

平成30年度 今治市レンタサイクル施設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
所在地	今治市砂場町2丁目8-1
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 越智 博</p> <p>住所 今治市湯ノ浦23番地</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>当法人は今治市サイクリングターミナルのオープン当初から管理運営を担っており、蓄積されたノウハウを基に指定管理業務を遂行できたと考えております。通常の予約利用に加え、「楽天トラベル」「じゃらんネット」の宿泊予約サイトの活用からのレンタサイクルの利用、「モンベルネイチャートラベル」とのフレンドリーツアー企画等の自主事業を通じ、様々な手法で利用客増に努めてまいりました。</p> <p>今後もFacebookをはじめとするSNSやホームページの活用で新たな顧客の獲得に努め、利用者の増加を目指していきたくと考えております。</p>	<p>B</p> <p>関係法規や仕様書を理解したうえで、業務全般にわたり、関係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と評価できる。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、各業務に積極的に取り組んでいただきたい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>平成30年度は逃亡犯事件や西日本豪雨と、様々な外的要因に泣かされた年となりました。いずれも長期的影響を与える要因となり、利用者数の減少に直結するようなものでした。そのような状況下で、団体予約可能台数の上限増やエージェントへの利用の働きかけを通じ、可能な限りの利用者確保に努めて来たと考えております。</p> <p>今後に関しましても、現在までに獲得した利用者データを活用することで利用者獲得の機会ロスを防止するとともに、新たな利用者の獲得による利用実績の向上に努めてまいります。</p>	<p>B</p> <p>平成30年度は、様々な外的要因があり、レンタサイクル利用台数が減少する状況であったが、創意工夫による利用者確保に取り組んでいただけたことは評価できる。引き続き、更なる利用促進に繋がるよう取り組みを加速していただきたい。</p>

<p>事業収支</p>	<p>A</p>	<p>当施設の担当者と本部事務局総務担当者を中心に、顧問契約した税理士事務所の指導・助言を受けながら、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参りました。</p> <p>印鑑押印責任者を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、各月、および四半期ごとに作成された決算書を活用した経営改善プロジェクトチーム会議における報告と評価、改善点と改善方法の立案で、健全な運営状況の確保に努めて参りました。</p> <p>収支面では、モンベルフレンドショップへの登録をはじめとする物販の充実による収益の確保に努め、また、モンベルツアーの開催によるレンタサイクル・宿泊・自主事業収益の獲得を実施いたしました。</p>	<p>A</p>	<p>専門家の指導・意見を徴しながら適切な会計処理及び予算執行に努めていただけたことは評価できる。今後も、インバウンドを含めた利用者増加に繋がるよう、サービスの低下を招くことのない範囲で経費削減に努め、適正な予算執行の継続を期待する。</p>
<p>管理運営体制</p>	<p>B</p>	<p>仕様書に基づいた人員配置を実施し、欠員が生じた場合は速やかに補充を行うことで、施設の管理運営に支障が生じない必要最低限の人員確保を実施いたしました。</p> <p>朝のミーティングを実施することで、管理運営に必要な情報をスタッフ間で共有し、問題点の改善やトラブル防止に努めました。</p> <p>また、施設の設置目的を鑑みて観光案内を業務の一環として行い、今治市内外のパンフレットを外国語の物まで揃えることで様々な国からの利用者に対応できる環境を整備いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>これまでの経験を鑑みた適正な人員配置に加え、朝ミーティングによる意思疎通を図る取り組み等による管理運営体制を構築していただいたことは評価できる。今後も質の高い管理運営を目指し、各業務に取り組んでいただきたい。</p>
<p>管理運営業務</p>	<p>A</p>	<p>施設利用者と従業員が安心して利用できるよう、環境面と衛生面の良好な状態の確保に努めました。清掃や植栽については業務基準書に定められた基準以上に実施しました。</p> <p>保守点検業務を委託している事業者による点検を確実に実行し、即時性のない問題点に関する報告を受ける場も毎月持つよう努めました。</p>	<p>A</p>	<p>適正な管理運営を履行されており、評価できる。安心・安全な施設運営を心掛け、各業務に取り組んでいただけているが、レンタサイクル整備の質の向上については、引き続き取り組みを進めていただきたい。</p>
<p>利用業務</p>	<p>B</p>	<p>利用者にスムーズに対応出来るよう、受付には必ず1名以上の職員を配置し、施設利用と観光について全職員が一定以上の対応ができるよう研修を行いました。利用者、職員がともに理解し易い料金表の作成も行いました。</p> <p>注目度の高いサイクリングへの取材に関しては重点的に対応し、今治地方観光協会や今治地方旅館ホテル業協同組合経由の取材や各種依頼に対しても可能な限り協力することで、施設利用者や観光客の増加に寄与できるよう努めて参りました。</p> <p>利用者データの収集業務についても、独自に活用しているデータ集積ソフトを活用することで地域、利用日数、使用車種等の集計・分析を行い、経営方針決定の指標として活用いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>利用者への対応については、接客業という立場を理解され適切な対応を心掛けていることは評価できる。今後も、利用者が快適に利用できるよう更なる取り組みを期待する。</p>
<p>その他業務</p>	<p>B</p>	<p>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、正規職員を中心とした緊急時の役割分担及び連絡体制の構築を行いました。</p> <p>事故対応、災害対応マニュアルを整備し、職員が熟知するよう努めました。</p> <p>深刻な駐車場不足に関しては造成地の仮活用が可能となり、それによる利用者間トラブルを未然に防止するための誘導員の配置も行い、安心・安全な駐車場利用を可能とするよう努めて参りました。</p> <p>受動喫煙対策として、館内は原則禁煙とし、喫煙者には館外の所定の場所に喫煙所を設けることで、いずれの利用者にも配慮いたしました。</p> <p>個人情報の保護に関しましては、個人情報管理責任者である当事業団事務局長を中心に、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、個人情報を適切に保護・管理いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>事故対応、災害対応マニュアルを作成し、職員に対し熟知され、また、造成地を利用した慢性的な駐車場不足改善に取り組まれたことは評価できる。今後も各業務における取り組みのブラッシュアップを期待する。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	B	<p>外的要因による利用者数の低迷はありましたが、依然としてたくさんのお客が訪れており、自転車の経年劣化、故障が数多く出ることによって修繕費も増加します。この点が収支を圧迫する最大の要因となっておりますが、可能な限りの自主整備とパーツ交換を行い、修繕費の低減に努めて参りました。その結果、年次点検とは別のオーバーホールを大規模に実施しましたが、修繕費実績は前年を下回る金額となりました。</p> <p>今後も、安全性と快適性を確保して良好な設備環境の継続的な提供を図りつつ、維持管理費用の増加に対応するため、市と協議の上で計画的かつ事前予防的な維持修繕を実施して参ります。</p>	B	<p>施設及び自転車の維持修繕は、利用者の利便性・安全性の確保や施設評価に影響を及ぼすことを認識し、スタッフの更なるスキルアップや効率的な修繕に努めていただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>引き続き電動アシスト付き自転車自体とバッテリーの劣化が目立ち、利用者の快適性の低下を招いております。修繕業務同様、継続的な対応が必要となる部分であり、また、費用も高額になるため、市と協議しながら適切に対処して参ります。</p>	B	<p>適切な備品管理を履行されていると評価できる。今後も都度、市との協議を重ねながら適性の備品管理を行っていただきたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	<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、使用許可を確実にいただいたうえで使用しております。</p> <p>特にサイクリングターミナルと中央レンタサイクルターミナルでの物販は合計で4,625,522円を売り上げており、事業団収支に大きく貢献するとともに、増大する修繕費の原資確保にもつながっております。販売する商品はサイクリスト向けの物や今治のお土産になり得るものを中心に扱っております。</p> <p>自動販売機においても、清涼飲料水だけでなく自転車用チューブを販売することで顧客のニーズに応え、さらに話題性の提供でテレビ取材等のターゲットにもなっております。</p>	A	<p>施設の設置目的の範囲内において、利用者の利便性の向上を図るため、諸手続きを含めた適切な業務履行がなされている。</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、毎年のリピート利用のお客がおられるほど定着した目玉企画となっており、年間で330名の利用者のご参加があります。</p> <p>宿泊・レンタサイクル利用・風のレストランの利用・しまなみ海道観光を合わせた「モンベルツアー」では、ターゲット別に「今治～尾道 完走コース」と「今治～大三島 お試しコース」の二つのコースを導入しており、参加者のニーズに合わせた利用が可能となっております。両コースのリピート利用も多く、参加者総数45名、売上745,080円、荒利益232,156円を計上しております。</p>	B	<p>リピーター獲得に向けた自主事業の取り組みは評価できる。今後も、新たな自主事業の取り組みを期待したい。</p>
地域団体との連携	B	<p>今治市としまなみ海道におけるイベントの開催時は、可能な限りの人員の協力をして参りました。等施設が種々のイベントの中心になることも多く、多くの団体・個人の方との交流が図れたと感じております。ここで得られた地域の方々との交流を大切にし、ともに協力して、今後の今治市の観光産業の発展に繋げて参ります。</p>	B	<p>地元団体等との連携した取り組みについては評価できる。今後も広し視点で新たな団体との関係構築及び情報交換による地域交流拡大を期待する。</p>

利用者アンケート	B	引き続き朝風呂の要望が多くあり、7月から9月の間はシャワーのみ開放する対応を取らせていただいております。省エネルギー対策も考えた期間限定の対策でありますので、その点はご理解いただけますようお願いいたします。	B	利用者アンケート結果を踏まえた取り組みの実施は評価できる。今後も継続したアンケート回収に努められ、利用者目線での取り組みを行っていただきたい。
事故・苦情	B	<p>利用者からの苦情・要望に関しては支配人を責任者として対応しております。自転車の故障や改善要望等の発生時は、可能な範囲内で積極的且つ迅速に対処して参りました。窓口での苦情や要望については「まずお詫びする、言い訳はしない」を念頭に丁寧な対応を心掛け、速やかに回答をお伝えしております。</p> <p>公共性の強い施設のため、その点を全職員に意識させて行動するよう指導しております。</p> <p>今後も問題点が発生した際には、その情報を全職員で共有し、反省と分析を行うことで未然に問題を防止する施策を実施して参ります。</p>	B	事故・苦情への対応は、利用者の安心・安全に直結することでもあり、迅速に対処できていると評価できる。今後も、丁寧かつ迅速な対応を心がけていただきたい。
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)	
<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、自転車をはじめ、施設・備品等の修繕業務が適正に実施され、利用者の安全面・衛生面への取り組みが積極的に実施されていることから、指定管理者として標準以上の水準にあると認められる。</p> <p>今後は、より効果的な情報発信や集客に繋がる独創的な自主事業を検討・実施されるなど、利用客の増加に努めるなど、本市を代表する観光施設・資源として利用者に対するより良いサービス提供の環境を整えていただきたい。</p>	