

令和元年度 今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館
所在地	今治市大三島町宮浦5902番地
指定管理者	<p>名称 株式会社 マーレ</p> <p>代表者 代表取締役 松浦 仁志</p> <p>住所 今治市大三島町浦戸1507番地1</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、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>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>今治市海洋温浴館及び農村交流館は、「市民の福祉の向上と健康の増進を図り、併せて市の産業と観光の振興に寄与すること」を目的として建設された公共施設であることから、利用者の方への公平・公正を念頭に置き、当施設が設置目的にふさわしい地域の拠点としての役割を担い、人と地域がより豊かで活力ある地域づくりに積極的な貢献を果たせる施設を目指しております。</p> <p>そのためには、当施設の設置目的にかなったサービスを利用者の方に提供し、「高い施設の利用状況」を実現することなどが必要不可欠であるため、事業計画に則りサービス業務への取り組みを行いました。</p>	<p>B</p> <p>市民の福祉の向上と健康の増進を図り、併せて今治市の産業と観光の振興の寄与に資する当施設の目的を十分に理解しており、評価できる。今後も利用者目線に沿った施設の管理をお願いしたい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>本年度の施設利用者数は113,783人(前年度比△1,580人、98.6%)でした。会員等の常時利用者は減少しましたが、一般利用者(各種割引利用者を含む)が増加し近年減少傾向に歯止めがかけられつつあります。地域人口の減少、また2月・3月は新型コロナの影響で厳しい環境下ではありますが、利用者のニーズの把握に努めサービス向上と施設の利用促進に努めました。</p>	<p>B</p> <p>利用者総数は横ばい傾向であり、地域人口の減少や新型コロナウイルスの影響の中、前年度の利用者数を概ねキープできていることは評価できる。台ダム漏水に対する市水道部の施策として、地域住民に対するマーレ・グロシア大三島の浴場利用促進に協力したことも結果として利用者数のキープに繋がったと考えられ、今後も様々な取り組みをしていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	令和1年度の事業収支は△1,992千円(税引後)の赤字となりました。収入は予算に対して7,731千円の増収となりました。一方、支出では、従業員一丸となって軽費節減に努めましたが燃料費、水道光熱費の大幅な増額により、予算に対して9,723千円の増額となり、結果収支は前述の赤字決算となりました。本年度の結果を分析し、コロナ禍により厳しい状況が続くと予想されますが、次年度の経営に反映させていきたいと考えています。	B	依然として高騰した重油代や、中水系統漏水による上下水道使用料の増加が、主に支出の大幅な増額に繋がったと考えられる。漏水については令和元年度中に概ね対策が市の施工で講じられ、今後は支出が抑えられると思われるが、重油代の価格変動や新型コロナウイルスによる収支への影響が考えられ、その状況については常に注視していただくようお願いしたい。
管理運営体制	C	管理運営体制については、概ね計画どおりに実施できましたが、ベテラン職員の高齢化による退職により、職員の確保に苦慮しています。新規採用職員には業務内容の指導を徹底し、また職員には改善すべき点を周知徹底するなど、今後により良い管理運営に努めてまいります。	C	有資格者については引き続き配置されており、また、職員変更に伴うローテーションの対応が行われ、限られた人員のなかで適切な配置がなされている。一方で、職員研修が実施できていないのは残念であるが、日々の業務で職員間の情報共有を徹底していただき、施設の管理運営に努めて頂きたい。
管理運営業務	A	当館には、空調設備、ボイラー設備及びポンプ設備など大規模設備が多く設置されており、これらの設備のほとんどが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、施設設備の適切な維持管理は施設管理者の重要な使命と考え、業務仕様書に定められた基準に従い、これら設備の適切な保守管理に努めました。また、今治市民の財産としての当館を長期間安定的に使用するため、さらには、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	施設利用者の安全のため、各施設の管理が適正に実施されている。海水風呂という他の温浴施設と異なる特徴があることから、今後も適正な管理を継続していただきたい。また、今後は新型コロナウイルス感染拡大防止の視点で、各施設の衛生管理の徹底をお願いしたい。
利用業務	B	利用業務に関しましては、利用者の方への「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野菜の販売、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	地元産品の販売により、施設の利用促進が図られるのはもちろんのこと、地元住民の交流の場となっている点が評価できる。また、旅館組合との連携を充実していただくとともに、積極的なメディアへのPRを図っていただき、利用者の確保に今後も努めていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	B	<p>事故を未然に防ぐための施設内の巡回や機械器具の点検の他、万が一の事故発生時における利用者の方の安全確保のための対応等につき、全職員に対する周知徹底を行い、迅速かつ的確な対応ができるよう努めました。また、近年の地球温暖化問題等環境問題に対する対応としまして、館内の照明の部分消灯、休憩時における事務室内の消灯、冷暖房温度の適正化及びゴミの分別収集の徹底及び減量化等を行うなどし、省エネに努めました。</p> <p>さらに、施設内環境改善のため喫煙スペースは、いずれも屋外の玄関前とウッドデッキ部分に限定しました。</p> <p>最後に個人情報保護に対する対応といたしまして、近年の個人情報の流出が流出元の企業等の社会的信用を著しく失墜させることに鑑み、業務上知り得た情報の館外への持ち出しや他人に漏らしたりしないよう、個人情報保護規程を作成し個人情報の適正な管理に努めました。</p>	B	<p>事故発生時の意識共有が職員間でなされており、評価できる。また、災害時の対応については、整備されたマニュアルどおりの行動がとれるよう、日頃より意識していただきたい。省エネや分煙など、環境に配慮した施設管理がなされており、今後も施設の管理については適正に実施していただきたい。</p>
修繕業務	B	<p>利用者の方々に安全・安心して施設をご利用いただくため、軽微な修繕に関しましては迅速に対応するよう努めました。当施設は平成13年のオープンから18年が経過し、経年劣化による設備の損傷、故障も多くなることが予想されるため、設備の保守点検結果に基づき、今治市と協議の上、損傷の程度、故障の頻度さらに耐用年数を考慮して、計画的に更新、修繕を行いたいと考えています。</p>	B	<p>定期的に軽微な修繕が実施され、施設の維持管理がなされている。一方で、経年劣化による様々な機器類等の不具合も頻発しており、市で対応する修繕が増えてきている。今後も施設利用者を第一に考えた施設管理を徹底し、不具合が見つければ早急に業者や市に連絡するなど、連携を密にしていきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>備品管理につきましては、利用者ニーズ及び利便性の向上と費用対効果を勘案し、弊社にて購入の可否の判断が可能なケースの場合、必要な備品と判断できれば市と協議のうえ、早期の導入を調整するなど利用者の立場に立った対応に努めました。また、既存の備品や新規に購入した備品は、施設の財産であると同時に今治市民の財産でもあり、長期安定使用のためには利用者の方のご協力も不可欠なことから、適正な使用のための説明書の掲示や、職員による説明を行うなど適正な備品管理に努めました。</p>	B	<p>令和元年度については、金額及び早急な調達の関係で市で購入する備品のみとなったが、今後も利用者ニーズの把握に努めていただき、指定管理者で購入可能な備品であれば、積極的な導入をお願いしたい。また、日々備品の点検を行い、適正な備品の管理に努めていただきたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	<p>利用者の方へのサービス向上のため、自動販売機の設置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行いました。申請に際しましては、使用の目的が施設の設置目的に反しないよう、また適切な時期に行うようにしました。行政財産目的外使用に係る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。</p>	A	<p>施設の運営に支障のない範囲で、利用者への利便性向上のための設備が設置されている。得られた収益は全て施設の管理運営に充当されており、適切に経理がなされている。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	B	<p>マーレグロシア大三島の指定管理者(株)マーレの周知を図ることと、日頃当館をご利用いただいているお客様への感謝の気持ちを込めて2件の「感謝祭」を実施しました。今後も小規模ながらも定期的な実施できる自主企画イベントの開催も含め検討していかなければならないと考えます。また、単独でのイベント実施には、予算的にも規模的にも限りがありますので、これまで以上に関係団体との連携を密にしながら実施していくことが今後の課題であると考えます。</p>	B	<p>収益が厳しいなか、費用を最小限に抑えたイベントの実施がなされており、評価できる。さらなる利用者増を目指し、各媒体へのPRを増やすなど、さらなる取り組みを期待したい。</p>
地域団体との連携	B	<p>大三島漁業協同組合と大三島町旅館組合と連携することで、地元産鮮魚の積極活用による地産地消の推進及び町内旅館に宿泊されたお客様への当館利用斡旋による利用促進を図ることができたと考えています。とりわけ地産地消に関しては、地元産品販売の専用スペースを設け、大三島漁業協同組合以外にも地元農家等から農産物等の販売申し込みが多くあり、今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館の設置目的でもあります地場産業の振興にも寄与できたものと考えています。また、こうした取り組みによりまして、お風呂には入浴せずに地元産品を購入するのみで来館されるお客様も増えており、利用形態の多様化による利用促進にもつながっているものと考えています。今後はこれまで以上に連携先を模索しながら当館の設置目的にかなった事業の展開に努め、更なる利用促進を図っていききたいと考えています。</p>	B	<p>大三島漁業協同組合や地元農家に対して地元産品販売機会を提供し、施設の目的が達成されている。また、大三島町旅館組合との連携により、入浴利用者の確保が図られており、積極的な取り組みが見受けられる。今後も地域の意見を取り入れることにより、施設の活性化を目指していただきたい。</p>
利用者アンケート	B	<p>アンケートの回答者が23名と少なかったが、施設への苦情・不満だけでなく、施設を利用してよかったとの意見も多数寄せられた。設備故障には早期に対応し、改善できるところは早期に改善していきたい。今後も常に利用者の要望、提言、苦情等を職員が聞き取り、記録して利用環境の充実に反映するよう努めたい。</p>	B	<p>アンケート標本数が依然として少ないので、今後はアンケート実施期間を延長するなど、改善を期待したい。高評価が得られている一方で、一部改善を求められた内容については、積極的な対応をお願いしたい。</p>
事故・苦情	B	<p>事故発生時の対応は被災者の立場に立って迅速かつ的確な対応をとることに職員全員で努めています。事故発生後の対応は無論のこと、事故を未然に防止することはそれ以上に重要であるとの認識から、日常の機械設備点検や警備等に力点を置いた対応に努めました。苦情の処理につきましては、当館を気持ちよくご利用いただくとの観点から、利用者の方からの苦情に対しましては真摯な姿勢で対応することはもちろんのこと、利用者の方の立場に立った迅速かつ適切な対応に努めるよう職員への周知徹底を図り、全職員がこの共通認識の下対応するよう努めました。</p>	B	<p>設備の不具合対応や体調不良者への対応など、各状況に応じた適切な対応が実施されている。利用者への安全確保の観点から、各施設の日常点検には今後も徹底をお願いしたい。また、職員間の情報共有にも引き続き力を入れていきたい。</p>
指定管理者の経営状態			<p>会計帳簿、貸借対照表及び損益計算書については、法令及び定款に従い、適正に作成されていると認められる。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、今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館条例及び施行規則なら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、指定管理者業務の履行が概ね適正に実施されていると認められる。指定管理業務のモニタリングの結果、指定管理者としては標準的なレベル以上の取り組みがあると認められた。

現在、新型コロナウイルスによる利用者の減少傾向が続いており、今後もこの傾向は続く可能性があることから、その動向については注視するようお願いしたい。また、新型コロナウイルスの状況が落ち着いてきた際には、地元漁協や、農家の方、旅館組合との連携を強化していただき、本施設を中心とした地域活性が図られるような取り組みに努めていただきたい。海水風呂という他の温浴施設とは異なる特徴を活かし、今後も適正な施設の管理運営をお願いしたい。