

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市観光物産総合センター		
所在地	鹿屋市西原 3 丁目 11 番 1 号		
指定管理者	名称： <u>一般社団法人鹿屋市観光協会</u> 代表者： <u>会長 園田 泰治</u> 住所： <u>鹿屋市西原丁目 11 番 1 号</u> 連絡先： <u>0994-41-7010</u>		
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査 ●その他（ご意見箱の設置）	●事業決算の確認 ●利用者アンケート（実施）	
担当部課 （問い合わせ先）	農林商工部ふるさと P R 課	電話 0994-31-1121	内線 3246

【モニタリングの総合評価】

- ・利用者数は増加したものの、新型コロナウイルス感染症の影響により令和 2 年 3 月が減収となったため、事業収支は赤字となっている。
- ・来館者のニーズを把握し、利用者サービスや利用促進に努めてもらいたい。

【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》

- ・お土産商品としてのパッケージ化、定期的な商品や棚のレイアウト変更など、利用者が何度でも訪れたいような工夫が必要であること。
- ・経理については、独立した会計処理を行い、これまで以上に他会計との区分を明確にする必要があること。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・施設建設から 20 年以上経過していることから、修繕計画を作成するなど年次的修繕を行っていくこと。
- ・関係団体と連携して、鹿屋市観光物産総合センターの周知、啓発に努めていくこと。

①合目的性・公平性・効果性
・「鹿屋市の観光及び物産の宣伝及び振興に資する」という鹿屋市観光物産総合センターの条例設置目的に沿った運営が行われている。
<b>(2)業務内容</b>
①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）
・隣接する鹿屋航空基地及び基地史料館のPRを図り、鹿屋市の観光振興に取り組んでいる。また、鹿屋の観光物産案内の玄関口としての役割を果たしている。
②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）
・鹿屋市観光物産総合センター条例の規定に従い、適正に運営されている。
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）
・経理については適正な処理であるが、一部、会計区分が適切でないものも見受けられる。
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）
・緊急時の組織体制も作成されており、安全管理も徹底している。
⑤社会性（環境等への配慮）
・施設内外の定期的な清掃や用紙の再利用など、環境へ配慮した施設運営を行っている。
<b>(3)事業収支</b>
①経済性
・観光協会は鹿屋市の観光振興を図るために組織された公益を目的とする団体であり、指定管理業務の中で特産品販売やレストラン運営を行っていることから、事業収益に反映されにくい部分が多い。
<b>(4)団体の経営状態</b>
①経営の健全性
・鹿屋市観光協会は、公益を目的とするため健全な経営が図られている。 ・経費削減等を行いながら、収支のバランスを図っている。

# 施 設 概 要 調 書

## 1 施設の概要

施設名	鹿屋市観光物産総合センター		所 管 課：ふるさとPR課
所在地	鹿屋市西原3丁目11番1号		設置年月日：H5.3.31
設置目的	鹿屋市の観光及び物産の宣伝及び振興に資するため		
設置の根拠 (法令、条例等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿屋市観光物産総合センター条例</li> <li>・鹿屋市観光物産総合センター条例施行規則</li> </ul>		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡) 1,299.76	
		延床面積 (㎡) 404.00	
	事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 鹿屋市の観光物産の総合案内に関する事業</li> <li>(2) 特産品の展示・斡旋・販売に関する業務</li> <li>(3) 施設及び設備の維持管理に関する事業</li> </ul>	

## 2 経営分析評価指標

①事業収支	△4,916千円	④外部委託費比率	0%
②利用料金比率	0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	1,010.5円
③人件費比率	29.1%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	122.9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	359日	359日
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00
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	50,000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）
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		5,664	5,990
その他収入		20,100	37,292
収入計（A）		25,764	43,282
事業費		9,135	24,952
人件費		10,429	14,046
修繕費		354	330
通信運搬費		201	660
消耗品費		1,084	1,634
広告宣伝費		210	61
光熱水費		2,002	1,932
委託料		364	0
保険料		52	0
租税		970	2,512
雑費		494	1,249
管理費		469	822
支出計（B）		25,764	48,198
収支（A）－（B）		0	△4,916

## 指定管理者自己評価表

令和 2 年 5 月 26 日

指定管理者 一般社団法人鹿屋市観光協会施 設 名 鹿屋市観光物産総合センター

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>・観光協会は公益を目的とした団体ではあるが、結果として収益性も高まるように事業内容を見直していく必要がある。</p> <p>・鹿屋市民にとって更に魅力ある施設となれるよう、サービス内容の拡充に努めていきたい。</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。