令和４年度モニタリングシート

【施設名等】

施　　設　　名	大洲市交流促進センター鹿野川荘	位　　置	大洲市肱川町宇和川５８８番地1
指定管理者名	ひじかわ開発株式会社	所管課	肱川支所

【施設の概要】

設置年月日	平成9年4月1日	構　　造	鉄筋コンクリート３階建
設置目的	都市との交流を促進するための拠点施設　市民の健康及び休養施設		
施設機能	１階　風呂・休憩室・小宴会場・レストラン ２階　客室（和室）　　大宴会場 ３階　客室（洋室）		
利用料金等	利用料金については、大洲市交流促進センター条例に規定する範囲内で、市長の承認を得て指定管理者が定める。		
開館・閉館	休館日　なし（メンテナンス日を除く） 開館時間　午前１１時から午後９時（宿泊者：午後３時から利用最終日の午前１０時）		
指定管理業務内容	①鹿野川荘の施設又は設備の利用の許可に関する業務 ②鹿野川荘の維持管理に関する業務 ③鹿野川荘の利用に係る料金の収受に関する業務 ④鹿野川荘野の設置目的を発揮するための事業に関する業務 ⑤上記業務のほか、鹿野川荘の運営に関する事務のうち、市長のみが行うことのできる権限に関する事務を除く		
施設管理体制	ひじかわ開発株式会社職員（正社員8名・臨時パート職員10名）		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
R3年度	2,570人	2,701人	2,570人	2,685人	2,756人	2,945人	
R4年度	3,283人	3,771人	2,119人	2,976人	3,036人	2,391人	
比　較	713人	1,070人	▲451人	291人	280人	▲554人	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
R3年度	3,361人	4,067人	4,063人	4,105人	3,147人	3,260人	38,230人
R4年度	3,218人	3,632人	3,673人	4,054人	3,483人	3,910人	39,546人
比　較	▲143人	▲435人	▲390人	▲51人	336人	650人	1,316人

【指定管理者としての収入・支出（決算）】　　単位：円

収入内訳	収入金額	支出内訳		支出金額
純売上高	107,346,178	管理費	仕入高	33,040,167
雑収入	577,704		人件費	45,772,469
指定管理料	11,529,222		管理経費	57,353,587
休業補償	0		法事税、住民税及び事業税	3,829,390
給付金･助成金	1,392,413		雑損失(営業損失)	-19,150,096
合　　計	120,845,517	合　　計		120,845,517

【サービス向上に向けた取り組み】

R3年度	コロナ過での営業も２年目となった。感染拡大状況が変化していくなかで、お客様の安全を第一に考え、感染拡大防止対策を徹底し、一部宴会や芸能イベントの開催を画策、徐々に営業内容を平常へと戻した。宴会需要は少ない状況であったが、宿泊需要はコロナ対策に係る施策により徐々に回復しており、来ていただいたお客さまへのホスピタリティを優先して営業を行った。
R4年度	コロナ過による一喜一憂の営業状態から中々抜け出すことができない状況が続いたが、感染症対策を徹底しながら、人数制限付きではあるが集客型イベントの開催、小規模な宴会の受注を行うなど、徐々にではあるが業務内容を平常に戻している。 燃料費や原材料のコストが高騰している状況であるが、可能な限りお客様への負担がかからないよう経費節減に努めながら運営を行った。

【利用者からの要望と対応状況】

利用者からの苦情・要望	利用者からの苦情・要望への対応
使い勝手の良いWiFiが整備されていない	鹿野川荘に光回線が整備されたら、館内にWiFiを設置して頂くよう要望を提出し、R5年度には整備される見通しとなった。
枕が良くない	R4年度は予算の都合上、購入できなかったが、R5年度予算で新調することとした。
BS放送が映らない	久下テレビ組合との検討、アンテナの独自設置等検討致しているが、まだ実現していない。予算にもよるが、R5年度内に独自にアンテナを設置出来ればと考えている。

【指定管理者の自己検証】

令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響が残る中での営業となった。
年末までは思うように営業成績を上げることができない状況であったが、テイクアウト事業の増強や旅行支援の利用拡大などを画策したことにより、最終的には前年比として、テイクアウト事業の売上げ28%増、宿泊売上げ63%増となった。
また、鹿野川荘の主要利益である日帰り宴会についても、需要の増加が見え始め、前年比100%増と大幅な伸びになっており、新型コロナウイルス感染症の影響を脱しつつあると感じている。
一方で、売上げが回復しても、新型コロナウイルス感染症の影響により飲食業への就労が嫌忌される中ではスタッフの確保が困難となるため、今後は機械化やDX対応等により人手不足への対応を画策しながら、会社の将来のための人材育成に取り組みたいと考えている。

【施設所管課の検証・評価】

法定点検や報告など、施設管理については概ね良好であり、仕様書等に基づいた管理・運営が行われている。
令和4年度についても新型コロナウイルス感染症の影響が残るなかでの運営となったが、収束に合わせた営業活動（対面）の再開や、各種旅行支援の後押しもあり、各種売上げは戻りつつある状況である。
一方で、近年問題となっている化石燃料の価格高騰に伴う電気料金や各種仕入商品の値上げが運営の大きな課題となっている。サービスの質の確保、及びコスト削減のバランスを取ることが困難な状況であると思われるが運営の改善に向けて頑張っていただきたい。
スタッフの接遇については好評を得ており、利用者アンケートにもその様子が表れている。今後も「おもてなしの心」をもって利用者を一番に考えた運営を行っていただきたい。