

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

施 設 名	宇部市楠こもれびの郷
所 在 地	宇部市大字西万倉字沖田 1 6 6 2 番地 1
所 管 課	産業経済部 農業振興課

指 定 管 理 者	名 称	楠むらづくり株式会社
	所在地	宇部市大字東万倉字二ノ沖田 9 1 7 番地
	代表者	代表取締役 河村 美弥子
指 定 期 間	平成 3 1 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 3 1 日	

1 業務の履行状況の確認・評価

○ 適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果	S
<p>【運営業務】 条例、基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき適切に施設運営が行われた。また、必要に応じて、施設運営について施設主管課と協議を行い運営上の課題等に対する改善方針を策定した。</p> <p>【維持管理業務】 清掃業務や衛生管理など適切に実施された。また、検温カメラや空気清浄機等を設置し、コロナ禍でも安心して利用できるよう努めた。</p> <p>【事業】 農泊については、令和 4 年度もコロナ禍のため実施できなかったが、代替事業として、万農塾研修室や管理圃場等を利用し、都市部やインバウンドの客層を対象に、ゆうれい寿司の調理体験や地元農産物の加工品を紹介販売するプログラムを 5 回実施し、50 人程度の参加があった。</p>		

2 サービスの質の評価

○ 利用者サービスの水準確保の向上が図られたか。	評価結果	A
<p>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</p> <p>① 調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査対象：こもれびの郷来場者 ・ 調査期間：令和 4 年 7 月 1 日（金）～令和 4 年 9 月 30 日（金） ・ 調査方法：こもれびの郷施設にアンケート用紙留置 ・ 回答状況：20 人 <p>② アンケート結果の概要</p> <p>上記調査期間の 3 カ月間施設内数カ所にアンケート用紙を留置して実施した。 概ね各施設において満足の高い結果となっていたが、一部意見として、温泉客のマナーによる不快感であったり、レストランにおける味覚の個人差による意見などが見られた。</p> <p>【実地確認等】</p> <p>利用者の意見・要望を反映させサービス向上に努めるとともに、スタッフによる温浴施設の見回り回数 の頻度を増やすことで利用者に快適に施設を利用していただき、季節に応じたイベントを実施することで、 利用者数が増加する取り組みを行うなど、適切に運営等が行われた。</p> <p>【事業（自主事業）】</p> <p>農泊については、令和 4 年度もコロナ禍のため実施できなかったが、代替事業として、万農塾研修室や 管理圃場等を利用し、都市部やインバウンドの客層を対象に、郷土寿司（ゆうれい寿司）の製作体験及び 地元農産物加工品を紹介販売するプログラムを 5 回実施し、50 人程度の参加があった。</p>		

3 サービス提供の継続性・安定性の評価

○ 適正な収支実績のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているか。	評価結果	A
<p>市からの指定管理料がない中で、施設の維持整備のため楠こもれびの郷納付金（600万円）の積立を行った。</p> <p>コロナ禍による売上収入の減少および、原油価格など様々な物価価格の上昇に伴い県・市からの補助金等の交付があったものの、営業時間の短縮等で収入及び支出ともに減少となった結果、指定管理事業者の経営の負債比率が若干不安定となっているが、運営に問題はなく、全体的には継続的・安定的なサービスが提供されていると認められる。</p>		

4 民間ノウハウの注入による加点すべき取組の評価

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	5
<p>コロナ禍の中、十分な感染対策を行いながら、定期的に行う大きなイベントも再開し、お風呂を使った季節ごとのイベントを行うことで民間ノウハウを活用しながら集客効果が得られた。</p> <p>今後も、施設利用者全員が安心して利用できるよう工夫を行い、引き続き民間ノウハウを活用しながら、新たな利用者の掘り起こしを行いたい。</p>		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	A
<p>条例、基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき適切に施設運営が行われた。また、必要に応じて、施設運営について施設主管課と協議を行い運営上の課題等に対する改善方針を策定した。</p> <p>コロナ禍の中、営業時間の短縮や来客数の減少による売り上げの減少もあったが、コロナ禍の特例的な休館日を設定することで、経費や人件費の削減を行いながら、レストランやお弁当に季節の旬の野菜を使用したメニューを考案したり、テイクアウト商品の充実など利用者ニーズに即したサービス向上に努めたことで、経営基盤の維持に努めた。</p> <p>自主事業である農泊は、今年度もコロナ禍のため実施できなかったが、万農塾研修室や管理圃場等を利用し、都市部やインバウンドの客層を対象に、郷土寿司（ゆうれい寿司）の調理体験や地元農産物の加工品を紹介販売するプログラムを5回実施（50人程度参加）し、楠地域の特色をPRすることができた。</p> <p>コロナ禍による、収入及び支出ともに計画どおりとはなっていないが、運営に問題はなく、全体的には継続的・安定的なサービスが提供されていると認められる。</p>		

■評価基準（「4 民間ノウハウの注入による加点すべき取組の評価」のみ5点満点で評価する。）

S（秀）協定書等の基準を遵守し、その水準を十分に達成し、非常に優れた成果を修めた。（96点～100点）

A（優）協定書等の基準を遵守し、その水準を十分に達成した。（90点～95点）

B（標準）協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。（70点～89点）

C（課題含）協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。（60点～69点）

D（要改善）協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。（59点以下）

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

主管課によるモニタリングの手法、程度に関する事項

利用者アンケートの回収件数が施設利用者数に対して少なく、ただ施設の敷力所にアンケート用紙を配置しておくだけでは回収数も増えないと思うので、ぜひ WEB アンケートなどのどこからでも回答できるような方法で回答数を上げて意見などを反映してもらいたい。

指定管理者制度の運用上の課題の検討等

道の駅など類似施設が乱立してきている状況で、永続的なさらなる集客の手法を検討してもらいたい。
施設の利用年齢層が高いと感じるので、敷地的なメリットや環境などの特性を生かしたイベントや新たな施設利用方法などを検討して、若者や子供連れ利用客の集客方法などを検討してもらいたい。

※ 参考資料（別添）

- 1 収支の状況
- 2 施設利用者数（年度比）
- 3 施設稼働率（利用率）

モニタリングレポート（参 考 資 料）

施設名 宇部市楠こもればの郷

収支の状況

項 目		予算額（千円） （事業計画）	決算額（千円） （事業報告）	差 額	適 否 等 検 証 （計画・目的達成度など）
収 入	指定管理料	0	0	0	指定管理料はなし
	利用料金	70,000	70,682	682	来場者の増加による目標達成
	売上収入	132,000	146,104	14,104	来場者の増加による目標達成
	自主事業	1,000	28	△ 972	コロナ禍によるイベント等の中止により減少
	その他収入	100	7,693	7,593	コロナ禍による市、県からの補助金等の交付
	収入計（a）	203,100	224,507	21,407	
支 出	人件費	75,000	60,998	△ 14,002	コロナ禍による勤務シフト調整により削減
	光熱費	14,000	18,152	4,152	光熱水費の大幅な値上げにより増大
	燃料費	13,000	13,619	619	燃料費の大幅な値上げにより増大
	業務委託料	8,200	7,646	△ 554	コロナ禍による減少
	その他施設等管理経費	12,500	25,852	13,352	補助金の採択による設備機器の新設に伴い増大
	事業費	80,000	98,457	18,457	物価の大幅な値上げによる仕入れ額の増加
	その他事業費	300	256	△ 44	概ね計画どおり
	支出計（b）	203,000	224,980	21,980	
収支	（a）－（b）	100	△ 473	△ 573	

※ 施設利用者数（年度比）

単位：人

施設名	指定期間前年度			R1			R2			R3			R4			R5			指定期間前 の年度との 比較	
	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計		
四季菜市	50,495	50,668	101,163	53,201	49,919	103,120	45,008	46,879	91,887	49,940	48,396	98,336	50,062	45,703	95,765				0	95%
レストランつじ	30,428	30,894	61,322	29,667	26,241	55,908	10,500	15,190	25,690	11,366	15,508	26,874	15,655	17,993	33,648				0	55%
くすくすの湯	62,813	71,246	134,059	65,430	62,992	128,422	29,970	53,143	83,113	42,372	59,509	101,881	57,208	68,660	125,868				0	94%