

平成30年度 今治市鈍川せせらぎ交流館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市鈍川せせらぎ交流館
所在地	今治市玉川町鈍川甲218番地1
指定管理者	<p>名 称 株式会社 ありがとうサービス</p> <p>代表者 代表取締役 井本 雅之</p> <p>住 所 愛媛県今治市八町西3丁目6-30</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>電話番号 0898-36-1541</p> <p>Eメール 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>今治市鈍川せせらぎ交流館の管理運営に際しましては、従業員が当施設が公共施設であることを充分理解し、利用者の方々が「公平・公正」に利用だけ利用いただけるよう周知し、健全者、弱者、子供、老人、性別、社会的身分等不当な差別的取り扱いがないように取り組みました。</p>	<p>B</p> <p>業務の履行については、適正と認められる。今後とも、施設の設置目的に沿った管理運営と利用者全体への公平・公正なサービス水準の確保に努めていただきたい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>当該年度は利用人数が減少しておりますが、軽食コーナーの新メニュー追加、メニューボードの導入、物品販売の品揃えアップなどにより少しずつ増加傾向になっております。</p>	<p>B</p> <p>運行バスの廃止等の影響もあり、昨年度と比較すると合計利用者数は減少したが、物品販売面での強化により年度を通して僅かながら増加傾向にあるので、今後は入浴利用面においても利用者を図った運営に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	経費節減に従業員一同努めましたが、初年度は光熱水費の高騰があり利益を出すことができませんでした。次年度以降は初期費用等ないことより少しづつ利益が出せるようにしていけるよう、毎月の帳票をしっかりと管理して最終目標の足湯設置が出来るように無駄な経費など削減して実施していけるようにしていきます。	B	コスト縮減等の工夫にも関わらず、利益に結び付けることができなかったのは残念である。民間の新たな発想により、収支の健全化を図って利用者増に向けた取り組みを実施していただきたい。
管理運営体制	B	障害者雇用に関しては関係機関と連携し、従業員の理解を得て現在1名雇用しています。研修に関しては、毎月衛生管理の研修を実施しています。また子育てファミリー応援ショップに協賛し体制を作っております。従業員の配置については、欠員が出た場合はシフト調整して全員でフォローしております。	B	障がい者雇用や、従業員の教育も行われており、業務は適正に実行されている。管理運営体制も人員面での余裕がないながらもシフト上のフォローがなされているので今後も職員一丸となって管理運営をしていただきたい。
管理運営業務	A	当施設は利用者の方へのサービスや生命・身体及び財産の安全に深く関わっていることから、日々の施設設備の適切な維持管理は施設管理者としての使命と考え、業務仕様書に定められた基準に従い、設備の適切な保守管理に努めました。当施設は今治市民の財産として大切に使用するため、また、利用者の方に快適に施設をご利用いただくため、清掃業務や物販飲食提供業務等その他の管理業務も業務仕様書に定められた基準に従い、適切に履行いたしました。	A	利用者の方への安全で快適なサービス提供を第一に考えた管理運営を実施されている一方で、施設の経過年数に伴う老朽化が進んでいることに伴い、保守管理業務の役割が重要となっている中で大きな事故もなく運営がなされている。今後も適正な運営管理をお願いしたい。
利用業務	B	利用業務に関しましては、利用者の方への「安心・安全」「公平・公正」を念頭に置き、健常者、弱者、子供、老人、性別、社会的身分等不当な差別的取り扱いがないよう徹底し、全ての利用者の方に愛される施設となるよう努めました。また、施設の利用促進を図るため、施設内の売店にて地元産の新鮮魚介類及び農産物の販売、地元旅館組合との連携、さらには、メディアを活用したPR活動等各種の取り組みを積極的に行いました。今後はホームページの作成や自主企画イベントの充実及び誘致活動等の各種活動をこれまで以上に積極的に行い、さらなる利用促進に努めたいと考えます。	B	利用者へのサービス水準は満たされているように思う。これと相まって販売面での創意工夫及び今後のホームページ開設等によって情報提供面を強化し、更なる利用促進に繋げていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	A	利用者の方の「安心・安全」を第一に運営しておりましたが、事件、事故等起きた時には、早急に関係各所（救急車の手配、市への報告、病院、警察等）への連絡を実施することにて、大きな事件事故等は起こっていない状況です。又、万一の時に備え倉庫に置いてあった担架を設置場所を表示して設置し、緊急時に利用できるように改善しました。	A	災害等緊急時の連絡体制において迅速な対応ができるよう備えられている。当年度は対象となるような大きな案件はなかったが今後発生時には市への報告も含め、適正な対応がなされることを期待する。
修繕業務	B	利用者の方にご不便をおかけしないように、軽微な修繕に関しましてはできるだけ迅速に対応するよう努めました。しかし当施設の設備は全体的に古い大規模な設備が多く修理の対応に早急に対応する事が困難なケースもあり、利用者の方にご不便をおかけしたことは反省する点と考えております。	B	施設の経過年数から老朽化が進み、日常的な修繕だけではおさまらないような抜本的改修必要箇所も増えてきている。市、指定管理者間で担当すべき修繕業務を振り分けて協力しながら実施することが必要であり、利用面での支障をなくすように努めていただきたい。
備品管理業務	B	利用者のニーズや利便性及び販売促進を考慮し、必要な備品（券売機等）は積極的に購入しました。	B	適正な備品管理が行われている。利用者の目線でもとらえ、計画的な備品管理を行っていただきたい。
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	利用者の方へのサービス向上のため、自動販売機の設置、マッサージルームのスペースの確保について、行政財産目的外使用許可の手続きを適正に行いました。収入金につきましては、当館の適正な管理運営のための経費に充当しました。	A	申請手続き、運営面において適切な処理がなされており、利用者へのサービス向上が図られている。今後も継続して取り組んでいただきたい。
自主事業	B	利用者の方への感謝の気持ちとサービス向上のため、毎月小規模ながら定期的な自主事業に取り組みました。しかしながら予算との関係もあり小規模にとどまっております。冬至の日のゆず湯と1月2日の初風呂 粗品プレゼントを実施致しました。	B	予算面での許容の範囲ではあるがお客様への感謝プレゼントを行っており、今後もサービス向上に取り組んでいただきたい。
地域団体との連携	A	地元の鈍川温泉組合、玉川サイコー、鈍川活性化協議会との連携することで、地域振興へ微力ながら貢献できたものと考えております。	A	他団体と連携することで地域の活性化に繋げる取り組みをしていることが評価できる。今後も継続して取り組んでいただきたい。

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	利用者からいただいたアンケートの結果に関して、早急に直せる所は直ちに行い、又対応が困難な場合は市に相談しながらより良い店づくりになるようにしてきました。しかしながらアンケートいただいたお客様に対し、実施した改善や対応を知らせるような工夫ができておらず、今後の課題としたいと考えております。	B	アンケートにおける利用者の声に耳を傾け、接客マナー等改善しようとする姿勢がうかがえた。設備の拡張等の要望に対しては予算上の点からすぐに対応できない部分もあるが安全・安心な利用ができるよう、市・指定管理者の協力が必要である。
事故・苦情	B	事故の発生につきましては、消防の防火訓練や避難訓練の実施及び事故発生時の迅速な対応でタンカーの場所の変更など備えておりました。又、事故を未然に防止することも重要と考え、館内の巡回及び湯温管理や食中毒防止の食品衛生研修を実施しました。苦情処理につきましては利用者からいただく苦情を真摯に受け止め、気持ちよく利用していただくため従業員全員が共通認識をもち実施いたしました。	B	日常での訓練実施により、災害発生時における迅速な対応ができるよう備えている。苦情に対しては従業員全体での認識共有で対応にあたっているため今後も継続して対応していただきたい。
指定管理者の経営状態			会計帳簿等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る。指定管理者の経営状況についても事業収支一覧や経営状況分析指標等から判断した限り、指定管理を安定して行う能力を有していると認められる。	

## 総合コメント (市)

指定管理者は、条例等及び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なされていると認められる。利用者の安全・安心を第一に考え、サービスの質の向上、異常発生時への備え、修繕等業務の実施を適宜行っている。施設全体が老朽化している状況下でコスト削減に迫られている中、近年の利用者は減少傾向ではあるが、食品、回数券の販売強化等により収益に若干の増加傾向もみられる。今後も他団体との連携を図り利用者の拡大を図り、鈍川温泉の玄関口としての役割も果たしていただきたい。