

## 令和 4 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市観光物産総合センター
所在地	鹿屋市西原 3 丁目 11 番 1 号
指定管理者	名称： <u>一般社団法人鹿屋市観光協会</u> 代表者： <u>会長 園田 泰治</u> 住所： <u>鹿屋市西原 3 丁目 11 番 1 号</u> 連絡先： <u>0994-41-7010</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査 ●その他（ご意見ポストの設置） ●事業決算の確認 ●利用者アンケート（実施）
担当部課 （問合せ先）	農林商工部 ふるさと P R 課 電話 31-1121 内線 3245

## 【モニタリングの総合評価】

- ・ コロナ禍前までではないが、昨年度と比較し利用者数及び売上は増加しており、回復の兆しが見えてきている。
- ・ 各種イベントへの出店、E C サイトの運営やふるさと納税返礼品事業者として、売上増加に努めている。
- ・ コロナ禍であっても、本市の観光や物産品等、HP や SNS を利用した情報発信に取り組んでいる。
- ・ 鹿屋市内の高校とコラボした「高校生レストラン」の実施など、地域貢献のための取組を行っている。

## 【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》

- ・ お土産商品としてのパッケージ化、定期的な商品や棚のレイアウト変更、レストランメニューの開発など、利用者が何度でも訪れたいような工夫が必要である。
- ・ E C サイトについては、観光協会ならではの商品の販売（市内事業者商品の組合せなど）を行うなど、市内事業者の商品が売れる仕組みづくりを行う必要がある。
- ・ アンケート等を参考に来館者のニーズを把握し、利用者サービスや利用促進に努める必要がある。
- ・ 経理については、引続き独立した会計処理を行う必要がある。

## 《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・ 施設建設から 30 年以上経過していることから、修繕計画に基づき年次的修繕を行っていく必要がある。
- ・ 関係団体と連携し、鹿屋市観光物産総合センターの周知、啓発に努める必要がある。

**(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**

- ・ 「鹿屋市の観光及び物産の宣伝及び振興に資する」という鹿屋市観光物産総合センターの条例設置目的に沿った運営が行われている。

**(2)業務内容**

**①機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）**

- ・ 隣接する鹿屋航空基地及び鹿屋航空基地史料館のPRを図り、本市の観光振興に取り組んでいる。また、本市の観光物産案内の玄関口として役割を果たしている。

**②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）**

- ・ 鹿屋市観光物産総合センターの条例の規定に従い、適正に運営されている。

**③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）**

- ・ 経理については適正な処理が行われている。

**④安全性（安全管理・緊急時等の対応）**

- ・ 緊急時の組織体制や対応もマニュアル化されており、安全管理も徹底している。

**⑤社会性（環境等への配慮）**

- ・ 施設内外の定期的な清掃や用紙の再利用など、環境へ配慮した施設運営を行っている。

**(3)事業収支**

**①経済性**

- ・ 鹿屋市観光協会は本市の観光振興を図るために組織された公益を目的とする団体であり、指定管理業務の中で特産品販売やレストラン運営を行っていることから、事業収益に反映されにくい部分が多い。

**(4)団体の経営状態**

**①経営の健全性**

- ・ 昨年度と比較し利用者数及び売上は増加しているが、コロナ禍前までの来館者数までは回復しておらず、経営は依然として厳しい状況にある。経費削減に取り組みながら、何とか経営できている状況である。
- ・ 公益を目的とするため健全な運営が図られるよう、経費削減を行いながら、各種イベントへの出店、ECサイトの運営やふるさと納税返礼品事業者として、売上の増加に努めることで、収支のバランスを図る必要がある。

## 施 設 概 要 調 書

## 1 施設の概要

施設名	鹿屋市観光物産総合センター		所管課：ふるさとPR課
所在地	鹿屋市西原3丁目11番1号		設置年月日：H5.3.31
設置目的	鹿屋市の観光及び物産の宣伝及び振興に資するため		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市観光物産総合センター条例 鹿屋市観光物産総合センター条例施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	1299.76㎡
		延床面積	404.00㎡
	事業概要	(1) 鹿屋市の観光物産の総合案内に関する事業 (2) 特産品の展示・斡旋・販売に関する業務 (3) 施設及び設備の維持管理に関する業務	

## 2 経営分析評価指標

①事業収支	▲576千円	④外部委託費比率	0%
②利用料金比率	0%	⑤利用者あたり管理運営コスト	1,031.2円/一人
③人件費比率	31.1%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	129.9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	359日	359日
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00
事業開催	—	—

## 4 利用実績

項目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
貸し室等 利用回数	会議室1		
	会議室2		
	会議室3		
	計		
施設利用 人数	会議室1		
	会議室2		
	会議室3		
	計	50,000人	40,470人
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			
自主事業収入		41,207	35,865
指定管理料		4,876	5,258
その他収入		0	32
収入計 (A)		46,083	41,155
事業費		26,998	23,284
人件費		13,250	12,962
光熱水費		2,030	2,125
修繕費		315	559
管理費		2,240	1,639
委託料		689	259
租税		561	903
支出計 (B)		46,083	41,731
収支 (A) - (B)		0	▲576

指定管理者自己評価表

令和 5 年 5 月 24 日

指定管理者 一般社団法人鹿屋市観光協会

施設名 鹿屋市観光物産総合センター

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	3・②・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	③・2・1
	15 事業収支は妥当であるか	3・②・1

<p>総合評価 (所感)</p>	<p>全般的に適切な運営管理を行った。感染症対策の規制緩和に伴い観光客が増え始め、人員不足の中ではあるが、コロナ前の令和元年度売上には400万円ほど及ばないものの売上回復の兆しが見えてきている。引き続き、協会主催のイベントや魅力ある商品展開等に努め、売上増を目指す。また、各コーディネーターに指導を仰ぎ、SNSからECサイトやツアー販売へ誘客をし、売上向上対策を実施中。</p> <p>人員不足については昨年度に引き続き深刻な状況である。人員がそろっていないため、本来見込めていた売上に満たない事態や、物販イベントへの参加が出来ない事態、業務の負担増といった事態が発生している。一刻も早く人員を確保するため、ハローワークだけでなくその他の媒体での募集や、求人内容や業務内容の見直しを行う。</p> <p>協会の財源確保のためにも今後も引き続き施設利用を希望します。</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。