

令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市豊田町道の駅螢街道西ノ市
所在地	下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4
指定管理者	団体名称 株式会社豊田ふるさとセンター
	代表者 代表取締役 島崎 敏幸
	団体所在地 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4
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当たっては、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。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に応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 (問合せ先)	豊田総合支所地域政策課
	T E L : 0 8 3 - 7 6 6 - 1 0 5 5
	E - m a i l : ttchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設利用満足度 (単位：％) ※小数点第2位以下四捨五入

	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	R 9 年度	R 1 0 年度
目標値	78	80	-	-	-
実績値	79.8	-	-	-	-
差	1.8	-	-	-	-

指定管理者制度導入1年目の令和6年度は、年間テーマを「ありがとう開駅20周年」とし、開駅20周年記念イベントを中心に温泉とホテルを広域に発信し、積極的な営業展開をされてきました。その結果、利用者アンケートの全体の満足度では、79.8%と目標値を1.8%上回りました。とくに温浴施設においては、ホームページのリニューアルおよびSNSでの情報発信効果もあり、17万5千人と過去最高の年間入浴者数を記録し、温泉の利用満足度は92.4%と高い評価を得ています。令和7年度は、地域に根差した施設として、利用者を飽きさせないイベントや、魅力、特色ある飲食メニューの開発など、提供するサービスの質の向上、施設利用者数の増加及び施設利用満足度の更なる向上に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

本施設の設置目的は、本市の歴史、文化等を後世に伝え、新しい地域個性の形成を目指すとともに、市民と来訪者との交流を通じて住民生活に潤いと憩いを提供し、もって市民の福祉の向上、地域経済の活性化を図ることです。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。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いることから、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、従来の業務に加え、新たな事業や取組が確認できました。開駅20周年記念イベントを中心とした趣向を凝らした様々なイベントの実施、ネット通販事業の立ち上げや温泉シンボルマークの新規作成など創意工夫や分析に基づく企画運営等に取り組む姿勢は評価できます。今後も指定管理者の特色を生かしながら、更なる企画運営の充実を図ることを期待します。

収支については、令和6年度の営業利益は△3,400千円の損失を計上しています。物価の高騰が著しく、大変厳しい社会情勢ではありますが、引き続き経営改善に努めるよう求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和7年度以降も本施設の設置目的を達成するため、業務の更なる向上充実を図り、利用者が安心して利用できるよう、魅力的で利便性の高い施設を運営し、地域の活性化に資することを引き続き求めます。ソフト面ではホームページやSNSを活用した情報発信力の強化やトレンドやニーズを反映した売場づくり、ネット通販の強化など利用者の満足度向上に注力するとともに、職員が働きやすい環境づくりや部門間による連携をより一層密にするなど、道の駅全体の体制強化に努めるよう求めます。ハード面では、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削減の観点からも、中長期的な修繕計画を策定し、今後の適切な維持管理が可能となるよう求めます。

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。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう努力していました。施設の運用については、開駅20周年記念イベントを中心とした様々なイベントを実施し、延べ施設利用者数は65万5千人となり、対前年比5万7千人増加しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

指定管理者が掲げる「休憩の場」「情報発信の場」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ拠点として、また「安らぎ・癒し・利便性」を提供する施設として機能すべく、施設運営の取組に対する努力が多く見られます。施設の快適な利用のための環境整備を始めとして、温泉とSLのある道の駅として特色を生かしたイベントや四季折々のイベント、SNSを活用したサービスの提供や周知広報など利用者の満足度向上につながる企画を実施し、利用促進に努めています。

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及び見直しに努め、関係法令等を遵守して適切に管理していました。人事評価の運用により評価基準を明確にし、職員の勤務意欲を向上させる取組も評価できます。

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、経理関係調書、保守点検等に関する報告書類も整理保管されています。今後も条例等の規定を遵守し、マニュアルの充実や職員研修等により、適正な事務及び経理の執行に努めることを求めます。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための施設の保守点検、修繕等も適切に実施しており、施設の不具合等は適宜市へ報告が行われています。定期的な避難訓練や温浴施設における応急処置等の訓練を実施するなど、緊急時に迅速かつ適切な対応がとれるような態勢が各部所で取られています。

社会性(環境等への配慮)

冷暖房器具のフィルター清掃・温度設定の徹底、不要箇所の電気の消灯、冷蔵庫の温度設定の徹底など省エネの取組を実施していました。また、施設及び設備の保守点検を適切に実施するとともに、施設内の植栽を常に良好に保つよう取り組んでいます。今後も引き続き環境等への配慮に努めることを求めます。

事業収支

経済性

支出については、設備の経年劣化等により減価償却費、修繕費、備品消耗費が当初計画を上回る支出となっているものの、その他の経費については適切に執行されていました。収支については人件費や物価の高騰などの影響もあり、事業収支が赤字となっています。施設の核となる温浴施設を効果的に運用し、安定的かつ継続的な管理運営を行うことができるよう、更なる経営改善に努めることを求めます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された財務諸表等を分析した結果、適切に会計処理されており、経常利益は昨年度から引き続き黒字になっていますが、営業利益は赤字が続いている状態にあります。物価の高騰など困難な状況が続いていることは承知していますが、更なる利用者の増加、経費の削減、売上の増加に努め、より一層の経営の改善を求めます。集客施設は、経済環境の変化による影響を強く受けるため、昨今の社会情勢や利用者のニーズをより敏感に感じとり、広報戦略や販売促進に繋げていきながら、各部門の経営改善と利用者の獲得に努めることを求めます。

令和7年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市豊田町道の駅蛍街道西ノ市
所在地	下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4
指定管理者	団体名称 株式会社豊田ふるさとセンター
	代表者 代表取締役 島崎 敏幸
	団体所在地 下関市豊田町大字中村 8 7 6 番地 4
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当たっては、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。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 (問合せ先)	豊田総合支所地域政策課
	T E L : 0 8 3 - 7 6 6 - 1 0 5 5
	E - m a i l : ttchiiki@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設利用満足度 (単位：％) ※小数点第2位以下四捨五入

	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	R 9 年度	R 1 0 年度
目標値	78	80	78	－	－
実績値	79.8	75.1	－	－	－
差	1.8	△4.9	－	－	－

指定管理者制度導入2年目の令和7年度は、豊田町の魅力を十分に楽しんでいただけるよう、「豊田の魅力実感プロジェクト」を推進し、西ノ市温泉「蛍の湯」をはじめとする豊田町の温泉をPRする手湯体験イベントを市内外で実施するなど積極的な営業展開をされてきましたが、利用者アンケートの全体の満足度では、75.1％と目標値を達成できませんでした。しかしながら、温浴施設においては、手湯体験イベントの情報発信効果もあり、1万7千4人と施設の設備改修に伴う臨時休館日があったにもかかわらず、過去最高記録を樹立した昨年度に次ぐ年間入浴者数を記録し、温泉の利用満足度は84.9％と高い評価を得ています。令和8年度は、地域に根差した施設として、利用者を飽きさせないイベントや、魅力、特色ある飲食メニューの開発など、提供するサービスの質の向上、施設利用者数の増加及び施設利用満足度の更なる向上に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

本施設の設置目的は、本市の歴史、文化等を後世に伝え、新しい地域個性の形成を目指すとともに、市民と来訪者との交流を通じて住民生活に潤いと憩いを提供し、もって市民の福祉の向上、地域経済の活性化を図ることです。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。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いることから、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、従来の業務に加え、新たな事業や取組が確認できました。手湯体験イベントを中心とした趣向を凝らした様々なイベントの実施、豊田梨を使用した新商品として「梨パウンドケーキ」と「梨かりんとう」を開発し、発売を開始するなど創意工夫や分析に基づく企画運営等に取り組む姿勢は評価できます。今後も指定管理者の特色を生かしながら、更なる企画運営の充実を図ることを期待します。

収支については、令和7年度の営業利益は△3,097千円の損失を計上しています。物価の高騰が著しく、大変厳しい社会情勢ではありますが、引き続き経営改善に努めるよう求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和8年度以降も本施設の設置目的を達成するため、業務の更なる向上充実を図り、利用者が安心して利用できるよう、魅力的で利便性の高い施設を運営し、地域の活性化に資することを引き続き求めます。ソフト面ではホームページやSNSを活用した情報発信力の強化やトレンドやニーズを反映した売場づくりを行うなど利用者の満足度向上に注力するとともに、職員が働きやすい環境づくりや部門間による連携をより一層密にするなど、道の駅全体の体制強化に努めるよう求めます。ハード面では、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削減の観点からも、中長期的な修繕計画を策定し、今後の適切な維持管理が可能となるよう求めます。

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。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう努力していました。施設の運用については、市内外で西ノ市温泉「蜚の湯」をはじめとする豊田町の温泉の魅力をPRする手湯体験イベントを中心とした様々なイベントを実施し、延べ施設利用者数は66万人となり、対前年比5千人増加しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組方)

指定管理者が掲げる「休憩の場」「情報発信の場」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ拠点として、また「安らぎ・癒し・利便性」を提供する施設として機能すべく、施設運営の取組に対する努力が多く見られます。施設の快適な利用のための環境整備を始めとして、温泉とSLのある道の駅として特色を生かしたイベントや四季折々のイベント、SNSを活用したサービスの提供や周知広報など利用者の満足度向上につながる企画を実施し、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及び見直しに努め、関係法令等を遵守して適切に管理していました。人事評価の運用により評価基準を明確にし、職員の勤務意欲を向上させる取組も評価できます。

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、経理関係調書、保守点検等に関する報告書類も整理保管されています。今後も条例等の規定を遵守し、マニュアルの充実や職員研修等により、適正な事務及び経理の執行に努めることを求めます。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための施設の保守点検、修繕等も適切に実施しており、施設の不具合等は適宜市へ報告が行われています。定期的な避難訓練や温浴施設における応急処置等の訓練を実施するなど、緊急時に迅速かつ適切な対応がとれるような態勢が各部所で取られています。

社会性(環境等への配慮)

冷暖房器具のフィルター清掃・温度設定の徹底、不要箇所の電気の消灯、冷蔵庫の温度設定の徹底など省エネの取組を実施していました。また、施設及び設備の保守点検を適切に実施するとともに、施設内の植栽を常に良好に保つよう取り組んでいます。今後も引き続き環境等への配慮に努めることを求めます。

事業収支

経済性

支出については、設備の経年劣化等により修繕費、備品消耗費が当初計画を上回る支出となっているものの、その他の経費については適切に執行されていました。収支については人件費や物価の高騰などの影響もあり、事業収支が赤字となっています。施設の核となる温浴施設を効果的に運用し、安定的かつ継続的な管理運営を行うことができるよう、更なる経営改善に努めることを求めます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された財務諸表等を分析した結果、適切に会計処理されており、経常利益は昨年度から引き続き黒字になっていますが、営業利益は赤字が続いている状態にあります。物価の高騰など困難な状況が続いていることは承知していますが、更なる利用者の増加、経費の削減、売上の増加に努め、より一層の経営の改善を求めます。集客施設は、経済環境の変化による影響を強く受けるため、昨今の社会情勢や利用者のニーズをより敏感に感じとり、広報戦略や販売促進に繋げていきながら、各部門の経営改善と利用者の獲得に努めることを求めます。

利用者から寄せられた苦情・意見等とその対応状況

日付	内容	対応
R7.6.20	温浴施設脱衣場の清掃が足りない。	清掃点検表を作成し定期清掃時、清掃時間、清掃担当者の記入を実施、脱衣場に貼付。混雑時は清掃回数を増やして対応するよう改善しました。