

第 26 号様式（第 63 条関係）

平成 30 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市交流センター「湯遊ランドあいら」
所在地	鹿屋市吾平町麓2973番地
指定管理者	名称： <u>株式会社 芙蓉商事</u> 代表者： <u>代表取締役 湯ノ口 隆洋</u> 住所： <u>鹿児島市住吉町 1 番 3 号</u> 連絡先： <u>099-222-3100</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査（毎月） ●その他（意見箱設置） ●事業決算の確認（5月） ●利用者アンケート（随時実施）
担当部課（問合せ先）	農林商工部商工振興課 電話0994-31-1164 内線 3243

【モニタリングの総合評価】

- ・休館等による利用者数の減少と赤字の回復を目標として取り組んでまいりましたが、改善の方向には徐々になりつつも初年度のような良好な状況までには至らなかった。

（利用者数の推移）

年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用者数	150,870人	152,946人	166,013人	129,855人	147,050
前年度比	5,918人	△3,924人	13,067人	△36,158人	17,195

- ・施設内の備品や設備にも経年劣化が見受けられる箇所がでてきており、それらについての対応が遅れがちであり十分とはいえなかった。
- ・お客様のニーズを理解し宣伝や広告等あらゆる手段を模索し利用者数の拡大、稼働率の拡大に努めたい。

【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》

- ・利用者の目線に立ったサービスの向上
- ・利用者によるこぼれるイベントの立案と利用者数の向上
- ・施設衛生管理に伴う対応の強化

《施設所管課が実施・検討する事項》

施設設備・備品の管理・修繕の実施

運動場・広場の安全点検・活用

(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

- ・お年寄りから子供まで幅広い年層の多くの市民の健康増進、交流の拠点として利用され、入浴・レストラン・宿泊施設などを市民が公平に利用しており、施設設置の効果は十分に発揮されている。

(2)業務内容

① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

- ・パスポートの発行や利用者の定期的な利用を促進する事業を行っている。

② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

- ・フロント係6名、清掃係9名、夜間警備員9名、飲食事業は料理長をはじめ10名が配置されている。
- ・年間スケジュールに応じた人員配置計画を作成し、危機管理やリスクマネジメントに対する責任と役割に応じた運営がなされている。

③ 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

- ・経理事務は本社で行われ、毎月の出納簿等の管理も適正に行っている。

④ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）

- ・緊急時の組織体制や緊急連絡網が整備され安全管理も行われていた。
- ・消防署による災害訓練等も実施され緊急時の対応マニュアルも作成されている。
- ・公衆浴場法で定めている基準値よりも厳しい水質検査を行っている。

⑤ 社会性（環境等への配慮）

- ・木製チップボイラーを導入しており二酸化炭素排出量を削減するとともに本市の地域資源である森林の有効活用を行っている。

(3)事業収支

① 経済性

- ・運営にかかるすべての経費についてはその必要性を都度検討し常に経費削減に努めている。
- ・休館等の影響から収入減となって以降は徐々に回復に向かっているが赤字である。
- ・指定管理料は0円である。

(4)団体の経営状態

① 経営の健全性

- ・計画を大幅に下回り赤字である。
- ・本社はビルメンテナンス業を主体として業務を行っている。
- ・他の施設でも指定管理を行っている。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市交流センター「湯遊ランドあいら」		所管課：商工振興課
所在地	鹿屋市吾平町麓2973番地		設置年月日：平成10年12月
設置目的	市民の健康増進と福利厚生を図り併せて交流の拠点となり、市の活性化・定住促進に資する。		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市交流センター「湯遊ランドあいら」条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	20,110㎡
		延床面積	2,812㎡
		《有料》 浴場・研修宿泊施設・会議室・屋外スポーツ施設（照明） 《無料》 ロビー・くつろぎの間	
	事業概要	(1) 交流センターの使用許可等に関する業務 (2) 交流センター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	△10,052千円	④外部委託費比率	3.3%
②利用料金比率	54.9%	⑤利用者あたり管理運営コスト	710.3円/一人
③人件費比率	37.0%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	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	353日	343日
開館時間	7:00～22:00	7:00～22:00
事業開催	20回	17回

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	浴場	140,660人	129,393人
	宿泊	6,200人	6,193人
	会議室	7,300人	7,140人
	屋外施設	4,860人	4,324人
	計	159,020人	147,050人
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)			
	温泉・宿泊 施設部門	レストラン 部門	両部門合計	温泉・宿泊 施設部門	レストラン 部門	両部門合計	
利用料金	入浴料	29,054	0	29,054	25,839	0	25,839
	宿泊料	24,959	0	24,959	25,047	0	25,047
	会議室	170	0	170	277	0	277
	屋外 施設	615	0	615	634	0	634
	小計	54,798	0	54,798	51,797	0	51,797
その他収入	物産品 販売	19,703	0	19,703	14,325	0	14,325
	自動 販売機	1,757	0	1,757	1,568	0	1,568
	レスト ラン 収入		30,107	30,107	0	26,717	26,717
	利用 雑収入	0	0	0	0	0	0
収入計 (A)	76,258	30,107	106,365	67,690	26,717	94,407	
人件費	24,816	16,544	41,360	23,935	14,669	38,604	
光熱水費	20,073	1,056	21,129	30,238	1,692	31,930	
管理費	4,300		4,300	3,252		3,252	
委託料	3,360		3,360	3,466		3,466	
事業費	18,408	15,389	33,797	14,953	12,233	27,186	
租税公課	26		26	21		21	
支出計 (B)	70,983	32,989	103,972	75,865	28,594	104,459	
収支 (A) - (B)	5,275	△2,882	2,393	△8,175	△1,877	△10,052	

指定管理者自己評価表

令和元年 5 月 2 4 日

指定管理者 株式会社 芙蓉商事

施 設 名 湯遊ランドあいら

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)	前年度に比べると事業収支においては徐々に改善傾向にあり、利用者数、稼働率の向上改善に努めたが厳しい結果となった。	

【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。