

令和 3 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 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

前年度から引き続き新型コロナウイルスの影響を受け、メインターゲットである低年齢層に感染が拡大したため、令和 3 年度も利用者数は伸び悩んだ。

このような状況においても、従来の人気講座から新たなニーズを掘り起こすための新規講座まで多様な学習機会を提供しながら利用者数の維持・拡大に努め、地域に根ざした情報交流拠点施設として、積極的な事業運営が行われている。

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。

空気清浄機の台数を増やしたり、非接触型体温計の台数を増やしたりして、利用者が安心して利用できる施設の環境づくりに努めている。

定期的な職員研修により資質向上を図ることで、高い専門性を持った職員による指導や気持ちよい接遇に努めている。

施設利用者

令和 3 年度 29,473 人 令和 2 年度 25,218 人

苦情件数

令和 3 年度 0 件 令和 2 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、業務マニユ

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、空気清浄機等の機器を増やす必要があったが、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

新型コロナウイルス感染症による利用制限及び利用自粛による影響を受け、令和2年度に引き続き利用者数は伸び悩んだものの、新たなニーズを開拓するための新規講座を取り入れる等、利用者の維持、拡大につながる取り組みが積極的に行われている。

プラネタリウムや宇宙・天文関連事業、キッズ向け講座など、子どもをメインターゲットとした講座やイベントは例年同様安定的な需要があった。

ICTを取り巻く環境が日々変化中、常に情報収集を行い、創意工夫しながら、地域のICT拠点施設としての役割を担っている。

【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≫

小学校でのプログラミング教育の必修化やDXの急速な進行などに対応した、プログラミング講座の充実やICT関連技術の紹介・普及に努める。

≪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について検討する。
- ・供用開始以来15年が経過しており、情報ネットワーク設備の更新を検討する。

(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

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。

(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）

安定的に需要のある講座の継続に加え、「ユーザー体験」「パソコンで絵を描き缶バッジを作ろう」、「ハロウィン飾り3Dプリンタ実演」教室など、各種の新規講座を積極的に取り入れ、利用者数の維持及び将来的な利用者増につなげる努力がなされている。

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」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。

個人情報については、鍵付きロッカーに保管するとともに、「個人情報の保護に関する方針」のマニュアルに沿った運用を行っている。

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。

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

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"> 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 歳以上のもので、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	<ol style="list-style-type: none"> (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) 図書の出借返却に関する業務 (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	△1,202,084円	④外部委託費比率	38.8%
② 利用料金比率	7.2%	⑤利用者あたり管理運営コスト	1,154.1円/一人
③ 人件費比率	58.8%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	1,033.2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	359日	341日 ※8/26～9/12は感染拡大防止のため、自治体の要請により休館
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00
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	6,000	5,847
ITキッズコーナー	2,000	1,473
情報研修室	12,000	4,522
情報ホール	26,000	13,540
その他	8,000	4,091
合計	54,000	29,473

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	3,245	2,362
その他料金収入	0	0
自主事業収入	0	0
指定管理料	30,106	30,451
その他収入	0	0
収入計（A）	33,351	32,813
事業費		
人件費	18,151	20,007
修繕費	183	0
通信運搬費		0
施設管理費		809
印刷製本費		0
光熱水費		0
委託料	15,017	13,189
保険料		0
租税		10
雑費		0
管理費		0
支出計（B）	33,351	34,015
収支（A）－（B）	0	△1,202

指定管理者自己評価表

令和 4 年 6 月 1 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)	子供向けの一部利用施設が多い情報プラザにおいては、コロナ禍における児童・生徒の施設利用制限や学校等での感染拡大等の影響も少なくなかったが、プログラミング教室や体験型イベント等を通して、可能なかぎり多様な学習機会を提供できるよう努め、利用者数の維持に努めた。休館や事業中止の影響を考慮すると、映像ホール及びプログラミング教室の利用状況はコロナ禍以前の令和元年度と比較して遜色なかったと考える。	

【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 3 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。

施設の利用状況については、新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言（県独自）の発令に伴う施設の閉鎖（8月26日～9月12日）のほか、まん延防止等重点措置適用中などに、新規予約の停止や供用時間の短縮、児童の利用停止等の措置が取られ、利用者数及び利用料金は感染拡大前の水準まで回復しなかった。

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、消防訓練の実施など、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》

- ・総利用者数の増加（新規自主事業の検討）

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・受付手続きの電子化の検討
- ・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

○利用者数及び利用料金については、前年度と比較して増加したものの、新型コロナウイルス感染拡大以前の水準まで回復していない。引き続き、感染防止対策を徹底の上、利用促進の取組みを行っていく必要がある。

施設	令和3年度			令和2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	1,148	22,515	2,757,960	1,006	22,027	2,626,070
合計	1,148	22,515	2,757,960	1,006	22,027	2,626,070

○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）

○月に2回スポーツプラザ全体で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型コロナウイルス感染防止対策の確認等を行っている。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、定期的な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
<p>○健康づくり交流室については、新型コロナウイルス感染拡大の影響はもとより、民間のジムが複数オープンしたことにより利用者が減少し、利用料金の減少も継続している。</p> <p>○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。</p>
(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	△1,209,930円	④外部委託費比率	8.9%
②利用料金比率	33.8%	⑤利用者あたり管理運営コスト	415.9円/一人
③人件費比率	81.6%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	192.4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	359日	341日 ※新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言を受け、8月26日～9月12日の18日間を臨時休館とした。
開館時間	午前9時～午後10時	午前9時～午後10時 ※新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、8月17日～8月25日は、午後8時までの開館とした。
事業開催	<ul style="list-style-type: none"> ・リナバトンスクール 毎週土曜日開催 ・サマープログラム 8月開催 ・ウインタープログラム 12月開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・リナバトンスクール 毎週土曜日開催 ・サマープログラム 8月開催 ・ウインタープログラム 12月開催

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		16,123
	健康づくり交流室		4,746
	シャワー		928
	ロッカー		718
	計		22,515
相談件数			
講座参加者数			
合計(利用者数)			22,515

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		1,015
	健康づくり交 流室		844
	交流室回数券		504
	シャワー		10
	ロッカー		72
	空調		161
	かのや健康・ス ポーツクラブ (実績払い)		152
	計	3,488	2,758
自主事業収入			1,043
指定管理料		3,802	4,333
その他収入			20
収入計(A)		7,290	8,154
人件費		6,902	7,638
修繕費		278	385
施設管理費			507
委託料		110	833
租税			1
その他			0
支出計(B)		7,290	9,364
収支(A) - (B)		0	△1,210

指定管理者自己評価表

令和 4 年 4 月 26 日

指定管理者 (株)まちづくり鹿屋

施 設 名 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)	<p>健康スポーツプラザにおいて、令和3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に運営できたと考えている。新型コロナウイルス感染症対策を昨年と同様に徹底した。感染状況などの状況的な変化もあり、昨年に比べ利用件数や利用者数なども微増した。今後も徹底した感染症対策と仕様書に沿った施設の管理を行っていけるように努めたい。</p> <p>自主事業においては、小中学生の利用が禁止になった期間が長期に及んだ事もあり、自主事業自体が2カ月程度実施できなかつた為、充実感や達成感などは薄かつたと考えている。</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 3 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。

本年度も新型コロナウイルスの影響を大きく受け、施設利用者数等は令和元年度を大幅に下回った事業が多い。それでも、自主文化事業では、日本の伝統芸能にふれる事業として開催した「夏井いつき句会ライブ」では、参加者全員で俳句を作り、優秀作品は会場全員で味わうことができたり、多くの市民が気軽に楽しめる事業として開催した「ゲゲゲの鬼太郎・妖怪寺子屋展」では、大隅や県内の妖怪の話なども含め、大人も子供も満足できる展示となっていた。また、例年開催している「りなかる！ Vol. 6」については、今年はコロナ禍における開催となったが、熱心なファンの遠方からの参加もあった。

一方、リナシアターの上映については、令和 3 年度は、非常に厳しい結果となっている。原因としては、コロナ禍による外出控えに加え、映画業界全体の動向として大ヒットが予想される映画が、コロナ禍により上映を見送られていることや、8 月 26 日（木）～9 月 12 日（日）の休館も影響していると考えられる。

リカレント講座等についても、コロナ禍の影響を大きく受けており、調理を伴う講座を中止にしたり、いつも参加されるような方の受講控えなどがあり、受講者数は大きく減少した。

（施設利用者数の推移）

	R01	R02	R03
施設利用者数（人）	149,002	86,576	79,690
施設利用件数（件）	4,705	3,678	3,714

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。市民へのPRも、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なども活用して行っている。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もなかった。また、キャッシュレス決済の導入や、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、コロナ禍で人を呼べるだけ呼ぶという状況でなく、感染者が増加した時期などは、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（開催の有無を確認する電話は数本あった）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、このようなことから、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、ホワイエの売店に導入した「Pay どん」は、利用回数が一定数延びており利用者の利便性の向上に努めている。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デジタル推進課と市民交流センター全体で検討している。

【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（指導員の育成や把握）
- 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とともに、コロナ禍ではなれた利用者の再取り込みを行う。

≪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
- ・貸館において物販が行える条件の緩和
- ・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。

(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。特に令和3年度は「リナシティか

<p>のやホールご利用の手引書」の作成を行った。</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>○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。</p> <p>○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3年度は、「りなかる!」を実施し、それに連動する形で、まちづくり鹿屋の事業として「りなメロ♪」を前日に実施しており、市内に宿泊した方も多数おり、中心市街地の賑わいづくりにも貢献したと考えられる。</p> <p>○講座では郷土料理や日本文化の講座を多く開催する等、地域文化の創造に寄与している。</p>
<p>②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）</p>
<p>○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。特にこのコロナ禍において、施設の利用者やスタッフからのコロナ感染者も全く出ず、十分な感染対策を施し、ほとんどの事業を実施したことは十分な責任性・実効性を備えていると特筆すべきである。</p>
<p>③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）</p>
<p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>④安全性（安全管理・緊急時等の対応）</p>
<p>○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。</p> <p>○年2回の消防訓練を行っている。</p> <p>○施設設備の法定点検、定期点検も実施されている。</p> <p>○中央監視室での監視のほか、適宜見回りを行っている。</p>
<p>⑤社会性（環境等への配慮）</p>
<p>○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。</p> <p>○職員による定期的な清掃作業等も実施している。</p> <p>○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。</p>
<p>(3)事業収支</p>
<p>①経済性</p>
<p>○今年度は、自主文化事業などは予定通り実施しているが、コロナ禍による外出控えなどが影響して参加者が少なく、収入については厳しい部分があり、それに加えて、リナシアターの売り上げが前年比45%と激減していることもあり、最終的な収益も△150万円となっている。</p> <p>○電力供給会社の検討も更新時期には必ず行うようにしている。</p> <p>○節電・空調の節減に取り組んでいる。</p>
<p>(4)団体の経営状態</p>
<p>①経営の健全性</p>
<p>○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。</p>

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	△1,152,803円	④外部委託費比率	14.1%
②利用料金比率	12.2%	⑤利用者あたり管理運営コスト	725.0円/一人
③人件費比率	46.3%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	491.9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
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00
事業開催	9 事業 観客数 3,419 人 15 本 鑑賞者数 11,000 人 30 講座 受講者数 500 人	7 事業 観客数 5,265 人 13 本 鑑賞者数 6,858 人 28 講座 受講者数 369 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	142
	リハーサル室	375
	練習室	696
	楽屋 1	96
	楽屋 2	79
	楽屋 3	67

	くつろぎコーナー1		28
	くつろぎコーナー2		46
	ギャラリー		162
	アトリエ（絵画）		52
	アトリエ（工芸）		123
	研修室1		260
	研修室2		325
	研修室3		228
	茶室		24
	和室		68
	調理室		105
	ミニシアター		333
	フリールーム		401
	団体活動室		104
	ホワイエ		
	計		3714
施設利用 人数	ホール		12,670
	リハーサル室		4,892
	練習室		6,263
	楽屋1		1,029
	楽屋2		1,471
	楽屋3		1,399
	くつろぎコーナー1		302
	くつろぎコーナー2		684
	ギャラリー		7,985
	アトリエ（絵画）		456
	アトリエ（工芸）		984
	研修室1		3,126
	研修室2		1,370
	研修室3		2,269
	茶室		283
	和室		745
	調理室		1,059
	キッズルーム		483
	ミニシアター		6,858
	フリールーム		1,935
	団体活動室		1,053
	ホワイエ		22,374
		計	
講座参加者数			369

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	6,910
その他料金収入		0	0
指定管理事業収入		13,852	10,512
指定管理料		38,964	39,199
その他収入		0	0
収入計（A）		62,141	56,621
人件費		30,888	26,769
修繕費		459	390
管理費		215	2,924
文化事業	自主文化事業	9,900	11,228
	学習運営事業	2,200	1,738
	シアター	7,700	6,517
委託料	舞台・機器保守	10,209	8,172
租税（公租公課等）		10	3
その他		560	33
支出計（B）		62,141	57,774
収支（A）－（B）		0	△1,153

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：代表取締役社長 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） ●事業決算の確認 ●現地調査（6月）1回 ●その他（ ）
担当部課 （問合せ先）	建設部 都市政策課 電話 31-1148 内線 3414

【モニタリングの総合評価】

- 施設使用の許可等は、条例に基づき行っている。
- 事業計画に沿って、接客マナー研修を実施しており、サービスの向上につなげていた。
- 大型プランター等を増設し、市民への憩いの場を提供していた。
- 新型コロナの影響で夏祭り等のイベントが中止となったが、ふれあい橋にイルミネーションを設置し、中心市街地の活性化に取り組んでいた。

【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≫

- 水辺館のさらなる利用促進
- 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≫

- 水辺館のさらなる利用促進
- 施設の修繕や改修を検討
- 高木剪定や伐採等の検討

(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	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）	公園利用者の利用促進のため、施設維持管理を定期的に行い利便性の確保がなされている。また、事業計画に沿って職員の接遇マナー研修も実施している。
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、関係書類も整理され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）	今までの事業実績を生かし、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。また、必要に応じた対策も行われていた。
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	人件費の増加に伴い、収支においてマイナス計上となった。
(4)団体の経営状態	
①経営の健全性	公園施設における事業収支はマイナス計上となったが、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㎡
		延床面積 (㎡)	102㎡
		《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	△1,984,619円	④外部委託費比率	17.3%
②利用料金比率	-	⑤利用者あたり管理運営コスト	818.7円
③人件費比率	49.8%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	602.6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）
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 (申請のあったものに限る)	水辺館	11
	イベント広場	45
	計	56
公園利用人数 (申請のあったものに限る)	水辺館	4,482
	イベント広場	4,700
	計	9,182
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		5,030	5,533
その他収入			
収入計（A）		5,030	5,533
事業費			
人件費		1,995	3,744
修繕費		270	216
通信運搬費			
施設管理費			605
印刷製本費			
光熱水費		1,555	1,648
委託料		1,210	1,304
保険料			
租税			
雑費			
管理費			
支出計（B）		5,030	7,517
収支（A）－（B）		0	△1,984

指定管理者自己評価表

令和 4 年 3 月 3 1 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及びまちなかパーク

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
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)	<p>◆公園機能の向上、利用促進への取り組み 公園の景観向上への取り組みとして、プランター等を増設して年間をとおして公園を花で彩るとともに、季節に合わせて肝属川を活用した鯉のぼり設置やクリスマス時期にはイルミネーションを設置して施設の利用促進に努めた。 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等で来館者は減少している状況である。</p> <p>◆施設の維持管理等 水辺館トイレ内の手洗い・照明センサの修繕、縁石・インターロッキング修繕等の適切な実施により設備機能の維持を図った。</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。

(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。

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。

① 事業収支

② 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。

(3) 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	99,440円	⑥ 外部委託費比率	0%
② 利用料金比率	13.3%	⑤ 利用者あたり管理運営コスト	8.1円/一人
② 人件費比率	0%	⑥ 利用者あたり自治体負担コスト	9.5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	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		93	90
自主事業収入			
指定管理料		649	583
その他収入			
収入計(A)		742	673
事業費			
人件費			
修繕費		110	51
通信運搬費			
施設管理費			
印刷製本費			
光熱水費		547	501
委託料		46	
保険料			
租税			
雑費			
管理費		39	22
支出計(B)		742	574
収支(A) - (B)		0	99

指定管理者自己評価表

令和 4 年 6 月 7 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①「施設の開閉」に関しては問題無②「貸ロッカー管理」に関しては不具合発生時にもすぐ修繕対応を実施③「遺失物・拾得物の処置、保管」に関しては、定期的な見回りを実施し問題無く対応出来たが、拾得物の数が前年の倍となったため、一定期間ある程度の個数を保管後、まとめて警察へ届出対応するように改善。	

【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 3 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） ●現地調査（随時） ●事業決算の確認
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3243）

【モニタリングの総合評価】

駐車利用台数については、前年度と比較して微増だったが、新型コロナウイルス感染拡大前と比較するとまだまだ少ない状況である。

中心市街地活性化への取組については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中心市街地で開催されるイベントは中止が多かったが、駐車場回数券の割引を行うなど、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 3 年度は事務所解体に伴い、警備システムや電源の移設工事を実施し、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。

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。

(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）	<p>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。</p>
② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	<p>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おり、精算機の不具合にも迅速に対応している。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。</p>
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	<p>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。</p>
③ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）	<p>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。</p>
④ 社会性（環境等への配慮）	<p>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。</p>
(3)事業収支	
① 経済性	<p>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。</p>
(4)団体の経営状態	
① 経営の健全性	<p>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。</p>

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	△437 千円	④外部委託費比率	9.6%
②利用料金比率	100.0%	⑤利用台数あたり管理運営コスト	288.9円
③人件費比率	47.5%	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	36,000台	20,557台
	月極 (契約台数/月)		1,019台 (4台)
合 計		36,000台	21,576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	13,970	5,796
	月極駐車		
	回数券		
	計	13,970	5,796
自主事業収入			
指定管理料			
その他収入			
収入計（A）		13,970	5,796
人件費		2,767	2,962
消耗品費			206
修繕費		247	1,009
印刷製本費			
通信運搬費			78
光熱水費		365	255
委託料		648	601
リース		1,018	982
手数料		10	11
保険料		114	100
租税		1	0
減価償却費			28
支出計（B）		5,170	6,232
市納付金（C）		8,000	0
収支（A）－（B）－（C）		800	△436

指定管理者自己評価表

令和 4 年 6 月 8 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)	<p>◆駐車場機能、利用促進への取り組み</p> <p>令和3年度については、鹿屋市営駐車場ピット88の事務所棟老朽化による解体に伴い、警備システムや監視カメラ等を刷新するなど、防犯対策や市民の安全安心な施設利用の向上に取り組んだ。</p> <p>利用状況については、令和元年度3月からの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。</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 3 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3243）

【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。

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、施設に係る経費（光熱水費、清掃・警備業務、建物設備保守等）を一元管理することにより、経費削減を図っている。

令和 3 年度の職員研修として接遇マナーに関する動画を作成し受講させるなど、職員の資質向上及び利用者のサービス向上に努めている。

また、新型コロナウイルス感染症対策のため、市の公共施設の取扱いを順守し、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。

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。

【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。
- ・経年劣化に伴う不具合等に早期対応を図れるよう日常点検に努める。
- ・利用者のサービス向上に向け、今後も接遇マナー等の研修を行う。

《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。

(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、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。
(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）と一体的に実施し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	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	4,656 千円	④外部委託費比率	50.3%
②利用料金比率	0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	604.7円
③人件費比率	11.5%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	636.8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	341日 (休館) 8/26～9/12、12/29～1/3
営業時間	9:00～22:00	9:00～22:00

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	-	29,473
	芸術文化学習プラザ	-	79,690
	健康スポーツプラザ	-	22,515
	福祉プラザ	-	10,703
	物産コーナー	-	2,860
合 計			145,241

※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	10,129
消耗品費	5,390	2,841
修繕費	761	770
印刷製本費	1,320	3
通信運搬費	1,540	880
施設管理費		
光熱水費	30,228	22,664
委託料	44,186	44,171
保険料		
租 税		6,259
雑 費		115
支出計(B)	92,488	87,832
収支(A) - (B)	0	4,656

指定管理者自己評価表

令和 4 年 6 月 8 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に努めた。電気代については、LED 照明器具への交換や消灯による節電を実施していること、また空調管理なども部屋単位での最適な制御による対応とするなど経費の節減に取り組んでいる。</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。