、交流人口の増加に努めます。
	☒ 向上(最高状態維持含む)		
	☐ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
効率性	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		市内には同様の施設がありますが、各地域の拠点として地元に着した管理運営を行っており、統合等は困難です。
	類似事業との再編成		
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		令和5年度から指定管理者制度へ移行しました。
	改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など		
令和5年度からの初回指定管理期間の満了に伴い、令和8年度からの指定管理期間を5年間に改めます。 安定継続的な運営により、今後の更なるサービス向上と効率化が期待できます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市阿東総合交流ターミナル

指定管理者: 一般社団法人ふるさと振興公社

指定期間: 令和5年度～令和7年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	窓口での案内業務やテナントとの調整も含め、おおむね適正な施設運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	施設や設備の点検は定期的に実施されており、施設内及びその周辺環境は良好に保たれている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	日常清掃業務を委託されており、適正に行われている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設運営のため駅長と事務職員を配置し、必要に応じ公社職員がバックアップしている。職員の研修等については随時適正に行われている。			☆			3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	イベントや行事、施設周辺の環境整備などを地域や関係団体等と連携・協働し実施されている。新たに整備した共用駐車場の除雪なども協働して実施されている。					☆	5	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	インフォメーションにおいて、阿東地域の観光情報等を発信している。長門峡遊歩道や河川に係る様々な声が寄せられるが、丁寧な対応を心掛け、都度、関係機関と連携して適切に対処されている。					☆	5	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	働き方改革対応のため、原則月1回の定休日に加え臨時休館日を設ける試行を行い検証中である。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	平等に利用されている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	基本協定に基づき、個人情報の保護が適切に実施されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	定期的な施設点検をしており、蜂や蛇など危険生物に対する注意喚起や安全対策も適切に対応されている。				☆		4	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	防火計画など適切な安全管理体制が整備され、非常時の連絡網なども作成されている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	イベント等の情報はチラシやホームページ、SNS等で周知が行われている。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	イベント時にアンケートを実施し、改善を図っている。			☆			3
自主事業			・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	「感謝祭」を春・秋に実施、効果的な集客イベントにより市内農産物や加工品等の販売促進に貢献している。				☆		4	
体験交流事業			・体験交流事業は適切に実施されたか。	長門峡の立地を活かし、夏季に鮎のつかみ取りを企画・実施された。			☆			3	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートにより施設に対する感想や意見を募り、運営改善の参考とされている。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	イベント開催等で集客と、あとう和牛を主力とする店舗売上の増加を図る経営努力をされている。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	人件費や物件費の高騰に対応するため、可能な限り経費節減に努められている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	諸費用高騰と主力事業である畜産業全般の不振により厳しい状況ではあるが、収支の安定を図るため努力されている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	定期報告や経理は適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準		60	加算	6	66	
審査結果		指定2年目である令和6年度は、安定した施設運営に努められる中で、接客対応における質的向上や季節に合わせたイベントの企画など、新たな取り組みも見られた。物価高騰による消費低迷、畜産業の採算性の悪化など経営の実情は厳しいが、自主事業によるイベント開催等を通じて施設の活性化が図られ、利用者に対するサービス向上への取り組みや地域連携が実行されていることから、概ね良好の評価とした。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
				A	A						
総 評					総合評価						