

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	鹿屋市市民交流センター 情報プラザ
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名 称： <u>株式会社まちづくり鹿屋</u> 代 表 者： <u>新屋 浩一</u> 住 所： <u>鹿屋市新川町600番地</u> 連 絡 先： <u>0994-35-1002</u>
モニタリングの 実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●指定管理者事業報告書に基づく、指定管理者との協議によるもの ●施設現地確認
担当部課 (問合せ先)	総務部 情報行政課 電話 0994-31-1135 内線3536

【モニタリングの総合評価】

1 設置目的の達成状況について

情報プラザ全体としては、令和元年 8 月のかのや夏祭りにおける会場の配置の影響により利用者数が減ったことや新型コロナウイルスの影響により令和 2 年 3 月の利用が落ち込んだこと等により、約 8 千人の利用者減となった。

新しい試みとして、鹿屋体育大学や地元の e スポーツ団体と連携して e スポーツの体験会を情報ホールで実施する等、情報交流拠点として集客に努めている。

今後も時代のニーズに沿った試みを実践し、情報交流拠点として利用者の維持向上を図る必要がある。

2 市民サービスについて

機関紙や広報かのや、ホームページ等を用いて利用者向けにイベント等の PR に積極的に取り組んでいる。

また、平成 29 年度から実施しているキッズプログラミング講座については、利用促進を図るため、新たにラインスタンプやドローン等と組み合わせた講座を実施するなどバリエーションを持たせている。

施設利用者

令和元年度 51,333 人 平成 30 年度 58,832 人

苦情件数

令和元年度 0 件 平成 30 年度 0 件

3 業務の効率化について

施設の利用状況を分析し、効率的な人員配置に努めている。また、業務マニュアルも整理されており効率的な運営がなされている。

4 経費節減について

- (1) 電気のこまめなオンオフや空調の節減等を徹底し、経費削減に努めている。
- (2) 夜の閑散時間には人員を少なくし、土日の繁忙時間にはその分人員を多くする等、勤務体制を臨機応変に組み替え人件費の削減に努めている。

5 総評

スマートフォンやタブレット等の普及に伴い、インターネットコーナーや情報編集室等の利用者数は年々減少傾向にある。一方キッズプログラミング講座等の利用は増加しており、利用者のニーズに沿った講座を実施できている。今後も利用状況やニーズを把握し、講座やコーナーの全体的な見直しを図る必要がある。

また、情報機器や施設の利用状況を分析し、中長期的な視点から大幅な施設リニューアルや施設の利用状況に合わせた機器更新を行い、市民のニーズに沿った施設運営の検討が必要である。

【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》

- ・学校等で行っているオンライン授業と同様に、講座についてもオンラインで実施できる仕組みづくりを検討する。
- ・既存の利用者だけではなく、より多くの方々に気軽に立ち寄ってもらえるよう使用等の見直しを図る。
- ・利用者のニーズに沿った講座や機器を導入し、利用者の増加を図る。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・仕様見直しを含めた施設リニューアルを検討する。（図書館機能追加等）
- ・利用者のニーズに沿った情報機器更新を順次行う。

(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

SNS、HP等を通じ、市民に対し平等に利用してもらえるよう広報を行っており、初めの方でも利用しやすいよう「施設利用の手引き」を作成し、公平な施設となるよう努めている。また、情報ホール等で地域団体等と共同でイベントを実施する等、地域の交流拠点としての目的を達成するため常時利用促進に取り組んでいる。

(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）

利用者に対して事業ごとに内容を変えたアンケートを実施し、利用者のニーズに沿った講座を実施する等、施設の運営・改善に取り組んでいる。

② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）
交流センター、ピット88、管理組合及び街のにぎわいづくり協議会事務局の管理運営業務を確実にを行うため、常勤専務1名を配置している。組織として地元商店街、リナシティかのかや専門店会等との連携協働のもと、中心市街地活性化の中心的役割を果たしている。
③ 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）
事務の共有化、研修による職員の資質向上を図ることで、適正な事務執行に努めている。また、施設運営に必要な相応の技術を持った人材を採用しており、その機動力を活かし、弾力的な事務遂行を行っている。「施設利用の手引き」「個人情報保護に関する方針」のマニュアルを整理し運用を行うことで、施設利用における規律性を徹底している。
④ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）
市民交流センターは複合施設として整備されているが、施設は一元的な管理を行い、関係法令順守のもと、定期点検、日常点検を欠かさず行っている。建物全体を管理する管理組合と密接な連携を図り、また、監視カメラ及び夜間常駐警備員、機械警備と併せ、24時間体制で安全管理に努めている。災害対策として設置している「リナシティかのかや共同防火管理協議会」において防火管理者を選任し、緊急時における情報伝達体制を構築している。さらに、定期的に防災訓練を実施して、緊急時に備えている。また、職員が随時巡回し、安全性の確保に努めている。
⑤ 社会性（環境等への配慮）
「建築物における衛生的環境の確保に関する法律（ビル管理法）」を順守し、環境等への配慮は適正且つ計画的に行われている。防虫防鼠は「総合防除管法（IPM手法）」により、健康や自然環境への影響を低減して実施している。また、植栽に対する施肥・消毒は、低環境負荷タイプを使用し、環境への配慮を行っている。施設全体で照明ダウンなど節電にも取り組み、職員による定期的な除草、清掃作業等も実施している。
(3)事業収支
① 経済性
繁閑により職員の勤務体制を変えることによる人件費削減、節電・空調の節減・再生紙利用等で継続徹底した取り組みがなされ、経費削減に努めている。また、他の団体と連携したイベント活動により施設利用者の増加を図っている。 情報プラザ全体の運用状況について、稼働設備や利用者数、管理コストなどを毎年調査・把握し、より効率的な運用を常に検討していく必要がある。
(4)団体の経営状態
①経営の健全性
㈱まちづくり鹿屋は第三セクターの株式会社であり、経営状況については筆頭株主である鹿屋市がチェック機関として機能しており、経営については健全である。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施 設 名	鹿屋市市民交流センター 情報プラザ		所 管 課：情報行政課																																																																											
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号		設置年月日：平成19年 4 月 1 日																																																																											
設 置 目 的	高度情報通信技術を活用した学習機会の提供及び活動の支援を行うことにより、市民の情報活用能力の向上及び情報の受発信による地域コミュニティの形成を図るとともに、地場産業を支援する情報交流拠点施設として情報プラザを設置する。																																																																													
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市市民交流センター条例																																																																													
施設の概要	設備の概要	敷地面積	872. 38㎡（情報プラザ専用）																																																																											
		延床面積	8663. 75㎡（公益全体床面積） 15952. 63㎡（建物延床面積）																																																																											
		《施設利用料》																																																																												
		<table><tr><th colspan="2">利用時間</th><th>午前 9 時から正午まで</th><th>正午から午後 5 時まで</th><th>午後 5 時から午後10時まで</th></tr><tr><th colspan="2">施設の名称、区分</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="2">情報ホール</td><td>1 時間につき</td><td></td><td>2, 200円</td></tr><tr><td rowspan="3">映像ホール</td><td>常設上映観覧</td><td>大人 1 人 1 回</td><td></td><td>200円</td></tr><tr><td>年間観覧券</td><td>大人 1 人 1 年間</td><td></td><td>1, 000円</td></tr><tr><td>専用利用</td><td>1 時間につき</td><td></td><td>2, 090円</td></tr><tr><td rowspan="2">パソコン学習室</td><td>専用利用</td><td>1, 570円</td><td>2, 620円</td><td>2, 620円</td></tr><tr><td>一部利用</td><td>1 人 1 時間につき</td><td></td><td>110円</td></tr><tr><td rowspan="2">I T 研修室</td><td>専用利用</td><td>1, 650円</td><td>2, 750円</td><td>2, 750円</td></tr><tr><td>一部利用</td><td>1 人 1 時間につき</td><td></td><td>110円</td></tr><tr><td rowspan="2">情報編集室</td><td>専用利用</td><td>1, 570円</td><td>2, 620円</td><td>2, 620円</td></tr><tr><td>一部利用</td><td>1 人 1 時間につき</td><td></td><td>110円</td></tr><tr><td colspan="2">インターネットコーナー</td><td colspan="3">1 人30分につき110円。ただし、利用開始後30分までは無料</td></tr><tr><td rowspan="3">情報研修室</td><td>全室利用</td><td>3, 300円</td><td>5, 500円</td><td>5, 500円</td></tr><tr><td rowspan="2">区分利用</td><td>A 室</td><td>1, 980円</td><td>3, 300円</td><td>3, 300円</td></tr><tr><td>B 室</td><td>1, 320円</td><td>2, 200円</td><td>2, 200円</td></tr></table>			利用時間		午前 9 時から正午まで	正午から午後 5 時まで	午後 5 時から午後10時まで	施設の名称、区分					情報ホール		1 時間につき		2, 200円	映像ホール	常設上映観覧	大人 1 人 1 回		200円	年間観覧券	大人 1 人 1 年間		1, 000円	専用利用	1 時間につき		2, 090円	パソコン学習室	専用利用	1, 570円	2, 620円	2, 620円	一部利用	1 人 1 時間につき		110円	I T 研修室	専用利用	1, 650円	2, 750円	2, 750円	一部利用	1 人 1 時間につき		110円	情報編集室	専用利用	1, 570円	2, 620円	2, 620円	一部利用	1 人 1 時間につき		110円	インターネットコーナー		1 人30分につき110円。ただし、利用開始後30分までは無料			情報研修室	全室利用	3, 300円	5, 500円	5, 500円	区分利用	A 室	1, 980円	3, 300円	3, 300円	B 室	1, 320円	2, 200円	2, 200円
		利用時間		午前 9 時から正午まで	正午から午後 5 時まで	午後 5 時から午後10時まで																																																																								
施設の名称、区分																																																																														
情報ホール		1 時間につき		2, 200円																																																																										
映像ホール	常設上映観覧	大人 1 人 1 回		200円																																																																										
	年間観覧券	大人 1 人 1 年間		1, 000円																																																																										
	専用利用	1 時間につき		2, 090円																																																																										
パソコン学習室	専用利用	1, 570円	2, 620円	2, 620円																																																																										
	一部利用	1 人 1 時間につき		110円																																																																										
I T 研修室	専用利用	1, 650円	2, 750円	2, 750円																																																																										
	一部利用	1 人 1 時間につき		110円																																																																										
情報編集室	専用利用	1, 570円	2, 620円	2, 620円																																																																										
	一部利用	1 人 1 時間につき		110円																																																																										
インターネットコーナー		1 人30分につき110円。ただし、利用開始後30分までは無料																																																																												
情報研修室	全室利用	3, 300円	5, 500円	5, 500円																																																																										
	区分利用	A 室	1, 980円	3, 300円	3, 300円																																																																									
		B 室	1, 320円	2, 200円	2, 200円																																																																									
備考		1 使用時間には、準備及び後片付けに要する時間を含むものとする。 2 情報ホールの使用は、使用者が、入場料を徴収せず、イベント等を開催する場合で、市長等が許可した場合に限る。 3 大人とは18歳以上の者で、高校生以外のものをいう。 4 年間観覧券の有効期間は、使用料の納付の日から起算して 1 年間とする。 5 小学校に就学するまでの者が映像ホールを観覧する場合は、保護者同伴を必要とする。 6 映像ホールの専用使用は、10人以上の団体が使用する場合で、市長等が許可した場合に限る。 7 パソコン学習室は、2 分の 1 に区切って使用できるものとし、2 分の 1 の部分の使用料については、当該使用料金の額に50パーセントを乗じて得た額とする。 8 使用者が入場者から入場料等（入場料その他これに準ずる費用の負担をいう。）を徴収して使用する場合の使用料の額は、それぞれの使用料の額に50パーセントを乗じて得た額を加算する。 9 パソコン学習室、I T 研修室及び情報編集室を、使用許可の変更許可を受けて使用時間を超過し、又は繰り上げて使用する場合は当該超過した時間又は繰り上げた時間の使用料の額は、1 時間550円とする。この場合において、超過した時間又は繰り上げた時間に 1 時間未満の端数があるときは、その端数は1 時間とみなす。 10 設備等使用料は、規則で定める。																																																																												
	事業概要	(1) IT機能を活用した各種事業の実施と情報の受発信業務 (2) 図書の貸出返却に関する業務 (3) 貸館事業の実施 (4) 施設設備の維持管理																																																																												

2 経営分析評価指標

① 事業収支	△3,427,747円	④外部委託費比率	43.7%
② 利用料金比率	9.4%	⑤利用者あたり管理運営コスト	708.2円/一人
③ 人件費比率	53.8%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	581.1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	360日	362日（12/30～1/2は年末年始のため休館）
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00 （12/29、1/3は17:00まで）
事業開催	通年（パソコン講座など）	通年（パソコン講座など）

4 利用実績

（単位：人）

項目	実施計画	実施内容（実績）
映像ホール	7,000	6,294
ITキッズコーナー	3,500	2,743
情報研修室	12,000	10,095
情報ホール	27,000	24,864
その他	9,000	7,337
合 計	58,500	51,333

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	3,286	3,093
その他料金収入	0	0
自主事業収入	0	0
指定管理料	29,559	29,832
その他収入	0	0
収入計（A）	32,845	32,925
事業費		
人件費	18,340	19,575
修繕費	180	93
通信運搬費		
施設管理費	625	796
印刷製本費		
光熱水費		
委託料	13,906	15,880
保険料		
租税	800	10
雑費		
管理費		
支出計（B）	33,851	36,354
収支（A）－（B）	△1,006	△3,429

指定管理者自己評価表

令和 2 年 6 月 3 日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋

施 設 名 鹿屋市市民交流センター 情報プラザ

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)	3 月度については利用者数の減少など新型コロナウイルスの影響を受けたが、大きな事故・トラブル等もなく、条例施行規則、仕様書等に則り、概ね良好に管理運営できた。 パソコン学習講座やインターネット目的での利用者数の減少をプログラミング講座や宇宙・天文関連事業を精力的に実施することで補い、施設の利用促進に努めた。	

【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。

第 26 号様式（第 63 条関係）

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	市民交流センター 健康スポーツプラザ
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名 称：株式会社 まちづくり鹿屋 代表者：代表取締役 新屋 浩一 住 所：鹿屋市新川町600番地 連絡先：0994-35-1005
モニタリングの 実施経過	●書類審査（月例及び年度報告書） ●現地調査 ●ヒアリング調査
担当部課 （問合せ先）	市民生活部 市民スポーツ課 電話0994-31-1139 内線3591

【モニタリングの総合評価】

施設の運営については、条例・規則に則り適正で公平な利用受付及び許可が行われている。

利用者数については、フィットネスホールで新型コロナウイルス感染症対策に伴う利用制限により 3 月の利用者が前年と比較して大幅に減少したが、2 月までの利用者数が増加傾向にあったため結果的には増加となっている。

健康づくり交流室については、平成30年度に民間のジムが 4 店舗新規にオープンした影響が顕著に表れて大幅な減少となっている。

利用料金は、利用者数の変化に比例して若干の減少となっている。

施設の維持管理については、適切に管理されており、利用者の意見・要望等への即時対応、清潔な施設環境の維持、接遇研修の実施など、利用者の立場に立った維持管理を図ることにより、利用者の満足度向上に努めている。

施設の安全対策については、消防訓練及び A E D 講習の受講など、利用者が安心して施設を活用できるような環境づくりに努めている。

【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》

- ・受付手続きの一部簡略化
- ・総利用者数の増加

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・受付手続きの一部簡略化
- ・トレーニング機器設備等の計画的な更新及び点検

(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

○利用者数、利用料金ともに減少しており、要因としては新型コロナウイルス感染症対策による3月の利用者・利用料金の減少が考えられる。

施設	令和元年度			平成30年度		
	件数	利用者数	利用料金	件数	利用者数	利用料金
健康スポーツプラザ	1,205	34,087	3,683,300	1,257	34,207	3,866,560
合計	1,205	34,087	3,683,300	1,257	34,207	3,866,560

○利用手続きについては、条例・規則に則り適正に処理されている。

○利用者からの意見要望等については、即時対応を行い、利用者の利便性向上に努めている。

(2)業務内容

①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

○維持管理については、専門業者によって週3回、利用後はスタッフが毎日清掃を行い、清潔な施設の維持に努めている。また、健康作り交流室のトレーニング機器は、スタッフによりアルコール消毒が行われており、常に利用環境作りに配慮している。

②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

○週に1回ミーティングを実施し、自主事業の運営についての確認や新企画の練りだし等を行っている。また、業務日報で職員間の情報共有を図っている。

○職員を対象に接遇研修及び個人情報の取り扱いに関する研修を実施し、職員の資質の向上及び利用者の満足度向上に努めている。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

○会計については、各プラザの会計を本体会社の総務課で一括して管理しており、各施設でチェックを行う体制となっている。

○年間の事業計画を作成し、計画的な管理運営に努めている。

○個人情報の保管は、鍵付きの書棚で保管している。また、個人情報の記載された廃棄書類については、専門業者で粉砕処理をおこなうなど個人情報の適正な取り扱いに努めている。

④安全性（安全管理・緊急時等の対応）

○年2回の消防署の査察により、消火栓や消火器等の防災設備の点検を行っている。

○消防訓練については、年2回実施しており、机上での講習を1回、実践的な訓練を1回行っている。また、2年に1回のAED講習の受講、職員に対する緊急時対応マニュアルの周知徹底、ミーティング時の事例の共有を行うことにより、利用者の安全性の向上に努めている。

⑤社会性（環境等への配慮）

○施設の節電・節水、ごみの分別に取り組んでいる。健康づくり交流室については、温度計・湿度計を設置し、必要に応じて空調機の温度調整を行うこと、また空気清浄機を設置し、空気の浄化を行うことなどにより、利用者に配慮した柔軟な対応を行っている。

(3)事業収支
①経済性
○健康づくり交流室については、民間のジムが新規オープンしたことにより利用者の減少し、利用料金も減少している。 ○契約事項については、市内業者を優先しており、また、可能な限り3社以上の見積りを取り、最低価格の業者と契約するなど管理経費の節約に努めている。
(4)団体の経営状態
①経営の健全性
○財務諸表等会計関係書類及び過去の実績から、経営について問題ないと判断する。

第 27 号様式（第 63 条関係）

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施 設 名	鹿屋市市民交流センター 健康スポーツプラザ		所 管 課：市民スポーツ課
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号		設置年月日：平成19年4月1日
設 置 目 的	市民の生涯にわたる継続的な健康づくりやスポーツ活動を育成・支援し、健康づくりスポーツ施設、スポーツ大会等の情報を提供する拠点施設として設置した。		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市市民交流センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 8,663.75㎡	健康スポーツプラザ 1,113.13㎡
		延床面積 15,952.63㎡	
		《有料》条例に基づき、使用料を徴収	
	事業概要	(1) 利用許可、不許可、取り消し等に関する業務 (2) 利用料金等の徴収、減免、還付等に関する業務 (3) 施設、設備の維持管理に関する業務 (4) 施設の利用促進に関する業務	

2 経営分析評価指標

①事業収支	△1,318,770円	④外部委託費比率	10.7%
②利用料金比率	39.8%	⑤利用者あたり管理運営コスト	310.3円/一人
③人件費比率	81.3%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	121.6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	午前9時～午後10時	午前9時～午後10時
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）
施設利用 人数	フィットネスホール		23,946
	健康づくり交流室		7,271
	シャワー		1,642
	ロッカー		1,228
	計		34,087
相談件数			
講座参加者数			
合 計（利用者数）			34,087

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	フィットネス ホール		1,164
	健康づくり交 流室		1,198
	交流室回数券		821
	シャワー		10
	ロッカー		123
	空調		183
	かのや健康・ス ポーツクラブ (実績払い)		184
	計	3,395	3,683
自主事業収入			1,403
指定管理料		5,400	4,144
その他収入		1,296	27
収入計（A）		10,091	9,257
人件費		7,656	8,601
修繕費		300	363
施設管理費		2,016	457
委託料		119	1,134
租税			1
その他			20
支出計（B）		10,091	10,576
収支（A）－（B）		0	△1,319

指定管理者自己評価表

令和 2 年 5 月 25 日

指定管理者 株式会社 まちづくり鹿屋

施 設 名 リナシティかのや（健康スポーツプラザ）

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)	健康スポーツプラザにおいて、令和元年度も特に深刻な事故・事件等もなく仕様書に沿って適切且つ安定的運営できたと考えている。 自主事業においては、市民の受講への関心の幅を拡大するとともに体を動かすことなどの充実感を受講生の中に創造できたと考えている。	

【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。

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	鹿屋市市民交流センター（芸術文化学習プラザ）
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名 称： <u>株式会社 まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役 新屋 浩一</u> 住 所： <u>鹿屋市新川町 6 0 0 番地</u> 連絡先： <u>0 9 9 4－3 5－1 0 0 1</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●書類審査及び現地調査（5 月）
担当部課 （問合せ先）	教育委員会 生涯学習課 電話 4 3－2 1 1 1（内線 3 6 5 2）

【モニタリングの総合評価】

1 設置目的の達成状況

芸術文化学習プラザでは自主文化事業、生涯学習事業、シアター事業を実施しており、市民の社会的かつ文化的な創造活動の場となっている。

本年度は市民公募型事業ヒラソルデュオコンサートを実施。また企画展示「発掘かのかの遺跡写真パネル展」を初開催する等市民に身近な文化事業も積極的に行っている。また、リカレント講座では日本文化や郷土料理に関する講座を多く実施し、市民文化の向上に寄与している。

年間の利用者数及び利用件数については、3 月に新型コロナウイルスの感染拡大防止対策のため前年より減っているが、2 月までの合計では上回っているので概ね例年並みといえる。

（施設利用者数の推移）

	H29	H30	R01
施設利用者数（人）	162,008	161,814	149,002
施設利用件数（件）	5,009	4,902	4,705

2 市民サービスの向上

自主文化事業、生涯学習事業、シアター事業において、幅広い世代を対象とした様々なジャンルの事業を実施している。機関紙や広報かのか、ホームページ、イベントによってはツイッターも活用して利用者に P R している。新型コロナウイルスの影響による貸館についても市民に寄り添って柔軟に対応し、市民サービスの向上に努めている。

3 総評

条例及び規則等に基づき業務は概ね適正に運営されており、市民に身近な文化事業の実施に努めており設置目的を達成している。一部ではPOSレジアプリを活用し業務の効率化に努めている。

【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》

- ① 市民の力を活用し、芸術文化創造の場となるような取組の実施
- ② 収蔵作品の活用（施設内での展示や出張展示会の企画）
- ③ 中～上級向けのリカレント講座実施に向けた検討
- ④ 施設利用時における事業オンラインを活用した取組の検討

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・施設の設備等において耐用年数が到来する時期を迎えていることから、指定管理者と情報共有の上、適期に更新を図る。大規模修繕についても対応を検討する。

(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

- 施設機能を最大限に活用しながら目的に合致した事業等を実施し、適切に運営が行われている。
- 利用手続きについては、条例・規則に則り適正に処理されているほか、施設利用に際し公平に取り扱うためのルールを定めている。

(2)業務内容

①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

- 自主文化事業では、自主文化事業検討委員会にて市民の意見を聞いており、多様な芸術分野から幅広く演目の選定を行っている。
- ポップカルチャーイベント「りなかる!」、アニソン系ライブイベント「りなメロ♪」を平成27年度から交互に実施しており、この特徴的な取り組みにより鹿屋が全国的に注目されている。今年度の「りなメロ♪」ではeスポーツやVRを取り入れており、新しい文化を紹介している。
- ギャラリーでは企画展示「発掘かのやの遺跡写真パネル展」を初開催し、リカレント講座では郷土料理や日本文化の講座を多く開催する等、文化の発展に力を入れている。

②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

- 責任体制や運営体制は充実を図っており、民間事業者としての事業受託の経験も積み重ねており、十分な実行性を備えている。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

- 利用料金の徴収事務や施設管理費等の事務処理は適正に処理されている。
- 会計帳簿などの関係書類も整理され、適切な会計処理がなされている。

④安全性（安全管理・緊急時等の対応）
○緊急事態発生時の対処マニュアルや緊急連絡網が策定されている。 ○年２回の消防訓練を行っている。 ○施設設備の法定点検、定期点検も実施されている。 ○中央監視室での監視のほか、適宜見回りを行っている。
⑤社会性（環境等への配慮）
○ごみの分別や節電など、環境に配慮した取り組みを実施している。 ○職員による定期的な清掃作業等も実施している。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止策として、消毒、換気の強化を行っている。
(3)事業収支
①経済性
○コストを意識して事業を実施しており、収支は単年度黒字となっている。 ○節電・空調の節減に取り組んでいる。
(4)団体の経営状態
①経営の健全性
経営状況については筆頭株主である鹿屋市がチェック機関として機能していることから、経営については健全である。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市市民交流センター 芸術文化学習プラザ		所 管 課：教育委員会 生涯学習課
所在地	鹿屋市大手町 1 番 1 号		設置年月日： 平成 19 年 4 月
設置目的	市民の芸術文化の向上及び生涯学習の推進に寄与するため、芸術文化学習プラザを設置する。		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市市民交流センター条例 鹿屋市市民交流センター条例施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	11, 534. 08
		延床面積（㎡）	4, 923. 81
		《有料》 鹿屋市市民交流センター条例別表に掲げる 施設使用料及び設備等使用料 《無料》 上記以外の施設設備	
	事業概要	(1) 自主文化事業、生涯学習講座及び映画上映の実施 (2) 貸館事業の実施 (3) 施設設備の維持管理	

2 経営分析評価指標

①事業収支	68,276円	④外部委託費比率	12.2%
②利用料金比率	11.9%	⑤利用者あたり管理運営コスト	419.9円/一人
③人件費比率	44.0%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	253.1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	360日	362日
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00 (12/29及び1/3 9:00～17:00)
事業開催	9 事業 観客数 2,732 人 15 本 鑑賞者数 11,000 人 30 講座 受講者数 500 人	9 事業 観客数 2,497 人 12 本 鑑賞者数 13,037 人 28 講座 受講者数 416 人

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	ホール	198
	リハーサル室	457
	練習室	758
	楽屋 1	115
	楽屋 2	100
	楽屋 3	94

	くつろぎコーナー 1		36
	くつろぎコーナー 2		59
	ギャラリー		168
	アトリエ（絵画）		132
	アトリエ（工芸）		134
	研修室 1		338
	研修室 2		493
	研修室 3		341
	茶室		65
	和室		97
	調理室		141
	ミニシアター		362
	フリールーム		480
	団体活動室		137
	ホワイエ		
	計		4,705
施設利用 人数	ホール		26,545
	リハーサル室		7,422
	練習室		7,241
	楽屋 1		1,966
	楽屋 2		2,586
	楽屋 3		2,456
	くつろぎコーナー 1		715
	くつろぎコーナー 2		1,501
	ギャラリー		10,525
	アトリエ（絵画）		2,759
	アトリエ（工芸）		4,037
	研修室 1		5,541
	研修室 2		3,727
	研修室 3		3,910
	茶室		901
	和室		1,376
	調理室		2,062
	キッズルーム		643
	ミニシアター		13,037
	フリールーム		4,280
	団体活動室		1,951
	ホワイエ		43,821
	計		149,002
講座参加者数			416

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）税込
貸し室等利用収入		9,240	7,424
その他料金収入		0	0
指定管理事業収入		13,726	17,498
指定管理料		37,605	37,710
その他収入		0	0
収入計（A）		60,571	62,632
人件費		30,119	27,530
修繕費		454	2,239
管理費		213	3,865
文化事業	自主文化事業	9,810	10,066
	学習運営事業	2,180	2,159
	シアター	7,630	9,060
委託料	舞台・機器保守	10,116	7,642
租税（公租公課等）		10	3
その他		39	0
支出計（B）		60,571	62,564
収支（A）－（B）		0	68

指定管理者自己評価表

令和 2 年 5 月 25 日

指定管理者 (株)まちづくり鹿屋施 設 名 リナシティかのや
(芸術文化学習プラザ)

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)	大きな事故・事件等も無く、適切に運営できたと考えている。昨今の新型コロナウイルス感染症に対する警戒感などから、利用件数や利用者数への影響が年度末にかけて色濃く見られた。今後も条例・規則に沿った施設の管理を行っていけるよう努めたい。開館し13年を迎え、施設や設備に故障など懸念される箇所が増加しつつある。大規模修繕を含め、長期の修繕計画や修繕に対する調整が不可欠である。今後も市民のニーズの把握に努め、施設の利用促進と市民に喜ばれる文化事業が実施できるよう努力していく。	

【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。

第 26 号様式（第 63 条関係）

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	かのやイベント広場及びまちなかパーク
所 在 地	鹿屋市本町 4727 番地ほか
指定管理者	名 称：株式会社まちづくり鹿屋 代 表 者：代表取締役 新屋 浩一 住 所：鹿屋市新川町 600 番地 連 絡 先：0994－35-1001
モニタリングの 実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査（6 月）1 回 ●その他（ ） ●事業決算の確認 ●利用者アンケート
担当部課 （問い合わせ先）	建設部都市政策課公園管理室 電話 43－2111 内線 3440・3414

【モニタリングの総合評価】

- 施設使用の許認可等、条例・規則に基づき行っている。
- 地元商店街等と連携を取りながら、施設の特色・機能等を活かしたイベントが実施された。
- 施設内へプランターを設置し、季節の花等で彩ることにより、市民への憩いの場を提供することができた。

【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≫

- 水辺館の利活用促進
- 公園施設としての誘客方法

≪施設所管課が実施・検討する事項≫

- 施設の改修・改善を検討
- 水辺館の利用促進

(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	市民が利用できるよう良好な施設維持管理がなされ、施設目的に合致し平等性も確保されている。また、利用促進の取組もなされている。
(2)業務内容	
① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	定期的な施設維持管理による利便性の確保がなされ、公園利用者への利用促進に創意工夫が図られている。また、毎年行われている職員の接遇研修は感染症防止対策のため実施できなかったが、日々接遇に関して指導されている。
②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	適切に実施されており責任ある運営と管理体制を組織ぐるみで行っている。
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	毎月の報告等期限までに提出されており、事務処理も適正に行われている。
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）	事業実績を生かし、安全に関する認識等の共有意識向上が図られていた。また、施設の定期点検も実施されており、緊急時の連絡体制も整っていた。
⑤社会性（環境等への配慮）	施設内及び周辺環境へも細心の注意を払いながら、定期的な伐採、清掃作業等実施している。
(3)事業収支	
①経済性	コスト削減を図りつつ、利用促進のため適切な経費配分により良好な施設管理が実施されている。
(4)団体の経営状態	
①経営の健全性	株式会社まちづくり鹿屋は、第三セクターの株式会社であり、経営状況については、鹿屋市もチェック機関として機能しており、健全な経営を行っている。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施 設 名	かのやイベント広場及びまちなかパーク		所 管 課：都市政策課
所 在 地	鹿屋市本町 4727 番地ほか		設置年月日：
設 置 目 的	市民に安全かつ快適なレクリエーションの空間、良好な景観の形成、環境の改善、都市の防災性の向上、豊かな地域づくりに資する空間を提供する。		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市都市公園条例 鹿屋市都市公園条例施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	(10,627 m ²)
		延床面積	(102 m ²)
		《有料》	
		《無料》	
	事業概要	(1) 公園の使用の許可等に関すること (2) 公園の維持管理に関すること (3) 使用料の減免に関すること	

2 経営分析評価指標

① 事業収支	-2,977,261 円	④外部委託費比率	13.7%
②利用料金比率	—	⑤利用者あたり管理運営コスト	174.0 円
③人件費比率	60.5%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	112.7 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		
開館時間		
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）
公園利用回数		9 1
	計	9 1
公園利用人数 (申請のあったものに限る)		4 8, 6 3 0
	計	4 8, 6 3 0

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, 5 3 3	5, 4 8 3
その他収入			
収入計（A）		5, 5 3 3	5, 4 8 3
事業費			
人件費		2, 1 9 5	5, 1 1 7
修繕費		2 9 7	1 6 3
通信運搬費			
施設管理費			4 6 6
印刷製本費			
光熱水費		1, 7 1 0	1, 5 5 5
委託料		1, 3 3 1	1, 1 5 9
保険料			
租税			
雑費			
管理費			
支出計（B）		5, 5 3 3	8, 4 6 0
収支（A）－（B）		0	－ 2, 9 7 7

指定管理者自己評価表

令和2年6月4日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋

施設名 かのやイベント広場、まちなかパーク

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)	◆学習機能、利用促進への取り組み 利用者においては小学生以下の利用が多い状況であることから、机の配置等レイアウト変更や、絵本や図鑑等の教育図書を新規購入するなど利活用の促進に努めた。 ◆施設管理等への取り組み かのやイベント広場の中央部インターロッキングが全面的に破損していたことから、アスファルト舗装工事を実施し利便性の向上及び安全性の確保に努めた。 また、大型プランター等を増設して季節毎に花壇等の充実を図り市民の憩いの場となるよう環境整備に取り組んだ。	

【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。

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	鹿屋市営駐車場ピット 8 8
所 在 地	鹿屋市向江町 1 番 9 号
指定管理者	名 称：株式会社 まちづくり鹿屋 代表者：代表取締役 新屋 浩一 住 所：鹿屋市新川町600番地 連絡先：0994-41-1033
モニタリングの 実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●現地調査（随時）
担当部課 （問合せ先）	農林商工部 商工振興課 電話0994-43-2111（内線3241）

【モニタリングの総合評価】

令和元年度の駐車利用台数については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止等に伴う利用自粛による減少で実施計画を下回っているものの、2月までは前年同程度で推移している。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響で、飲食店等が軒並み影響を受けているため、ピット 8 8 の利用者もいつ現状に戻るか検討がつかない状況である。

中心市街地活性化への取組については、商店街と連携し、各種イベント等への支援や指定管理者による独自事業の実施など、中心市街地への集客や商店街への回遊性の向上を図っている。

また、令和元年度は、各種表示看板等が劣化している箇所の新規取替を実施し、利用者の安全で快適な利用環境の保持に努めており、利用者が快適かつ安全に利用できるような対応を行ったことが評価できる。

施設の管理運営については、おおむね適正に管理・運営されていると判断される。

【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》

今後も引き続き夜間以外の利用増や月極駐車及び回数券の利用増について取組を行う。

《施設所管課が実施・検討する事項》

市営駐車場の利用促進について、指定管理者と連携して検討する。

新型コロナウイルス感染症の状況によっては、市納付金の調整も踏まえて検討する。

(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

ピット88の管理運営については、周辺駐車場（イベント広場、まちなかパーク、城山公園駐車場、

ハローワーク駐車場等）を一体管理することにより、市民の利便性の向上を図り、イベント時は無料開放するなど、中心市街地活性化の実効性の確保に努めている。

(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）

中心市街地の活性化のため、周辺飲食店舗等への駐車回数券の販売やイベント開催時の無料開放、リナシティかのや利用者への無料時間を設けるなど、駐車場の利用促進や市民サービスの向上に努めている。

② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

24時間営業のため自動精算機を設置しており、問題が生じた際はインターホンでの呼び出しに常時対応する体制をとっている。また、管理人が毎日駐車場内の点検・清掃を行うなど適切な施設管理に努めている。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

駐車回数券出納簿、釣り銭用現金出納簿、月極駐車顧客台帳等の整理、事務や経理については概ね適正に処理されている。

③ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）

安全管理のための監視カメラによる機械警備を実施し、24時間体制において緊急時についても対応できるよう職員研修を行い、警察（中央交番）とも連携をとりながら安全の確保に努めている。

④ 社会性（環境等への配慮）

管理人が駐車場内及び周辺の清掃を毎日実施し、利用者が快適に利用できるよう環境の確保に努めている。

(3)事業収支

① 経済性

ピット88は、約1,200万円の収入で、駐車場運営費のための約480万円を差し引き、約720万円の収益となっている。

また、午後7時から午前零時までの利用料金に上限を設け、利用者の負担軽減を図り、利用者の増加に努めている。

(4)団体の経営状態

① 経営の健全性

令和元年度事業・決算報告から総合的に判断し、健全な経営に努めていると判断する。

また、指定管理者は鹿屋市が株主となっている第3セクターの株式会社であることから、市が株主総会等に出席し、経営状況の把握を行っているところである。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施 設 名	鹿屋市営駐車場ピット 8 8		所 管 課：商工振興課
所 在 地	鹿屋市向江町 1 番 9 号		設置年月日：H17. 12. 20
設 置 目 的	中心市街地に駐車場を設置することにより、市民生活の利便性の確保及び中心市街地の活性化に寄与することを目的とする。		
設置の根拠 (法令、条例等)	駐車場法・施行令・施行規則 鹿屋市営駐車場条例・施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	2, 095. 70
		延床面積（㎡）	16. 21
		《有料》利用料金制	
		駐車時間 午前零時～午前 8 時 2 時間につき 100円 午前 8 時～午後 7 時 1 時間につき 100円 午後 7 時～午後零時 3 0 分につき 100円 ※PM7時～AM0時：上限700円（平成28年度より） ただし、午前 8 時～午後 6 時 1 時間無料 リナシティかのかや利用者 さらに 4 時間無料	
		月極駐車 午前 8 時～午後 7 時 1 箇月につき 3500円／台 ※複数契約料金 10台～15台まで 3400円／台 15台～20台まで 3300円／台 21台～25台まで 3200円／台 26台～30台まで 3100円／台 31台～35台まで 3000円／台 36台～40台まで 2900円／台	
	事業概要	（１）市営駐車場の利用の許可に関すること。 （２）市営駐車場の利用料金に関すること。 （３）市営駐車場の施設及び設備の維持管理に関すること。	

2 経営分析評価指標

①事業収支	△800 千円	④外部委託費比率	3. 6%
②利用料金比率	100. 0%	⑤利用台数あたり管理運営コスト	377. 5円
③人件費比率	20. 7%	⑥利用台数あたり自治体負担コスト	－ 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）
営業日数	3 6 5 日	3 6 5 日
営業時間	2 4 時間	2 4 時間

4 利用実績

項 目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
駐車台数	一般	35,000台	33,987台
	月極 (契約台数/月)	(20台)	1,213台 (4台)
合 計		35,000台	33,987台

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）
駐車場 利用収入	一般駐車	12,700	12,030
	月極駐車		
	回数券		
	計	12,700	12,030
自主事業収入			
指定管理料			
その他収入			
収入計（A）		12,700	12,030
人件費		2,515	2,657
消耗品費			
修繕費		225	0
印刷製本費			
通信運搬費			
施設管理費		1,038	1,472
光熱水費		332	243
委託料		589	458
保険料			
租税		1	0
雑費			
支出計（B）		4,700	4,830
市納付金（C）		8,000	8,000
収支（A）－（B）－（C）		0	△800

※施設管理費に含まれる消耗品費395千円、通信運搬費56千円については、共通で予算計上されているため、指定管理者の実質負担は349千円

(様式 26)

指定管理者自己評価表

令和2年6月4日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋

施 設 名 鹿屋市営駐車場ピット88

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)	◆駐車場機能、利用促進への取り組み 各種表示看板等が劣化している箇所の新規取替を実施し、利用者の安全で快適な利用環境の保持に努めた。 地域イベントである「夏祭り」や「秋まつり」では無料開放を実施するなど地域と一体となった支援・協力を行い利用促進に努めているが、3月度からの落ち込みが大きく、新型コロナウイルス感染症の拡大防止等に伴う利用自粛による減少が見られる。 ◆施設管理等、機能性向上への取り組み 駐車場出入口の照明機器について、水銀灯からLED照明機器に変更し、防犯対策と併せて電気料金の削減に取り組んだ。	

【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。

第 26 号様式 (第 63 条関係)

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	リナシティかのやバス待合所
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号
指定管理者	名 称： <u>株式会社 まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役 新屋 浩一</u> 住 所： <u>鹿屋市新川町600番地</u> 連絡先： <u>0994-41-1033</u>
モニタリングの 実施経過	●月例報告（毎月） ●事業決算の確認 ●現地調査（随時） ●利用状況調査（1 月実施）
担当部課 （問合せ先）	市長公室 地域活力推進課 電話 43-2111 内線 3554

【モニタリングの総合評価】

- 仕様書に基づいて適切な業務が行われている。
- 利用者が快適に過ごせるよう、柔軟な対応が行われている。

【今後の業務改善に向けた考え方】（記載例）

《指定管理者が実施・検討する事項》

《施設所管課が実施・検討する事項》

- バス利用以外の長時間滞在者など、マナーの悪い利用者への対策

(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・大隅の玄関口としてバス利用者が快適に待ち時間を過ごせるよう、管理がされている。	
(2)業務内容	
①機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）	
○リナシティかのや全体を管理しているため、施設内のスタッフ体制が充実しており、迅速に対応できている。	
②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
○適切な管理が実施されており、責任ある運営体制が整っている。	
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
○報告期限も守られており、事務処理も適正に行われている。	
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）	
○安全に関する意識も高く、緊急時の連絡体制も整っている。また、年2回消防訓練も実施されている。	
⑤社会性（環境等への配慮）	
○ごみの分別処分など、環境への配慮を行っている。	
(3)事業収支	
①経済性	
○リナシティかのや全体を一括して管理することで、コスト削減が行われている。	
(4)団体の経営状態	
①経営の健全性	
○株式会社まちづくり鹿屋は、鹿屋市を筆頭株主とする第三セクターの株式会社であり、経営状況については把握している。健全な経営が行われている、	

第 27 号様式（第 63 条関係）

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施 設 名	リナシティかのやバス待合所		所 管 課：地域活力推進課
所 在 地	鹿屋市大手町 1 番 1 号		設置年月日：平成29年 9 月13日
設 置 目 的	鹿屋・大隅の玄関口としての機能拡充のため		
設置の根拠 (法令、条例等)	リナシティかのやバス待合所条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	89.34m ²
		延床面積	89.34m ²
		《有料》 コインロッカー 小 100円 大 200円 《無料》	
	事業概要	(1) 施設の開閉 (2) 貸ロッカーの管理 (3) 遺失物、拾得物の処理、保管	

2 経営分析評価指標

①事業収支	116,577円	④外部委託費比率	0%
②利用料金比率	14.4%	⑤利用者あたり管理運営コスト	4.3円/一人
③人件費比率	0%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	4.4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	365	365
開館時間	5:30～22:00	5:30～22:00
事業開催	0	0

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		
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		84	97
自主事業収入			
指定管理料		530	577
その他収入			
収入計（A）		614	674
事業費			
人件費			
修繕費		40	
通信運搬費			
施設管理費			
印刷製本費			
光熱水費		498	516
委託料		41	
保険料			
租税			
雑費			1
管理費		35	41
支出計（B）		614	558
収支（A）－（B）		0	116

指定管理者自己評価表

令和 2 年 6 月 2 日

指定管理者 株式会社 まちづくり鹿屋

施 設 名 リナシティかのやバス待合所

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)	仕様書の定める業務は①施設の開閉、②貸ロッカーの管理、③遺失物・拾得物の処置・保管の3つの管理業務であるが①については2020年元旦に警備業者との連携不備により開館できない事が1度あったほかは問題なく開閉できた。②は自社で自動延滞利用管理貸ロッカーを購入・設置し、利用者の延滞物の引取りの手間等を除し、人員の配置無しの指定管理上では最大限の市民サービスの提供できたと考える。③は定期的の見回りで大きな遅延・問題等なく完遂できた。	

【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。

【モニタリングの総合評価】

「鹿屋市市民交流センター」は、情報、福祉、健康スポーツ、芸術文化学習、バス待合所の5プラザ及び共通部分の6区分での指定管理が行われている。

その中で、商工振興課が所管する施設の共通部分の管理に関しては、設備機器の運転状況を日々点検するとともに定期点検を行い、予防保全に努め、設備機能の維持と機器の長寿命化に取り組んでいる。

また、指定管理者独自の取組として、学校の社会科見学を積極的に受け入れているほか、窓口の接遇研修などサービスの向上に努めている。

最低賃金の改定による賃金上昇や新型コロナウイルス感染症防止のため、定期的に室内の喚起をしており、空調温度（暖房温度）を通常より上げている。これにより、水道光熱費も全体として上昇している状況である。

なお、人材が定着しない課題もあり、職員の待遇改善も含めて、人材確保を検討している。

- ・適切な施設の管理、運営のため、指定管理者と随時施設状況の確認を行いながら、設備等に問題が生じた場合には速やかに対応ができるよう連携を図る。

(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	
	・一元管理することで、効率的・効果的な管理運営が図られている。
(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）	
	・一元管理することで、施設の統一された機能的な管理運営が図られている。
② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
	・責任ある管理運営が実行できるよう適切な体制を組織している。
③ 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
	・一元管理することで、事務の効率化が図られ適正な事務がなされている。
④ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）	
	・夜間常駐警備により 24 時間体制による施設管理を行っており、安全安心な施設管理に努めている。 ・緊急時等の対応については、マニュアルや緊急連絡網を作成し、防災訓練も定期的を実施するなど、速やかな対応ができるよう努めている。
⑤ 社会性（環境等への配慮）	
	・建物の定期清掃や周辺植栽管理、ごみの分別や節電など、環境に配慮した取り組みを実施している。
(3)事業収支	
① 経済性	
	・光熱費等のランニングコスト軽減の取り組みや、建物設備保守、施設清掃、警備、植栽管理等はリナシティかのかや管理組合（商業施設等を含む全体を管理する組織）と一体的に実施することでコスト削減に努めている。
(4)団体の経営状態	
① 経営の健全性	
	・総合的に判断し、健全な経営に努めていると判断する。 特に、マルチ商法などの利用について、制限を行うなど、健全な施設の利用に努めている。 また、指定管理者は鹿屋市が株主となっている第3セクターの株式会社であることから、市が株主総会等に出席し、経営状況の把握を行っているところである。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施 設 名	鹿屋市市民交流センター 共通（建物・敷地管理）		所 管 課：商工振興課
所 在 地	鹿屋市大手町1番1号	設置年月日：平成19年4月1日	
設 置 目 的	市民の幅広い交流を促進し、市民の社会的かつ文化的な創造活動の推進を図るとともに、総合的なサービスを提供することにより、市民福祉の増進と中心市街地の活性化に寄与することを目的として、鹿屋市市民交流センターを設置する。		
設置の根拠（法令、条例等）	鹿屋市市民交流センター条例・施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡） 交流センター部分 リナシティ全体	8,869.41㎡ 11,534.08㎡
		延床面積（㎡） 交流センター部分 （うち専有床面積） リナシティ全体	10,114.09㎡ （8,663.75㎡） 15,952.63㎡
		《利用料金》 ・プラザごとに設定	
	事業概要	・施設、設備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	10,650 千円	④外部委託費比率	56.7%
②利用料金比率	0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	271.2円
③人件費比率	12.9%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	310.6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）
営業日数	3 6 5 日	3 6 5 日
営業時間	9:00～22:00	9:00～22:00 (12/29～1/3 9:00～17:00)

4 利用実績

項 目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
利用者数	情報プラザ	-	51,333
	芸術文化学習プラザ	-	149,002
	健康スポーツプラザ	-	34,087
	福祉プラザ	-	32,177
	物産コーナー	-	3,636
合 計			270,235

※福祉プラザ利用者数は、情報研修室等、他のプラザを利用して実施した利用者数を除く。

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）
指定管理料	91,648	91,648
その他収入	0	0
収入計（A）	91,648	91,648
事業費		
人件費	8,239	10,156
消耗品費		
修繕費	692	313
印刷製本費		
通信運搬費		
施設管理費	7,500	1,706
光熱水費	27,480	22,585
委託料	40,169	43,753
保険料		
租 税		6,220
雑 費		
支出計（B）	84,080	84,733
収支（A）－（B）	7,568	6,915