

令和2年度 みなと交流センターレンタサイクル指定管理者モニタリング結果

施設名	みなと交流センターレンタサイクル
所在地	今治片原町1丁目100-3
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:kankou@imabari-city.jp</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>当法人はレンタサイクル開業の当初からかわかっており、各ターミナルとの連携等蓄積されたノウハウを基に運営できたと考えています。</p> <p>今後はみなと交流センターレンタサイクルを起点としたモデルコース等のホームページ掲載も視野に入れ利用者増につとめてまいります。</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だき、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るとともに、「みなと」という特性を生かした展開を含めた各業務について積極的に取り組んでいただきたい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>利用状況においてはコロナ禍の影響で利用人数は257人、令和元年比年比24.4% (△795人)、平成30年比26.6% (△708人) で終了した。</p> <p>中央から大三島までのターミナルでの利用人数が26,032人で令和元年比年比50.2% (△25,857人)、平成30年比55.3% (△21,010人) ですのでみなと交流センターレンタサイクルの落ち込みがいかにかひどかったかがわかる結果となった。</p> <p>今後はみなとを拠点としたサイクリングの提案を行い、徐々にでも利用者数の増加に努めてまいります。</p>	<p>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、今治市側のレンタサイクルターミナルの中で、当該ターミナルの利用台数が前年比で最も落ち込んだ結果となった。</p> <p>今後はコロナ禍での「新しい生活様式への転換」及び従来とは異なるお客様の動向の変化等を十分に調査・研究され、「みなと」の機能性を発揮できる新たなプラン等によりアフターコロナに向けて取り組んでいただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>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努めてまいりました。</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、健全な経営状態の確保につとめました。</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>施設の規模、立地、レンタサイクル台数、マンパワー等の問題もあり、当該施設独自の自主事業等を含めた収益事業の実施は難しいと思われるが、みなとの観光案内機能も兼務していることから、引き続き適切な運用を心掛けていただきたい。</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活用しております。</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>引き続き適正な管理運営体制の維持に努めていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>現場の職員の早番遅番でそれぞれ、清掃・日常点検・廃棄物処理を行っています。</p> <p>市と協議が必要な場合や毎日の売上・在庫報告等は中央ターミナルに連絡が入り些細なことでも連絡を取りあっています。</p>	A	<p>テナントであるがゆえに他のターミナルとは異なり施設の管理運営業務は限定的となるが、利用者が安心・安全・快適に施設利用ができるよう心掛けて運営ができています。</p> <p>引き続き、施設周辺のボランティア清掃等を含め、サービスの向上及びびりピーター獲得に努めていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>料金表の設置及びパンフレット補充、また船便・バスの発着と接続等を調べ、利用者の利便性の向上に努めました。</p> <p>早番・遅番の引継ぎを引継ぎノートや口頭で行い、情報共有をしております。</p> <p>また、コロナ禍の中、感染対策で消毒液とパーティションを設けて対応し、職員と利用者双方の安心安全に心掛けました。</p> <p>利用者データについては中央ターミナルにおいて総合的に集計・分析を行い経営判断の材料にしております。</p>	B	<p>仕様書及び業務基準表に従い適切に実施され、サービスの向上に努めている。</p> <p>施設運営についてトラブルはなく、適切に運営されている。</p>
その他業務	A	<p>中央ターミナル支配人を事故及び災害発生時の対応責任者として任命し、事故発生時や災害発生時の対応マニュアルを整備し、職員が対応できるようにしております。</p> <p>中央ターミナルにすべて報告させ、引き継いで対応に漏れないようにしております。</p> <p>レンタサイクルで収集した個人情報外部に漏れないよう細心の注意を配っております。</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>
修繕業務	A	<p>施設としての修繕はありません。</p> <p>自転車については返却時の利用者との会話のなかで要調整箇所を推察し、みなと担当者がチェックの上、業者の調整修理を行っております。</p>	B	<p>車両の整備不良による事故は無く適正に業務が履行されている。</p> <p>修繕費の増加は、利用者の増加と比例状態にあり、今後も修繕費は増加することが予想される。レンタサイクルの維持修繕は、利用者の安全性確保及び評価に直接影響するため、日頃の空気圧管理や変速機調整等の日常点検に努めていただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>自転車返却時にはブレーキ・タイヤ等の摩耗具合を確認し、拭き清掃、注油増し締めを実施しています。</p> <p>摩耗具合が顕著な場合、中央ターミナルに回収を依頼し修理するといった流れで品質管理をおこなっています。</p> <p>事務用備品については必要に応じて購入またはリース契約をおこなってまいります。</p>	B	<p>適切な備品管理を履行されている。</p> <p>引き続き適切な備品管理業務に努めていただきたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	評価外	該当なし。	評価外	—
自主事業	評価外	当該施設独自には行っておりません。	評価外	—
地域団体との連携	評価外	当該施設独自には行っておりません。	評価外	—

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用者アンケート	B	聞き取り調査を行い、みなとターミナル利用者の要望にあわせて車種の在庫調整をおこなっています。要望を分析の上、市に報告し改善につとめたいと考えます。	B	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。 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。
事故・苦情	B	利用者からの事故・苦情に関しては中央ターミナル支配人を責任者としておりますが、今年度はおもだった事故・苦情はお聞きしておりません。 公共性の高い施設ですので事故・苦情に対しては真摯に受け止め対応して参りたいと思います。	B	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。
指定管理者の経営状態			○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。 ○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。	

総合コメント(市)

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。

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。

ただし、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいですが、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に加え、当該施設特性を生かした利用促進策等も検討すること。

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。