

## 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	串間市都井岬観光交流館		
所在地	串間市大字大納42番地3		
指定管理者	名称	株式会社南郷包装	
	代表者	代表取締役 川野 純一	
	住所	宮崎県日南市南郷町谷之口1483番地1	
モニタリングの実施方針・方法等	業務報告書の提出を受け、モニタリングを行った。 また、サービスの質については、運営評価モニター会議にて、適正なサービス提供が行われているかを確認した。		
担当課 (問い合わせ先)	串間市役所 商工観光スポーツランド推進課 観光スポーツランド推進係 (☎0987-55-1126)		

### ■モニタリングの総合コメント

串間市都井岬観光交流館の運営については、都井岬を中心とした串間市の観光の魅力を広く宣伝するとともに、訪れる観光客等に対し、的確な情報及び休憩の場を提供することにより、串間市の観光振興を図り、併せて地域経済の活性化に寄与する取組ができています。

令和2年度は、運営初年度であったが、新型コロナウイルス感染症の全国的な流行を受け、開館後すぐに施設の休館措置や5月の大型連休時の休館、串間市の三大イベントの一つである都井岬火まつりなど大規模な集客が見込まれていたイベントの見送りなど非常に厳しい運営環境にあった。このような状況下であったが、指定管理者においては、利用者サービス向上のため、SNSを積極的に活用した情報発信や串間市都井岬観光交流館でしか食べることのできない地元食材を活用したメニュー作りなど利用者獲得に向けた積極的な運営を実施いただいた。

### ■今後の業務改善に向けた考え方

施設管理については、適正な管理がなされている。都井岬においては、環境的要因により停電等が多発する時期もあるため、これまで同様に機器等の点検・メンテナンスを、日常管理も含め定期的の実施いただきたい。

サービス面については、スタッフ全員が利用者満足度を高めることを意識し、リピーターの創出等、利用者を増加させるようなサービスの提供に努めていただきたい。

集客イベント等については、新型コロナウイルス感染症の流行により見通しが立たず、企画立案など厳しい部分もあるかと思われるが、施設内に事務所を構える野生馬ガイドや観光関連事業者等とのさらなる連携、都井岬でしか体験できない特色ある集客イベント等の実施に努めていただきたい。

飲食等の提供については、独自性のあるメニューの開発を実施いただいている。今後も、さらなる独自商品の開発に努めていただき、都井岬ファンを創出するためにも、さらなる商品の磨き上げに努めていただきたい。

■ 基本的な考え方(施設の性格・目的との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性
施設の設置目的を理解し、施設目的に沿った運営がなされている。また、自主事業においても施設目的に沿った内容の取り組みが行われており、観光の魅力の宣伝や情報発信、休憩の場としての機能を果たしている。

■ 業務内容

・機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)
自主事業としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、大規模な集客が困難な状況にあるが、今後は、令和2年度の実績も考慮し、引き続き積極的な情報発信に努めていただくとともに、さらなる観光客等の獲得に向け、野生馬ガイドとの連携事業や地元食材を生かした魅力ある食を通じた情報発信などターゲットを絞った効果的なイベント等の開催に努めていただきたい。
・責任性・実効性(施設の運営体制や組織)
基本協定書に基づき、適正な管理運営が行われていた。物的施設としても日々維持管理できており、連絡調整会議等において市と指定管理者間の意思疎通も十分なされていた。
・明瞭性・規律性(適正な事務や経理)
経理責任者を配置するなど確実な金銭管理等が行われており、業務報告についても適正になされていた。
・安全性(安全管理、緊急時等の対応)
事故・事件等は特に発生しなかった。設備に不具合等が発生した場合においては、市への報告は迅速に行われていた。
・社会性(環境等への配慮)
指定管理者においては、コロナ禍による換気のため、冷暖房等による消費電力を軽減するためのこまめな窓の開閉に努めるとともに、食品ロスの軽減や環境に配慮した食品容器の導入など環境に配慮した取り組みを行っている。

■ 事業収支

経済性
新型コロナウイルス感染症の全国的な流行期中でも、増益となる効果的・効率的な経営が実施できている。今後についてもさらなる収益増に向け、積極的な情報発信、独自性のある商品の開発、サービスの提供に努めていただきたい。

■ 団体の経営状態

経営の健全性
各種経費削減に努められているが、このことによるサービスの低下については、注意していただきたい。不特定多数の来訪者が見込まれる当施設においては今後も、当面の間は新型コロナウイルス感染症の対応への配慮が必要となるが、さらなる経営の安定化に向け、各数値データを分析し、データに基づく効果的かつ効率的な経営に努めていただきたい。