

## 平成 27 年度 指定管理者モニタリングレポート

<b>施設名称</b>	リフレパークきんたの里
<b>指定管理者</b>	<b>名 称</b> : 株式会社リフレッシュかなぎ
	<b>代 表 者</b> : 代表取締役 岩谷 百合雄
	<b>住 所</b> : 浜田市金城町七条イ 980 番地 1
<b>モニタリングの実施方針・方法等</b>	<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、実地確認等により、「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ました。</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」を記載しました。</p>
<b>担当部署 (問合せ先)</b>	<b>部 署 名</b> : 金城支所 産業建設課 産業振興係
	<b>電話番号</b> : 0855-42-1233
	<b>E-mail</b> : 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ます。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ます。

しかしながら、観光人口の減少、原材料費の高騰などの社会情勢、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ていましたが、経営改善の努力によって、対前年度比で利用者数は約 101%と増加に転じました。しかしながら、売上高は対前年比約 97.9%となっており、厳しい経営状況が続いています。

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ます。

老朽化に伴う修繕についても、ロビー換気扇の取替やレストランロールスクリーンの設置など市との協議後において自発的に実施しており、改善意欲の高さを評価できます。また、地元産品の使用、地元業者との取引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ます。

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必要となっていますが、食材の質の低下、サービスの質の低下などの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ります。よって、築後 18 年を経過した施設設備の老朽化に伴う修繕に際して、ランニングコスト低減につながる LED 照明化や省エネタイプのエアコンへの更新など平成 27 年度きんたの里改修工事を実施したところです。

こうした利用者増対策、経営状況の改善、おもてなし向上、計画的な施設修繕に引き続き取り組み、安定的な運営が継続できるよう指導しつつ、施設譲渡に向けた協議を行います。

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」と評価しました。

## ■ 今後の業務改善に向けた考え方

おもてなし向上取組み支援事業（地域振興基金事業）を活用するなど、以下の取組み展開による経営改善が計画されています。

### ・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

他の観光施設と連携した集客対策の実施

### ・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ます。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ます。

## 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ます。

### 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ます。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ます。

### 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と判断しました。

### 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ます。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ます。

### 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ます。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ます。

# 施設概要及び実績報告書

## 1 施設概要

<b>施設名</b>	リフレパークきんたの里		
<b>所在地</b>	浜田市金城町七条イ 980 番地 1		
<b>開設年月</b>	平成 10 年 4 月		
<b>設置条例</b>	浜田市リフレッシュビレッジ施設条例		
<b>設置目的</b>	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を図るため。		
<b>施設の概要</b>	<b>敷地面積</b>	15,122.4 m <sup>2</sup>	
	<b>延床面積</b>	2,500.96 m <sup>2</sup>	
	<b>施設内容</b>	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）	
	<b>事業内容</b>	レストラン、宿泊、日帰り入浴など	

## 2 運営実績

項目	H26 実績	H27 計画	H27 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	H26 実績	H27 計画	H27 実績
延べ利用者数	83,834 人	85,000 人	84,702 人
利用料金収入	221,630,766 円	230,000,000	217,055,813

#### 4 収支実績～損益計算書～（円）

項 目	H26 実績	H27 計画	H27 実績
①売上高	221,630,766	230,000,000	217,055,813
②売上原価	66,727,886	69,100,000	66,563,145
③販売・一般管理費	172,107,454	170,625,000	165,287,651
（給料手当）	80,362,946	80,363,000	77,808,497
（雑給）	354,823	355,000	549,743
（旅費交通費）	2,040,916	2,050,000	2,125,656
（広告宣伝費）	2,692,870	3,000,000	2,016,660
（温泉使用料）	205,237	205,000	203,823
（支払手数料）	1,514,316	1,500,000	1,783,453
（車両関連経費）	4,246,836	4,000,000	3,759,931
（印刷製本費）	931,122	930,000	1,178,872
（サービス用品費）	1,073,699	1,100,000	1,259,536
（役員報酬）	3,240,000	2,880,000	2,880,000
（法定福利費）	9,660,659	9,660,000	9,309,157
（福利厚生費）	1,415,500	1,416,000	1,426,771
（減価償却費）	1,056,058	600,000	555,917
（地代家賃）	7,416,662	7,400,000	7,440,737
（修繕費）	2,139,937	2,200,000	1,607,355
（事務用消耗品費）	557,624	500,000	586,411
（通信費）	746,039	750,000	712,166
（水道光熱水費）	18,716,296	19,000,000	18,261,332
（租税公課）	113,500	115,000	104,200
（寄付金）	17,214	17,000	25,000
（接待交際費）	202,615	200,000	104,713
（保険料）	784,490	784,000	803,730
（備品・消耗品費）	5,530,129	5,000,000	5,787,375
（燃料費）	10,990,700	11,000,000	8,804,733
（リース料）	4,629,885	4,600,000	4,293,587
（業務委託費）	5,545,671	5,000,000	5,675,278
（保守管理費）	3,531,501	3,600,000	3,333,041
（貸倒償却）	1,475	0	0
（雑費）	2,388,734	2,400,000	2,889,977
④営業損益（①-②-③）	▲17,204,574	▲9,725,000	▲14,794,983
⑤営業外収益	1,775,036	1,791,000	1,731,796
⑥営業外費用	356	0	1,840
⑦経常損益（④+⑤-⑥）	▲15,429,894	▲7,934,000	▲13,065,027
⑧特別利益	0	0	0
⑨特別損失	81,586	0	25,631
⑩法人税・住民税等	208,500	208,500	208,500
⑪当期純損益（⑦+⑧-⑨-⑩）	▲15,719,980	▲8,142,500	▲13,299,158