

令和2年度 今治市レンタサイクル指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市レンタサイクル（中央・吉海・宮窪・伯方・上浦・大三島）
所在地	今治市砂場町2丁目8番1号ほか
指定管理者	<p>名称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団</p> <p>代表者 理事長 土居 忠博</p> <p>住所 今治市別宮町1丁目4番地1</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>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。</p> <p>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。</p>
担当部課（問合せ先）	<p>今治市産業部観光課</p> <p>TEL：0898-36-1541</p> <p>E-mail：<a href="mailto:kankou@imabari-city.jp">kankou@imabari-city.jp</a></p>

評価内容

課題	指定管理者自己評価	市による評価
総則	<p>B</p> <p>新型コロナウイルスの感染症の蔓延に影響を受けた一年となったため、利用者の利便性・快適性・ホスピタリティを求めるのではなく、いかに不安を取り除き安心・安全を最優先に考え模索しながら運営を行った。この中で4/14から6/18まで営業休止となったが、管理してある全自転車メンテナンス及び洗車を行い、営業再開後の運営に備えた。利用者人数は目標人数の約47%と大きく下回ったが、全ターミナルから感染者が出なかったことは一つの成果であるといえる。</p> <p>今後もFacebookをはじめとするSNSやホームページの活用によりしまなみ海道レンタサイクルをよりいっそう安全快適に楽しんでもらえるように、また自主事業として行っているEバイクレンタルも貸出場所方法等を含めた新たな展開にしたいと考えている。</p>	<p>B</p> <p>関係法令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>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、レンタサイクルの貸出し休止期間を設けたが、その期間に、全台数の点検・洗車等のメンテナンスを行っていたとき、営業の再開に備えていただけたことは、利用者の評価にも繋がった。</p> <p>営業再開後も、新型コロナウイルス対策を徹底いただき、県外利用者が多い施設でありながら感染者等を出さなかったことは評価できる。</p> <p>今後も、施設の設置目的や管理運営の方針について理解を深め、各業務について積極的に取り組んでいきたい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>新型コロナ感染症蔓延に伴い全国的に緊急事態宣言が発令されたため、4/14から6/18の営業休止という措置がとられた。</p> <p>営業休止後には中央レンタサイクルターミナルの新格納庫と今治駅サイクリングターミナルの新設といった利用の増加が見込まれたが新型コロナ感染症の影響が続いた。9月になって近県団体利用の回復の兆しがみられ、10月には始まったGoToトラベルの利用券利用と団体利用の増加で9・10月連続で前年人数を超えた。しかし、12月中旬から新型コロナ感染症の再拡大に伴い個人団体ともキャンセルが出始め、1月は激減したが2月から増え始め3月は前年比約90%戻りつつあった。</p> <p>このような推移により利用者32,204人（みなと含む）前年比60.8%、利用料金41,415,130円（みなと含む）前年比63.5%で終了した。</p> <p>受付から自転車選り・送り出しまで密にならないよう、また衛生管理を心掛けた運営を行った。</p>	<p>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響を受けたなか、第二期後半から第三期にかけて国のGoToトラベルの効果もあり、利用者は回復傾向となった。</p> <p>貸出休止期間中に全レンタサイクルの清掃・メンテナンスを行っていただき、またコロナ感染防止策を徹底していただいたことにより、利用者には安心・安全な屋外アクティビティとしてしまなみ海道サイクリングを提供いただいた。</p> <p>第四期以降は新型コロナウイルス感染症の再拡大により利用状況にも影響が出るなど、不測の事態に対する柔軟な対応及び様々な情勢に応じた効果的な誘客手法を検討しなければならない時代に入ってきた。</p> <p>今後もコロナ禍による「新しい生活様式への転換」が謳われるなか、安心・安全な施設利用及び利用者数の増加に向けて新たな視点により積極的に取り組んでいきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>事務局担当者を中心に顧問契約している税理士事務所の指導・助言を受け、会計処理規定に基づいた財務諸表、会計帳簿、収支予算書及び会計伝票の適切かつ確実な一括処理に務めてまいりました。</p> <p>印鑑押印責任者は処務規定に基づいて任命し、印鑑の保管と使用審査を実施しました。</p> <p>経営状況については毎月、損益計算表に基づいた資料を作成し、月例会議における報告と評価、改善点と改善方法の立案で、健全な経営状況の確保につとめました。</p> <p>昨年からの事業で行ってきたE-BIKEレンタルであるが新たな収入源として見込めるので、自主事業として事業団にて買い取り又はレンタルにて引き続き事業として継続した。</p>	B	<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る。</p> <p>自主事業についても、現在世界的に注目されているE-BIKEのレンタルに取り組んでいただいております。安定的な自主事業収益に繋がっているため、引き続き取り組みを継続していただきたい。</p>
管理運営体制	B	<p>事業計画に基づいた人員配置を実施し、欠員が生じたときは速やかに補充を行うことで施設の運営に支障をきたさないようにしております。</p> <p>管理運営に必要な情報を共有するために毎日ミーティングを行い、不在者には連絡ノートで伝達を行うこととしており、問題点の解決やトラブル防止に役立てております。</p>	B	<p>施設の管理運営を行う上で重要な人員配置や情報共有を適切に行われています。</p> <p>ただし、事業計画書に記載されていたレンタサイクルの安全性等を担保するための自転車安全整備技士の資格取得については、コロナ禍で試験中止となったが、引き続き、当該資格取得に向けて積極的に取り組んでいただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>植栽管理業務については定期的に除草をおこない、輪番にて水やりを実施しました。</p> <p>契約業者による草刈り作業のほか、事業団で独自に適宜草刈り作業を行い環境美化に努めました。</p> <p>防災設備保守点検においては委託業者に確実に実施してもらい、保険の加入も確実に実施し、自転車のTS保険については担当者を決めて全自転車行い安全利用に努めました。</p> <p>市との連携協議についても確実に業務が実施出来るよう努めました。</p>	B	<p>仕様書等に定められている内容に加え、利用者が安心・安全・快適に施設利用できるよう心掛けて運営できているが、一部利用者が立入らない場所の草が放置されていることもあったため、適宜の草刈り及び環境美化に努めていただきたい。</p> <p>しまなみ海道サイクリングの今治市側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、サービスの向上及びリピーター獲得に努めていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>受付業務については利用者・職員ともにわかりやすい料金案内表を作成・説明をし、また利用者に当日の天候や予定の行程に見合った助言をするようにつとめました。</p> <p>また、市と協議のうえ利用者への許可手続きや利用料金の減免を適切に実施しました。</p> <p>注目度の高いマスク取付にはできるだけ協力し、また今治地方観光協会や今治地方旅館ホテル同業組合経由の取材等依頼についても同様に、しまなみ海道レンタサイクルのイメージアップ・利用者増加につながるよう努力しております。</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。</p> <p>また、市等との協議に基づく適切な許可及び使用料の減免手続きについても、遅滞なく努めていただくとともに、利用促進に繋がる取材等への協力も継続して実施していただきたい。</p>
その他業務	A	<p>支配人を事故発生時の対応責任者とし、正規職員を中心に役割分担をし、対応いたしました。</p> <p>支配人不在の折にはその時いる正規職員を中心に現場対応をし、連絡がついたあとは引継ぎを行い対応しました。</p> <p>事故対応・災害対応マニュアルを作成し普段目にするところに配備し、職員が対応しやすくしております。</p> <p>駐車場管理に関しては契約駐車場・臨時駐車場を活用し、繁忙期の利用者の動きに併せて誘導員を配置し、トラブルの未然防止になるようにしました。</p> <p>受動喫煙対策として館内禁煙とし喫煙者には館外所定の場所を設けることでどちらの利用者にも配慮いたしました。</p> <p>個人情報保護に関しては一般財団法人今治勤労福祉事業団個人情報管理規則を遵守し、個人情報の保護・管理につとめました。</p>	B	<p>通常期・繁忙期ともに大きな事故・トラブルなく適切な運用をしていただいた。</p> <p>今後も事故抑制・緊急対応・その他トラブル等、経験を生かしたシミュレーションを行い、利用者満足度の向上に繋がる体制づくりに努めていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	B	<p>以前に比べてスポーツバイクが多くなったことと自転車の経年劣化及び故障が数多くでること修繕費が増大しております。</p> <p>営業休止中には管理してある自転車の洗車のメンテナンスを実施しました。</p> <p>消耗摩耗・補修部品の交換等の修繕はこまめに職員が点検したのち、自己部品交換または業者に修理依頼を行っております。</p> <p>また今年も通常の年次の点検とは別にオーバーホールを実施して大きな部品交換にいたらないようにしております。</p> <p>自転車修繕は安全利用の最優先課題と考えますが、費用の増大は収支を圧迫する原因になりますので出来るだけ軽微な修繕は自前で行いたいと考えています。</p>	B	<p>施設及びレンタサイクルの修繕については、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、特にレンタサイクルについては、整備不良による事故やトラブルはなく適正に業務が履行されている。</p> <p>一方でレンタサイクル修繕は全体収支を圧迫することもあり、軽微な修繕は直営で実施できるよう、自転車安全整備技士等の資格取得を急ぐとともに地元自転車店への修繕依頼に係る基準等を整理いただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>昨年度のEバイクレンタルの状況を踏まえ、自主事業の柱とするため購入を実施した。</p> <p>コロナ禍の中、利用が減らないよう、陳腐化に陥れないよう、少しずつでも車種を選んで買い足し経営の安定化につなげるよう考えています。</p> <p>その他の備品については上浦ターミナルでの経年劣化の電話等の更新、駅前ターミナルでコロナ対策での必要物、次年度指定管理で必要なパソコン等を購入いたしました。今後も必要度合いに応じて進めてまいります。</p>	B	<p>備品の管理について、丁寧に扱い、適正に管理されている。</p> <p>引き続き適正な管理業務を履行するとともに、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	A	<p>自動販売機、物品販売コーナーの設置をはじめとする目的外使用許可につきましては、確実に申請を行い、使用許可をいただいたうえで使用しております。</p> <p>物販での売上はコロナ禍で営業休止、利用者数の減少により落ち込みましたが、今後もレンタサイクル利用者にとって利便性・快適性が得られるような商品を販売してまいります。</p>	B	<p>施設の設置目的の範囲内において、利用者の利便性と自主事業の収益化のため有効活用しており、手続きについても適切に処理されている。</p>
自主事業	B	<p>自主事業の柱であるおもひでサイクリングについては宿泊者（参加者）がコロナ禍のため前年比の2割程度（50名程度）まで落ち込みましたが、参加者からは今年度も大変好評をいただきました。</p> <p>モンベルツアーにおいては催行が0件という結果に終わりましたが、今後もしまなみ海道の魅力を発信するため続けてまいります。</p> <p>E-BIKEの使用料についてはコロナ禍の状況の中、前年比121.7%となり事業収入に大いにプラスとなりました。</p> <p>また利用者の要望が多かったサドルカバーのレンタルですが、7月から開始し、318名95,400円売り上げました。今後もこのような要望を取り入れていきたいと考えています。</p>	B	<p>自主事業で取り組んでいただいているE-BIKEレンタルについては、世界的な人気もあり、E-BIKEを利用することで幅広い層へのアプローチが可能となるため、今後もニーズに応じたサイズ、モデル等の導入を含め積極的に取り組んでいただきたい。</p> <p>なお、サイクリスト向け物販については、新ターミナル完成後、施設利用者の動線の変化に対応できていない商品もあるため、新ターミナル・旧ターミナルで配置する商品を精査いただきたい。</p>
地域団体との連携	B	<p>瀬戸内しまなみリーディング（風のレストラン）とは月1度、情報交換等また新たな取り組みについての協議を行っています。</p> <p>また今治地方観光協会とも各種テレビ収録・取材に際してレンタサイクルの提供をはじめ出演者への安全指導や自転車配送などのサポートをし、しまなみ海道の魅力の発信に協力しています。</p> <p>今治地方観光旅館ホテル同業組合とは誘致されたイベントに人手がない中、人的協力を惜しまず行いました。</p> <p>愛媛県今治支局とはしまなみサイクリング活動を通じて協力体制にあって合同で計画し、しまなみ海道の環境美化や安全確保の情報共有を行っています。</p> <p>株式会社モンベルとは商品の販売が中心となりましたが、フレンドリーツアーにおいては担当者と連絡を取り合い連携をはかっています。</p>	B	<p>地域団体等と積極的な連携及び前例踏襲ではない新たな取り組みも検討しながら、今後も取り組んでいただきたい。</p>
利用者アンケート	B	<p>利用者からの要望が多かったサドルカバーの有料貸出を7月から実施しました。</p> <p>今後も利用者との接客の中で要望に耳を傾けていきたいと考えています。</p>	B	<p>アンケートニーズの反映について、可能な範囲で柔軟に対応している。</p> <p>今後もアンケート徴収手法を検討し、より多くの利用者ニーズに対応していきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事故・苦情	B	<p>利用者からの苦情等につきましては支配人を責任者として対応しております。出発前には各自自転車の動作状態を確認していただき納得の上、利用していただくようにしております。</p> <p>利用中の苦情等については出来る限り速やかにお詫びして回答し、対応するよう心掛けています。</p> <p>公共性の強い施設のため皆で問題を共有し、分析することで再度問題が起こらないようにしています。</p>	B	<p>事故対応について、マニュアルが整備されている。また、苦情への対応については、原因を把握した上で再発防止のチェックマニュアルを職員で共有できている。</p>
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なく、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）	
<p>指定管理者は、今治市レンタサイク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。</p> <p>また、レンタサイクルをはじめ、施設・備品等の頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者の安全性・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。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいのが、施設利用者数など目標数値に達していない状況を踏まえ、アフターコロナに向け、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。</p> <p>今後は、これまで培ってきた経験と各種データ等を生かし、当該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と業務の効率的な運営を期待する。</p>	