

平成 26 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名称	リフレッシュビレッジ施設（リフレパークきんたの里）
指定管理者	名 称 ： 株式会社 リフレッシュかなぎ
	代 表 者 ： 代表取締役 岩谷百合雄
	住 所 ： 浜田市金城町七条イ 980 番地 1
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営協定書、事業報告書（年次）、営業状況の報告（月次）、指定管理者へのヒアリング、現地確認等により、別添の「指定管理者モニタリングチェックシート」で適否を検証する方法で実施した。</p> <p>具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。</p>
担当部署 (問合せ先)	部 署 名 ： 金城支所 産業建設課 産業振興係
	電話番号 ： 0855-42-1233
	E-mail ： k-sangyou@city.hamada.shimane.jp

■ モニタリングの総合コメント

当指定管理者は、当施設を運営するため地元有志の出資により設立された法人で、開業当初から管理運営に携わっており、施設の特性を熟知するとともに蓄積されたノウハウをもって管理運営に努めている。特に、食や人的サービスに対し市内外・県外の利用者から、高い評価を得てリピーターも多く、市内でも有数の観光施設となっている。

しかしながら、観光人口の減少、原材料費の高騰など、昨今の社会情勢、観光資源の県内東部への偏り、高速道路の割引率の変更などの影響を受け、ここ数年、利用者数及び売上高とも減少傾向で推移し、対前年度比で利用者数は約 88%、売上高は約 89%となっている。

そのような中であっても、ニーズの把握、サービスの改善や新たなサービスの提供、市内観光施設との相互連携を積極的に行い集客に努めている。

また、老朽化に伴う修繕についても、市との協議後において自発的に実施していることは評価できる。さらには、地元産品の使用、地元業者との取り引きを優先するなど、地元経済への貢献や地元雇用によって定住にもつなげている。

課題としては、集客増による増収と並行して経費節減に向けての対策が求められるが、食材の質の低下、サービスの質の低下など、安易なコストダウンは利用者離れを起し、負のスパイラルの要因となる恐れがある。また、築後 17 年を経過したことによる施設設備の老朽化があげられる。

以上、多くの課題はあるものの、管理運営にあたっては、法令、条例等を遵守し、協定書に基づき適正に執行されており、総合的に判断し「良好」と評価した。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

・集客対策

多彩な宿泊プラン、利用者ニーズを把握したサービスの提供
新たなレストランメニューの提供と“食のまち浜田”への取り組み
市内自治会・町内会などへの入欲割引券の配布による地元利用の拡大
建物内外の修繕・リニューアルによるイメージアップによる集客拡大
地元雇用とサービス人材の育成

・コスト削減

適切な在庫管理と商品ロスの削減
従業員の意識改革と水道料金・電気料金・燃料費の削減
ボイラーの更新、循環システムの導入などによるランニングコストの削減

I 基本的な考え方

① 目的、公平性、効果等への所見

本施設は、都市住民との交流を推進することにより交流人口の拡大、地域雇用の確保、農業をはじめとする地場産業の振興といった地域の活性化を目的に設置された施設として、指定管理者の絶え間ない営業努力により、市外利用者からも親しまれている。現在、観光事業は厳しい状況にあるものの、地元産品の活用、地域人材の雇用、観光振興など、地元産業経済の発展に寄与している。

II 業務内容

① 事業への具体的取組み方について

従業員一人ひとりが、施設の設置目的を十分認識し、利用者満足度を得るためのサービスを提供し、事業計画に沿った施設の管理運営にあたっている。

② 施設の運営体制や組織について

現指定管理者は、当施設を運営する目的で設立された法人として、設置目的を達成するための運営体制が構築されている。また、部門別ごとに最小限の人数（経費）でより大きな効果を生み出すよう努力している。

③ 適切な事務や経理について

条例、法令等の遵守、金銭の授受、保管体制また施設の保守業務に係る記録簿の保管、経営状況に係る税理士監査等、適正な事務処理及び経理が行われている。

④ 安全管理、情報管理、緊急時等の対応について

緊急時対応マニュアルが整備されており、避難訓練の実施、施設や設備の安全点検も適正に実施されている。

特に、緊急事態が発生した場合においても、迅速な対応による利用者の安全への配慮、市への早期連絡など適切な対応が行われている。

⑤ その他業務内容について

市内施設や地域との連携による利用者拡大に積極的に取り組み、観光振興に対し大きく貢献している。また、施設外の環境美化、地域イベントへの協賛など、地域づくりにも積極的に関わっている。

施設概要及び実績報告書

1 施設概要

施設名	リフレッシュビレッジ施設（リフレパークきんたの里）	
所在地	浜田市金城町七条イ 980 番地 1	
開設年月	平成 10 年 4 月	
設置条例	浜田市リフレッシュビレッジ施設条例	
設置目的	温泉入浴や安全で健康的な農畜産物の提供を通して、都市住民との交流を推進することにより、市のイメージアップを図るとともに、都市と農村の共生による農業農村の活性化及び農業その他地場産業の振興に資すること。	
施設の概要	敷地面積	15,122.4 m ²
	延床面積	2,500.96 m ²
	施設内容	レストラン、宿泊施設（定員67人）、温泉入浴施設、ふるさと交流館、売店他、駐車場（90台）
	事業内容	レストラン、宿泊、日帰り入浴など

2 運営実績

項目	H25 実績	H26 計画	H26 実績
開館日数	353 日	353 日	353 日
開館時間	10:00~22:00	10:00~22:00	10:00~22:00

3 利用実績

項目	H25 実績	H26 計画	H26 実績
延べ利用者数	94,764 人	98,000 人	83,834 人
利用料金収入	248,924,125 円	265,000,000 円	221,630,766 円

4 収支実績～損益計算書～（円）

項 目	H25 実績	H26 計画	H26 実績
①売上高	248,924,125	265,000,000	221,630,766
②売上原価	77,345,094	79,048,000	66,727,886
③販売・一般管理費	183,927,426	186,467,000	172,107,454
給料手当	86,073,209	86,800,000	80,362,946
雑給	1,343,789	1,400,000	354,823
旅費交通費	2,088,840	2,000,000	2,040,916
広告宣伝費	2,212,065	3,000,000	2,692,870
温泉使用料	210,418	209,000	205,237
支払手数料	1,466,383	1,585,000	1,514,316
車両関連経費	5,673,460	5,300,000	4,246,836
印刷製本費	1,012,284	1,500,000	931,122
サービス用品費	1,085,142	1,200,000	1,073,699
役員報酬	3,600,000	3,600,000	3,240,000
法定福利費	10,521,871	10,590,000	9,660,659
福利厚生費	1,814,164	2,128,000	1,415,500
減価償却費	839,810	264,000	1,056,058
地代家賃	7,628,569	7,619,000	7,416,662
修繕費	2,702,232	2,000,000	2,139,937
事務用消耗品費	572,679	580,000	557,624
通信費	734,241	650,000	746,039
光熱水費	18,978,758	20,200,000	18,716,296
租税公課	263,640	223,000	113,500
寄付金	30,000	20,000	17,214
接待交際費	154,885	100,000	202,615
保険料	719,420	800,000	784,490
備品・消耗品費	6,111,952	6,000,000	5,530,129
燃料費	11,086,717	12,000,000	10,990,700
リース料	5,247,159	5,500,000	4,629,885
業務委託費	5,514,923	5,800,000	5,545,671
保守管理費	3,776,482	3,400,000	3,531,501
貸倒償却	0	0	1,475
雑費	2,464,334	2,000,000	2,388,734
④営業損益（①-②-③）	▲12,348,395	▲515,000	▲17,204,574
⑤営業外収益	2,510,473	2,063,000	1,775,036
⑥営業外費用	228	0	356
⑦経常損益（④+⑤-⑥）	▲9,838,150	1,548,000	▲15,429,894
⑧特別利益	3,124	0	0
⑨特別損失	29,192	0	81,586
⑩法人税・住民税等	164,893	200,000	208,500
⑪当期純損益（⑦+⑧-⑨-⑩）	▲10,029,111	1,348,000	▲15,719,980