

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>中島製菓株式会社</u> 代表者： <u>代表取締役 中島 一郎</u> 住所： <u>鹿屋市新川町531-2</u> 連絡先： <u>0994-43-6020</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）
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】

- ・業務改善やサービスの向上に取り組んだ成果として、多くの幅広い年齢層の市民が健康増進と交流の拠点として利用しており、市外からの利用者も多く、利用者数の増加に繋がっている。

（利用者数の推移）

年 度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
利用者数	152,946人	166,013人	129,855人	147,050	166,575
前年度比	△3,924人	13,067人	△36,158人	17,195	19,525

- ・建設から20年以上が経過し、施設設備に経年劣化などによる不具合や故障が発生していることから、計画的な改修を進め、改善を図る必要がある。
- ・安定した運営を継続して行うため、今後も引き続き、利用者のニーズ把握を行い、更なるサービス向上と利用促進に努める必要がある。

【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》

- ・利用者目線に立ったサービスの向上、地域貢献活動への取り組み
- ・施設運営及び設備管理方法の改善

《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

- ・多くの幅広い年齢層の市民が健康増進と交流の拠点として利用しており、入浴、温泉施設などでは、市民の平等な利用の確保がなされている。また、県外からの利用者も多く、地域の魅力を発信できる施設となっており、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）

- ・年間及び半年パスポートの発行やグラウンドゴルフ大会の開催など、利用者の定期的な利用を促進するための事業や地域貢献活動を行っている。

### ② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

- ・運営体制としては、日々の業務に、責任者(館長もしくは副館長)1名、フロント2～3名、清掃5～6名(客室2～3名・施設1名・浴室2名)、レストラン4名(料理長含む)、夜間警備2名で対応しており、施設の円滑な運営がなされている。
- ・トラブルや事故時の対応、危機管理等、普段から報連相の徹底に努めており、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）

- ・経理事務はすべて本社で行い、毎月の出納帳の管理・鹿屋市への月次報告・収支内訳書の作成等を適正に行っている。
- ・各月現場責任者を含めミーティングを行うなど、業務改善を図るための取組を行っている。
- ・消費税税率変更に伴うシステム変更・料金改定について、十分な事前準備及び情報収集を行い確実に対応している。

### ④ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）

- ・組織体制や緊急時連絡網等を作成し、緊急時の対応・安全管理を行っている。
- ・災害訓練の実施・消防計画書の作成等を行い、災害時の対応に備えている。
- ・日々の塩素管理・測定を確実に行い、安全管理に努めている。

### 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に努めている。
- ・会社独自で設備調査を行い、燃費効率の改善に努め、重油等の燃焼削減を行っている。

## (3)事業収支

### ① 経済性

- ・前年度経費の分析を行うなど、事業開始時から経費削減に努めている。
- ・毎月、部門ごとの収支を確認し、運営体制の見直し等に努めている。
- ・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となっている。
- ・本社は、菓子、飲料製造販売業等を主体として業務を行っている。



## 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	20,110m <sup>2</sup>
		延床面積	2,812m <sup>2</sup>
		《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	△5,303千円	④外部委託費比率	1.1%
②利用料金比率	58.4%	⑤利用者あたり管理運営コスト	620.8円/1人
③人件費比率	40.5%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	0円/1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	342日（366日-休館2回/月）	340日
開館時間	7：00～22：00	7：00～22：00
事業開催	6回～	6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	—	150,704人
	宿 泊	—	5,660人
	会 議 室	—	6,227人
	屋外施設	—	3,984人
	計	—	166,575人
相談件数	—	—	
講座参加者数	—	—	
合 計	—	166,575人	

## 5 事業収支

(単位：千円) (税込)

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	32,968		<b>32,968</b>	33,312		<b>33,312</b>
	宿泊料	25,256		<b>25,256</b>	23,052		<b>23,052</b>
	会議室	276		<b>276</b>	371		<b>371</b>
	屋外 施設	684		<b>684</b>	611		<b>611</b>
	小計	59,184		<b>59,184</b>	57,346		<b>57,346</b>
その他収入	物産品 販売	18,848		<b>18,848</b>	14,877		<b>14,877</b>
	自動 販売機	1,878		<b>1,878</b>	1,561		<b>1,561</b>
	レスト ラン 収入		26,346	<b>26,346</b>		21,146	<b>21,146</b>
	雑収入				3,182		<b>3,182</b>
収入計 (A)	79,910	26,346	<b>106,256</b>	76,966	21,146	<b>98,112</b>	
人件費	23,427	15,948	<b>39,375</b>	32,354	9,538	<b>41,892</b>	
光熱水費	21,165		<b>21,165</b>	23,439	2,940	<b>26,379</b>	
管理費	9,323		<b>9,323</b>	6,889		<b>6,889</b>	
委託料	2,856		<b>2,856</b>	1,111		<b>1,111</b>	
事業費	17,886	12,000	<b>29,886</b>	13,821	9,273	<b>23,094</b>	
租税公課	32		<b>32</b>	122		<b>122</b>	
その他	991		<b>991</b>	3,928		<b>3,928</b>	
支出計 (B)	75,680	27,948	<b>103,628</b>	81,664	21,751	<b>103,415</b>	
収支 (A) - (B)	4,230	△1,602	<b>2,628</b>	△4,698	△605	<b>△5,303</b>	

## 指定管理者自己評価表

令和 2 年 5 月 27 日

指定管理者 中島製菓株式会社

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
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>・設備不具合の調査に人員と時間を費やすこととなり、計画に掲げた事業や十分な利用促進を図ることができなかつた。不具合箇所の調査の結果、原因が判明し故障がない月は順調に稼働できた。しかし、調査期間と故障期間は基準以上の燃料費が必要となり、事業収支に大きく影響し厳しい結果となった。</p> <p>・度重なる設備の不具合や故障で、休館もやむを得ない状況であったが、利用者への影響も考慮し、可能な限りの人員配置と対応・運営をし、休館を避ける努力をした。</p> <p>・スタッフの協力を得ながら、経費削減やサービスの向上に努め、近隣施設休館の影響もあり、利用者数・稼働率を伸ばすことができた。</p> <p>※設備不具合(特に重油ボイラー)については原因が判明し、稼働方法等の対策ができた状態で次期管理者へ引き継ぐことができた。</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。