

令和 5 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市市民交流センター 情報プラザ
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名称： <u>株式会社まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>徳永 英作</u> 住所： <u>鹿屋市新川町600番地</u> 連絡先： <u>0994-35-1002</u>
モニタリングの実施経過	●書類審査（月例及び年度報告書） ●ヒアリング調査 ●現地調査
担当部課 （問合せ先）	総務部 デジタル推進課 電話 0994-31-1135 内線3536

【モニタリングの総合評価】

1 設置目的の達成状況について

10 月からの改修工事により 1 階施設が休館となる中、例年行われている行事の継続や講座の施設調整を行い各種機器や設備を最大限に活用した講座やイベントを企画・実施し多様な学習機会を提供するなど利用促進に努めている。

また、各種イベント会場としての利用、研修会場等、施設の機能を積極的に活用した事業運営により、地域の交流拠点施設として重要な役割を果たしている。

2 市民サービスについて

- (1) 人気講座以外にも新規講座を実施することで利用したい人を増やすような工夫を行っている。
- (2) プラネタリウムの代替イベントを行い継続利用に繋がる取組がなされている。
- (3) 所管課との調整を行い利用者からの要望に応じている。
- (4) 接遇研修を受け、気持ちよい接遇等に努めている。

施設利用者

令和 5 年度 27,509 人 令和 4 年度 33,589 人

苦情件数

令和 5 年度 0 件 令和 4 年度 0 件

3 業務の効率化について

施設の利用状況を分析し、効率的な人員配置に努めている。また、業務マニュアルも整理されており効率的な運営がなされている。

4 経費節減について

市が機能見直しを進めるなか、人員補充を行わずに他部署とも連携するなど、人件費の節減に努めている。

5 総評

令和4年度と比較すると開館時における利用人数、利用料は増加していた。コロナ以前の回復とまではいかないが、休館日の設定や10月からの改修工事を鑑みると、市の大きな見直しを踏まえると施設利用人数の落ち込みは少なく、適切な運営に取り組まれている。

職員研修については、講師に依頼し動画を作成し全従業員に受講してもらうなどデジタルの活用に取り組まれている。

改修工事の閉館中はインスタ運用に力を入れフォロワー数を増やしたり、プラネタリウムやパソコン研修の開催場所を調整し継続的に行えるよう利用者が途絶えない工夫がされている。

情報プラザの機能見直しを進めつつ、利用促進に向け常に情報収集を行い、創意工夫しながら、地域のICT拠点施設としての役割を担った。

【今後の業務改善に向けた考え方】

≪指定管理者が実施・検討する事項≫

情報プラザからコワーキングスペースへの変更による、受付業務などの整理

≪施設所管課が実施・検討する事項≫

財産の所管換

施設運営にかかる連絡（システム面等でのサポートなど）体制の調整

(1)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）

①合目的性・公平性・効果性

SNS、HP等を通じ、市民に対し平等に利用してもらえよう広報を行っており、公平な施設となるよう努めている。

(2)業務内容

①機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

10月からの閉館の中、場所を変更して（3Fフリールーム）月1回プラネタの開催をするなど宇宙、天文への興味関心を持つ人々に対する事業展開等、プラネタリウム等の利用者数の維持及び将来的な利用増につなげる努力がなされている。

②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

交流センター、ピット88、管理組合及び街のにぎわいづくり協議会事務局の管理運

営業務を確実にを行うため、常勤専務1名を配置している。組織として地元商店街、リナシティかのかや専門店会等と連携する等、中心市街地活性化の中心的役割を果たしている。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

適正な事務執行に努めている。また、施設運営に必要な相応の技術を持った人材を採用しており、その機動力を活かし、弾力的な事務遂行を行っている。「施設利用の手引き」のマニュアルを整理し運用を行うことで、施設利用における規律性を徹底している。

④安全性（安全管理・緊急時等の対応）

市民交流センターは複合施設として整備されており、施設は一元的な管理を行い、関係法令順守のもと、定期点検、日常点検を欠かさず行っている。建物全体を管理する管理組合と密接な連携を図りながら、監視カメラ及び夜間常駐警備員、機械警備と併せ、24時間体制で安全管理に努めている。災害対策として設置している「リナシティかのかや共同防火管理協議会」において防火管理者を選任し、緊急時における情報伝達体制を構築し、緊急時に備えている。

⑤社会性（環境等への配慮）

「建築物における衛生的環境の確保に関する法律（ビル管理法）」を順守し、環境等への配慮は適正且つ計画的に行われている。防虫防鼠は「総合防除管法（IPM手法）」により、健康や自然環境への影響を低減して実施している。蛍光灯ランプ400箇所へのLED化への計画を進めるなど節電への取組も行われている。

(3)事業収支

①経済性

繁忙により職員の勤務体制を変えることによる人件費削減、節電・空調の節減・再生紙利用、消耗品費削減など継続徹底した取り組みがなされ、経費削減に努めている。

(4)団体の経営状態

①経営の健全性

財務諸表等会計関係書類及び過去の実績から、経営について問題ないと判断する。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市市民交流センター 情報プラザ	所 管 課：デジタル推進課																																																																																																														
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号	設置年月日：平成19年 4 月 1 日																																																																																																														
設置目的	高度情報通信技術を活用した学習機会の提供及び活動の支援を行うことにより、市民の情報活用能力の向上及び情報の受発信による地域コミュニティの形成を図るとともに、地場産業を支援する情報交流拠点施設として情報プラザを設置する。																																																																																																															
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市市民交流センター条例																																																																																																															
施設の概要	設備の概要	敷地面積	872.38㎡ (情報プラザ専用)																																																																																																													
		延床面積	8,663.75㎡ (公益全体床面積) 15,952.63㎡ (建物延床面積)																																																																																																													
		《施設利用料》																																																																																																														
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">施設名称、区分</th> <th style="width: 20%;">午前 9 時から正午まで</th> <th style="width: 20%;">正午から午後 5 時まで</th> <th style="width: 20%;">午後 5 時から午後 10 時まで</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報ホール</td> <td colspan="3">1 時間につき</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2,200円</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">映像ホール</td> <td>常設上映観覧</td> <td colspan="2">大人 1 人 1 回</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>200円</td> </tr> <tr> <td>年間観覧券</td> <td colspan="2">大人 1 人 1 年間</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1,000円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>専用利用</td> <td colspan="2">1 時間につき</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2,090円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">パソコン学習室</td> <td>専用利用</td> <td>1,570円</td> <td>2,620円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>2,620円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>一部利用</td> <td colspan="2">1 人 1 時間につき</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>110円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">IT 研修室</td> <td>専用利用</td> <td>1,650円</td> <td>2,750円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>2,750円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>一部利用</td> <td colspan="2">1 人 1 時間につき</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>110円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">情報編集室</td> <td>専用利用</td> <td>1,570円</td> <td>2,620円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>2,620円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>一部利用</td> <td colspan="2">1 人 1 時間につき</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>110円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>インターネットコーナー</td> <td colspan="2">1 人 30 分につき 110 円。ただし、利用開始後 30 分までは無料</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">情報研修室</td> <td>全室利用</td> <td>3,300円</td> <td>5,500円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>5,500円</td> </tr> <tr> <td>区分利用</td> <td>A 室</td> <td>1,980円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>B 室</td> <td>1,320円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2,200円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>備考</td> <td colspan="2"> 1 使用時間には、準備及び後片付けに要する時間を含むものとする。 2 情報ホールの使用は、使用者が、入場料を徴収せず、イベント等を開催する場合で、市長等が許可した場合に限る。 3 大人とは 18 歳以上の者で、高校生以外のものをいう。 4 年間観覧券の有効期間は、使用料の納付の日から起算して 1 年間とする。 5 小学校に就学するまでの者が映像ホールを観覧する場合は、保護者同伴を必要とする。 6 映像ホールの専用使用は、10 人以上の団体が使用する場合で、市長等が許可した場合に限る。 7 パソコン学習室は、2 分の 1 に区切って使用できるものとし、2 分の 1 の部分の使用料については、当該使用料金の額に 50 パーセントを乗じて得た額とする。 8 使用者が入場者から入場料等 (入場料その他これに準ずる費用の負担をいう。) を徴収して使用する場合の使用料の額は、それぞれの使用料の額に 50 パーセントを乗じて得た額を加算する。 9 パソコン学習室、IT 研修室及び情報編集室を、使用許可の変更許可を受けて使用時間を超過し、又は繰り上げて使用する場合の当該超過した時間又は繰り上げた時間の使用料の額は、1 時間 550 円とする。この場合において、超過した時間又は繰り上げた時間に 1 時間未満の端数があるときは、その端数は 1 時間とみなす。 10 設備等使用料は、規則で定める。 </td> </tr> <tr> <td></td> <td>事業概要</td> <td colspan="2"> (1) IT 機能を活用した各種事業の実施と情報の受発信業務 (2) 図書の出返却に関する業務 (3) 貸館事業の実施 (4) 施設設備の維持管理 </td> </tr> </tbody></table>		施設名称、区分	午前 9 時から正午まで	正午から午後 5 時まで	午後 5 時から午後 10 時まで	情報ホール	1 時間につき						2,200円	映像ホール	常設上映観覧	大人 1 人 1 回				200円	年間観覧券	大人 1 人 1 年間					1,000円		専用利用	1 時間につき					2,090円	パソコン学習室	専用利用	1,570円	2,620円			2,620円		一部利用	1 人 1 時間につき					110円	IT 研修室	専用利用	1,650円	2,750円			2,750円		一部利用	1 人 1 時間につき					110円	情報編集室	専用利用	1,570円	2,620円			2,620円		一部利用	1 人 1 時間につき					110円		インターネットコーナー	1 人 30 分につき 110 円。ただし、利用開始後 30 分までは無料		情報研修室	全室利用	3,300円	5,500円			5,500円	区分利用	A 室	1,980円			B 室	1,320円				2,200円		備考	1 使用時間には、準備及び後片付けに要する時間を含むものとする。 2 情報ホールの使用は、使用者が、入場料を徴収せず、イベント等を開催する場合で、市長等が許可した場合に限る。 3 大人とは 18 歳以上の者で、高校生以外のものをいう。 4 年間観覧券の有効期間は、使用料の納付の日から起算して 1 年間とする。 5 小学校に就学するまでの者が映像ホールを観覧する場合は、保護者同伴を必要とする。 6 映像ホールの専用使用は、10 人以上の団体が使用する場合で、市長等が許可した場合に限る。 7 パソコン学習室は、2 分の 1 に区切って使用できるものとし、2 分の 1 の部分の使用料については、当該使用料金の額に 50 パーセントを乗じて得た額とする。 8 使用者が入場者から入場料等 (入場料その他これに準ずる費用の負担をいう。) を徴収して使用する場合の使用料の額は、それぞれの使用料の額に 50 パーセントを乗じて得た額を加算する。 9 パソコン学習室、IT 研修室及び情報編集室を、使用許可の変更許可を受けて使用時間を超過し、又は繰り上げて使用する場合の当該超過した時間又は繰り上げた時間の使用料の額は、1 時間 550 円とする。この場合において、超過した時間又は繰り上げた時間に 1 時間未満の端数があるときは、その端数は 1 時間とみなす。 10 設備等使用料は、規則で定める。			事業概要	(1) IT 機能を活用した各種事業の実施と情報の受発信業務 (2) 図書の出返却に関する業務 (3) 貸館事業の実施 (4) 施設設備の維持管理	
施設名称、区分	午前 9 時から正午まで	正午から午後 5 時まで	午後 5 時から午後 10 時まで																																																																																																													
情報ホール	1 時間につき																																																																																																															
			2,200円																																																																																																													
映像ホール	常設上映観覧	大人 1 人 1 回																																																																																																														
			200円																																																																																																													
	年間観覧券	大人 1 人 1 年間																																																																																																														
			1,000円																																																																																																													
	専用利用	1 時間につき																																																																																																														
			2,090円																																																																																																													
パソコン学習室	専用利用	1,570円	2,620円																																																																																																													
			2,620円																																																																																																													
	一部利用	1 人 1 時間につき																																																																																																														
			110円																																																																																																													
IT 研修室	専用利用	1,650円	2,750円																																																																																																													
			2,750円																																																																																																													
	一部利用	1 人 1 時間につき																																																																																																														
			110円																																																																																																													
情報編集室	専用利用	1,570円	2,620円																																																																																																													
			2,620円																																																																																																													
	一部利用	1 人 1 時間につき																																																																																																														
			110円																																																																																																													
	インターネットコーナー	1 人 30 分につき 110 円。ただし、利用開始後 30 分までは無料																																																																																																														
情報研修室	全室利用	3,300円	5,500円																																																																																																													
			5,500円																																																																																																													
	区分利用	A 室	1,980円																																																																																																													
		B 室	1,320円																																																																																																													
			2,200円																																																																																																													
	備考	1 使用時間には、準備及び後片付けに要する時間を含むものとする。 2 情報ホールの使用は、使用者が、入場料を徴収せず、イベント等を開催する場合で、市長等が許可した場合に限る。 3 大人とは 18 歳以上の者で、高校生以外のものをいう。 4 年間観覧券の有効期間は、使用料の納付の日から起算して 1 年間とする。 5 小学校に就学するまでの者が映像ホールを観覧する場合は、保護者同伴を必要とする。 6 映像ホールの専用使用は、10 人以上の団体が使用する場合で、市長等が許可した場合に限る。 7 パソコン学習室は、2 分の 1 に区切って使用できるものとし、2 分の 1 の部分の使用料については、当該使用料金の額に 50 パーセントを乗じて得た額とする。 8 使用者が入場者から入場料等 (入場料その他これに準ずる費用の負担をいう。) を徴収して使用する場合の使用料の額は、それぞれの使用料の額に 50 パーセントを乗じて得た額を加算する。 9 パソコン学習室、IT 研修室及び情報編集室を、使用許可の変更許可を受けて使用時間を超過し、又は繰り上げて使用する場合の当該超過した時間又は繰り上げた時間の使用料の額は、1 時間 550 円とする。この場合において、超過した時間又は繰り上げた時間に 1 時間未満の端数があるときは、その端数は 1 時間とみなす。 10 設備等使用料は、規則で定める。																																																																																																														
	事業概要	(1) IT 機能を活用した各種事業の実施と情報の受発信業務 (2) 図書の出返却に関する業務 (3) 貸館事業の実施 (4) 施設設備の維持管理																																																																																																														

2 経営分析評価指標

①事業収支	2,570,611円	④外部委託費比率	29.4%
②利用料金比率	8.3%	⑤利用者あたり管理運営コスト	905.1円/一人
③人件費比率	63.9%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	915.3円/一人

※ 少数点第2位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	335日	168日
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00
事業開催	通年（パソコン講座など）	通年（パソコン講座など）

4 利用実績

（単位：人）

項目	実施計画	実施内容（実績）
映像ホール	8,000	4,335
ITキッズコーナー	2,000	1,176
情報研修室	12,000	9,672
情報ホール	24,000	9,958
その他	4,000	2,368
合計	50,000	27,509

5 事業収支

（単位：千円）

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
貸し室等利用収入	2,362	2,290
その他料金収入	0	0
自主事業収入	0	0
指定管理料	26,808	25,179
その他収入	0	0
収入計（A）	29,170	27,469
事業費		
人件費	16,551	15,922
修繕費	232	891
通信運搬費		
施設管理費		
印刷製本費		
光熱水費		
委託料	12,387	7,317
保険料		
租税		
雑費		
管理費		768
支出計（B）	29,170	24,898
収支（A）－（B）	0	2,571

指定管理者自己評価表

令和 6 年 5 月 30 日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋施 設 名 市民交流センター情報プラザ

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	3・②・1
総合評価 (所感)	情報プラザ 1 階部分の改装に伴い10月～3月まで閉館及び運用終了のサービスについての既存客への対応に苦慮したが、休館前と同様にパソコンを利用したいお客様のための利用可能施設の調整、パソコンメンテナンス事業者等への情報提供、他プラザ施設での一部講座継続、サービス提供場所を変更しての各種情報発信、ゴミカレンダー等の配布など、可能なかぎり利用者の利便性の向上に資するよう対応した。	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通じた指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。

令和 5 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市市民交流センター（芸術文化学習プラザ）
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名称： <u>株式会社 まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役 徳永 英作</u> 住所： <u>鹿屋市新川町 6 0 0 番地</u> 連絡先： <u>0 9 9 4 - 3 5 - 1 0 0 1</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●書類審査及び現地調査（6 月）
担当部課（問合せ先）	教育委員会 生涯学習課 電話 4 3 - 2 1 1 1（内線 3 6 5 1）

【モニタリングの総合評価】

1 芸文プラザ利用者数の推移

	R 5	R 4	R 3	R 2	R 1
利用者数	138, 974	114, 903	79, 690	86, 576	149, 002
利用件数	4, 460	4, 302	3, 714	3, 678	4, 705

2 設置目的の達成状況

芸術文化学習プラザは、自主文化事業、生涯学習事業、ミニシアター事業を実施しており、市民の社会的かつ文化的な創造活動の場となっていることから、「市民の芸術文化の向上及び生涯学習の推進に寄与する」という設置目的を達成している。

	利用者数		
	R 5	R 4	増減
自主文化事業	7, 031 人	4, 113 人	2, 918 人
生涯学習事業	446 人	222 人	224 人
ミニシアター事業	11, 393 人	10, 924 人	469 人

令和 5 年度から月 2 回の休館日が設定され開館日数が令和 4 年度より 24 日間減少したが、コロナ禍の制限が解除されたことにより、利用者数が全体的に増加した。

3 市民サービスの向上

芸術文化学習プラザでは、幅広い世代を対象とした様々なジャンルの事業を企画・実施している。市民への PR については、機関紙発行のほか、ホームページ、エックス、インスタグラムなどの SNS の活用、学校へのチラシ配布等あらゆる手段を使っている。

貸館については、市民に寄り添った対応ができるよう接遇研修を行う等、市民サービスの向上に努めている。

4 総評

令和5年度は、コロナ禍の制限が解除されたことにより、利用者数が全体的に増加し、適切な運営に取り組まれている。

芸術文化学習プラザで実施している企画提案事業（自主文化事業、生涯学習事業、ミニシアター事業）については、市民の関心や需要を見極めながら利用者の視点に立った企画・立案を意欲的に行っている。特に「トリックアート展」、「ザ・スーパーマリオブラザーズ・ムービー」は、多くの動員実績となった。また、公募型事業を2件実施する等、地域文化の創造拠点としての役割を担った。

【今後の業務改善に向けた考え方】

1 指定管理者が実施・検討する事項

- (1) 市民の力を活用し、芸術文化創造の場となるような取組の実施
- (2) 収蔵作品の活用（施設内での展示や出張展示会の企画）
- (3) 中～上級向けのリカレント講座実施に向けた検討（指導員の育成や把握）
- (4) 市民が利用したくなる「リナシティかのや」の構築

2 施設所管課が実施・検討する事項

- (1) リナシティかのや全体の予約システムの導入検討
- (2) 貸館において物販が行える条件の緩和
- (3) 施設の安定運営に必要な設備の修繕及び機材更新の計画的な実施

(1)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）

①合目的性・公平性・効果性

- 目的に合致した事業等を実施し、適切に運営が行われている。
- 利用手続きについては、条例・規則に則り適正に処理されているほか、施設利用に際し公平に取り扱うためのルールを定めている。

(2)業務内容

①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

- 自主文化事業では、市民の関心や需要を見極めながら演目の選定を行っている。
- ポップカルチャー系のイベントのほか、夏休み期間における子どもも楽しめるギャラリー事業等、特徴ある事業を実施している。
- リカレント講座(生涯学習事業)では、茶道、着物着付け等の日本文化に関する講座を多く開催しており、地域文化の創造や生涯学習の推進に寄与している。

②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

- 施設の運営体制の充実を図っているほか、事業受託の経験も重ねており十分な責任性・実行性を備えている。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）
<p>○利用料金の徴収事務や施設管理費等の事務処理は適正に処理されている。施設利用の手引き」のマニュアルを整理し運用を行うことで、施設利用における規律性を徹底している。</p> <p>○会計帳簿などの関係書類も整理され、適切な会計処理がなされている。</p>
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）
<p>○緊急事態発生時の対処マニュアルや緊急連絡網が策定されている。</p> <p>○年2回の消防訓練を行っている。</p> <p>○施設設備の法定点検、定期点検も実施されている。</p> <p>○中央監視室での監視のほか、適宜見回りを行っている。</p>
⑤社会性（環境等への配慮）
<p>○ごみの分別や節電など、環境に配慮した取り組みを実施している。</p> <p>○職員による定期的な清掃作業等も実施している。</p>
(3)事業収支
①経済性
<p>○人件費削減、節電・空調の節減・再生紙利用、消耗品費削減など継続徹底した取り組みがなされ、経費削減に努めている。</p> <p>○利用件数は増加したが、利用料金の増収につながっていない（213千円の減）。一方で、指定管理事業収入（自主文化事業、ミニシアター、講座受講料）は全てにおいて増収（1,299千円の増）。事業収支は▲140千円（3,117千円の増）。</p>
(4)団体の経営状態
①経営の健全性
<p>○財務諸表等会計関係書類から、経営について問題ないと判断する。</p>

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市市民交流センター 芸術文化学習プラザ	所管課：教育委員会生涯学習課	
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号	設置年月日：平成 19 年 4 月	
設置目的	市民の芸術文化の向上及び生涯学習の推進に寄与するため		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市市民交流センター条例 鹿屋市市民交流センター条例施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	11,534.08
		延床面積 (㎡)	4,923.81
		《有料》 鹿屋市市民交流センター条例別表に掲げる 施設使用料及び設備等使用料 《無料》 上記以外の施設設備	
	事業概要	(1) 企画提案事業(自主文化事業、生涯学習事業、ミニシアター事業)の実施 (2) 貸館事業の実施 (3) 施設設備の維持管理業務	

2 経営分析評価指標

①事業収支	△140,016円	④外部委託費比率	13.7%
②利用料金比率	13.4%	⑤利用者あたり管理運営コスト	473.0円/人
③人件費比率	51.3%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	290.9円/人

※ 少数点第 2 位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	360日	334日
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00
事業開催	[自主文化事業] 7 事業 [生涯学習事業] 30 講座程度 [ミニシアター事業] 10 本程度	[自主文化事業] 8 事業／観客数 7,031 人 [生涯学習事業] 21 講座／受講者数 446 人 [ミニシアター事業] 10 本／鑑賞者数 11,393 人

4 利用実績

項 目	実施計画(事業計画書より)	実施内容（実績）
貸し室等 利用回数	ホール	208
	リハーサル室	415

	練習室		751
	楽屋 1		117
	楽屋 2		99
	楽屋 3		95
	くつろぎコーナー 1		34
	くつろぎコーナー 2		70
	ギャラリー		217
	アトリエ (絵画)		120
	アトリエ (工芸)		123
	研修室 1		375
	研修室 2		434
	研修室 3		290
	茶室		49
	和室		102
	調理室		121
	ミニシアター		356
	フリールーム		366
	団体活動室		118
	ホワイエ		
	計		4,460
施設利用 人数	ホール		22,574
	リハーサル室		6,175
	練習室		6,569
	楽屋 1		1,856
	楽屋 2		2,798
	楽屋 3		2,772
	くつろぎコーナー 1		658
	くつろぎコーナー 2		1,168
	ギャラリー		14,683
	アトリエ (絵画)		1,918
	アトリエ (工芸)		1,284
	研修室 1		5,199
	研修室 2		2,061
	研修室 3		4,164
	茶室		505
	和室		1,073
	調理室		1,671
	キッズルーム		679
	ミニシアター		11,389
	フリールーム		3,292

	団体活動室		1,622
	ホワイエ		44,864
	計		138,974
講座参加者数			446

5 事業収支

(単位：千円)

項 目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）税込
貸し室等利用収入		7,515	8,817
その他料金収入		0	0
指定管理事業収入		13,782	16,347
指定管理料		40,913	40,428
その他収入		0	0
収入計（A）		62,210	65,592
人件費		30,988	33,729
修繕費		459	836
管理費		212	2,156
文化事業	自主文化事業	9,900	10,052
	学習運営事業	2,200	1,711
	シアター	7,700	8,208
委託料	舞台・機器保守	10,688	9,025
租税（公租公課等）		63	15
その他		0	0
支出計（B）		62,210	65,732
収支（A）－（B）		0	△140

指定管理者自己評価表

令和 6 年 5 月 19 日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋施 設 名 リナシティかのや 芸術文化学習プラザ

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	3・②・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	3・2・①
総合評価 (所感)	大きな事故・事件等も無く、適切に運営できたと考えている。月に2日間の休館日が設定され、開館日数は減ったが、3年以上に及ぶコロナ禍の制限が解除されたことから、利用件数と利用者数はともに増加した。今後も条例・規則に沿った施設の管理及び運営を行っていくよう努めたい。開館から17年を経て、施設や設備に不具合などが懸念される箇所の修繕を随時実施しているが、運営上滞りが出ない程度にしか実施出来ていない。更に市民のニーズの把握に努め、施設の利用促進と多くの市民の方に届く文化事業等が実施できるよう努力していく。	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通じた指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。

令和 5 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市市民交流センター 健康スポーツプラザ
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名称： <u>株式会社 まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役 徳永 英作</u> 住所： <u>鹿屋市新川町600番地</u> 連絡先： <u>0994-35-1005</u>
モニタリングの実施経過	<ul style="list-style-type: none"> ●書類審査（月例及び年度報告書） ●現地調査 ●ヒアリング調査
担当部課 （問合せ先）	市民生活部 市民スポーツ課 電話0994-31-1139 内線3591

【モニタリングの総合評価】

全体的に、良好な管理、運営を行っており、条例に則し、適正で公平な利用受付及び許可に努めている。

施設の利用状況については市民交流センターの機能見直しに伴う休館等により利用者・利用料金ともに減少したが、利用者を増加させる取組として多種多様な自主事業（講座等）を実施している。

施設の維持管理については、適切に管理されており、利用者の意見・要望等への即時対応、清潔な施設環境の維持、接遇研修の実施など、利用者の立場に立った維持管理を図ることにより、利用者の満足度向上に努めている。

施設の安全対策については、設備等の点検を日頃から実施するほか、緊急時対応マニュアル及び緊急連絡網の作成、職員への指導等を通して、利用者が安心して施設を活用できるよう日頃備えている。

【今後の業務改善に向けた考え方】

鹿屋市市民交流センターの機能見直しに伴い、令和 6 年 4 月 1 日から芸術文化学習プラザへ移行。

(1)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）

①合目的性・公平性・効果性

○施設の利用状況については、市民交流センターの機能見直しに伴う休館により、利用者数・利用料金が減少した。

施設	令和5年度			令和4年度		
	件数	利用者数	利用料金	件数	利用者数	利用料金
健康スポーツプラザ	1,046	21,807	2,490,250	1,092	22,515	2,757,960
合計	1,046	21,807	2,490,250	1,092	22,515	2,757,960

○施設の予約、利用は公平で適切に行われている。

○予約変更をはじめ、予約や利用に関してルールを定め、これを十分周知した上で運用しており、公平で効果的な運用を行っている。

○本施設を活用した、多種多様な自主事業（講座等）を実施できており、利用者を増加させる取組を行っている。

(2)業務内容

①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

○維持管理については、健康づくり交流室のトレーニング機器及びフィットネスホールの設備等を毎日点検し、利用者が安全に利用できるように努めている。

②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

○コロナ禍以降、職員の接遇等の研修を動画視聴により実施し、資質向上及び利用者への満足度向上に努めている。

○苦情等があった際は市へ報告を行い、対応の検討、再発防止を実施している。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

○年間の業務計画・予算を作成し、計画的な業務を行っている。

○会計については、各プラザで確認を行い、その後、経理担当部署で一括して確認・管理を行っている。

○個人情報の保管は、鍵付きの書棚で保管している。また、個人情報の記載された廃棄書類については、専門業者で粉砕処理をおこなうなど個人情報の適正な取り扱いに努めている。

④安全性（安全管理・緊急時等の対応）

○担当者はAEDの講習を必ず受講し、有事の際のために日頃から備えている。

○緊急連絡網及び緊急時対応マニュアルを整備し、有事の際に備えている。

⑤社会性（環境等への配慮）

○環境への配慮として、節電・節水に努めているほか、コピー用紙の裏面活用、ゴミの分別・リサイクルに取り組んでいる。

(3)事業収支

①経済性

○市民交流センターの機能見直しによる休館のほか、健康づくり交流室については、民間のフィットネスジムやパーソナルトレーニングジムが多数あり、利用者及び利用料金が減少した。

○契約事項については、市内業者を優先するとともに、見積取得による適正価格での執行に努めている。

(4)団体の経営状態

①経営の健全性

○市民交流センターの機能見直しに伴い休館等を行った影響で収入減となり、収支はマイナスとなったが、財務諸表等会計関係書類及び過去の実績から、経営は健全であり、問題ないと判断する。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市市民交流センター 健康スポーツプラザ		所 管 課：市民スポーツ課
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号		設置年月日：平成19年4月1日
設置目的	市民の生涯にわたる継続的な健康づくりやスポーツ活動を育成・支援し、健康づくりスポーツ施設、スポーツ大会等の情報を提供する拠点施設として設置した。		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市市民交流センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	8,663.75㎡
		延床面積	15,952.63㎡
		健康スポーツプラザ	1,113.13㎡
	事業概要	《有料》条例に基づき、使用料を徴収 (1) 利用許可、不許可、取り消し等に関する業務 (2) 利用料金等の徴収、減免、還付等に関する業務 (3) 施設、設備の維持管理に関する業務 (4) 施設の利用促進に関する業務	

2 経営分析評価指標

①事業収支	△2,013,090円	④外部委託費比率	12.9%
②利用料金比率	30.5%	⑤利用者あたり管理運営コスト	466.6円/一人
③人件費比率	82.2%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	185.4円/一人

※ 少数点第 2 位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	366日	328日 ※第 2、4 木曜日の休館 ※8月8～9日の台風による 臨時休館 ※3月25～31日の交流室改装 等に伴う休館 ※12月28日～1月3日の年末 年始休館
開館時間	午前9時～午後10時	午前9時～午後10時
事業開催	<ul style="list-style-type: none"> リナバトンスクール サマープログラム ウインタープログラム ソフトバレー大会 	<ul style="list-style-type: none"> リナバトンスクール サマープログラム ウインタープログラム ソフトバレー大会

4 利用実績

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
施設利用 人数	フィットネスホール	16,282
	健康づくり交流室	4,471
	シャワー	527
	ロッカー	527
	計	21,807

5 事業収支

(単位:千円)

項目		実施計画 (事業計画書より)	実施内容 (実績)
貸し室等利 用収入	フィットネスホール		1,003
	健康づくり交流室		1,018
	交流室 回数券		175
	シャワー		4
	ロッカー		53
	空調		126
	かのや健康・スポーツクラブ (実績払い)		112
	計	3,796	2,491
その他料金収入			
自主事業収入			1,606
指定管理料		4,004	4,042
その他収入		37	24
収入計 (A)		7,837	8,163
事業費			
人件費		7,376	8,362
修繕費		355	129
通信運搬費			
施設管理費			
印刷製本費			
光熱水費			
委託料		105	1,314
保険料			
租税		1	
雑費			
管理費			371
支出計 (B)		7,837	10,176
収支 (A) - (B)		0	△2,013

指定管理者自己評価表

令和 6 年 5 月 2 4 日

指定管理者 株式会社 まちづくり鹿屋

施 設 名 リナシティかのや（健康スポーツプラザ）

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	3・②・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	3・②・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	3・②・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	3・2・①
総合評価 (所感)	<p>令和 5 年度も特に深刻な事故・事件等もなく仕様書に沿って適切且つ安定的に運営ができたと考えている。</p> <p>現在は緩和された感染症対策も、ルールを概ね継続して対応し、器具毎の消毒も徹底して実施した。</p> <p>「健康づくり交流室」の閉鎖が予定されていた為、利用回数券の販売を年度途中で停止した影響が大きく収支的には大幅な収入減となった。</p>	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通じた指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。

第 26 号様式（第 63 条関係）

令和 5 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市営駐車場ピット 8 8
所在地	鹿屋市向江町 1 番 9 号
指定管理者	名称： <u>株式会社 まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役 新屋 浩一</u> 住所： <u>鹿屋市新川町600番地</u> 連絡先： <u>0994-41-1033</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●現地調査（随時）
担当部課（問合せ先）	農林商工部 商工振興課 電話0994-43-2111（内線3243）

【モニタリングの総合評価】

駐車利用台数（38,572台）については、前年度（26,426台）と比較し12,146台増加しており、新型コロナウイルス感染症拡大前（H31：33,987台）と比較しても約5,000台増加するなど、利用料金の減額による増加傾向が見られた。

中心市街地活性化への取組については、駐車場回数券の割引を行うなど、商店街と連携し、中心市街地への集客や商店街への回遊性の向上を図っている。

また、管理者による清掃・点検を毎日行っており、利用者が快適かつ安全に利用できるように努めている。

施設の管理運営については、おおむね適正に管理・運営されていると判断される。

【今後の業務改善に向けた考え方】

《指定管理者が実施・検討する事項》

- ・今後も引き続き夜間以外の利用増や月極駐車及び回数券の利用増について取組を行う。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・市営駐車場の利用促進について、指定管理者と連携して取り組む。

(1)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）

① 合目的性・公平性・効果性

ピット88の管理運営については、周辺駐車場（イベント広場、まちなかパーク、城山公園駐車場、ハローワーク駐車場等）を一体管理することにより、市民の利便性の向上を図り、イベント時は無料開放するなど、中心市街地活性化の実効性の確保に努めている。

(2)業務内容

① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

中心市街地の活性化のため、周辺飲食店舗等への駐車回数券の販売やイベント開催時の無料開放、リナシティかのや利用者への無料時間を設けるなど、駐車場の利用促進や市民サービスの向上に努めている。

② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

24時間営業のため自動精算機を設置しており、問題が生じた際はインターホンでの呼び出しに常時対応する体制をとっており、精算機の不具合にも迅速に対応している。また、管理人が毎日駐車場内の点検・清掃を行うなど適切な施設管理に努めている。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

駐車回数券出納簿、釣り銭用現金出納簿、月極駐車顧客台帳等の整理、事務や経理については概ね適正に処理されている。

③ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）

安全管理のための監視カメラによる機械警備を実施し、24時間体制において緊急時についても対応できるよう職員研修を行い、警察（中央交番）とも連携をとりながら安全の確保に努めている。

④ 社会性（環境等への配慮）

管理人が駐車場内及び周辺の清掃及び自動精算機確認、外回りのフェンス点検を毎日実施し、利用者が快適に利用できるよう環境の確保に努めている。

(3)事業収支

① 経済性

利用者の負担軽減のため利用料金を減額し収入減が危惧されたが、利用台数が増加したため、プラス収支となった。※R 5 収入約975万円－運営経費約615万円＝収益約360万円

(4)団体の経営状態

① 経営の健全性

財務諸表等会計関係書類及び過去の実績から、経営について問題ないと判断する。

4 利用実績

項 目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
駐車台数	一般	30,000 台	37,328 台
	月極 （契約台数／月）	10 台	1244 台 （2 台）
合 計		30,000 台	38,572 台

5 事業収支

（単位：千円）

項 目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
駐車場 利用収入	一般駐車	6,375	9,737
	月極駐車		
	回数券		
	計	6,375	9,737
自主事業収入			
指定管理料			
その他収入			39
収入計（A）		6,375	9,776
人件費		2,800	3,119
消耗品費			435
修繕費		180	290
印刷製本費			
通信運搬費			147
光熱水費		284	223
委託料		600	600
リース		1,158	1,158
手数料		11	12
保険料		95	67
租税		0	1
減価償却費			105
支出計（B）		5,128	6,157
市納付金（C）		1,247	2,895
収支（A）－（B）－（C）		0	724

指定管理者自己評価表

令和 6 年 5 月 31 日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋施 設 名 鹿屋市営駐車場ピット 8 8

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	③・2・1
総合評価 (所感)	<p>◆駐車場維持管理、利用促進への取り組み 事故処理が 3 件あり、4//4 出口ゲートバーへの衝突事故(不注意)。6/16 入口ゲートバーの破壊行為(故意)。12/16 出口付近のフェンスへの衝突破損(不注意)。計 3 件の事故が発生したが、鹿屋警察署のご協力もあり即時に加害者も判明し、利用者へご不便をかけないように予備品等にて修繕対応するなど速やかに復旧させ、安全安心な施設運営に努めた。</p> <p>利用台数については、前年比で 146%、令和元年度の新型コロナ禍以前比で 113%となっており回復傾向が見られる状況である。</p>	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価(所感)の欄には、年間を通した指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。

指定管理者モニタリングレポート

施設名	かのやイベント広場及びまちなかパーク
所在地	鹿屋市本町4727番地ほか
指定管理者	名称：株式会社まちづくり鹿屋 代表者：代表取締役社長 徳永 英作 住所：鹿屋市新川町600番地 連絡先：0994-35-1001
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●現地調査（6月）1回 ●その他（ ）
担当部課 （問合せ先）	建設部 都市政策課 電話 31-1148 内線 3414

【モニタリングの総合評価】

- 施設使用の許可等は、条例に基づき行っている。
- プランターを配置し、市民への憩いの場を提供していた。
- ふれあい橋にイルミネーションを設置したり、インフォメーションセンターを設置したり中心市街地の活性化に取り組んでいた。
- 剪定や清掃等の内、指定管理者で対応可能な範囲については委託発注せず自分たちで実施することで、経費削減に取り組んでいる。

【今後の業務改善に向けた考え方】

≪指定管理者が実施・検討する事項≫

- 水辺館のさらなる利用促進
- 公園施設としての誘客方法
- デジタルサイネージを活用した中心市街地の活性化

≪施設所管課が実施・検討する事項≫

- 水辺館のさらなる利用促進
- 施設の修繕や改修を検討
- 高木剪定や伐採等の検討

(1)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）	
①合目的性・公平性・効果性	市民が利用できるよう良好な施設維持管理がなされ、施設目的に合致し平等性も確保されている。また、インフォメーションセンターを設置し、中心市街地活性化の取組もなされている。
(2)業務内容	
①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	公園利用者の利用促進のため、施設維持管理を定期的に行い利便性の確保がなされている。接遇研修を行い質の高いサービス向上に取り組んでいる。
②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	適切に実施されており責任ある運営と管理体制を組織ぐるみで行っている。緊急連絡網を作成し緊急時の体制が確保されている。
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	毎月の報告等期限までに提出されており、関係書類も整理され事務処理も適正に行われている。
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）	今までの事業実績を生かし、安全に関する認識等の共有意識向上が図られていた。また、施設の定期点検も実施されており、緊急時の連絡体制も整っていた。 台風や大雨前の対策も行われており、被害報告や応急対策が速やかに行われていた。
⑤社会性（環境等への配慮）	施設内及び周辺環境へも細心の注意を払いながら、定期的な伐採、清掃作業等実施している。
(3)事業収支	
①経済性	人件費等の増加に伴い、収支においてマイナス計上となった。 指定管理者で対応可能な作業については委託発注せず自分たちで実施することで、経費削減に取り組んでいる。
(4)団体の経営状態	
①経営の健全性	公園施設における事業収支はマイナス計上となったが、年度報告や過去の実績から、経営について問題ないと判断する。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	かのやイベント広場及びまちなかパーク		所 管 課：都市政策課
所在地	鹿屋市本町4727番地ほか		設置年月日：H3.11
設置目的	市民に安全かつ快適なスポーツレクリエーションや憩いの場を提供する		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市都市公園条例 鹿屋市都市公園条例施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	10,627㎡
		延床面積 (㎡)	102㎡
		《有料》	
	《無料》		
事業概要	(1) 公園の使用の許可等に関すること (2) 公園の維持管理に関すること (3) 使用料に関すること		

2 経営分析評価指標

①事業収支	△2,564千円	④外部委託費比率	15.1%
②利用料金比率	-	⑤利用者あたり管理運営コスト	431.4円
③人件費比率	60.4%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	318.4円

※ 少数点第 2 位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数		297
開館時間		午前9時から午後5時
事業開催		

4 利用実績

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
公園利用回数 (申請のあったものに限る)	水辺館	17
	イベント広場	59
	まちなかパーク	2
	計	78
公園利用人数 (申請のあったものに限る)	水辺館	8,023
	イベント広場	34,498
	まちなかパーク	5,300
	計	47,821
合 計		

5 事業収支

(単位：千円)

項目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
貸し室等利用 収入	会議室 1		
	会議室 2		
	会議室 3		
	計		
その他料金収入			
自主事業収入			
指定管理料		5,500	5,508
その他収入			
収入計（A）		5,500	5,508
事業費			
人件費		2,493	4,873
修繕費		185	170
通信運搬費			
施設管理費			
印刷製本費			
光熱水費		1,566	1,517
委託料		1,256	1,217
保険料			
租税			
雑費			
管理費			295
支出計（B）		5,500	8,072
収支（A）－（B）		0	△2,564

指定管理者自己評価表

令和6年5月24日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋

施設名 かのやイベント広場、まちなかパーク

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか(緊急連絡網や初動対応要領の作成等)	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査(聞き取りを含む)等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	③・2・1
総合評価(所感)	<p>◆公園機能の向上、利用促進への取り組み 利用者から「公園周辺が暗い」との声を受けて、クリスマス時期のイルミネーションとして公園内の植樹3本に照明を設置し、通行者の防犯対策にも努めた。</p> <p>◆施設の維持管理等 イベント公園内にデジタルサイネージが設置され、多くの市民に情報提供できる施設として効果的な利活用が出来るように、公園内の美化清掃に努めた。公衆トイレについては経年劣化も見られるが清潔感のある清掃を徹底して取組んだ。</p> <p>◆駐車場機能 利用台数では、まちなかパークは前年比約10%増、イベント駐車場は11/8の強盗被害により、1月29日までの3か月無料開放したため、前年比22%減となったが、総体的には令和元年度のコロナ禍以前への回復傾向が伺える。</p>	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価(所感)の欄には、年間を通じた指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。

令和 5 年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	リナシティかのやバス待合所
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名 称： <u>株式会社 まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役 徳永 英作</u> 住 所： <u>鹿屋市新川町600番地</u> 連絡先： <u>0994-41-1033</u>
モニタリングの 実施経過	<input checked="" type="checkbox"/> 月例報告（毎月） <input checked="" type="checkbox"/> 事業決算の確認 <input checked="" type="checkbox"/> 現地調査（随時） <input checked="" type="checkbox"/> 利用状況調査（1、2月実施）
担当部課 （問合せ先）	市長公室 地域活力推進課 電話 43-2111 内線 3551

【モニタリングの総合評価】

- 市民及びバス利用者が施設を快適に利用するため、業務仕様書に基づいた適切な管理が行われている。

【今後の業務改善に向けた考え方】

《指定管理者が実施・検討する事項》

- 天窓からの雨漏り対策

《施設所管課が実施・検討する事項》

- 天窓からの雨漏り対策
 ○ 施設内トイレの清掃回数（現状、2回／日としているが適切か。）

(1)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）	
①合目的性・公平性・効果性	
○ 鹿屋及び大隅の玄関口として多くのバス利用者が快適に待ち時間を過ごせるよう適切に施設管理されている。	
(2)業務内容	
①機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）	
○ リナシティかのや全体を管理しており、施設内のスタッフが充実しているため、利用者の苦情等に対して迅速に対応できている。	
②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
○ 適切に施設管理されており、責任ある管理体制が整っている。	
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
○ 収支に不適切な点はなく、毎月の業務報告期限が守られており、事務処理も適正に行われている。	
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）	
○ 施設内で発生した転倒事案の対応が迅速に行われ、また、台風接近時における臨時休館の連絡体制も整っており、安全管理及び非常時対応が適切に行われている。	
⑤社会性（環境等への配慮）	
○ ごみの分別処理等環境への配慮を行っている。	
(3)事業収支	
①経済性	
○ リナシティかのや全体を一括して管理することで、本施設における管理コストの削減が行われている。	
(4)団体の経営状態	
①経営の健全性	
○ 年間の実績報告及び過去の実績から、経営について問題ないと判断する。	

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	リナシティかのやバス待合所	所管課：地域活力推進課	
所在地	鹿屋市大手町1番1号	設置年月日：平成29年9月13日	
設置目的	鹿屋及び大隅の玄関口としての機能拡充のため		
設置の根拠 (法令、条例等)	リナシティかのやバス待合所条例（平成29年鹿屋市条例第20号）		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	89.34㎡
		延床面積	89.34㎡
		《有料》 コインロッカー 小 100円 大 200円 《無料》	
	事業概要	(1) 施設の開閉 (2) 貸ロッカーの管理及び利用料金の徴収 (3) 遺失物、拾得物の保管及び処理	

2 経営分析評価指標

①事業収支	474,799円	④外部委託費比率	0%
②利用料金比率	10.8%	⑤利用者あたり管理運営コスト	7.7円/一人
③人件費比率	0%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	13.0円/一人

※ 少数点第2位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	366日	365日
開館時間	午前5:30～午後10:00	午前5:30～午後10:00
事業開催	—	—

4 利用実績

項目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
貸し室等 利用回数	会議室1	—	—
	会議室2	—	—
	会議室3	—	—
	計	—	—
施設利用 人数	会議室1	—	—
	会議室2	—	—
	会議室3	—	—
	計	—	—
相談件数		—	—
講座参加者数		—	—
合 計		—	—

5 事業収支

(単位: 千円)

項目		実施計画(事業計画書より)	実施内容(実績)
貸し室等利 用収入	会議室 1	0	0
	会議室 2	0	0
	会議室 3	0	0
	計	0	0
その他料金収入		92	108
自主事業収入		0	0
指定管理料		897	897
その他収入		0	0
収入計 (A)		989	1,005
事業費		0	0
人件費		324	0
修繕費		110	0
通信運搬費		14	11
施設管理費		0	0
印刷製本費		0	0
光熱水費		535	470
委託料		6	0
保険料		0	0
租税		0	0
雑費		0	0
管理費		0	50
支出計 (B)		989	531
収支 (A) - (B)		0	474

指定管理者自己評価表

令和 6 年 6 月 4 日

指定管理者 株式会社 まちづくり鹿屋

施設名 リナシティかのやバス待合所

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	3・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	3・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	3・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	3・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	3・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	3・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	3・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	3・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	3・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	3・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	3・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	3・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	3・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・2・1
	15 事業収支は妥当であるか	3・2・1
総合評価 (所感)	仕様書に定める①「施設の開閉」に関して、8月9日台風接近による臨時休館があったが他は問題無。②「貸ロッカー管理」に関して、11月に利用者の鍵紛失が1回あったが他は問題無。③「遺失物・拾得物の処置、保管」に関して問題無。令和4年度に比べ拾得物数は約25%増。その他、6月に天窓から雨漏りが発生したが修繕も適宜対応。7月に利用者の高齢男性が自らの足に躓きケガするも即時救急車で搬送対応。	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通じた指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。

令和 5 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市市民交流センター 共通（建物・敷地管理）
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名称： <u>株式会社 まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役 徳永 英作</u> 住所： <u>鹿屋市新川町600番地</u> 連絡先： <u>0994-41-1033</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●現地調査（随時）
担当部課 （問い合わせ先）	農林商工部商工振興課 電話0994-43-2111（内線3243）

【モニタリングの総合評価】

「鹿屋市市民交流センター」は、情報、福祉、健康スポーツ、芸術文化学習、バス待合所の 5 プラザ及び共通部分の 6 区分での指定管理が行われている。

施設の共通部分の管理に関しては、設備機器の運転状況を日々点検するとともに定期点検を行い、予防保全に努め、設備機能の維持と機器の長寿命化に取り組んでいる。また、施設に係る経費（光熱水費、清掃・警備業務、建物設備保守等）を一元管理することにより、経費削減を図っている。

また、接遇マナーに関する職員研修の実施や新たな web アンケートの導入など、職員の資質向上及び利用者のサービス向上に努めている。

施設の管理運営については、おおむね適正に管理・運営されている。

【今後の業務改善に向けた考え方】

《指定管理者が実施・検討する事項》

- ・今後も引き続き適切な施設管理を行う。
- ・経年劣化に伴う不具合等に早期対応を図れるよう日常点検に努める。
- ・利用者のサービス向上に向け、今後も接遇マナー等の研修を行う。
- ・利用者目線に立った、効果的な情報発信に努める。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・適切な施設の管理・運営のため、指定管理者と随時施設状況の確認を行いながら、設備等に問題が生じた場合には速やかに対応ができるよう連携を図る。
- ・施設老朽化に対する長期的な修繕計画作成の検討

(1)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）

① 合目的性・公平性・効果性

6区分の施設を一体的に管理運営することで、効果的・効率的に管理運営できている、管理運営費の縮減によるコスト削減が図られている。

(2)業務内容

① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

一元管理することで、施設の統一された機能的な管理運営が図られている。

② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

責任ある管理運営が実行できるよう適切な体制を組織している。

③ 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

一元管理することで、事務の効率化が図られ適正な事務がなされている。

④ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）

適切な保守運転管理及び日常的な建物施設の巡視・点検により、機器故障等の早期発見と故障・機器停止・事故等の未然防止、機能設備の長寿命化に努めている。

緊急時等の対応については、「災害・事故対策マニュアル」や緊急連絡網を作成し、リナシティかのかのや全体での防災訓練も定期的を実施するなど、速やかな対応ができるよう努めている。

⑤ 社会性（環境等への配慮）

建物の定期清掃や周辺植栽管理、ごみの分別や節電など、環境に配慮した取り組みを実施している。

(3)事業収支

① 経済性

光熱費等のランニングコスト軽減の取り組みや、建物設備保守、施設清掃、警備、植栽管理等はリナシティかのかのや管理組合（商業施設等を含む全体を管理する組織）と一体的に実施しコスト削減に努めている。

(4)団体の経営状態

① 経営の健全性

財務諸表等会計関係書類及び過去の実績から総合的に判断し、健全な経営に努めていると判断する。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市市民交流センター 共通 (建物・敷地管理)		所 管 課：商工振興課
所在地	鹿屋市大手町1番1号		設置年月日：平成19年4月1日
設置目的	市民の幅広い交流を促進し、市民の社会的かつ文化的な創造活動の推進を図るとともに、総合的なサービスを提供することにより、市民福祉の増進と中心市街地の活性化に寄与することを目的として、鹿屋市市民交流センターを設置する。		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市市民交流センター条例・施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	
		交流センター部分	8,869.41㎡
		リナシティ全体	11,534.08㎡
	延床面積 (㎡)		
交流センター部分	10,114.09㎡		
(うち専有床面積)	(8,663.75㎡)		
リナシティ全体	15,952.63㎡		
	《利用料金》 ・プラザごとに設定		
事業概要	・施設、設備の維持管理に関する業務		

2 経営分析評価指標

① 事業収支	912 千円	④外部委託費比率	52.5%
②利用料金比率	0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	652.2円
③人件費比率	13.4%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	660円

※ 少数点第2位四捨五入

3 運営状況

項 目	実施計画 (事業計画書より)	実施内容 (実績)
営業日数	366日	366日
営業時間	9:00～22:00	9:00～22:00

4 利用実績

項 目		実施計画 (事業計画書より)	実施内容 (実績)
利用者数	情報プラザ	-	27,509
	芸術文化学習プラザ	-	138,974
	健康スポーツプラザ	-	21,807
	福祉プラザ	-	16,270
	物産コーナー	-	2,800
合 計			207,360

※福祉プラザ利用者数は、情報研修室等、他のプラザを利用して実施した利用者数を除く。

5 事業収支

(単位：千円)

項 目	実施計画 (事業計画書より)	実施内容 (実績)
指定管理料	83,540	83,540
その他収入	0	0
収入計 (A)	83,540	83,540
事業費		
人件費	8,927	11,010
消耗品費	5,955	720
修繕費	761	264
印刷製本費	622	32
通信運搬費	1106	823
施設管理費		
光熱水費	20,496	18,987
委託料	45,580	43,358
保険料		
租 税		7,221
手数料	93	213
支出計 (B)	83,540	82,628
収支 (A) - (B)	0	912

指定管理者自己評価表

令和 6 年 5 月 31 日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋施 設 名 鹿屋市市民交流センター（共通）

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	③・2・1
総合評価 (所感)	<p>◆設備管理の取り組み 年間スケジュールに基づく設備管理業務として、設備機器の運転状況の日常点検や定期点検を行い、予防保全と共に設備機能の維持と長寿命化に努めた。 また、リナシティの大規模修繕工事实施に伴い、工事業者とも密に連携し利用者にご不便の無いよう安全管理を徹底した。同時に健康スポーツプラザ、情報プラザの機能見直しにより施設内の案内看板のリニューアルを行い利便性の向上を図った。</p> <p>◆安全管理等への取り組み 清掃においては新型コロナウイルス感染症対策等を踏まえた衛生管理を継続して徹底し利用者の過ごしやすい空間づくりに努めた。また、植栽管理により庭園等の機能を十分に発揮できるよう高さや枝張りなどをコントロールしながら健全な状態で生育できるよう手入れを実施した。 夜間の施設管理については警備員を常駐させ安全安心な施設管理に努めた。</p>	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通した指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。