

松江市監査委員告示第7号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成24年3月23日付け松江市監査委員告示第3号で公表した松江市財政援助団体等監査の結果に基づき、松江市長から措置等を講じた旨の報告がありましたので、次のとおり公表します。

平成24年6月4日

松江市監査委員 小松原 操

松江市監査委員 児玉 泰州

松江市監査委員 加藤 富章

措 置 報 告 書

監 査 結 果	措 置 状 況
<p>1. 株式会社玉造温泉ゆうゆ (観光施設課)</p> <p>(1) 平成22年度の「玉造温泉ゆ〜ゆ」入浴者数は222,177人で市町村合併以降ほぼ横ばい状態であり、入浴部門での収支は赤字となっている。当年度は温泉売店での朝市の青果物等販売と山陰自動車道サービスエリア売店での土産品販売などの売上げが増加しており、収支全体は前年度に引き続いて当期純利益を計上している。これは顧客ニーズを的確に捉えた商品仕入による販売を行うなど、積極的な営業の成果が表れており評価できるものである。今後とも定期的に経営分析を行い、明確な経営方針を定めて健全経営の継続に努められたい。</p> <p>(2) 「玉造温泉ゆ〜ゆ」2階のレストラン施設は平成23年5月に入店業者が撤退しており、現在は営業休止状態である。玉造温泉街に立地する魅力ある公共施設として、出店者の募集も含め、施設の有効活用策を検討されたい。</p> <p>(3) 「玉造温泉ゆ〜ゆ」施設については開館以来15年が経過しており、近年は当団体が実施すべき修繕箇所が数多く発生し費用も多額となってい</p>	<p>1. 株式会社玉造温泉ゆうゆ</p> <p>(1) 物販部門等については引き続き積極的な展開を図り経費の節減や経営の合理化に努めるとともに、今後とも定期的に経営分析を行い明確な経営方針を定めて健全な事業運営に努めるよう指導しました。</p> <p>(2) 出店者の募集も行うよう指導し、実際におこないましたが、不調に終わっています。今後、施設の有効活用については指定管理者のみでなく行政等も含めて対策を検討いたします。</p> <p>(3) 指定管理者として日常での施設管理の充実を図るとともに中長期の修繕計画を立てて計画的に修繕を実施するよう指導しました。</p>

<p>る。松江市が策定する中長期スパンでの修繕計画を視野に入れ、指定管理者として日常での施設管理の充実を図るとともに計画的な修繕にあたられたい。</p>	
<p>2. 財団法人松江勤労福祉振興協会 (定住雇用推進課)</p> <p>(1) 会計処理においては、貸倒引当金や修繕引当金の計上など、より安全性を考慮した対応を図られたい。</p> <p>(2) 健康クラブ関連の未収金については、裁判で確定した債権であるが、現時点において回収することは困難であることから、貸倒処理など、より適切な経理処理をされるよう対応されたい。</p> <p>(3) 財団の設立目的に沿った事業の一部は、財産の貸付により市で実施されているため、財団自体の事業の実施は希薄になっている状況である。現在、新法人への移行に向けた検討や関係機関等との協議など取り組まれているところであるが、新法人への移行にあたっては、財団として実施する事業内容、資産の有効活用などについて精査の上、市側と十分協議をされ、今後の経営方針や将来のあり方を見据えた対応を図られたい。</p>	<p>2. 財団法人松江勤労福祉振興協会</p> <p>(1) 関係機関と協議の上、指摘事項を含め、適正に対応がなされるものと考えている。</p> <p>(2) 関係機関と協議の上、指摘事項を含め、適正に対応がなされるものと考えている。</p> <p>(3) 新法人への移行にあたり、事業内容や資産の有効活用等について、財団と十分協議を重ね、適切に対応する。</p>
<p>3. 財団法人松江市観光開発公社 (観光施設課)</p> <p>(1) 一般会計及び特別会計において既に、退職給付引当金や修繕引当金を計上されているところであるが、貸倒引当金についても、より安全性を考慮した額を引き当て処理されるなど対応を図られたい。</p> <p>(2) 観光客等の苦情への対応については、現在も努力されているところであるが、窓口対応など職員教育の徹底、お客様の声を収集し情報を共有化できるしくみづくり、HP等での苦情対応に関する情報公開など、より一層、「おもてなしの心」に満ちた対応に努められたい。</p>	<p>3. 財団法人松江市観光開発公社</p> <p>(1) 今後、より安全性を考慮して相応の額を引き当て処理するよう指導しました。</p> <p>(2) 「おもてなしの心」に満ちた対応のため、その後、意見書箱の設置、職員全体研修会の開催など努力しているが、今後とも窓口対応など職員教育の強化、お客様の声を組織的に収集、共有化を図り、またこれを活用するなど、より適切な処遇を行うための施策を実施するよう指導しました。</p>

(3) 遊覧船については、各地で事故が起きているが、安全意識の高揚が最も大切であり、日常業務の中での報告・伝達は言うまでもなく、微細に亘る様々な情報収集のできるしくみを作り、定期的に検証を行い現場へフィードバックさせる「ヒヤリハット事例」の活用を確立させ、安全運航対に万全を期されたい。

(4) 遊覧船事業において、エージェン特扱いの乗船客については、5年前と比べて3万人弱減少している現状がある。今後の事業運営にあたっては、エージェン特ごとの実績など乗船客に関する詳細な数値を把握した上で、月毎の実績について毎月経営会議を実施し、現状分析を行い、集客に向けて具体的な数値目標を設定した営業戦略を立てられたい。同時に顧客ニーズの的確な把握に努め、常に新鮮で魅力のある商品開発につなげられたい。

(3) 安全運航のため、これまで現場からの情報収集、運輸安全委員会等の情報活用、中国運輸局主催の研修会への出席と情報収集などに努力しているが、今後さらに職員指導に努めるとともに日常業務における的確な報告・伝達の徹底を図り、組織的な情報収集と「ヒヤリハット事例」の文書による掲示、閲覧など定期的にフィードバックするなど諸対策を実施するよう指導しました。

(4) 事業運営における営業実績を向上させるため、毎月経営会議を開催し、とりわけ最近のエージェン特扱いの乗船客の現状分析を行い、これに基づく具体的な数値目標を設定した営業戦略を立てて営業展開の強化を図るとともに、継続的に顧客ニーズの把握に努め、新たな商品造成に努力するよう指導しました。