

令和元年度 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             | 愛媛県今治市片原町1丁目100番地3  |
| 指定管理者           | 名称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団<br>代表者 理事長 越智 博<br>住所 今治市別宮町1丁目4番地1   |
| モニタリングの実施方針・方法等 | 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。<br>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。 |
| 担当部課(問合せ先)      | 今治市産業部観光課<br>TEL : 0898-36-1541<br>E-mail : kankou@imabari-city.jp  |

評価内容

| 課題   | 指定管理者自己評価 |   | 市による評価 |  |
|------|-----------|---|--------|--|
| 総則   | A         | 当法人は今治市レンタサイク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。「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やクラブツーリズム等のエージェンとコラボした自主事業を通じ、様々な手法で利用客増に努めてまいりました。<br>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利用の促進を図り、更なる利用増に努めて参ります。 | B      | 関係法規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。<br>しまなみ海道サイクリングロードが「ナショナルサイクルルート」として国から指定された令和元年であるが、コロナウイルスによるインバウンド観光客の激減が響き、今後も厳しい状況が続くと予想される。インターネットを活用したアクティビティ等、生活が急激に変化する中、求められるサービスについて検討し、効果的な誘客方法も検討する必要がある。<br>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。 |
| 利用状況 | B         | 昨年度の逃亡犯事件や西日本豪雨等、様々な外的要因による落ち込みからの回復を強く感じる年となりました。<br>みなと交流センターレンタサイクルにおいては前年比109.0%となりましたが、目標台数には届かない結果となりました。<br>今後に関しましては、バス、フェリー等の交通機関利用時の利便性を追求し、更なる利用増に努めて参ります。                                   | B      | 年間利用者数目標1,157人に対して、実績1,052人と目標には届かなかったものの、前年比109%と増加傾向にある。施設単独の集客力は弱いですが、レンタサイクル全体の集客力の上昇によって、比例的に増加していると思われる。<br>航路を活用したコンテンツ等、しまなみの強みを生かしたインバウンド向けツーリズム等、当施設をうまく活用する利用促進に期待する。   |
| 事業収支 | A         | 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。<br>利用料の管理から伝票、データの取り扱いまで十分に注意して保管を行いました。   | A      | 適切な会計処理がなされている。<br>施設の規模、立地、レンタサイクル台数等、事業収支がプラスになることは難しいと思われるが、みなとの観光案内の役割も兼務している。   |

| 課題     | 指定管理者自己評価 |   | 市による評価 |   |
|--------|-----------|---|--------|---|
| 管理運営体制 | B         | <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>期中に退職者が出ましたが、スムーズに補充と教育を行うことが出来ました。</p> <p>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、しまなみ海道、今治市内外のパンフレットを揃えることで様々な利用者に対応できる環境を整備いたしました。</p> | B      | <p>当施設はレンタサイクル業務の他、観光案内所の位置づけにもなっており、観光について一定以上の対応ができるよう研修等を行っている。</p> <p>運営については臨機応変に人員配置を行い、トラブル等はなかった。</p>   |
| 管理運営業務 | A         | <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。特にコロナウイルス感染拡大対策は重点的にを行い、次亜塩素酸水による現場での消毒と中央ターミナルからの補充時も消毒済みの物を補充することで対策を行いました。</p> <p>清掃については業務基準書に定められた基準以上に実施し、ターミナル周辺の清掃やごみ拾い等も含めて実施しました。</p>                   | A      | <p>管理運営においては、安心・安全な施設運営を心掛け、基本的に仕様書及び業務基準表に定められた内容どおり、適切に実施されている。また、施設美化やコロナ対応等、提案を行い実施されている。</p>   |
| 利用業務   | B         | <p>料金表の設置、パンフレットの品揃え等、利用者の利便性を上げられるように努めました。スムーズに対応出来るように受付には必ず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情報交換も行いました。</p> <p>利用者データの収集業務についても、中央ターミナルへの報告を厳に、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>           | 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  | B         | <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、職員が熟知するよう努めました。また、中央ターミナルへの報告を厳守させ、対応抜かりの発生がないよう努めました。</p> <p>個人情報の保護に関しましては、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、個人情報を適切に保護・管理いたしました。</p>                     | B      | <p>事故発生時の対応について、社内によく検討されている。</p> <p>今後も、リピーターに繋がるよう利用者目線の対応に期待する。</p>  |
| 修繕業務   | A         | <p>中央ターミナルにおいて点検と可能な限りの自主整備を行い、ライト・ベル等のパーツ交換に関しては現地で対応出来るよう消耗品の補充を行いました。</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>   | A      | <p>車両の不良による事故は無い事から、適正に業務が履行されており、評価できる。</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事が予想される。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ので、日頃の空気圧管理や、変速機の調整等、修繕を未然に防ぐ日常点検に努めていただきたい。</p> |
| 備品管理業務 | B         | <p>比較的新しい自転車が配備されていますが、利用者のほとんどが尾道まで走破するためタイヤやブレーキシューの劣化が早いことが見て取れます。またワイヤーの錆び防止やネジ類の増し締め等を含め、回収後の配車前に重点的に点検整備を行い、利用者の安全利用の確保に努めております。</p>  | B      | <p>適切な備品管理を履行していると評価できる。貸自転車業の視点から利用者の安心安全の為、今後もお願いしたい。</p>   |

| 課題               | 指定管理者自己評価 |   | 市による評価   |   |
|------------------|-----------|---|--|---|
| 行政財産の目的外使用許可手続業務 | 評価外       | 特に行っておりません。   | 評価外  | 行政財産の目的外使用なし  |
| 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ター利用のお客様がおられるほど定着した目玉企画となっており、年間で延べ300名以上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、今年度もターゲット別に「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。両コースのリピーター利用者もおり、参加者総数46名、荒利益180,000円を計</p> | A  | <p>糸山サイクリングターミナルの宿泊施設と連携した自主事業は、サイクリング初心者層や、家族層を取り込む事業として効果的と思われる。施設および立地の強みを生かしており、評価できる。リピーター獲得の為に、他のツアーについても検討いただきたい。</p> <p>巡航距離が長いE-BIKEは、しまなみ海道サイクリングロードにマッチしていると思われ、今後もサービスの向上を検討し、継続していただきたい。</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。今治地方観光協会をはじめ、みなと交流センター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。</p>  | B  | <p>体験型観光、着地型観光として、レンタサイクルは十分な需要があり機能している。レンタサイクルがリピーターを獲得できるよう、レンタサイクル利用日の前後の観光客の行動を検討していただき、他団体と協力し、一緒に「サイクリストの聖地」を作っていただきたい。今後も力を合わせて今治市の交流人口増加に努めていただきたい。</p>  |
| 利用者アンケート         | B         | <p>利用者の多くが尾道での乗り捨てを希望されておりますが、利用者から軽快車の要望が多くなってきましたので若干の在庫バランスの変更を行いました。今後もアンケートと窓口での要望の聞き取りを行い、利用者の利便性の向上に繋げて参ります。</p>   | B  | <p>利用者アンケートを生かした配車計画ができています。今後も利便性の向上に努めていただきたい。</p>  |
| 事故・苦情            | B         | <p>利用者からの苦情・要望に関しては中央ターミナル支配人を責任者として対応しております。苦情等は特に発生しておらず、公共性の高い施設のため今後も事故・苦情の無い状態の維持に努めて参ります。</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  | <p>自転車の事故に対しては、事故防止マニュアルが整備され、保険加入などの体制も整備されている。</p> <p>苦情への対応については、原因を的確に把握した上、再発防止の為にチェックマニュアル等を、従業員全員で共有していることは評価できる。</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)

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、施設の特徴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、自転車をはじめ、施設・備品等の頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者への安全面・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。

今後は、宣伝広報業務を推進することによって利用客のさらなる増加に努め、管理業務で蓄積したノウハウ等を整理し、マニュアル化し、職員間で情報共有を図り、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。

引き続き、これまで培ってきた経験と各種データを生かし、当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、さらなる利用者の利便性の向上と業務の効率的な運営を期待する。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

B

書類審査、指定管理者による事業説明、現地確認及び質疑応答等により管理運営状況を精査した結果、指定管理者は指定管理業務を適正かつ確実に実施されていると認められた。

指定管理者の管理運営業務について、中央ターミナルとの連携により、施設利用者や従業員の安心・安全な施設運営を心掛けており、施設美化等の対応について評価します。

その他業務で、みなと交流センターレンタサイクルターミナルを訪ねて来られた一般の観光客に対しても、手厚く親切に観光案内を行っており、とても好感の持てる対応であると評価できる。