

## 令和２年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	耳納北麓観光拠点施設（草歴・山辺・つばき）
所在地	草歴 草野町草野411-1 山辺 草野町草野487-1 つばき 草野町草野490-1
指定管理者	公益財団法人久留米観光コンベンション国際交流協会
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	本施設の管理運営状況確認について、事業計画・四半期ごとのチェックシート、月次報告書、収支予算書・決算書に基づき、事業面、財政面の把握を行うとともに、適正な管理運営が実施されるよう助言・指導を行った。
担当部課	商工観光労働部 観光・国際課 TEL：0942-30-9137

	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	B	A	B

### ■ モニタリングの総括コメント

耳納北麓の観光拠点として、施設の設置目的、協定書等に基づき、地域や関係団体との連携、観光振興事業を展開しながら、安全で適切な管理運営がなされている。

全体の来館者数においては、新型コロナウイルス感染症の影響による観光需要の低迷や緊急事態宣言による休館により、通常時の４割程度と大幅に減少した。

業務の履行状況においては、地域のイベントや体験交流事業、自主事業等の多くが中止となったが、ホームページ等で地域の魅力や観光情報を積極的に発信し誘客に努めた。

サービスの質に関しては、来館者アンケートの結果からも満足した評価が得られた。

サービス提供の安定性については、入館料収入の減少があるものの、適正な維持管理や経費削減の努力等により、全体収支は黒字となり、安定的な運営が図られた。

### ■ 今後の改善項目等

- ・新型コロナウイルス感染症の状況に対応した、イベント等の開催や感染防止対策の実施を図ること。
- ・魅力的な事業の企画実施による来館者の増加に努めること
- ・利用者ニーズを的確に捉えるため、アンケート回答者数を増やすこと。
- ・耳納北麓における観光の拠点として、多様な方法で効果的な情報発信を行うこと。

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	ほぼ計画通りであった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2年度の目標入館者を上回る。</li> <li>・施設の管理状況におけるアンケート調査において、「大変満足」・「満足」の割合を80%以上とする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2年度は変更後の計画に及ばなかった。</li> <li>・アンケート結果は95%が「大変満足」・「満足」の項目であった。良好な管理が行われていると判断できる。</li> </ul> <p>【B】</p>
	管理運営における基本的事項	概ね良好であった。		
	会計処理の状況	概ね良好であった。		
	施設の維持管理状況	概ね良好であった。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	良好であった。	サービスの質におけるアンケート調査において、「大変満足」・「満足」の割合を80%以上とする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果は90%以上が「大変満足」・「満足」の項目であった。良好な管理が行われていると判断できる。</li> </ul> <p>【A】</p>
	施設運営上のサービス状況	良好であった。		
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	ほぼ計画通りであった。	通常サービス分の収支を黒字に保ち、安定したサービスを提供する。	支出は予算より抑えられていた。 通常サービスの収支を黒字にすることが出来ていた。
	通常サービス業務の支出状況	ほぼ計画通りであった。		
	自主事業の収入状況	ほぼ計画通りであった。		
	自主事業の支出状況	ほぼ計画通りであった。		