

令和 2 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市吾平物産館
所在地	鹿屋市吾平町上名5318番地 4
指定管理者	名称： <u>ごちそう屋</u> 代表者： <u>東 守</u> 住所： <u>鹿屋市下堀町9584</u> 連絡先： <u>0994-40-5558</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 ●事業決算の確認 ●利用者アンケート
担当部課 （問合せ先）	農林商工部ふるさと P R 課 電話0994-31-1121 内線3244

【モニタリングの総合評価】

指定管理開始当初から、新型コロナウイルスによる社会活動自粛の影響を大きく受け、集客が見込めず、経営状況は大変厳しいものとなった。

その中で、臨時休館中には弁当販売のノウハウを活用してドライブスルーで弁当の受け渡しを行ったり、近隣の企業に配達を行うなど売り上げを伸ばす努力が見られたが、一過性のものとなってしまっている現状がある。

また、コロナ禍による来場者の減少からか、新たなレストランメニューの開発及び物産販売などに十分に取り組めていない現状がある。また、基本協定及び業務仕様書に記載のある項目について未実施となっているものがあつた。

【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》

- ・基本協定書及び業務仕様書等の内容について確認し、確実に履行するために取り組む。
- ・事務及び経理の適切な処理を行う。
- ・施設の維持管理向上に努め、利活用を図る。
- ・地場産品を使用した新たなレストランメニューの開発や、地元農産物の販売など、コロナ禍でも集客が見込めるような取組を行う。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・適切な事務及び経理等がなされるよう、定期的な指導・助言を行う。
- ・新たな取組等については積極的な P R を行う。

(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	地域住民や周辺施設の利用者等がランチを目的として訪れている。また、新型コロナ対策として空気清浄機を配置するなど、来場者の安全な利用に心がけている。
(2)業務内容	
① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	物産品等の展示・斡旋・販売に関する業務及び観光物産の案内に関する業務について十分に取り組めていない。 また、レストランについては、弁当屋のノウハウを活用した弁当配達を行ったり、デザートに地場産品のいちごを使用する等の工夫は見られるが、ランチ時間以外の集客が見込めるような取り組みはなされていない。
② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	通常は厨房1名、接客1名で管理。繁忙期等については増員して対応している。
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	一部支払に関する証拠書類等が適切に管理されていない状況がある。
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）	緊急時の組織体制が作成されており、安全管理が整っている。 床の清掃について一部不十分なところが見受けられる（モニタリング後改善された）。
⑤社会性（環境等への配慮）	節電・節水を心がけるなど、環境等に配慮した取り組みが行われている。
(3)事業収支	
① 経済性	経費コストの削減に努めている。
(4)団体の経営状態	
① 経営の健全性	新型コロナによる来館者の減少に伴い、経費の削減に努め、弁当販売などによる収入増を図ったが、市の指定管理料の追加により収入を確保している状況となっている。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市吾平物産館		所管課：ふるさとPR課
所在地	鹿屋市吾平町上名5318番地4		設置年月日：H10.10
設置目的	鹿屋市の農林産物の付加価値を高め、生産及び販売活動と観光の振興に資するため		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市地域特用林産物生産促進型施設条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	2,939.78㎡
		延床面積	388.68㎡
		《有料》	
	《無料》		
事業概要	(1) 本市の観光物産の案内に関する業務 (2) 特産品等の展示・斡旋・販売に関する業務 (3) 物産館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	△289千円	④外部委託費比率	9.0%
② 利用料金比率	60.0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	4,596円/一人
③ 人件費比率	37.1%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	1,945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	4月1日～3月31日	4月6日～3月31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	人
相談件数		
講座参加者数		
合計	人	1,627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			
指定管理料		2,877	3,165
その他収入		11,012	4,025
収入計 (A)		13,889	7,190
事業費			
人件費		6,633	2,778
修繕費		278	306
通信運搬費			
施設管理費			
印刷製本費			
光熱水費		2,400	1,148
委託料		1,165	672
保険料			
租税			
雑費			
管理費		3,413	2,575
支出計 (B)		13,889	7,479
収支 (A) - (B)		0	△289

指定管理者自己評価表

令和 3 年 6 月 9 日

指定管理者 ごちそう屋 代表 東 守

施 設 名 吾平物産館

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)	新型コロナの影響で利用者数は激減し、大変でしたが、利用者を第一に考え、食事の提供・物産の品数を増やし満足度を高めてまいります。さらに、鹿屋市と吾平町と連携し、今まで以上に発展させてまいります。	

【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。