

令和元年度 今治市サイクリングターミナル指定管理者モニタリング結果

審査項目

施設名	今治市サイクリングターミナル
所在地	今治市砂場町2-8-1
指定管理者	名称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団 代表者 理事長 越智 博 住所 今治市別宮町1丁目4番地1
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。
担当部課(問合せ先)	今治市産業部 観光課 TEL : 0898-36-1541 E-mail : kankou@imabari-city.jp

評価内容

課題	指定管理者自己評価	市による評価
総則	<p>A</p> <p>今治市サイクリングターミナルはサイクリングの根強い人気の中、愛媛県側の拠点として利用者の利便性や快適性を追求しながら施設運営を実施してきた。</p> <p>今年度は5月に新天皇が即位され元号が令和に改められ新時代のスタートとなった。5月の大型連休も10連休となり天候にも恵まれターミナルは宿泊、レンタサイクル、レストランと多くの来館者でにぎわった。また、今年は瀬戸内しまなみ海道開通20周年という節目の年となりしまなみ海道沿線では様々なイベントも開催された。</p> <p>一方で2月に中国の武漢で発症した新型コロナウイルス感染症の影響が長期化し、2月以降の宿泊及び研修室のキャンセルが相次いだ。未だ終息の兆しが見えない中、各方面に大きな影響を及ぼしている。</p>	<p>B</p> <p>関係法規や仕様書を理解した上で、施設の設置目的に基づいた管理運営を適切に履行している。</p> <p>しまなみ海道サイクリングロードが「ナショナルサイクルート」として国から指定された令和元年であるが、コロナウイルスによるインバウンド観光客の激減が響き、今後も厳しい状況が続くと予想される。インターネットを活用したアクティビティ等、生活が急激に変化する中、求められるサービスについて検討し、効果的な誘客方法も検討する必要がある。</p> <p>しまなみ海道の自然や、サイクルツーリズム等の体験は、関東、関西や海外向けの強力なツールであり、誘客手段について検討し、今後も利用者の増加に期待したい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>第一期は宿泊団体に関しては例年のリピーター客、スポーツ団体等受注できたものの、個人客の落ち込みが響き対前年比91.8%マイナス247名、使用料徴収対前年比97.0%マイナス279,096円であった。</p> <p>第二期は8月に2つの台風の影響があったものの平日の接近ということもあり、落ち込みはほとんどなくまた8月には東京農大全学応援団今治合宿4泊延べ200名などもあり対前年比103%プラス88名、使用料徴収対前年比104.0%プラス362,007円となった。</p> <p>第三期は宿泊団体の受注が好調に推移し15名以上の団体が14件、延311名あり対前年比101.6%プラス42名、使用料徴収対前年比108%プラス605,369円となった。</p> <p>第四期は2月恒例の愛媛マンダリンパイレーツ今治合宿4泊延125名は受注したものの中国武漢で発生した新型コロナウイルス感染症が大きく影響し2月以降の宿泊予約のキャンセルが相次ぎ2月単月でマイナス157名、3月単月でマイナス447名、対前年比73.2%マイナス622名、使用料徴収対前年比89.3%マイナス653,195円となった。令和元年度合計では、対前年マイナス739名、使用料徴収対前年プラス35,085円となった。</p>	<p>B</p> <p>第一期から第三期について、リピーター団体客の獲得は評価できるが、個人客の落ち込みについて分析し、新規客とリピーターの獲得に努めてほしい。</p> <p>第四期は新型コロナウイルス感染症の影響による落ち込みであるが、今後の「新しい生活」を念頭においた施設整備(インターネット予約システムの利便性の向上や、電子決済の導入等)について検討し、積極的に導入するよう検討いただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>サイクリングターミナルの経理部門の管理運営に関しては事業団で定めたフローチャートに基づき適切に行って参りました。又、年間を通じて資金量に対して計画的な使用を心掛けました。自主事業における収益確保の一環として前年度に引き続き物販販売に力を入れました。季節商品の販売や商品アイテムも増やし収益確保に努めました。又モンベル、クラブツーリズムとの間でサイクリングツアーを企画販売をしガイド料など自主事業収益を確保いたしました。</p>	A	<p>事業収支について整理されており、計画的に運営されています。 自主事業について収益化できています。糸山サイクリングターミナルの特徴を生かしたサイクリングツアーは、レンタサイクルとの相乗効果があり、サイクリング人口の裾野を広げるパッケージとなり、評価できます。 宿泊と組み合わせたサイクリングツアーを何種類か考案していただき、リピーターの獲得に努めていただきたい。</p>
管理運営体制	B	<p>施設の管理運営に係る業務の適切な遂行を行う為責任者を常駐させ必要な対応が取れるよう管理運営を行いました。 接客研修では社会研修として今治市営バリアクリーンの施設見学に2名参加いたしました。</p>	B	<p>災害対応や知識の習得等の研修に努めています。 サービスの提供について、リピーターの獲得を検討していただき、もう一度利用したいと思うようなサービスを磨き上げていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>管理運営業務全般に関しましては、指定管理者業務仕様書を厳守し、施設の適正化かつ効率的な管理運営に努めてまいりました。植栽管理業務におきましては季節ごとの施設内及び周辺の状態をみながら適時に手入れを行い周辺の美化に努めました。 一般客室前芝生広場におきましては年間を通じ雑草刈込を適時実施いたしました。又、海岸側の臨時駐車場の定期的なゴミ拾い、清掃活動を実施いたしました。植栽管理業務契約外の施設周辺の法面の草刈りを実施いたしました。</p>	A	<p>仕様書等に定められた内容に加えて、利用者が快適に利用できるよう心がけて運営できています。 しまなみ海道サイクリングロードの玄関口に位置する施設であるため、今後も施設美化を徹底していただき、サービスの向上と、リピーターの獲得に努めていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>施設のお知らせ、トピックスに関しては、ホームページのお知らせ及びFacebook書き込みによる販促活動を実施いたしました。特にFacebookではレアな情報をほぼ毎日更新し多くのアクセス数を確保いたしました。又宿泊者限定のおもひでサイクリングは参加者より大変好評で参加者を通じて全国への情報発信源となっております。</p>	B	<p>今後も引き続き、最新の情報を得られるようアップデートに努めていただきたい。 インターネットによる予約システムや限定プランの提供、スマートフォンによる電子決済システム、その他サービスを組み合わせた割引プランなど、利用者がログインしやすい環境作りや、施設の特徴を生かしたプラン作成など検討していただきたい。</p>
その他業務	B	<p>駐車場案内表示に関し施設内駐車場が満車の時点で契約駐車場、臨時駐車場への誘導看板を設置しスムーズな誘導を実施いたしました。又、大型連休中や夏休み中の駐車場管理に関して施設内、契約及び臨時駐車場各所の誘導案内員をシルバー人材より増員し的確な誘導を行った結果、利用者より特にクレームはありませんでした。</p>	A	<p>イベント時の駐車場利用について、積極的に協力していただいています。繁忙期の運営体制等については、臨機応変に増員するなど、トラブルが起きないように運営を行っている。</p>
修繕業務	B	<p>年度後半に給水ポンプ等水回りを中心に経年劣化による故障が相次ぎ修理、新規取替を実施した。一方で照明器具安定器、照明自体の不具合も発生し機能不能になった段階で取替を実施しております。</p>	B	<p>施設の維持修繕は、利用者の利便性・安全性・快適性など、施設評価に直接影響を及ぼすことを認識し、適切に対処していると評価できます。 施設の老朽化に伴い修繕費が増加しているが、優先順位を適切に分析するとともに、将来を見据えた修繕計画をお願いしたい。</p>
備品管理業務	B	<p>備品の扱い、管理に於いては、できる限り修理にて継続使用を心掛けました。</p>	B	<p>利用者の利便性、安全性、快適性を損なうことがないように、適切な維持管理を行っている。物品の更新については必要性の検証や費用対効果などの観点から、将来を見据えた備品管理計画をお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	<p>施設内における利用者のニーズに即した各種サイクリング関連商品、お土産等地域色の濃い商品等の販売を行いました。又季節によって販売商品の入れ替えを行いました。それにより安定した売り上げを確保いたしました。しかしながら2月に発生した新型コロナウイルス感染拡大による影響で入客数が大幅に減少した影響で対前年97.0%の結果で終了いたしました。</p>	B	<p>施設の設置目的の範囲内において、利用者サービスの向上と収益化の為、有効活用している。手続きについても適切にされている。</p>
自主事業	B	<p>ツアー催行実績におきましては対前年マイナス3件、金額でマイナス46,617円となりました。おもひでサイクリング参加者今年度305名で対前年マイナス25名ございました。ツアー及びおもひでサイクリング参加者には大変好評をいただいております。昨年より販売のネット限定1泊2食海峡プランの販売実績は145名とプラン定着の傾向が見受けられます。物販におきましては本年度売上2,766,000円対前年比97.0%マイナス85,500円でございます。</p>	B	<p>立地条件と施設の特徴を生かした自主事業が提案されており、サイクリング振興にも寄与している。 プランニングについては、利用者アンケート、口コミ、期間限定の実験的プラン、ターゲット層の絞り込みなど、標本数を増やして磨き上げていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
地域団体との連携	A	今年度は関係諸団体と連携を図り、地域の活性化に努めました。具体的にはしまなみ海道周辺を守り育てる会と連携し、施設東側を中心としたのり面の雑草の刈り取りを適時実施し施設周辺の美化に努めました。又施設周辺道路、臨時駐車場の清掃作業を適時実施いたしました。	A	地域団体と積極的に連携し、観光客を愛媛に呼び込むよう、今後も努めていただきたい。
利用者アンケート	B	アンケート結果での改善要望項目のうち即応可能な案件に関しては対応をいたしました。施設ハード面、備品に関する要望については今治市と協議の上対応いたしました。 要望が多かったTVのサイズが小さい等については湯ノ浦ハイツの閉館に伴い大きいサイズのテレビに移設いたしました。尚、前年度はインフォメーションブックの変更に伴いアンケート回収が激減いたしました。本年度はアンケート用紙が目立つようセッティングした結果多くの回収ができました。	B	利用者ニーズの反映について、可能な範囲で積極的に対応していることは評価できる。今後は、利用者ニーズを満たす為に、どう収益化していくかを検討していただき、リピーターの獲得に努めていただきたい。
事故・苦情	A	フロント窓口やアンケートでの苦情、メールでの苦情に対しては内容如何によって回答、お詫びをいたしました。 苦情に対しては、公共性の強い施設であることを十分認識し利用者の立場に立って真摯に受け止め職員全員で問題点を分析しクレームゼロを目指しました。	A	事故・苦情への誠実な対応は、利用者にとって安心感や信頼感に繋がり、リピーター獲得などの利用促進に繋がるので、継続していただきたい。
指定管理者の経営状態	/		<p>○会計帳簿、貸借対照表及び正味財産増減計算書については、法令及び定款に従い、適正に作成されていると認められた。</p> <p>○指定管理者の経営状況については、財務諸表から割り出した経営分析指標において将来に禍根を残す可能性の高い異常値は無く、指定施設の管理を安定して行う物的能力を有していると認められた。</p>	

総合コメント(市)

指定管理者は、今治市サイクリングターミナル条例及び施行規則並びに業務仕様書に基づき、施設の特性を踏まえた管理運営に努めており、指定管理業務の履行が適切に実施されていると認められる。

また、施設の老朽化に伴う、頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者への安全性・利便性を考慮した取り組みが積極的に実施されていると認められる。指定管理者としては標準以上の水準にあると認められる。

ただし、利用者数など目標数値は達成しているものも昨年度からの利用者は若干ではあるが減少に転じている。レンタサイクルと合わせて利用者数が高水準を保てるよう状況の分析や対応策の見直しも検討すること。

今後は、これまで培ってきた経験と各種データを活かし、当施設の課題や問題点に対して積極的に取り組み、利用者の立場に立った質の高いサービスの提供に努め、更なる利用者の利便性の向上と業務の効率的な運営を期待する。

指定管理者選定審議会による総合評価

B	<p>書類審査、指定管理者による事業説明、現地確認及び質疑応答等により管理運営状況を精査した結果、指定管理者は指定管理業務を適正かつ確実に実施されていると認められた。</p> <p>指定管理者として、自己評価における対前年度比は事件・災害・コロナ禍など不確定要素が大きな影響を与えるが、事業全体を計画的に運営されていると認めます。また、施設のアンケート対応についても積極的に対応していることを評価します。</p> <p>コロナ禍での利用者の増加については、一事業者の努力のみでは難しいが、コロナ禍での感染防止対策を十分に行っており、収束後に備えた受入体制を整えていると見られる。</p>
---	---