

## 令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市複合アグリビジネス拠点施設（道の駅くるめ）
所在地	久留米市善導寺町木塚221番地33
指定管理者	（一財）久留米市みどりの里づくり推進機構
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	定期的に現地確認及び指定管理者からのヒアリング等を行うことによって、施設利用・管理や事業実施が適切になされているかどうかをチェックする。
担当部課	農政部農業の魅力促進課 TEL：0942-30-9165 FAX：0942-30-9717

	業務の履行状況	サービスの質	サービス提供の安定性
結果判定	A	A	A

### ■ モニタリングの総括コメント

新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインに沿ったイベントの開催方法の検討や感染症拡大防止策を徹底し、年間を通して安定したサービスを提供できている。また、地域団体と連携しながらメディアやSNS等による情報発信も積極的に行っている。

直売館の売上については、前年度比約108%増で過去最高の売上額になったことは評価できる。さらに、施設の維持管理についても、日々の施設点検を行っており、迅速に小規模な修繕を行うなど、施設利用者への安全配慮や施設の長寿命化への取り組みが評価できる。また、利用者の声を定期的に把握し、業務に反映させ利用者の利便性向上に常日頃から意識しながら業務に努めていることも評価できる。

今後も、日々の業務の中で各職員が利用者ニーズを的確に捉え、効率的、かつ適正な施設管理・運営に努めていただきたい。

### ■ 今後の改善項目等

- ・本市農業の情報発信を更なる積極的な推進に努めること。
- ・今後も施設の維持管理を適切に行い、施設の長寿命化を図ること。
- ・さらなる利用者増に向けて、安全・安心で信頼される直売館の継続的な運営のために、売り場環境の整備や誘客方法、販売方法など、これまで以上に出荷者との連携及びレストラン、対面販売コーナーと密な協議等を行いながら検討していくこと。
- ・支出については、収入とのバランスを見定めながら、コスト意識を高めて健全な運営に努めていくこと。

モニタリングの基本項目		モニタリング結果の概況と改善項目	要求サービス水準	サービス水準の達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	事業、業務について、円滑な運営がなされている。	健全な施設管理運営はもとより、近隣施設等と連携しながら、地域の農産物の販売を通じて、地産地消の推進、農業情報及び地域情報の発信強化を図ること。	事業、事務及び管理運営について、適切に行われている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じた上でイベントや物産展を開催し、地域活性化推進に寄与しているため、指定管理者として高く評価できる。  【A】
	管理運営における基本的事項	所管課との連絡を密に取っており、定期的な確認でも、書類などの整備・保管状況も適切であった。		
	会計処理の状況	会計処理ルールを定めるとともにチェック体制が構築されている。		
	施設の維持管理状況	施設・設備の保守管理、環境衛生管理、安全管理などについて、適切に管理されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の接客対応は適切であり、大きな苦情などもない。SNSを活用して幅広い情報発信を行っている	顧客ニーズに合わせた品揃えを行い、顧客満足度を高めること。 接客能力や職員資質の向上を行い、顧客満足度を高めること。	顧客ニーズを捉えた、地域特産物の販売やSNSなどを活用した地域観光情報を発信していることは評価できる。 また、定期的な研修やベテラン職員からの指導・助言により、職員の接客能力が向上することで利用者にとって満足度の高いサービスが提供されている。  【A】
	施設運営上のサービス状況	利用者の対応や近隣名所の案内等、適切に運営されている		
サービス提供の安定性の状況	通常サービス業務の収入状況	コロナ禍においても安定した利用者があり、ほぼ、計画通りであった。	売上額を伸ばすための努力を行うこと。 効果的な広報やイベント事業の実施によって、利用者の増加を図る一方で、コスト意識を高め、健全な経営を行うこと。	売上額と利用者数は一定の水準を維持している。 コロナ禍で、感染拡大防止対策をしながら多様なイベントや質の高いサービスの提供によって集客につながっており、過去最高額の売上額に達したことは、高く評価できる。  【A】
	通常サービス業務の支出状況	適切な管理が行われている。		
	自主事業の収入状況	計画通りの収入実績があった。		
	自主事業の支出状況	計画通りの支出実績であった。		