

## 令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

|                         |                                                                                                                                                                                            |                         |  |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
| 施設名                     | 下関市豊北地区集客施設                                                                                                                                                                                |                         |  |
| 所在地                     | 下関市豊北町大字神田上 3 1 4 番 1                                                                                                                                                                      |                         |  |
| 指定管理者                   | 名 称                                                                                                                                                                                        | 株式会社 道の駅豊北              |  |
|                         | 代表者                                                                                                                                                                                        | 株式会社 道の駅豊北 代表取締役 久保 和宏  |  |
|                         | 住 所                                                                                                                                                                                        | 下関市豊北町大字滝部 3 3 9 4 番地 2 |  |
| モニタリングの<br>実施方針・方法<br>等 | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。<br>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |                         |  |
| 担当部課<br>(問合せ先)          | 豊北総合支所地域政策課                                                                                                                                                                                |                         |  |
|                         | TEL : 0 8 3－7 8 2－1 9 1 4                                                                                                                                                                  |                         |  |
|                         | E－Mail : hhchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp                                                                                                                                            |                         |  |

### ■ 目標値の達成度

指標：年間の利用者数

(単位：人)

|          | 令和4年度    | 令和5年度   | 令和6年度 | 令和7年度 | 令和8年度 |
|----------|----------|---------|-------|-------|-------|
| 目標値(来場者) | 500,000  | 530,000 | —     | —     | —     |
| 実績値      | 486,674  | —       | —     | —     | —     |
| 差        | △ 13,326 | —       | —     | —     | —     |

指標：年間の総売上額

(単位：円)

|          | 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度 | 令和7年度 | 令和8年度 |
|----------|-------------|-------------|-------|-------|-------|
| 目標値(総売上) | 800,000,000 | 840,000,000 | —     | —     | —     |
| 実績値      | 868,474,286 | —           | —     | —     | —     |
| 差        | 68,474,286  | —           | —     | —     | —     |

指定期間1年度目に当たる令和4年度は、新型コロナウイルス感染者が減少傾向にあり、新たな行動制限が行われなかったことにより、団体観光客が増加しました。来場者数は目標値を下回りましたが、令和3年度と比較し、31,600人増となりました。総売上については、来場者1人当たりの購入単価の上昇もあり、目標値を大幅に上回りました。観光による集客は回復傾向にあります。また、本施設は、地域住民のスーパーマーケット的な役割を果たしており、一定の集客数は確保出来ています。これにより、来場者目標値の達成率97.3%、総売上達成率108.5%とコロナ禍による不況の中でも善戦したものと考えます。このことから、観光客のみならず、地域にも根付いた「道の駅」として、地域産業の振興、活性化に貢献しているものと考えられ、指定管理者制度の導入目的は一定レベルで達成されているものと考えます。令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の動向を見極め、利用者にとってより魅力あるイベント開催や、利用者アンケート結果の実現などによる業務改善を積極的に推進し、提供するサービスの質を更に向上させることにより、一層の利用者の獲得に努めることを求めます。

### ■ モニタリングの総合コメント

本施設は、道路利用者に対し、良好な休憩の場及び道路情報を提供するとともに、地域の観光・交流イベント情報の発信、地域の物産品の販売等を通じて交流人口の拡大を図り、地域の活性化と産業の振興に資することを目的に設置された施設です。

管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。オープン11年目の令和4年度については、新型コロナウイルス感染者が減少傾向にあり、新たな行動制限が行われなかったことにより、団体観光客が増加しました。集客イベントについては、引き続き、新型コロナウイルス感染症防止対策を施し、土曜日・日曜日を中心とした様々なイベントを実施しました。来場者及び総売上については、令和4年度の目標来場者数50万人は達成できませんでしたが、目標総売上額8億円は達成することができました。コロナ禍の中でも創意工夫を凝らし、本施設の設置目的の達成に努め良好な運営実績を残しています。また、施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。

業務内容については、関係条例・規則等を遵守し、施設利用者にとって魅力的で利便性の高い施設となるよう、施設の設置目的に沿った各種自主事業を展開し、また、毎月、指定管理者によるイベント会議を継続して実施しており、地域の特産品を満喫できる多彩なイベント企画を行っているなど様々な努力が確認できました。今後も指定管理者の“おもてなし”に係るノウハウを生かしながら、更なる企画運営の充実が図られることを期待しています。

収支については、コロナ禍による不況の中でも指定管理者による様々な経営努力の結果、収支は適正な範囲でした。引き続き、更なる努力や工夫が継続されることを求めます。

## ■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和5年度以降も本施設の設置目的に沿った管理運営業務の更なる向上・充実を図るため、新型コロナウイルス感染症の動向を見極め、海を臨む立地特性を生かした魅力的で利便性の高い施設づくりを実現し、地域の活性化が促進されるよう、地域特産品の積極的な展示・販売及び地域特産品を活用した新規商品等の開発、四季折々の魅力的なイベントを地元関係者と協働して開催するなど積極的に実施し、リピーターの確保や利用者の増加に努める企画運営を引き続き求めます。

ソフト面においては、利用者からの苦情や要望に真摯に耳を傾け、指定管理者のスタッフ全員の努力により良好なサービス水準を維持していると判断していますが、今後も多くの利用者が地域の特産品等を安心して購入していただけるよう、従業員及び出荷者への安全衛生管理の徹底を図り、利用者の満足度向上に繋げる取組を求めます。

ハード面においては、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断していますが、施設や設備が老朽化する中、利用者の安全確保と管理コストの削減の観点からも、各種マニュアルの定期的な見直し等、適正な施設管理を行うよう求めます。

## 基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

### 合目的性・公平性・効果性

施設の安全・維持管理等、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。施設運営や来場者への対応については、利用者が公平・平等に利用できるよう努力されていました。施設の運営については、来場者数において目標値を達成できませんでしたが、対前年度比31,600人増加しました。指定管理者が新型コロナウイルス感染症防止対策を実施して様々なイベントを実施し、交流人口の拡大、地域の活性化と産業の振興に資することができたと考えます。

## 業務内容

### 機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

下関市豊北地区集客施設の設置等に関する条例、同施行規則、基本協定等に則り、施設の管理・運営に関する業務が適切に実施されていました。施設利用に関し一部苦情がありましたが、真摯に対応されている状況でした。また、年間を通して土曜日、日曜日、祝日等に様々な集客イベントを数多く実施することで利用促進に努めていました。

### 責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持に努め、関係条例、規則等を遵守して適切に管理されていました。

### 明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理されていました。

### 安全性(安全管理、緊急時等の対応)

施設利用者の安全を確保するための駐車場における車両の誘導や施設の保守点検等も適切に実施されていました。

### 社会性(環境等への配慮)

不要箇所の照明の消灯等、冷暖房温度の省エネ設定の徹底等について実施されていました。また、施設内から海への眺望を保全するなど景観形成への積極的な配慮がなされていました。

## 事業収支

### 経済性

事業収支について、当期は黒字決算であり、収支ともに経営努力により概ね適正に執行されていました。継続的に管理運営できる範囲内であると認められます。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を分析した結果、特に経営上問題となる事項はなく、経営状態は健全と判断しました。利用料金及び自主事業収入により管理運営がなされている施設であるので、今後も利用者の増加に努めることを求めます。

## 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

|                 |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設名             | 下関市豊北地区集客施設                                                                                                                                                                               |
| 所在地             | 下関市豊北町大字神田上 3 1 4 番 1                                                                                                                                                                     |
| 指定管理者           | 名 称 株式会社 道の駅豊北                                                                                                                                                                            |
|                 | 代表者 代表取締役 久保 和宏                                                                                                                                                                           |
|                 | 住 所 下関市豊北町大字滝部 3 3 9 4 番地 2                                                                                                                                                               |
| モニタリングの実施方針・方法等 | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。<br>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |
| 担当部課<br>(問合せ先)  | 豊北総合支所地域政策課                                                                                                                                                                               |
|                 | TEL : 0 8 3 - 7 8 2 - 1 9 1 4                                                                                                                                                             |
|                 | E-Mail : hhchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp                                                                                                                                           |

### ■ 目標値の達成度

|          | 令和4年度    | 令和5年度    | 令和6年度   | 令和7年度 | (単位：人)<br>令和8年度 |
|----------|----------|----------|---------|-------|-----------------|
| 目標値(来場者) | 500,000  | 530,000  | 530,000 | -     | -               |
| 実績値      | 486,674  | 498,555  | -       | -     | -               |
| 差        | △ 13,326 | △ 31,445 | -       | -     | -               |

  

|          | 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度 | (単位：円) |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------|--------|
| 目標値(総売上) | 800,000,000 | 840,000,000 | 880,000,000 | -     | -      |
| 実績値      | 868,474,286 | 916,678,881 | -           | -     | -      |
| 差        | 68,474,286  | 76,678,881  | -           | -     | -      |

指定期間2年度目に当たる令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の状況が大きく変化し、団体観光客の増加など、来場者数は前年度比11,881人増と回復傾向にあります。ただし、目標値には届きませんでした。一方、総売上は、来場者1人当たりの購入単価の上昇もあり、目標値を大幅に上回る105.6%と、物価高騰の影響下においても好調な結果となりました。

本施設は、地域住民にとって欠かせないスーパーマーケット的な役割を果たしており、一定の集客基盤を有しています。このことは、観光客だけでなく、地域住民にも根付いた「道の駅」として、地域産業の振興に貢献していることを示しています。指定管理者制度導入の目的である、地域活性化の一端を担うという点においては、一定の成果を上げていると言えます。

今後とも、利用者満足度の向上を目指し、魅力的なイベントの開催や、アンケート結果に基づくサービス改善を積極的に推進していくことが求められます。特に、観光客のさらなる増加に向けて、地域の魅力を発信するような取り組みを強化していくことが重要です。

### ■ モニタリングの総合コメント

本施設は、道路利用者に対し、良好な休憩の場及び道路情報を提供するとともに、地域の観光・交流イベント情報の発信、地域の物産品の販売等を通じて交流人口の拡大を図り、地域の活性化と産業の振興に資することを目的に設置された施設です。

管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が緩和され、来場者数は前年度比11,881人増の102.4%と回復傾向を示しました。ただし、目標値には未達でした。一方、総売上は、物価高騰の影響下においても、来場者1人当たりの購入単価上昇により、目標値を105.6%上回る好調な結果となりました。

指定管理者は、施設の設置目的に沿って、様々な自主事業を展開し、地域の魅力発信に努めています。毎月開催されるイベント会議では、地域の特産品を活かした多彩な企画が立案されており、来場者の満足度向上に貢献しています。収支については、指定管理者の経営努力により、適正な範囲内に収まっています。また、施設の維持管理、業務の実施、事業の実施を適切に行い、施設の設置目的達成に向けて良好な運営実績を残しています。特に、収益面での成果は目覚ましく、指定管理者の経営能力の高さがうかがえます。しかし、来場者数については目標値に未達であり、更なる集客力向上のための取り組みが求められます。今後は、SNSを活用した情報発信や、新たなターゲット層へのアプローチなど、より積極的なプロモーション活動が期待されます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

本年度以降も、施設の設置目的に沿って、より一層魅力的で利便性の高い施設運営を推進するとともに、地域活性化の一環として、地域特産品の積極的な展示・販売、新規商品の開発、四季折々の魅力的なイベントの開催を積極的に推進し、これらを通じてリピーターの獲得と利用者の増加を図り、地域の活性化に貢献することを求めます。

ソフト面では、利用者からのご意見・ご要望に真摯に対応し、従業員の努力により、良好なサービス水準を維持されていることを高く評価します。今後も、地域の特産品などを安心して購入いただけるよう、従業員および出荷者への安全衛生管理をさらに徹底し、利用者の満足度向上に繋がる取り組みを強化することを期待します。

ハード面では、施設・設備の老朽化が進む中、指定管理者の尽力により、良好な状態を維持されていることを評価します。利用者の安全確保と管理コストの削減を両立するため、各種マニュアルの定期的な見直しなど、より一層の施設管理の適正化を図ることを求めます。

**基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)****合目的性・公平性・効果性**

施設は、設置目的に沿った実施方針に基づき、安全・維持管理などが適切に行われていました。利用者に対しては、公平・平等な利用が確保されるよう、細心の注意を払って運営されていました。来場者数は目標値には届きませんでしたが、前年度比11,881人の増加という大きな成果を上げました。これは、指定管理者が様々なイベントを実施し、交流人口の拡大、地域活性化、産業振興に貢献した結果と言えるでしょう。

**業務内容****機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)**

下関市豊北地区集客施設の設置等に関する条例、同施行規則、基本協定等に則り、施設の管理・運営に関する業務が適切に実施されていました。施設利用に関し一部苦情がありましたが、真摯に対応されている状況でした。また、年間を通して土曜日、日曜日、祝日等に様々な集客イベントを数多く実施することで利用促進に努めていました。

**責任性・実行性(施設の運営体制や組織)**

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持に努め、関係条例、規則等を遵守して適切に管理されていました。

**明瞭性・規律性(適正な事務や経理)**

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理されていました。

**安全性(安全管理、緊急時等の対応)**

施設利用者の安全を確保するための駐車場における車両の誘導や施設の保守点検等も適切に実施されていました。

**社会性(環境等への配慮)**

不要箇所の照明の消灯等、冷暖房温度の省エネ設定の徹底等について実施されていました。また、施設内から海への眺望を保全するなど景観形成への積極的な配慮がなされていました。

**事業収支****経済性**

事業収支について、当期は黒字決算であり、収支ともに経営努力により概ね適正に執行されていました。継続的に管理運営できる範囲内であると認められます。

**団体の経営状態****経営の健全性**

指定管理者から提出された財務諸表等を分析した結果、特に経営上問題となる事項はなく、経営状態は健全と判断しました。利用料金及び自主事業収入により管理運営がなされている施設であるので、今後も利用者の増加に努めることを求めます。

## 令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

|                 |                                                                                                                                                                                                      |                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 施設名             | 下関市豊北地区集客施設                                                                                                                                                                                          |                        |
| 所在地             | 下関市豊北町大字神田上3 1 4 番 1                                                                                                                                                                                 |                        |
| 指定管理者           | 名 称                                                                                                                                                                                                  | 株式会社 道の駅豊北             |
|                 | 代表者                                                                                                                                                                                                  | 代表取締役 久保 和宏            |
|                 | 住 所                                                                                                                                                                                                  | 下関市豊北町大字滝部3 3 9 4 番地 2 |
| モニタリングの実施方針・方法等 | <p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p> |                        |
| 担当部課<br>(問合せ先)  | 豊北総合支所地域政策課                                                                                                                                                                                          |                        |
|                 | TEL : 083-782-1914                                                                                                                                                                                   |                        |
|                 | E-Mail : hhchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp                                                                                                                                                      |                        |

### ■ 目標値の達成度

(単位：人)

|          | 令和4年度    | 令和5年度    | 令和6年度    | 令和7年度   | 令和8年度 |
|----------|----------|----------|----------|---------|-------|
| 目標値(来場者) | 500,000  | 530,000  | 530,000  | 500,000 | -     |
| 実績値      | 486,674  | 498,555  | 476,718  | -       | -     |
| 差        | △ 13,326 | △ 31,445 | △ 53,282 | -       | -     |

(単位：円)

|          | 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 令和8年度 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|
| 目標値(総売上) | 800,000,000 | 840,000,000 | 880,000,000 | 750,000,000 | -     |
| 実績値      | 868,474,286 | 916,678,881 | 932,839,701 | -           | -     |
| 差        | 68,474,286  | 76,678,881  | 52,839,701  | -           | -     |

指定期間3年度目に当たる令和6年度は、新型コロナウイルス感染症の蔓延前後で人々の来駅状況が大きく変化し、観光バスなどを利用した団体による観光から、レンタカーを利用した個人の観光に変化し、その影響で来場者は対前年度比95.6%となり、目標値には届きませんでした。一方、総売上は、来場者1人当たりの購入単価の上昇もあり、目標値を上回る106.0%と、物価高騰の影響下においても好調な結果となりました。

本施設は、地域住民にとって欠かせないスーパーマーケット的な役割を果たしており、一定の集客基盤を有しています。このことは、観光客だけでなく、地域住民にも根付いた「道の駅」として、地域産業の振興に貢献していることを示しています。指定管理者制度導入の目的である、地域活性化の一端を担うという点においては、一定の成果を上げていると言えます。

今後とも、利用者満足度の向上を目指し、魅力的なイベントの開催や、アンケート結果に基づくサービス改善を積極的に推進していくことが求められます。特に、観光客のさらなる増加に向けて、地域の魅力を発信するような取り組みを強化していくことが重要です。

### ■ モニタリングの総合コメント

本施設は、道路利用者に対し、良好な休憩の場及び道路情報を提供するとともに、地域の観光・交流イベント情報の発信、地域の物産品の販売等を通じて交流人口の拡大を図り、地域の活性化と産業の振興に資することを目的に設置された施設です。

管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。令和6年度は、来場者数は前年度比21,837人減の95.6%と減少傾向を示し、目標値には未達でした。一方、総売上は、物価高騰の影響下においても、来場者1人当たりの購入単価上昇により、目標値を6.0%上回る好調な結果となりました。

指定管理者は、施設の設置目的に沿って、様々な自主事業を展開し、地域の魅力発信に努めています。毎月開催されるイベント会議では、地域の特産品を活かした多彩な企画が立案されており、来場者の満足度向上に貢献しています。収支については、指定管理者の経営努力により、適正な範囲内に収まっています。また、施設の維持管理、業務の実施、事業の実施を適切に行い、施設の設置目的達成に向けて良好な運営実績を残しています。特に、収益面での成果は目覚ましく、指定管理者の経営能力の高さがうかがえます。しかし、来場者数については目標値に未達であり、更なる集客力向上のための取り組みが求められます。今後は、SNSを活用した情報発信や、新たなターゲット層へのアプローチなど、より積極的なプロモーション活動が期待されます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

指定管理期間4年目となる令和7年度も、施設の設置目的に沿って、より一層魅力的で利便性の高い施設運営を推進するとともに、地域活性化の一環として、地域特産品の積極的な展示・販売、新規商品の開発、四季折々の魅力的なイベントの開催を積極的に行い、これらを通じて観光客及び地元住民のリピーター獲得と利用者の増加を図り、地域の活性化に貢献することを求めます。

ソフト面では、利用者からのご意見・ご要望に真摯に対応し、従業員の努力により、良好なサービス水準を維持されていることを高く評価します。今後も、地域の特産品などを安心して購入いただけるよう、従業員および出荷者への安全衛生管理をさらに徹底し、利用者の満足度向上に繋がる取り組みを強化することを期待します。

ハード面では、施設・設備の老朽化が進む中、指定管理者の尽力により、良好な状態を維持されていることを評価します。利用者の安全確保と管理コストの削減を両立するため、各種マニュアルの定期的な見直しなど、より一層の施設管理の適正化を図ることを求めます。

## 基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

### 合目的性・公平性・効果性

施設は、設置目的に沿った実施方針に基づき、安全・維持管理などが適切に行われていました。利用者に対しては、公平・平等な利用が確保されるよう、細心の注意を払って運営されていました。来場者数は目標値には届きませんでしたが、売上は対前年度比106.0%となりました。これは、指定管理者が毎月様々なイベントを実施し、交流人口の拡大、地域活性化、産業振興に貢献した結果と考えられます。

## 業務内容

### 機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

下関市豊北地区集客施設の設置等に関する条例、同施行規則、基本協定等に則り、施設の管理・運営に関する業務が適切に実施されていました。施設利用に関し一部苦情がありましたが、真摯に対応されている状況でした。また、年間を通して土曜日、日曜日、祝日等に様々な集客イベントを数多く実施することで利用促進に努めていました。

### 責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持に努め、関係条例、規則等を遵守して適切に管理されていました。

### 明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理されていました。

### 安全性(安全管理、緊急時等の対応)

施設利用者の安全を確保するための駐車場における車両の誘導や施設の保守点検等も適切に実施されていました。

### 社会性(環境等への配慮)

不要箇所の照明の消灯等、冷暖房温度の省エネ設定の徹底等について実施されていました。また、施設内から海への眺望を保全するなど景観形成への積極的な配慮がなされていました。

## 事業収支

### 経済性

事業収支について、当期は黒字決算であり、収支ともに経営努力により概ね適正に執行されていました。継続的に管理運営できる範囲内であると認められます。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を分析した結果、特に経営上問題となる事項はなく、経営状態は健全と判断しました。利用料金及び自主事業収入により管理運営がなされている施設であるので、今後も利用者の増加に努めることを求めます。