

平成30年度今治市玉川龍岡活性化センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市玉川龍岡活性化センター
所在地	今治市玉川龍岡下乙18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 今治市八町西3丁目6番30号</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>農水港湾部農林振興課(玉川支所住民サービス課)</p> <p>TEL: 0898-36-1542 (0898-55-2211 代)</p> <p>E-mail: nourin@imabari-city.jp (tamagawa4@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	A	経営経験のない職員が多く、充分理解できない部分もあるが、できるだけ基本方針に沿った運営に心掛けている。	A	業務の履行は適切です。今後も利用者に対して、施設の設置目的や運営方針について積極的な周知を図ってください。
利用状況	B	小川フレッシュの退店により調理室の利用が無くなった。	B	利用者数が前年度より減少し、また目標も未達成でした。利用者の評価や利用状況等の分析を適切に実施し、利用者のニーズに対応した質の高いサービスの提供に努めてください。
事業収支	A	収支計画に沿った運営に努めた。	A	適正に運営されています。今後も経営状況について分析し、適切な収支計画の立案・実施ができるよう努めてください。
管理運営体制	B	<p>(組織体制)</p> <p>職員7名のローテーションによる効率的な勤務体制で業務を実施するとともに、接客マナーやサービスの向上に配慮しながら運営する事が出来た。</p> <p>(視察研修)</p> <p>兩予・京都の生産者を視察し、減農薬野菜の取り組みなどを視察研修した。</p>	B	適切な人員配置で運営されています。職員研修の実施に当たっては、課題整理を適切に行うことにより、さらなる有効な研修を実施し、その効果の検証も行ってください。
管理運営業務	A	管理業務については、業務仕様書に基づき適切に業務を遂行できた。	A	業務仕様書に基づき、適切に管理されています。会員で実施可能なものについては対応することにより経費節減に努めており、基準以上の業務を実施している点についても評価できます。
利用業務	B	小川フレッシュの退店による餅の売上減少や、大農家さん2名の死去による農産品の品薄、加えて西日本豪雨により4月から7月は大きく売上げが減少した。8月ごろから生産者とのコミュニケーションが深まり出荷数が伸び、それとともに売上げも大きく伸びた。また今治市や玉川サイコー、ふれあい茶屋、フェイスブック、ホームページその他の団体の協力を得て、集客効果を得ることが出来た。	B	市関連イベントへの出店等、利用促進のための積極的な取り組みが評価できます。今後も広報活動及び誘致活動の展開に取り組んでください。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	B	その他業務については、業務仕様書に基づき、概ね一定の水準を満たしている。	B	概ね適正に実施できています。事故・災害対応については、研修等の実施により緊急時の体制に万全を期してください。
修繕業務	B	施設の老朽化や備品の耐用年数経過等に伴う修理が発生した。	B	適正に実施できています。日常点検業務をしっかりと行い、修繕費用の増大を抑制するよう努めてください。
備品管理業務	B	ほとんどの備品が、耐用年数を超過した備品であるが、可能な限り修繕で対応したい。	B	利用者ニーズや状況に応じて、適切に管理されています。新規購入については、計画的な執行をお願いします。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	今治市公有財産事務取扱規則に基づき、適正に事務手続を行うことができました。	A	許可の手続き、収益の処理ともに適正に実施されています。
自主事業	A	自主事業のほとんどを占めているイベントについては、毎年大勢のお客様の参加をいただき、大盛況である。今後もこのイベントを皆さんに協力していただき継続していきたい。	B	実施を見送ったイベントがあり計画していた集客数には届かなかったものの、多くの地域団体と連携し、良好な業務の履行ができています。今後は、新規利用客やリピーターの確保に繋がるような新たなイベントを検討するなど、より積極的に取り組んでください。
地域団体との連携	B	地域団体と各種事業で連携をとり、良好な事業展開を行えた。今後も連携を密に図り、活性化に向け努力したい。	A	地域団体と各種事業で連携した取り組みがなされ、良好な地域づくりが行われています。今後も、積極的な連携をお願いします。
利用者アンケート	B	毎年実施し利用者ニーズに沿ったサービスの向上、品質の向上に努めたい。	B	概ね適正に実施できています。結果の公表にも取り組み、利用者ニーズを反映できるよう、サービスの向上に努めてください。
事故・苦情	A	事故、故障については、その都度最良と思われる解決を心がけている。販売品の苦情については、誠意をもって対応しているが、出来る限り苦情の無いよう職員の指導を行う。	A	苦情等に対しては、適切な対応が評価できます。より一層利用者の信頼感を得られるよう、対応策の公表も含めて、積極的な取り組みをお願いします。
指定管理者の経営状態			決算書類を確認した結果、指定管理者として適正な管理運営が行えると認められました。	

### 総合コメント（市）

指定管理者は、条例、規則及び仕様書に基づき、施設の設置目的や特性を踏まえた管理運営に努めており、指定管理業務は概ね適正に実施されていると認められます。

自主事業については、地域団体と良好な連携を図りながら積極的に取り組んでいる点が評価できますが、施設の利用者数が減少していますので、集客をアップさせるような新たな取り組みを検討し、新規利用客やリピーターの確保に努めてください。

また、利用者ニーズに応えられる物品販売業務を実施することが利用増進に繋がると考えますので、地域の活力や魅力を高めている意欲的な地元団体や生産者等と連携を図り、農産物や特産品等の集荷の拡大に努めてください。

施設や備品の耐用年数経過に伴う修繕業務が多くなっていますが、適切に対処できています。施設の維持管理の不備による事故等を防止するためにも、日常点検を重点的に行い、維持管理体制の強化に努めてください。