

## 令和 2 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>●月例報告（毎月）</li> <li>●事業決算の確認</li> <li>●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</li> <li>●施設現地確認</li> </ul>
担当部課 (問合せ先)	総務部 デジタル推進課 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

新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う利用制限や外出自粛ムードの影響を受け、利用者は前年度より約 2 万 6 千人減と大幅に減少した。

このような制約の中でも、コロナ禍で需要の高まったリモートワークに対応するための Zoom 講座を実施する等、時勢のニーズを捉えた運営を行った。

インターネットコーナーや IT 研修室の機能は、近年のスマホやタブレット端末の普及、Wifi 環境の整備による情報ネットワークの発展により利用者が減少傾向であるため、プログラミング講座や宇宙・天文関連事業を充実させることで、一定の施設利用者を確保した。

## 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。

講座については、密を避けるために「収容率 50%で実施」という制約があったことから抽選により講座受講者を決定した。また、抽選に漏れて受講できなかった人向けにもネット配信で講座内容を無料で見られるようにするなど、利用者に配慮した対応を行った。

## 施設利用者

令和 2 年度 25,218 人 令和元年度 51,333 人

## 苦情件数

令和 2 年度 0 件 令和元年度 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) 感染症対策のため、空気清浄機やサーキュレータを新たに購入し使用するなど、例年にはない対策をとる必要があったが、こまめなオンオフを徹底する等、経費削減に努めた。
- (3) 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

情報プラザ全体としては、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、講座の募集人員やプラネタリウムの収容人数を制限するなど、数々の制約に対応しながら運営しなければならなかったが、全体的な来館者数の減に対し、講座の利用者数は一定数を確保した。

これは、コロナ禍においても利用者の需要を的確に捉えた講座等を企画した結果であり、数々の制約の中でも新しい試みを取り入れるなど、創意工夫した結果であるといえる。

また、今後は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≫

- ・プログラミング教育やICT関連技術の紹介・普及とともに、宇宙・天文関連分野事業の充実を図り、利用者数の維持に努める。
- ・時流をとらえ、ニーズのある講座等を実施し、利用者の増加を図る。

##### ≪施設所管課が実施・検討する事項≫

- ・情報プラザそのものの在り方を含めた仕様見直しや施設リニューアルを検討する。  
(貸し会議室機能等)
- ・利用者のニーズに沿った情報機器更新を順次行う。

<p>(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）</p>
<p>①合目的性・公平性・効果性</p>
<p>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、初めて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。</p>
<p>(2)業務内容</p>
<p>①機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）</p>
<p>プラネタリウムにおいて、これまでの人気キャラクター番組を上映する集客優先の運営を変更し、質の高い映像作品を織り交ぜることにより、密を緩和し、少数でもプラネタリウムファンを増やす方針にするなど、コロナ禍における制約の中でも、利用者数の維持及び将来的な利用者増につなげる努力をする等、施設の運営・改善に取り組んでいる。</p>
<p>②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）</p>
<p>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。</p>
<p>③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）</p>
<p>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」「個人情報の保護に関する方針」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。</p>
<p>④安全性（安全管理・緊急時等の対応）</p>
<p>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。</p>
<p>⑤社会性（環境等への配慮）</p>
<p>「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。</p>

<b>(3)事業収支</b>
①経済性
<p>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。</p> <p>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。</p>
<b>(4)団体の経営状態</b>
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 情報プラザ		所 管 課：デジタル推進課																																																																																				
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 border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設の名称、区分</th> <th colspan="2">利用時間</th> <th rowspan="2">午前 9 時から正午まで</th> <th rowspan="2">正午から午後 5 時まで</th> <th rowspan="2">午後 5 時から午後 10 時まで</th> </tr> <tr> <th>午前 9 時から正午まで</th> <th>正午から午後 5 時まで</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報ホール</td> <td colspan="2">1 時間につき</td> <td></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></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></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></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></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></td> <td>110円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">I T 研修室</td> <td>専用利用</td> <td></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></td> <td>110円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">情報編集室</td> <td>専用利用</td> <td></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></td> <td>110円</td> </tr> <tr> <td>インターネットコーナー</td> <td colspan="4">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></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> </tbody> </table>					施設の名称、区分	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	午前 9 時から正午まで	正午から午後 5 時まで	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
施設の名称、区分	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																																																																																	
	午前 9 時から正午まで	正午から午後 5 時まで																																																																																					
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																																																																																		
<p>備考</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3 大人とは 18 歳以上のもので、高校生以外のものをいう。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>10 設備等使用料は、規則で定める。</li> </ol>																																																																																							
事業概要		<ol style="list-style-type: none"> <li>(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</li> <li>(2) 図書の出借返却に関する業務</li> <li>(3) 貸館事業の実施</li> <li>(4) 施設設備の維持管理</li> </ol>																																																																																					

## 2 経営分析評価指標

① 事業収支	△744,013円	④外部委託費比率	39.9%
② 利用料金比率	7.2%	⑤利用者あたり管理運営コスト	1,323.6円/一人
③ 人件費比率	56.4%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	1,201.2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	341日 (4/21～5/10、12/30～1/3は休館)
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00 (12/29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	3,283
ITキッズコーナー	3,500	944
情報研修室	12,000	4,407
情報ホール	27,000	11,249
その他	9,000	5,335
合計	58,500	25,218

## 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	3,050	2,342
その他料金収入	0	0
自主事業収入	0	0
指定管理料	30,293	30,293
その他収入	0	0
収入計（A）	33,343	32,635
事業費		
人件費	19,250	18,824
修繕費	100	672
通信運搬費		
施設管理費	640	567
印刷製本費		
光熱水費		
委託料	14,640	13,316
保険料		
租税	10	0
雑費		
管理費		
支出計（B）	34,640	33,379
収支（A）－（B）	△1,297	△744

指定管理者自己評価表

令和 3 年 6 月 1 日

指定管理者 株式会社まちづくり鹿屋

施設名 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)	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う利用制限及び利用自粛により、利用者数は大幅に減少した。利用料金についても減収となったが、Zoom無料体験講座やiPadを使用した新味のある講座の開講、映像ホール運営方針の見直しによる年間観覧券の売り上げ増など、コロナ禍における利用促進策を模索し、適切な施設の管理・運営に努めた。	

【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。

## 令和 2 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： <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>0994-35-1005</u>
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。

利用者数及び利用料金については、新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言の発出に伴う屋内施設の閉鎖（4月21日～5月10日）及び台風接近に伴う全施設の閉鎖（9月6日及び7日）に加え、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などの影響により集客が見込まれる大会やイベントなどが激減したために、前年と比較して大幅に減少した。また、健康づくり交流室についても、新型コロナウイルス感染症及び市内に進出した民間ジムの影響により減少となっている。

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AED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利用制限などが考えられる。

施設	令和2年度			平成元年度		
	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	1,006	22,027	2,626,070	1,205	34,087	3,683,300
合計	1,006	22,027	2,626,070	1,205	34,087	3,683,300

○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り組み方）**

○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。

## 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	△1,751,827円	④外部委託費比率	10.1%
②利用料金比率	32.5%	⑤利用者あたり管理運営コスト	445.9円/一人
③人件費比率	81.7%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	193.6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	337日 ※台風接近により9月6日～9月7日の2日間閉館 ※緊急事態宣言を受け、4月21日～5月10日の20日間閉館
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	15,412
	健康づくり交流室	4,632
	シャワー	1,051
	ロッカー	932
	計	22,027
相談件数		
講座参加者数		
合計（利用者数）		22,027

## 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		913
	健康づくり交 流室		695
	交流室回数券		587
	シャワー		8
	ロッカー		98
	空調		146
	かのや健康・ス ポーツクラブ (実績払い)		179
	計	3,488	2,626
自主事業収入			1,157
指定管理料		3,802	4,264
その他収入			23
収入計(A)		7,290	8,070
人件費		6,902	8,029
修繕費		278	374
施設管理費			425
委託料		110	993
租税			1
その他			
支出計(B)		7,290	9,822
収支(A) - (B)		0	△1,752

指定管理者自己評価表

令和 3 年 6 月 1 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2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、同一講座を受講する連帯感や充実感、達成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 2 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（6 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。

本年度は新型コロナウイルスの影響を大きく受け、単年度基準額を大幅に下回った事業がほとんどである。そのような中であっても、自主文化事業では、子供達のための鑑賞、体験事業として「こどもオペラ『ヘンゼルとグレーテル』」や、多くの市民が気軽に楽しめる事業として「リアル謎解きゲーム/みんなのフォトコンテスト」等を開催し、特に子供たちが参加できるイベントについては、コロナ禍において行き場がなくなった子供たちに楽しんでもらえたようである。また、リナシアターの上映では、同様の理由でアニメについては、「ドラえもん」と「鬼滅の刃」においても入場者がかなり増加する現象があった。

また、令和 2 年度は、鹿屋市商店街連合会が「『映画ドラえもん のび太の新恐竜』へ鹿屋市内の小学校一年生全員をご招待」する取り組みを行った。この招待券で 452 名が「ドラえもん」を見に来ており、芸術文化学習プラザが自主的に行った事業ではないが、子供たちに「リナシティかのや」にシアターがあることを広く知らしめることができた取り組みであった。

## (施設利用者数の推移)

	H30	R01	R02
施設利用者数（人）	161,814	149,002	86,576
施設利用件数（件）	4,902	4,705	3,678

## 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。機関紙や広報かのや、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PRしている。なお、コロナ禍において、各事業を実施したことへのクレーム等は一切なかった。貸館についてもコロナ禍の中で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いる。自主文化事業については、コロナ禍のためにとにかく人を呼べるだけ呼べば良いという状況でなく、クラスターが発生した後などは、事業をやることへの批判がないか心配したが、そのような言葉は直接的にも間接的にもなかったとのことである。芸術文化学習プラザの事業は、市民から必要な事業であると認識されており、市民に身近な文化事業を実施する施設として認められていると考えられる。また、ホワイエの売店には「Pay どん」を導入し、その利用も一定数延びており業務の効率化に努めている。今後、更なる利便性の向上を図っていくために予約システムの導入も検討している。

#### 【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 大隅唯一の映画館（リナシアター）や数々の自主文化事業等を効果的に活用し、コロナ禍により遠方に出かけられない市民に対し、リナシティかのやの必要性を再確認してもらう。

##### ≪施設所管課が実施・検討する事項≫

- ・リナシティかのや全体の予約システムの導入検討
- ・リナシアターでの上映本数などをより、運営しやすい条件に変更する。
- ・施設設備等において耐用年数を考慮し、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。
- ・電波法改正に伴う、無線機器の変更（令和4年度必須）

#### (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

- コロナ禍における施設運営であったが、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、コロナ禍における運営に対してのクレームなども受けることなく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。

<p><b>(2)業務内容</b></p>
<p>①機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。令和2年度は令和3年1月17日(日)に「りなかる! Vol.6」を開催予定であったが、コロナ禍により中止となった。しかしながら12月8日のチケット販売開始から中止が決定した12月24日の間に、約150枚のチケットを販売しており、その人気の高さが伺える。</li> <li>○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。</li> </ul>
<p>②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。特にリナシアターについては、これまでの取り組みが配給会社との信用に繋がり、鬼滅の刃の上映が長期間可能になったり、鹿屋市商店街連合会がドラえものの無料チケットを市内全小学1年生に招待(452名来館)するなど、その存在感を出している。</li> <li>○前年度と比較して、社員とパートが減っており、他部署から人を借りて何とか回しているが、今年度、コロナ禍により事業実施数が減ったこともあり、何とか運営できたが、事業実施数減がなければ、かなり厳しかったようであり、人員募集は行っているが、補充が出来ていない。なお、そのために、人件費は減少し収益が上がっている面もある。</li> </ul>
<p>③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
<p>④安全性（安全管理・緊急時等の対応）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○年2回の消防訓練を行っている。</li> <li>○施設設備の法定点検、定期点検も実施されている。</li> <li>○中央監視室での監視のほか、適宜見回りを行っている。</li> </ul>
<p>⑤社会性（環境等への配慮）</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○職員による定期的な清掃作業等も実施している。</li> <li>○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。</li> </ul>
<p><b>(3)事業収支</b></p>
<p>①経済性</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○コロナ禍で、貸し部屋も減り、自主文化事業も減ったが、ミニシアターにおいて、人気の高いアニメを2作品上映でき、特に鬼滅の刃の人気はリナシアター史上最高の収入となり、収支は単年度黒字となっている。</li> <li>○電力供給会社を見直すことで経費削減を図った。</li> </ul>



○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

○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。

## 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	5,044,622円	④外部委託費比率	17.2%
②利用料金比率	10.0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	637.9円/一人
③人件費比率	42.8%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	449.5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	338日
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00 (12/29 9:00～17:00)
事業開催	9 事業 観客数 3,573 人 15 本 鑑賞者数 11,000 人 30 講座 受講者数 500 人	6 事業 観客数 1,605 人 9 本 鑑賞者数 12,465 人 25 講座 受講者数 253 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	126
	リハーサル室	357
	練習室	693
	楽屋 1	69
	楽屋 2	64
	楽屋 3	62

	くつろぎコーナー1		24
	くつろぎコーナー2		39
	ギャラリー		142
	アトリエ（絵画）		84
	アトリエ（工芸）		120
	研修室1		274
	研修室2		363
	研修室3		223
	茶室		40
	和室		67
	調理室		98
	ミニシアター		338
	フリールーム		397
	団体活動室		98
	ホワイエ		
	計		3,678
施設利用 人数	ホール		10,092
	リハーサル室		3,904
	練習室		5,544
	楽屋1		815
	楽屋2		1,547
	楽屋3		1,515
	くつろぎコーナー1		279
	くつろぎコーナー2		533
	ギャラリー		5,958
	アトリエ（絵画）		837
	アトリエ（工芸）		2,819
	研修室1		3,717
	研修室2		1,642
	研修室3		1,343
	茶室		257
	和室		317
	調理室		910
	キッズルーム		326
	ミニシアター		12,465
	フリールーム		1,976
	団体活動室		910
	ホワイエ		28,870
	計		86,576
	講座参加者数		

## 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	9,325	6,042	
その他料金収入	0	0	
指定管理事業収入	13,515	15,315	
指定管理料	38,392	38,913	
その他収入	0	0	
収入計（A）	61,232	60,270	
人件費	30,501	23,654	
修繕費	459	571	
管理費	214	3,104	
文化事業	自主文化事業	9,900	6,879
	学習運営事業	2,200	1,896
	シアター	7,700	9,580
委託料	舞台・機器保守	10,209	9,517
租税（公租公課等）	10	24	
その他	39	0	
支出計（B）	61,232	55,225	
収支（A）－（B）	0	5,045	

指定管理者自己評価表

令和 3 年 6 月 1 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。昨年からの新型コロナウイルス感染症に対する警戒感から、利用件数や利用者数への影響が長期にわたっている。今後も条例・規則に沿った施設の管理及び運営を行っていきけるよう努めたい。開館から14年を迎え、施設や設備に故障など懸念される箇所の修繕を随時行っているが、運営上滞りが出ない程度にしか実施出来ていない。総合的な運営については、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。

令和 2 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： <u>株式会社まちづくり鹿屋</u> 代表者： <u>代表取締役社長 新屋 浩一</u> 住所： <u>鹿屋市新川町 600 番地</u> 連絡先： <u>0994-35-1001</u>
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、職員の接遇研修等も実施している。

**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**

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。

## 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スポーツレクリエーションや憩いの場を提供する		
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 <sup>2</sup> )	
		延床面積 (102 m <sup>2</sup> )	水辺館
		《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	△1,396,602 円	④外部委託費比率	18.7%
②利用料金比率	—	⑤利用者あたり管理運営コスト	175.5 円
③人件費比率	50.3%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	140.1 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	イベント広場	47
	計	47
公園利用人数 (申請のあったものに限る)	イベント広場	8,230
	計	8,230
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		5,038	5,533
その他収入			
収入計（A）		5,038	5,533
事業費			
人件費		2,003	3,488
修繕費		270	173
通信運搬費			
施設管理費			482
印刷製本費			
光熱水費		1,555	1,490
委託料		1,210	1,296
保険料			
租税			
雑費			
管理費			
支出計（B）		5,038	6,929
収支（A）－（B）		0	△1,396

## 指定管理者自己評価表

令和3年6月10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)	<p>◆学習機能、利用促進への取り組み 国土交通省に、水辺館の設備が故障している件で取替をお願いし、大型テレビモニター2台、水槽8台を入替交換による環境教育等への学習機能の向上を図った。今後も利用者や関係機関とも意見交換など連携を図りながら、施設の利用促進につなげたい。 利用人数については、令和元年度末からの新型コロナウイルス感染対策等に伴うイベントの中止や来館者の減少に伴い、減少したまま推移している状況である。</p> <p>◆施設管理等への取り組み 水辺館トイレ内の壁面タイルに、経年劣化と思われる一部剥離が発生したため修繕を実施。また、照明センサー、男子トイレ水栓設備の故障による修繕を実施した。環境整備としては大型プランター等を新規に増設し公園としての季節感の演出に努めた。</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 2 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： <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） <span style="float:right">●事業決算の確認</span> ●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3242）

【モニタリングの総合評価】

令和 2 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影響で、約 4 割減少した。感染拡大防止等に伴う利用自粛により、飲食店等が軒並み影響を受けているため、ピット 8 8 の利用者もいつ原状に戻るか見当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、令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のためイベントは概ね中止となったが、商店街と連携し、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 2 年度は、管理事務所にシロアリ被害が発生したが、速やかに駆除対応を行ったり、LED街灯の増設など、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、リナシティかのか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

新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に利用者が減り、収入も減っているが、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

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。

## 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 88		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	駐車台数 (台) 71
		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 30 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事。 (2) 市営駐車場の利用料金に関する事。 (3) 市営駐車場の施設及び設備の維持管理に関する事。	

### 2 経営分析評価指標

①事業収支	△1,135 千円	④外部委託費比率	9.2%
②利用料金比率	100.0%	⑤利用台数あたり管理運営コスト	315.4円
③人件費比率	44.0%	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	365日	365日
営業時間	24時間	24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	19,195台
	月極 (契約台数/月)	(20台)	1,472台 (5台)
合 計		35,000台	20,667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	5,384
	月極駐車		
	回数券		
	計	12,700	5,384
自主事業収入			
指定管理料			
その他収入			
収入計（A）		12,700	5,384
人件費		2,767	2,871
消耗品費			
修繕費		247	269
印刷製本費			
通信運搬費			
施設管理費		1,142	1,454
光熱水費		365	238
委託料		648	600
保険料			
租税		1	0
間接経費			1,087
支出計（B）		5,170	6,519
市納付金（C）		8,000	0
収支（A）－（B）－（C）		△470	△1,135

(様式 26)

指定管理者自己評価表

令和3年6月10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 駐車場内の白線ラインについて経年剥離が見られたため、全面的に修繕を実施した。併せて、鹿屋市との連携により、新規に障害者用等の駐車施設を1台確保し、その出入口についても改修工事が実施された。また場内にLED街灯1基の増設を実施し、利用者の安全で快適な利用環境の保持に努めた。 利用状況については、令和元年度3月からの利用数の落ち込みが大きく、新型コロナウイルスの感染拡大防止等に伴う利用自粛による減少が続いている状況である。	

【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。

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） ●現地調査（随時） ●事業決算の確認 ●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】**

≪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
- トイレ清掃の回数の見直し
- 清掃（窓ガラス、机）や害虫駆除、空気環境測定（任意）、自動ドアの点検（任意）の検討



**(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**

○毎月実績報告がなされており、年間の実績報告や過去の実績から経営について問題ないと判断する。

## 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	89.34㎡
		延床面積	89.34㎡
		《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	99,786円	④外部委託費比率	0%
②利用料金比率	12.1%	⑤利用者あたり管理運営コスト	7.2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	7.4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	6:00～20:30	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	80
自主事業収入			
指定管理料		530	583
その他収入			
収入計(A)		614	633
事業費			
人件費			
修繕費		40	
通信運搬費			11
施設管理費			
印刷製本費			
光熱水費		498	512
委託料		41	
保険料			
租税			
雑費			1
管理費		35	37
支出計(B)		614	563
収支(A) - (B)		0	100

## 指定管理者自己評価表

令和 3 年 6 月 10 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貸しロッカーの管理、③遺失物、拾得物の処理、保管業務である。全ての業務において、問題なく管理がなされており、緊急性のあるものはすみやかに報告がなされ、月例報告についても遅滞なく報告されており、適切に業務を行っている。	

【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。

## 令和 2 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 共通（建物・敷地管理）
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）
担当部課 （問い合わせ先）	農林商工部商工振興課 電話0994-43-2111（内線3242）

## 【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。

指定管理者独自の取組として、保育園等の施設見学を積極的に受け入れているほか、接遇についても定例ミーティング等で指導を行うなど、サービスの向上に努めている。

また、新型コロナウイルス感染症対策のため、空気清浄機の設置、定期的な室内の換気や空調温度の調整等を実施しているほか、独自に企業診断を行い経営改善に向けて取り組んでいることは評価できる。

## 【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》

- ・今後も引き続き適切な施設管理を行う。
- ・設備に問題が生じた場合に早期対応を図れるよう日常点検に努める。

## 《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・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。

<b>(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）</b>	
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。
<b>(2)業務内容</b>	
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、リナシティかのや全体での防災訓練も定期的実施するなど、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。
<b>(3)事業収支</b>	
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。
<b>(4)団体の経営状態</b>	
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。

## 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	7,925 千円	④外部委託費比率	52.3%
②利用料金比率	0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	541.5円
③人件費比率	11.7%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	592.2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	365日	365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	-	25,218
	芸術文化学習プラザ	-	86,576
	健康スポーツプラザ	-	22,027
	福祉プラザ	-	19,702
	物産コーナー	-	2,650
合 計			156,173

※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	92,488	92,488
その他収入	0	0
収入計 (A)	92,488	92,488
事業費		
人件費	9,063	9,935
消耗品費		
修繕費	761	472
印刷製本費		
通信運搬費		
施設管理費	8,250	2,297
光熱水費	30,228	20,426
委託料	44,186	44,256
保険料		
租 税		7,177
雑 費		
支出計 (B)	92,488	84,563
収支 (A) - (B)	0	7,925



## 指定管理者自己評価表

令和3年6月10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（共通）

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>◆設備管理の取り組み 年間スケジュールに基づく設備管理業務として、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を推進している。</p> <p>修繕改修等については所管課に報告し精査して頂き、適切にトラブル等無く、効果的・効率的な管理業務が出来ている。</p> <p>◆安全管理等への取り組み 夜間常駐警備により24時間体制による施設管理とし安全安心な施設管理に努めた。令和元年度末頃から新型コロナウイルス感染症が流行し始めたことから、清掃・衛生管理については、関係所管課とも連携し、利用者の皆様に安全で快適な環境が提供できるよう、感染防止等に関して引続き徹底した対応で取り組んだ。</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。