

令和元年度 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   | A         | 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」に利用いただけるよう周知し、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に取り組みました。 | B      | 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。    |
| 利用状況 | A         | 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。                                             | B      | 軽食コーナー、物品販売面での工夫は収益につながっているが、全体で見ると工事期間及びレジオネラ菌による休館により利用の減少となった。今後の取組に期待したい。 |

| 課題     | 指定管理者自己評価 |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 市による評価 |                                                                                                      |
|--------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業収支   | A         | 経費節減に従業員一同努めましたが利益を出すことができませんでした。少しずつ利益が出せるように、毎月の帳票をしっかりと管理していきます。                                                                                                                                                                                                         | 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。今後もさらなる努力により、収支の健全化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 | A         | 障がい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。                                                            | C      | 施設の老朽化対策として改修工事を行った。再開直後にレジオネラ菌を発生させることとなったが、それ以降、保守管理体制の強化を図っている。今後も指定管理全般において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は適切に行われているように思う。販売面での創意工夫、地元団体と連携した取組及び情報発信面の強化により、利用促進に繋がっていただきたい。                         |

| 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、事故等起きた時には、早急に関係各所(救急車の手配、市・保健所への報告等)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。 | B      | レジオネラ菌発生の際に、市や保健所に連絡。指導を受け、連絡体制、管理運営体制は確立されていると考える。今後も不測の事態が起こった際には、マニュアルに基づき市とも協議しながら、適正な対応がなされることが望まれる。                |
| 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               | A         | 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      | 備品は(新規購入予算が通りにくい事情もあるため、)壊れたら市に購入依頼するのではなく、修繕したり、他施設の不要品活用等の努力も行うこと。                                                     |
| 行政財産の目的外使用許可<br>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      | 申請手続きは適正になされており、運営により収益も上がっている。今後も利用者へのサービス向上を図るためにも継続して取り組んでいただきたい。                                                     |
| 自主事業                 | A         | 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。ビンゴゲーム・ガラポン抽選会・カラオケチャレンジなど。                                                | A      | 創意工夫が見られる。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は評価できる。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からの評価は高いと思うが、回答数が少ないため、サービス水準の確保はもちろん、アンケート内容の見直しにより回答数を増やすための工夫も図っていただきたい。 |
| 事故・苦情      | B         | 事故の発生につきましては、事故を未然に防止することが重要と考え、塩素管理・湯温管理・館内の巡回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持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本年度、トラブルに対応しながらの管理運営業務であったが、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、利用者の安全・安心を第一に考え、サービス水準向上を目指した管理運営に努めていることがうかがえる。本指定管理業務期間において、レジオネラ菌の発生など不測の事態も発生したが、関係機関と協議しながら事態の収束のための努力や、管理運営体制の強化を図ったことは評価できる。近年利用者が減少傾向にある中で、利用料金以外の販売強化等による収益増加も評価できるが、施設全体の老朽化が進んでいるため市への修繕要望も多く指定管理料も増加し続けている点については、大きな課題である。今後もさらなる創意工夫をもって利用者の拡大を図り、地域の他団体との連携も図り鈍川温泉の玄関口としての役割を継続して果たしていただきたい。