

令和 7 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 松下 和夫</u> 住所： <u>鹿屋市西原 3 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（ご意見ポスの設置） ●事業決算の確認 ●利用者アンケート（実施）
担当部課（問合せ先）	農林商工部 ふるさと PR 課 電話 31-1121 内線 3244

【モニタリングの総合評価】

- 鹿屋航空基地史料館との連携により、史料館来館者のうち約 8 割が鹿屋市観光物産総合センターへ来館している。
- 令和 7 年度の来館者数（推定値）は、49,021 人であり、コロナ禍前（H30 年度）の水準以上となった。
- 人員配置については、売店・レストランに各 3 名配置となっており、適切である。
- 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。
- 鹿屋市観光物産総合センターや観光協会のあり方を見据えた、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	R 7
物産販売コーナー	48,399	48,706	27,240	31,233	40,470	40,613	48,032	49,021
レストラン	5,741	5,270	3,250	3,389	4,328	4,889	9,470	9,168

【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以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、定期的な商品棚のレイアウト変更等により来館者のニーズに対応し、リピーター、新規顧客獲得のための工夫が必要である。
- 鹿屋航空基地史料館の来館者が鹿屋市観光物産総合センターを利用する傾向が高いため、更なる連携を図ること。
- バックヤードのスペースは限られているので、商品や文書の収納方法を工夫する必要がある。

- 令和8年度からの観光案内業務の拡充に伴い、来館者及び問合せ者への十分な対応が図られるよう改善を図ること。
- SNSやHPを活用した広報により、さらなる来館者増に努める必要がある。
- 《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、建物や備品等の修繕に対応する必要がある。
- バックヤード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。
- 大雨時に冠水するため、必要に応じ対応を検討すること。
(市道路建設課に報告済み。)

(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。
(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）
隣接する鹿屋航空基地及び鹿屋航空基地史料館と連携を図り、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。
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の条例の規定に従い、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が行われている。
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）
緊急時の対応、連絡体制が定められている。
⑤社会性（環境等への配慮）
施設内外の定期的な清掃など、環境へ配慮した施設運営を行っている。
(3)事業収支
①経済性
物産販売コーナーについては、定期的なレイアウト変更や取扱商品を増やす等の工夫をすることで、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。
(4)団体の経営状態
①経営の健全性
<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度と比較し来館者数は増加しており、コロナ禍前以上に回復している。 ・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。

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)	鹿屋市観光物産総合センター条例 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㎡
		《有料》	
		《無料》	
	事業概要	(1) 鹿屋市の観光物産の総合案内に関する事業 (2) 特産品の展示・斡旋・販売に関する業務 (3) 施設及び設備の維持管理に関する業務 (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	△562千円	④外部委託費比率	1.5%
②利用料金比率	—	⑤利用者あたり管理運営コスト	1098.6円/一人
③人件費比率	32.2%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	172.09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 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	50,000人	49,021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 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	44,830
指定管理料		7,554	8,436
その他収入		—	28
収入計 (A)		37,388	53,294
事業費		19,765	27,878
人件費		12,732	17,338
修繕費		300	488
通信運搬費		—	—
施設管理費		—	—
印刷製本費		—	—
光熱水費		2,194	1,997
委託料		793	825
保険料		—	—
租税		—	3,895
雑費		—	—
管理費		1,604	1,435
支出計 (B)		37,388	53,856
収支 (A) - (B)		0	△562

指定管理者自己評価表

令和 8 年 5 月 15 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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。戦後80年の今年は戦後70年以来の入館者数49千人の大台に乗る ・史料館と連携し誘客に繋がった。 ・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。 ・施設経年劣化に伴い、備品・建物等の修繕費が今後も増加。 ・苦情1件発生、適切な処理を行う。 	

【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。