

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		指定管理者制度の導入により民間のノウハウを活用し、利用者へのサービスの向上と施設の適切な管理運営に取り組むことで、快適な利用空間の確保及び売上の向上に努めました。 【指定管理者】 株式会社あいお 【委託期間】 令和7年度から令和11年度まで(5年間) 令和7年度は施設の老朽化の対応として、改修工事を行いました。	
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、利用者数が増加します。			
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	令和7年9月に、温浴施設においてレジオネラ菌が検出され、18日間営業を停止したことなどから、宿泊者数、日帰り客数は前年度を下回る結果となりました。 今後においては、利用者数及び収益の回復、増加に向けて一層の衛生管理の徹底を図るとともに、施設が有する優れた眺望などを生かした積極的な情報発信や利用促進に取り組みます。また、近隣圏域への営業活動等による新規顧客の獲得に加え、サービスの充実による満足度の向上を図ることによりピーターの確保等につなげるなど、成果の向上に努めます。
		☐ 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	
☐ 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			
浴場にて、レジオネラ菌が検出されましたが、適切に対応されました。設備の保守等に問題はなく、良好に管理されています。 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す。 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、経営状況を立て直し、安定的な経営を目指す必要があります。			

『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7年度～令和11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、利用許可や、宿泊・入浴・食事等のサービス提供において、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、及び衛生管理は適正に行われたか。	9月に浴場にてレジオネラ属菌が検出される。その後はチェック体制を強化。仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われており、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。		☆				2	
		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がなされている。基本的な接客、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、地域づくり協議会等と広告やイベントにおいて連携が図られている。また、職員による地元小学生への植栽の講義や職場体験の受け入れなど、地域との連携や協働が行われている。				☆		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。	苦情等に対して社員全体で共有し、迅速に改善される仕組みができています。苦情数は少なく、OTAサイトの口コミでも接客・対応については好評を得ている。				☆		4	
		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。	宿泊者数に応じた人員の配置がとられ、積極的に有給休暇が取得できるよう、労働環境が整備されている。			☆			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。	身体が不自由な方には、利用が容易である家族風呂の使用を促す等、誰もが利用ができるような合理的配慮がされている。			☆			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。	利用者の個人情報の保護及び関係書類の管理について、適正に実施されている。			☆			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。	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。	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。	公式サイトを活用した情報発信や、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られている。			☆			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。	公式サイトや情報誌を活用した情報発信に取り組まれた。キャッシュレス決済の導入により、利用者の利便性の向上につながっている。			☆			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。	バス送迎やWi-Fi環境の整備を継続されたことに加え、八十八ヶ所巡りのお砂踏み体験を実施し、利用者から好評を得ている。				☆		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。	アンケートの実施やOTAサイトの口コミ確認を行い、業務改善に活用されている。			☆			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。	料理メニューの価格を改定し、収益向上を図られた。			☆			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。	9月のレジオネラ属菌検出に伴う休館により、日帰り客を含めた全体的な利用者数が減少し、収入が当初の計画を下回っている。		☆				2	
安定経営			・安定的な経営が行われたか。	レジオネラ属菌の検出による休館に伴う利用者数の減少もあり、安定的な経営が困難であった。		☆				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。	毎月の報告及び経理について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		浴場にて、レジオネラ属菌が検出されたが、適切に対応された。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、経営状況を立て直し、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	総合評価		
				B							
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：重源の郷体験交流公園

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)	
重源の郷体験交流公園		指定管理者制度の導入により、民間のノウハウを活用し、入郷者へのサービスの向上と施設の適切な管理運営に取り組みました。	
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】 多々良造園・徳地の未来共同企業体	
施設の安定的な管理運営に加え、施設を活用した事業を推進することにより、利用者が増加しました。		【委託期間】 令和7年度から令和9年度まで(3年間) 令和7年度は施設のリニューアルオープンに伴い、記念式典を実施しました。	
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	人、物、文化、情報の交流を図り、地域の活性化及び地域住民の福祉増進等に幅広い波及効果を生み、新たなまちづくりを推進するため、平成10年4月に徳地地域の歴史と文化、自然を活かした体験型交流公園として開園しました。		
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	当該施設は令和7年4月にリニューアルオープンし、新たなスタートを切りました。 リニューアル後初年度の入郷者数は23,003人となり、目標値の25,000人には達していないものの、リニューアル以前の令和4年度と比べ8,313人増加しています。今後においても、指定管理者のノウハウを活かした施設の管理運営、多彩な企画事業等を行うことで、さらなる成果の向上を図ります。
		☒ 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		類似事業はありません。
	☐ 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		地域及び地域経済の活性化に向けて、指定管理者による施設を活用した観光誘客を進めていくためには、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			
施設管理については、定期的に清掃、保守点検を行い、協定に基づき良好に運営されています。 リニューアルオープン1年目ということで運営面についてやや課題が見受けられましたが、来場者に向けたアンケートを、1回目の来場時だけでなく2回目、3回目と複数回実施することにより、「なぜリポートしたのか」「リピーターを獲得するにはどうすればよいのか」などデータを収集されており、施設の魅力度向上に取り組まれています。今後、アンケートの結果等をもとに、より魅力ある自主事業を実施することで新規の顧客の獲得、リピーターを確保し、入郷者数の維持・増加を図る必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：重源の郷体験交流公園

指定管理者：多々良造園・徳地の未来共同企業体

指定期間：令和7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	運営業務	・受付事務、利用許可、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	
		業務報告	・実績、収支状況などの報告が適切に行われたか。	報告書の提出が遅れている。		☆				2	
		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と認められ、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組がされている。			☆			3	
		地域連携	・地域イベントなど、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、地元中学校の職業体験の受入を行うなど、地域との連携を図る取組を実施されている。			☆			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。	苦情があった場合には適切に対応し、情報共有のうえ、さらなるサービス向上に向け指導されている。			☆			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。	施設運営に必要な人員を適切に配置し、来訪者への丁寧な対応ができる体制を整えている。			☆			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。	障がいのある利用者が来場された際には職員が合理的配慮を行いながら対応されるなど、平等利用について適切な対応がされている。			☆			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。危険箇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。	避難訓練を年2回実施し、機械警備を設置するなど、十分に防犯、防災対策されている。			☆			3	
		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。	SNSの毎日投稿による情報発信を行うなど、効果的な広報活動がなされている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	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。	体験事業についてLINEでの予約受付をされるなど利用者の利便性向上を図っている。			☆			3
		利用者満足度	コンセプト強化	・施設コンセプトである「花づくし・旨いものづくし・心づくし」に沿った取組がなされたか。	花木の維持管理の徹底はもちろんのこと、庄屋(レストラン)において徳地産の自然薯やネギを使用した食事を提供し、家族連れへのおもてなしの一環として折り紙や本の貸出しをされるなど、「花づくし・旨いものづくし・心づくし」に沿った取組がなされている。			☆			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。	重源の郷にある植物観察ツアーなど、当該施設ならではの自主事業を実施されている。				☆		4
			受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	市からリニューアルオープン式典を委託。仕様書に基づき、適切に業務を実施された。			☆			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。	アンケートを、初回、2回目、3回目の来場で実施し、リピートした理由を聞き取るなど、運営の改善に活かそうとしている。			☆			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。	蕎麦打ち体験のリピーターの獲得に向けた取組を実施している。			☆			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。	年度当初の収入予算を大幅に下回っている。		☆				2	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	先述のとおり、収入を当初予算から下回っているものの、人件費の削減等支出を抑える取組がなされている。			☆			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。	入郷者数や収入の報告は適正に処理された。			☆			3	
評価点合計					標準		60	加算	-1	59	
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、協定に基づき良好に運営されている。リニューアルオープン1年目ということで運営面についてやや課題が見受けられたが、来場者に向けたアンケートを、1回目の来場時だけでなく2回目、3回目と複数回実施することにより、「なぜリピートしたのか」「リピーターを獲得するにはどうすればよいのか」などデータを収集されており、施設の魅力度向上に取り組まれている。			年度評価			C			
【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		
				C							
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: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日から令和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)	
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 施設利用者が増加			
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	大雨等の悪天候の影響もあり、キャンプ場は利用数が減少しました。 スキー場も降雪が少なく、利用者が現象しました。 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内容を提供することで、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、十種ヶ峰は山を中心としていることから、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。 近年、暖冬で積雪不足のため、スキー場の営業ができない年も増えています。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。 令和4年度にケビンを新設して以降、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たサービス提供体制や各種イベントの実施などソフト事業も強化できたので、今後も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り組みを実行していきます。			

『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:株式会社順成就

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を適切に行っている。			☆			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、保守点検が行われおり、軽微な修繕は随時目前で行っている。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。	施設の規模に概ね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なされている。従業員の高齢化等があり、後継者の育成が必要。連休の宿泊者増で対応に苦労することもある。			☆			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。	地域団体と連携した広報活動やイベント等の企画実施をしている。また、清掃活動等についても協力して実施している。			☆			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。	大きな苦情や事故はない。受付で丁寧な説明・対応をされている。			☆			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。	労働法規等を遵守した適正な勤務体制をとっている。休暇や福利厚生について問題なし。宿泊者増などの対応に苦労しない人員の確保が必要。			☆			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、個人情報の保護並びに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。	日常的な草刈りによるマムシ対策や、見回り等、適切に安全対策が取られている。枯木の倒木等の見回りも併せて実施している。			☆			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。	SECOMに委託。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。	ウェブサイトの随時更新がなされている。JAFやモンベルと提携したり、夏休み前に新聞広告を出すなど効果的な営業、広報活動がなされている。			☆		
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。	利用者(アンケート回答者)の中から抽選で特産品をプレゼントするなどの企画を行っている。キャンプ場のケビンにWi-Fiを設置するなどの取組がなされている。売店についても、利用者目線で品そろえを工夫している。			☆			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。	宝探しゲーム、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。また、新たに宿泊客をターゲットにしたイベントを複数企画したり、冬季は積雪が見込めなかったため、おこもりキャンプを実施された。				☆		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。	施設利用者へのアンケートを実施し、意見の反映に努めている。			☆			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。	宝探しゲーム、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。			☆			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。	夏季の悪天候、冬季の積雪不足などの影響で当初収支計画をやや下回っているが、その中でもイベントを組み込むなど、営業努力をしている。			☆			3
		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。	適正に処理されている。			☆			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ます。管理運営体制については、概ね適正な人員配置、業務に必要な研修等も毎年実施されている状況です。経営状況については、夏場の悪天候や全国的なクマ出没情報の影響でキャンプ客が減っていること、冬場は積雪が少なかったことが影響し収入は下がっています。しかしながら、各種イベントの実施やマウンテンバイクの取り組みを進めるなど、営業努力をされていたことから、引き続き広報等することにより、今後の利用者数の増加に向けた取組に期待します。			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日から令和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 施設利用者が増加			
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	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	レストランや売店売上はレストランの新メニューや指定管理者の努力により、好調でした。今後は温泉の衛生面を気を配り、温泉施設を運営し、関係機関と連携しながら、課題解決に向けて、現状分析を行い、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。
		☐ 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。レストランや売店売上はレストランの新メニューや指定管理者の努力により、好調でした。地元の食材や商品を活用して、レストランメニューや売店の品揃えの工夫に取り組み、利用者数増加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利用者の増につながる取り組み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: 順成就温泉センター

指定管理者: 株式会社順成就

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を適切に行っている。			☆			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。備品についても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。	清掃や浄化槽の点検等は第三者に委託されているが、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。	人員が不足傾向にあるが、その中でも職員同士が協力し安定した施設管理運営に向けた指導・研修等の取り組みがされている。			☆			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。	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り組みがされている。			☆			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。	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問題なし。			☆			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、個人情報の保護並びに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。	日々の設備点検や、入浴者の体調に注意するなど、適切な対策をとられている。			☆			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。	緊急連絡網を整備し、自主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など施設のPR及び情報提供に努めている。			☆			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。	利用者が安心して施設を利用できるよう、施設内の消毒、換気を徹底している。また、近隣観光施設等における割引券の配布や利用促進の取り組みをされている。			☆			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。	人員が不足の傾向にあり、新たな自主事業の企画立案等が難しい状況であるが、冬季のシクラメンフェアやイルミネーションライトアップ、ローズ風呂などを引き続き実施し利用促進が図られている。			☆			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。	施設利用者へのアンケートを実施し、苦情などに対応している。			☆			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。	利用者の意見を取り入れ、引き続き、レストランでの阿東和牛を使用したメニューの提供やメニュー数増加、売店で積極的に地元産品を取扱うなど創意工夫を重ねている。				☆		4	
		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。	燃料費高騰の影響により、光熱費が増加しているが、収支状況は概ね整合が取れている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	売上は例年並みではあるが、エコアラムにより最大電力を下げるなどの努力をし、想定内の経営ができた。			☆			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。	利用者報告や経理事務等は、適正に処理されている。			☆			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ます。レストランメニューや売店については、品揃えの工夫に取り組まれて、利用者満足度の向上につながっています。今後、更なる利用者増加に向けて地域性を意識したイベントや講座を企画・実施されることを期待します。			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						

※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)	
・市民 ・観光客		指定管理者制度の導入により、民間のノウハウを活用し、施設利用者へのサービス向上と施設の適切な管理運営に取り組みました。	
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】 特定非営利活動法人ゆだかつ	
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。		【委託期間】 令和6年度から令和10年度まで(5年間)	
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		令和7年度は、入館者数が昨年度と比較して約4%、足湯利用者数が18%減少しており、これは周辺の観光資源への分散が進んだことが影響しているものと考えています。 今後は、足湯やカフェを活用した効果的な観光情報の効果的な発信及び回遊促進事業を継続的に実施することで、湯田温泉の観光地および休日の滞在先としての湯田温泉のブランド力の向上を図るなど、さらなる成果の向上に取り組めます。
	☐ 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		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		湯田温泉のにぎわいの創出、地域及び地域経済の活性化に向けて、指定管理者による施設を活用した取組を進めていくためには、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			
基本協定及び仕様書に基づき、施設の管理運営は適正に実施され、利用者対応、安全対策、個人情報保護等についても適切に対応されるなど、基本的な水準は確保されています。また、本施設は観光拠点としてマスメディア等への掲載機会も多く、市内への誘客に一定の効果を上げていると認められます。 さらに、地域団体との連携や広報活動、利用者ニーズを踏まえた取組により、利用促進及びサービスの向上が図られており、アンケート結果からも高い満足度がうかがえます。 経営面においては、収入確保や経費縮減に取り組み、安定的な運営が確保されています。人件費増等の影響はあるものの、全体として適切に管理されており、指定管理者制度の効果が発揮されていると評価できます。 今後は、広報活動の継続に加え、多用途スペースを活用した企画の充実と効果的な情報発信により、さらなる来館促進及び市内回遊の活性化を図ることが期待されます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:湯田温泉観光回遊拠点施設

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。	基本協定に基づき、適正に施設が運営されている。			☆			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。	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。	人員は適正に確保され、基本的な接客、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	・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。	関係団体と連携し、地域のまつりやイベントへ協力・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。	苦情について適切に対応されている。 また、全体会議を開く等、職員間で情報共有が行われている。			☆			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。	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されている。 また、令和8年1月から休館日を設けたことにより、業務に余裕が生まれ、より良質な受け入れ態勢ができています。			☆			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	
		個人情報	・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保護及び関係書類の管理について、適正に実施されている。			☆			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。	来客の熱中症予防の声掛け等、危機管理意識を持って運営されている。			☆			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。	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が確認されている。			☆			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。	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4,500人を超えている。			☆			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。	足湯利用料金の割引（中原中也記念館との連携、JAF、レノファ等）の実施やぶらやまと連携したデジタルチケットの取扱を実施する等、積極的な利用促進活動が行われている。				☆		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。	関係団体と連携した事業や新商品・季節商品を企画・実施されており、アンケートの満足度は非常に高い。				☆		4	
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（SLやまぐち号、徳地和紙、大内塗）等を企画・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口頭による意見について、対応可能なものは随時対応されている。 アンケートの満足度は非常に高い。			☆			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季節限定のカフェメニュー、他事業におけるクーポン利用店としての参加など、収入増加の取組が行われている。				☆		4	
		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。	人件費や光熱水費の高騰が見られるものの、令和8年1月から休館日を設けたことにより他の経費の減額が見込まれる。その他の項目については、全体として整合が図られている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	ポンプの故障に伴う上下水道料金の増加や、電気料金や人件費の高騰があるものの、休館日を設けたことにより経費の減額が見込まれることやカフェの運営が順調であることから、全体として安定した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	60		加算	3	63	
審査結果		基本協定及び仕様書に基づき、施設の管理運営は適正に実施され、利用者対応、安全対策、個人情報保護等についても適切に対応されるなど、基本的な水準は確保されている。また、本施設は観光拠点としてマスメディア等への掲載機会も多く、市内への誘客に一定の効果を上げていると認められる。 さらに、地域団体との連携や広報活動、利用者ニーズを踏まえた取組により、利用促進及びサービスの向上が図られており、アンケート結果からも高い満足度がうかがえる。 経営面においては、収入確保や経費縮減に取り組み、安定的な運営が確保されている。人件費増等の影響はあるものの、全体として適切に管理されており、指定管理者制度の効果が発揮されていると評価できる。			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	-	-	-			
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: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		指定管理者制度の導入により、民間のノウハウを活用し、手ぶら観光サービスの実施や地域の飲食店マップの提供、イベント等の情報発信など、利用者へのサービス向上と施設の適切な管理運営に取り組みました。また、新幹線発着駅という立地を活かし、山口市内だけではなく県内全域の観光・交通情報を網羅的に提供する窓口として機能しました。	
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)			
本市における交通結節の拠点である新山口駅で、観光交流センターを管理運営し、観光客に効果的に観光情報を発信することにより、観光客の周遊促進等に繋がっています。		【指定管理者】 一般財団法人山口観光コンベンション協会 【委託期間】 令和4年度から令和8年度まで(5年間)	
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に求められています。	
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		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
	☒ 貢献度中		
	☐ 貢献度小		
	☐ 基礎的事務事業		
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		
効率性	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小		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。
	☐ なし		
	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→)		
効率性	☐ 類似事業なし		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。
	コスト削減余地		
	☐ 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			
基本協定及び仕様書に基づき、施設の管理運営が適正に実施されました。施設の維持管理、安全対策、個人情報保護等についても適切に対応されており、施設運営における基本的な水準は確保されています。 特に接客対応においては、外国語対応が可能な職員を常駐させることにより、国内外問わず来館者に対して幅広く情報提供が行える体制が整備されています。また、職員は各自治体のホームページ等から継続的に情報収集を行い、その内容を職員間で共有することで、質の高いサービスが提供されています。 今後は、地域や関係団体との連携に力を入れることで、新山口駅周辺における多様な交流を促進し、もって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：山口観光コンベンション協会

指定期間：令和4年度～令和8年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					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。	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、基本的な接客、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、情報交換が行われており、新山口駅及び周辺のイベント開催時には連携して実施されている。			☆			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。	利用者のニーズに沿った丁寧な案内が徹底されており、適切な対応がされている。 問い合わせや苦情に関する情報をメモを残すなど職員間で共有し、対処・対策されている。			☆			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。	有給休暇取得の促進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。	利用者に対して、適切な態度で対応がされている。			☆			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。	利用者の個人情報の保護及び関係書類の管理について、適正に実施されている。			☆			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。	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に委託している。 「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。	職員は常に各自治体のホームページ等から情報収集を行い、職員間で共有することで、利用者へ多くの情報を提供できる体制を維持している。また、SNSを活用し、市内のイベントの宣伝や施設内でのサービス、催しについての情報発信が積極的に行われている。				☆		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。	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）を収集し掲示したイベントコーナーを設置するなど、積極的な情報発信が行われている。				☆		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。	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」を適年実施している。				☆		3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	市と連携し、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が実施されている。				☆		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。	手荷物一時預かりが実施されている。				☆		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。	全体予算の範囲内で、適切に予算が執行されている。				☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	年間を通し計画的に事業運営が行われ、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されている。				☆		3	
評価点合計					標準		60	加算	2	62	
審査結果		基本協定及び仕様書に基づき、施設の管理運営が適正に実施された。施設の維持管理、安全対策、個人情報保護等についても適切に対応されており、施設運営における基本的な水準は確保されている。特に接客対応においては、外国語対応が可能な職員を常駐させることにより、国内外問わず来館者に対して幅広く情報提供が行える体制が整備されている。また、職員は各自治体のホームページ等から継続的に情報収集を行い、その内容を職員間で共有することで、質の高いサービスが提供されている。			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											

※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：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) 【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 ・賞館業務 ・施設維持管理業務
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)	国有形文化財「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・展示コーナーの運営等を行いました。また、DC本番に向け、近隣施設との連携事業として、スタンプラリーを実施しました。
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。	

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、大内塗体験や定期教室の参加者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	
	☐ 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、一定の予算措置が必要です。

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

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、鍵施錠、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、館内にカメラを設置し、事務所のモニターを見て、迅速な対応を行っている。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
			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。			☆			3
		利用者満足度	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。また、新たに郷土の古民具などを展示し、施設の魅力向上に努めている。			☆			4
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。	次年度からの取組に向け、協議・調整が図られている。			☆			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	総合評価		
				A	A						
総 評											

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」について ・平成12年10月開業です。令和8年4月のリニューアルオープンに向けて、令和6年度から令和7年度は、仁保の郷整備事業で大規模改修工事を行いました。 ○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。 ○指定管理者が実施した主な業務 ・農産物及び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。	
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年度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、令和7年4月朝市広場、令和7年8月レストラン、令和8年2月の本館(特産物直売所)の施設の段階的なオープンに合わせて、利用者確保のための積極的な広報や自主事業の拡充により、抑制されました。令和8年4月のグランドオープン後の施設運営や利用者数の維持・向上について検討していきます。			

『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。	清掃委託業者とは月1回ミーティングの場を設けて特に清掃が必要な箇所等を共有することで、適切に清掃が実施されている。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監督がされている。							☆			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。	適正な人員配置がされている。2週に1回の社員ミーティングや、連絡ノート等を用いて全職員への情報共有を図っている。また、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	・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。	自治会を主体とした組織であることから草刈りや溝清掃等に主体的に参加している。小学生の校外授業を受け入れている。									☆	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。	大規模改修工事の影響や商品の品質不良等による苦情があるが、対応方法が決められており、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事務所内のみで適切に行われている。セキュリティソフトを導入し、安全なデータ管理に取り組まれている。							☆			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。	大規模改修工事後は機械警備を再開し、適切な防犯対策が講じられている。緊急時の連絡窓口を一本化するなど、迅速に対応できる体制が取られている。年2回防災訓練を実施している。							☆			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。	商品の品揃えの充実や、Instagram等のSNSやHPを利用した情報発信等により農作物等の販売促進につながっている。また、手書きの商品ポップを提示し購買意欲が増すような情報提供活動も実施されている。								☆		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。	セミセルフレジを導入し、待ち時間の短縮、サービスの向上が図られている。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。	独自の加工品等を開発・販売するなど集客を促す事業を実施されている。								☆		4	
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設を有効に活用した事業が実施されている。							☆			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。	メールや直接寄せられた利用者の意見に適宜対応し、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の活用や、メディアの取材対応などにより積極的に情報発信を行うとともに、農産物の品揃えの充実を図るなどして、利用者確保に努められている。									☆	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。	積極的な情報発信や商品の品揃えの充実に取り組まれることにより、利用者数や売上は向上した。							☆			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	7	67		
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。SNSによる積極的な情報発信や自主事業による利用者の確保及び生産者の顔が見える農畜産物の販売等により、利用者数や売上が向上している。							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	S										
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: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ます。 【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		山口きらら博記念公園では大規模な施設整備が進められており、きらら浜への来場者は今後も増加するものと考えられることから、引き続き、地域の農水産物や特産品の販売拡大を図るとともに、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		
効率性	☒ 大 ☐ 中 ☐ 小		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。
	☐ なし		
	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		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	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、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。	社員を令和7年4月に1人採用、増員している。 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、あじすふれあいまつりや阿知須ひなもんまつりへの出店をされ、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られているか。 ・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	・利用者の個人情報を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 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、Instagram等〕、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。ホームページデザインを一新され、利用者に分かりやすく情報提供の工夫をされている。			☆			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QR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た他、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。	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5類感染症となったことで、利用者数の増加につながり、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7年度はオリジナル新商品の開発・販売、出荷者自らが講師となる体験教室の開催などの取組みをされていることが評価される。経営状況は良好であり、安定した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			
				A	A	A	A	A			
総 評			基本協定及び年度協定に基づき、適正な維持管理業務が実施された。 農産物出荷者等と連携し、新商品の開発や、出荷量の増加に努められ、集客増に向けて努力された。 各種イベントの開催、来場者アンケートによる意見を反映したサービスの提供等を実施されており、積極的にサービス向上への取組を実施された。 令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う営業時間短縮が行われ、令和4年度は施設の増築、改修が行われた期間(9月から3月)は営業時間が短縮した影響により年間の売上高及び利用者数が減少したが、令和5年度以降は順調に回復しており、令和7年度においては来場者1,500万人を達成され、過去最高売上を記録している。総合的には5年間を通して、安定的な経営をされた。			総合評価			良好		

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、鍵施設、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、施設、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。	労働保険等に加えし、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	
評価点合計					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	良好	
				A	A						
総評		施設管理については、狭隘で老朽化している道の駅であるものの、日々の清掃及び保守点検、商品の配置の工夫などにより清潔、安全に保たれている。 出荷者協議会において研修会を開催することにより食の安全に努め、ボスレジの導入・クレジットカード決済やQRコード決済の導入等、利用者のサービス向上への取り組みについては、概ね良好に行われている。 経営状況については、毎月テーマを決めたイベントを開催することにより集客に努め、メディアやSNSを利用した宣伝効果等により売り上げを伸ばしており、安定的な経営が行われたと考える。 また、地元特産品の開発に積極的に関わるとともに、道の駅の設置目的である都市と農村の交流の促進並びに地域産業の振興に努めており、良好であると評価できる。									

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		指定管理者制度の導入により、民間のノウハウを取り入れ、来場者への対応や施設の適切な管理を行い、来場者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。 【指定管理者】 徳地ふるさと資源活用協会 【委託期間】 令和5年度から令和9年度まで(5年間) 令和7年度は施設の老朽化への対応として、設備の修繕を行いました。	
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)			
施設の安定的な管理運営に加え、施設を活用した事業を推進することにより、利用者が増加しています。			
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・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	令和7年度の利用者数は、令和6年度から約1,800人の減少となりました。これは、落雷による施設の故障により、8月29日から9月17日まで施設を休業したことが主な原因だと考えられます。今後においても、当該キャンプ場のカヌー体験や森林セラピーなどの豊かな自然景観を生かした取組み、徳地地域や(株)モンベルと連携した取組を進めることで、利用者の増加などの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		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		徳地地域への観光誘客に係る観光施設として、施設の安定的な施設運営、老朽化対応を行うためには、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			
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ます。 令和7年8月から9月にかけて、指定管理者の責に帰さない施設設備の故障による施設の閉鎖により利用者の減少が見られましたが、当該施設ならではの自主事業を実施するなど収入増加に向けて取り組まれるとともに、人員配置や事業の見直し等により支出を抑える工夫をされており、安定的な運営がされています。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ため、引き続き、施設の特色を生かした事業に取り組まれ、リピーターの確保に加え新規顧客の獲得を目指す必要があります。			

『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、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。	有給休暇の取得の促進をはじめ、誕生日休暇を設定するなど、職員が働きやすい環境づくりをされている。							☆		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。	障がいのある利用者が来場された際には職員が合理的配慮を行いながら対応されるなど、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。	利用者の個人情報の保護及び関係書類の管理について、適正に実施されている。							☆		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。	場内を見回り、危険箇所の確認を行っている。危険箇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。	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ビジャ焼き体験等大原湖キャンプ場ならではの事業の実施をされている。また、売店の商品も充実しており、ソフトクリームの販売は特に好調である。								☆	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	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	先述のとおり、工夫を凝らした自主事業の実施を行うなど、収入増加のための取組がなされている。								☆	4	
		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。	機器故障による利用者減に伴う減収に対し、人件費や委託費を中心とした経費削減を徹底したことで、収支の乖離を最小限に留めるなど、適切な財政運営が行われている。							☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	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取り組むことで、安定的な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	2	59
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。 8月から9月にかけて、指定管理者の責に帰さない施設設備の故障による施設の閉鎖により利用者の減少が見られたが、大原湖キャンプ場ならではの自主事業を実施するなど、収入増加に向けて取り組まれるとともに、人員配置や事業の見直し等により支出を抑える工夫をされており、安定的な運営をされている。							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								
総 評														

※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：山口市阿東総合交流ターミナル(道の駅長門峡)

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		令和元年度のリニューアル後の利用者数増加に対応するため駐車場の増設を行い、施設の利用増進と長門峡観光の利便性向上を図りました。 一方で、物価高騰による消費低迷などの影響で農産物販売額は減少傾向にあるため、イベントの開催や地域情報の発信を通じて、更なる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		
	☐ 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、各地域の拠点として地元に着目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		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7年度で初回指定管理期間が満了し、令和8年度から5年間の指定管理継続とします。 施設の管理運営が適切に行われ、地域との密接な関わりの中で道の駅として期待される役割を果たしつつ、あとう和牛ブランドを中心に地域の農林畜産業の振興が図られています。			

『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、概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	・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。	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。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労働環境の改善を図っている。							☆			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、蜂や蛇に対する安全対策、熊の目撃情報に対する注意喚起などについて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・秋に実施するなど季節に応じた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。	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を図り、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		安定した管理運営と施設の適切な維持管理に努める中で、接客対応を重視し利用者からの評価も概ね良好である。長門峡遊歩道における熊の目撃や落石による通行止めなど、集客にはマイナスの影響があった中でも来場者数、売り上げとも増加している。 物価・人件費高騰による運営コストの上昇、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などで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	総合評価		良好			
				A	A	A								
総 評			令和5年度から指定管理者制度を導入し、管理運営体制の移行も円滑に行われた。 地域との密接な関係性を存分に活かしながら、道の駅として求められる機能、役割を十分に理解し、施設の適切な維持管理と丁寧な接客対応に心掛けられることで、来場者数の増加と地域農畜産物の売上に寄与し、地域振興に貢献している。											

※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:湯田温泉パーク

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)	
・市民 ・観光客		湯田温泉の交流・賑わいの創出等に向けて、指定管理者制度の導入により、民間のノウハウを活用し、施設利用者へのサービスの向上と施設の適切な管理運営に取り組みました。	
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】 湯田温泉にぎわい創出共同企業体	
湯田温泉パークを整備したことにより、市民や県内外からの観光客が集い、世代を超えた新たな交流が創出されるとともに、湯田温泉への更なる賑わいの形成と、その効果の山口都市核への波及が進んでいます。		【委託期間】 令和7年4月1日～令和10年3月31日(3年間)	
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	第二次山口市総合計画後期基本計画に掲げる「住んでよし、訪れてよしの湯田温泉」の実現に向けて、地域資源である温泉を活用し、多世代の交流や心身の健康増進を図り、豊かな都市空間の形成につながる拠点施設として整備し、令和7年度に開業した施設です。		
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	施設の管理運営初年度となった令和7年度においては、6月1日の供用開始以降の来館者及び温浴施設利用者が目標を大きく上回る実績(施設来館者目標:10万人➡実績:約27.6万人/温浴施設利用者数目標:7万人➡約8万人)となるなど、着実な成果を上げることができました。 今後においても、多様な人々が集い、つながることのできる交流拠点としての機能の充実を図りながら、湯田温泉へのさらなる来訪機会の創出に向けて施設の安定的かつ効果的な管理運営を行うことで、事業成果の向上を図ります。
		☒ 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		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		湯田温泉のにぎわいの創出、地域及び地域経済の活性化に向けて、指定管理者による施設を活用した取組を進めていくためには、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			
開業初年度にあたる本年度においては、基本協定及び仕様書に基づき、施設の管理運営は概ね適正に実施されました。利用者対応、安全対策、個人情報保護等についても適切に対応されており、施設運営における基本的な水準は確保されています。また、地域との連携や広報活動、利用者ニーズを踏まえた取組などにより、利用促進及びサービス向上が図られています。今後は、運営体制の安定化と効率的な人員配置により、サービス水準を維持しつつ、持続可能な運営の確立に取り組む必要があります。あわせて、温浴機能や交流機能を併せ持つ複合施設としての特性を活かし、施設単体の利用にとどまらず、地域周遊や滞在時間・観光消費の拡大につながる取組を推進することで、地域全体のにぎわい創出に資する拠点としての役割を担うことが期待されます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：湯田温泉パーク

指定管理者：湯田温泉にぎわい創出共同企業体

指定期間：令和 7 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、適正に施設運営が行われるとともに、仕様書に定めるサービス提供が適切に実施されている。					☆			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。	仕様書に基づく清掃及び保守点検が実施され、備品についても台帳を整理し、適正な管理がされている。					☆			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。	記録や報告書の確認、業者との連絡調整等、適正な監督が行われている。					☆			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。	利用状況に応じた人員配置がなされるとともに、救急対応に関する研修が実施されている。					☆			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。	地域団体との連携のもと、湯田ふるさとまつり等のイベントを共同で実施された。						☆		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。	苦情については適切に対応され、改善に向けた取組が継続的に実施されている。また、休館等に関する情報については、掲示物、チラシ及びSNS等により適切に周知されている。					☆			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。	人員配置を考慮したシフト運用が行われ、適切に管理されている。					☆			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。	適切な対応が行われている。					☆			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保護及び関係書類の管理について、適正に実施されている。					☆			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。	避難経路の確認を含めた日常的な巡回が実施されており、継続的に安全対策が講じられている。					☆			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。	消防計画の整備に加え、警備機器の日常的な動作確認及び警察との定期的な連携が図られるなど、適正な危機管理体制が確保されている。					☆			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。	限られた予算の中で、地域広報誌の活用やSNSによる情報発信に取り組まれている。					☆			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。	運営協議会における定期的な協議を踏まえ、利用者の傾向を分析し、温浴施設の数券発行等の取組が実施されている。					☆			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。	子供向けのおもちゃの設置や温浴施設利用者へ向けたタオル販売等、利用促進に繋がる自主事業が実施されている。					☆			3	
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	協定書及び仕様書に基づき、施設の設置目的に沿った受託事業が適切に実施されている。					☆			3		
意見反映			・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。	イベント等において利用者へのアンケートを実施し、業務改善に活用されている。					☆			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。	温浴施設の数券発行に加え、結婚式や同窓会等、多様な利用形態の宣伝が行われている。					☆			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。	想定以上の利用者数により、対応に人員を要したことから支出額も増加しているが、運営に係る諸経費については精査・抑制が行われている。					☆			3		
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	開業初年度で運営の見通しを立てることが難しい中、想定を上回る利用者数に伴い経費負担が増大したものの、経費負担が最小限に留められている。					☆			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。	開業初期においては十分な対応が難しかったが、その後は月次報告や経理事務が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		開業初年度にあたる令和7年度においては、基本協定及び仕様書に基づき、施設の管理運営は概ね適正に実施された。 利用者対応、安全対策、個人情報保護等についても適切に対応されており、施設運営における基本的な水準は確保されている。 また、地域との連携や広報活動、利用者ニーズを踏まえた取組などにより、利用促進及びサービス向上が図られている。						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										
総 評														

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。