

第 26 号様式（第 63 条関係）

令和 6 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><br>代 表 者： <u>会長 松下 和夫</u><br>住 所： <u>鹿屋市西原 3 丁目 11 番 1 号</u><br>連 絡 先： <u>0994-41-7010</u> |
| モニタリングの<br>実施経過 | ●月例報告（毎月）<br>●現地調査<br>●その他（ご意見ポスの設置）           ●事業決算の確認<br>●利用者アンケート（実施）                                             |
| 担当部課<br>（問合せ先）  | 農林商工部 ふるさと P R 課 電話 31-1121 内線 3244                                                                                  |

【モニタリングの総合評価】

- 航空基地史料館との連携や SNS による情報発信等により、来館者が増加しており、コロナ禍前（H30年度）の水準に戻っている。
- 物産販売及びレストランの売上が増加したことにより事業収支がプラスになっている。
- これまで課題であったレストラン事業の人員確保については、パート職員の待遇改善により、新たな人員が確保できたことから解消されている。
- これらのことから、指定管理者として一定の成果を上げており、今後も利用者のニーズに柔軟かつ的確に対応した質の高いサービスの提供に努めていくことが必要である。
- 観光物産総合センターや観光協会のあり方、航空基地史料館の修繕計画を見据えた今後の指定管理業務の見直し検討が必要である。

[利用者数の推移]

|          | H30    | R 1    | R 2    | R 3    | R 4    | R 5    | R 6    |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 物産販売コーナー | 48,399 | 48,706 | 27,240 | 31,233 | 40,470 | 40,613 | 48,032 |
| レストラン    | 5,741  | 5,270  | 3,250  | 3,389  | 4,328  | 4,889  | 9,470  |

【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》

- 観光客が求める商品の品揃えや観光協会会員外の商品販売による取扱商品数の増加、市内事業者と連携した商品開発、定期的な棚のレイアウト変更、レストランメニューの開発などにより観光客のニーズに対応し、利用者が何度でも訪れたくたる工夫が必要である。

○バックヤードのスペースは限られているので、保管場所や収納方法を工夫する必要がある。

《施設所管課が実施・検討する事項》

○施設建設から30年以上が経過していることから、修繕計画を策定し、年次的修繕を行っていく必要がある。

○バックヤードの不足による在庫商品等の保管場所の確保、オムツ替えコーナーや授乳室の充実など利用者のニーズに対応するための施設改修の検討が必要であること。

○鹿屋市観光物産総合センターの広報による利用者増に努める必要がある。

|                                               |                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (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                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> </ul>                                                                                                   |
| (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）                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>隣接する鹿屋航空基地及び鹿屋航空基地史料館のPRを図り、本市の観光振興に取り組んでいる。また、本市の観光物産案内の役割を果たしている。</li> </ul>                                                                                            |
| ②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>鹿屋市観光物産総合センターの条例の規定に従い、適正に運営されている。</li> </ul>                                                                                                                             |
| ③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>経理については適正な処理が行われている。</li> </ul>                                                                                                                                           |
| ④安全性（安全管理・緊急時等の対応）                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時の対応、連絡体制も定められている。</li> </ul>                                                                                                                                           |
| ⑤社会性（環境等への配慮）                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>                                                                                                                        |
| (3)事業収支                                       |                                                                                                                                                                                                                  |
| ①経済性                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>物産販売コーナーやレストランについては、更なる収益向上と地域の「稼ぐ力」を引き出すことが求められる。</li> </ul>                                                                                                             |
| (4)団体の経営状態                                    |                                                                                                                                                                                                                  |
| ①経営の健全性                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度と比較し来館者数及び売上は増加しており、コロナ禍前まで回復している。また、経費削減に取り組みながら経営している。</li> <li>健全な運営が図られるよう、経費削減を行いながら、観光客のニーズに応じた商品の品揃え、事業者と連携した商品開発等を進めることにより、売上の増加に努め収支のバランスを図る必要がある。</li> </ul> |

## 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<br>(法令、条例等) | 鹿屋市観光物産総合センター条例<br>鹿屋市観光物産総合センター条例施行規則 |                                                                                                          |               |
| 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                                   | (1) 鹿屋市の観光物産の総合案内に関する事業<br>(2) 特産品の展示・斡旋・販売に関する業務<br>(3) 施設及び設備の維持管理に関する業務<br>(4) (1)～(3)のほか、市長が必要と認める業務 |               |

## 2 経営分析評価指標

|         |         |                 |           |
|---------|---------|-----------------|-----------|
| ①事業収支   | 2,164千円 | ④外部委託費比率        | 1.7%      |
| ②利用料金比率 | 0%      | ⑤利用者あたり管理運営コスト  | 996.9円/一人 |
| ③人件費比率  | 31.9%   | ⑥利用者あたり自治体負担コスト | 167.7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 | 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<br>利用回数 | 会議室1 |               |          |
|              | 会議室2 |               |          |
|              | 会議室3 |               |          |
|              | 計    |               |          |
| 施設利用<br>人数   | 会議室1 |               |          |
|              | 会議室2 |               |          |
|              | 会議室3 |               |          |
|              | 計    | 50,000人       | 48,032人  |
| 相談件数         |      |               |          |
| 講座参加者数       |      |               |          |
| 合 計          |      | 50,000人       | 48,032人  |

## 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<br>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       |       | 29,834        | 41,895   |
| 指定管理料        |       | 7,554         | 8,042    |
| その他収入        |       | 0             | 29       |
| 収入計（A）       |       | 37,388        | 49,966   |
| 事業費          |       | 19,765        | 25,869   |
| 人件費          |       | 12,732        | 15,262   |
| 修繕費          |       | 300           | 311      |
| 通信運搬費        |       | -             | -        |
| 管理費          |       | 1,604         | 1,381    |
| 印刷製本費        |       | -             | -        |
| 光熱水費         |       | 2,194         | 2,097    |
| 委託料          |       | 793           | 821      |
| 保険料          |       | -             | -        |
| 租税           |       | 0             | 2,062    |
| 雑費           |       | -             | -        |
| 管理費          |       | -             | -        |
| 支出計（B）       |       | 37,388        | 47,803   |
| 収支（A）－（B）    |       | 0             | 2,163    |

## 指定管理者自己評価表

令和 7 年 5 月 19 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<br>(所感) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営全般にわたり従業員一丸となり取組むことができた。</li> <li>・史料館と連携し誘客に繋がった。</li> <li>・施設内のバックヤードが不足しているため商品の置き場に苦慮。</li> <li>・施設経年劣化に伴い、備品・建物等の修繕費が今後も増加。</li> </ul> |       |

【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。