

令和3年度今治市多目的温泉保養館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市多目的温泉保養館（クアハウス今治）
所在地	今治市湯ノ浦36番地
指定管理者	<p>名称 一般財団法人 今治市多目的温泉保養館管理公社</p> <p>代表者 理事長 土居 忠 博</p> <p>住所 今治市別宮町一丁目4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、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>健康福祉部 健康推進課</p> <p>TEL：0898-36-1533</p> <p>E-mail：kenkou@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	B	本施設の設置目的である、地域住民のコミュニケーションの場の提供、健康管理、福祉の向上、地域社会の発展に寄与するという目的のもと条例、規則、仕様書等に従い適切に管理運営に努めました。	B	職員が施設の設置目的、特性等を理解して各事業に取り組んでおり、利用者向けに事業等を紹介した冊子を作成し周知に努めている。
利用状況	C	利用者（特に会員）の高齢化は進んでおり、加えて新型コロナウイルスの影響により臨時休館、健康づくり事業休止及び人数制限、イベントの中止により利用者数、会員数ともに減少となりました。臨時休館後も利用者の回復は鈍く、影響が継続していると思われます。健康づくり事業参加者については規制の緩和などにより令和2年度との比較では増加しています。	C	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館やコロナ対策での人数制限により、入館者全体の利用人数の減少となったが、保健福祉事業のみの比較ではR2年度より増加はしている。従来からの問題として、会員の年齢上昇に伴う利用人数減少も続いており、今後は新規会員の取得に繋がるような事業メニューの発掘等工夫をしていただきたい。
事業収支	B	会計事務所と連絡を密にとり、公益法人会計のルールのもと適正な経理処理に努めました。会計帳簿の入力等は会計事務所にて依頼することなく公社にて業務ができるようになり経費の節減につながりました。新型コロナウイルス感染症の影響により収支差額が生じましたが、令和2年度との比較では減少しました。	B	会計事務所の助言のもと、適切な会計処理ができています。休館等での利用者減少に伴う利用料金収入減により、収支赤字となったのはやむを得ないが、一方で支出面での節減に努めて、業務継続負担金による補填を最少限度にとどめたことは評価できる。今後も安定した状況の下で施設の管理運営や各事業の実施を行えるよう取り組んでいただきたい。
管理運営体制	B	施設管理、健康増進業務の実施にあたり、各種有資格者を適切に配置するとともに、職員が業務の内容を適切に把握し、共通業務をカバーすることにより最小限の人員で効率のよい業務遂行の出来る体制を整えました。	B	適切に職員の配置ができており、高齢者の雇用にも積極的に取り組んでいる。また、必要な研修は適宜受講しており、職員間での情報共有もできている。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営業務	B	利用者に安心して施設を使っていただくため、仕様書に沿って日常の水質管理、定期的な検査、機器類の保守管理を確実に実施しました。新型コロナウイルス感染症対策として入館時の体温チェック、手指の消毒など市の指針に沿った対応をしました	B	業務基準、仕様書に定められた基準を満たしている。利用者が安全で気持ちよく利用できるよう頻りに館内各所を巡回するなど職員の意識も向上している。
利用業務	B	初めての利用者には写真や配置図で利用方法を説明し、不安のある場合は職員が誘導しています。利用者の申し入れ等に対してはミーティングを活用して職員間で情報共有し、対応についてもマニュアルの作成など職員間で差が出ないようにしています。	B	館内に設置している案内板などは、わかりやすい表記が心掛けられており、また、初めての利用者には、館内図などを記した資料を配布のうえ職員が説明を行うなど配慮がされている。
その他業務	B	物品販売業務では就労支援の一環として事業所で製造したせんべいの販売を行いました。飲食提供業務では季節メニューの提供やテイクアウトにも対応しました。開館日は火曜日が祝祭日にあたる日、お盆の場合は営業し利用者の確保に努めました。	B	仕様書に定められた業務は一定の水準を満たしている。事故や災害への対応についてはマニュアルが整備されており、必要な訓練や研修も毎年繰り返し実施されている。また、特に冬場の省エネ対策は、積極的に取り組まれている。
修繕業務	B	業者との連絡を密にとり、職員による修繕箇所の早期発見、対応をすることにより営業に影響が出ないように迅速な応急処置ができています。利用者の利便と安全面の確保を優先して老朽化、劣化に伴う箇所の修繕を行いました。重要は部分については市と協議を行って対応しています。	B	応急対応などは職員が迅速に対応している。日常点検がきちんと行われていることから、施設の状況をよく把握しており、今後のリスク等を考慮したうえで市と協議しながら、計画的に修繕が行われている。
備品管理業務	B	備品については、適正に管理しており、機器が故障した際には速やかに修理を行うよう努めています。備品の購入については利用者の利便の向上につながるものを優先的に市と協議し、購入していきます。	B	備品は適切に管理されており、安全利用に留意し、職員及び業者にて対応している。適切に市と協議が行われており、市で対応できなかったものについて、指定管理者の工夫によりリース契約等、業務への影響が最小限になるよう処理されている。
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	利用者の利便性向上を図るため、ニーズに対応した使用許可の手続きを適正に行いました。令和4年3月よりパンの委託販売を始めました。	B	目的外使用の許可手続、収益処理とともに適切な事務手続が行われている。今後は、収入の推移にも気を配り、利用者ニーズの把握、利便性の向上に一層努めていきたい。
自主事業	A	今治市からの受託事業を中心に温泉利用型健康増進施設として幅広い年齢層を対象とした事業、個々の健康課題の予防改善に取り組む事業、ウォーキングなど健康づくりの場を提供する事業など実施しました。人的資源を活用し、地域展開型の事業を今治市全域において実施し、地域住民の健康づくり活動の支援を行いました。また、YouTubeにチャンネルを開設し健康づくりのアイテムを提供しました。	A	市内全域に出向き事業を実施するとともに、幅広い年齢層の者に運動に取り組んでもらうための各種工夫がなされている。また、毎年カリキュラムを変更したり、外部講師を招聘するなど、常に業務を見直しながら取り組まれている。
地域団体との連携	A	事業の実施においては今治市担当課や専門職を交えた検討会や地域団体との事前打ち合わせ、社協の連絡会に出席し、意見交換を行いました。湯ノ浦温泉活性化協議会の一員としてワーケーション事業への取組みに参画しました。	A	地域派遣型事業を通して地域団体と定期的な情報交換を行うとともに、地域に根ざした事業が実施されている。また他の団体と連携したイベントの開催やチラシ等の配布、事業のPRなど様々な取組が行われている。

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	アンケート及び意見箱を通じて利用者の意見を聞き、要望・改善点については職員間で共有し、対応できるものは改善しました。一般利用者のアンケートを夏休み期間に実施したことと回答者にお菓子をプレゼントしたことにより回答数を増やすことができました。	B	これまで回答数の少なかった一般利用者向けアンケートについて実施時期等工夫により回答数を増加できたことについては評価できる。結果が公表されており、課題を分析し、施設の管理運営業務の改善などに生かされている。今後はアンケート内容について、さらに工夫を凝らし、利用者ニーズを把握して利用者増加につなげてほしい。
事故・苦情	B	ミーティングで情報を共有し、職員対応が可能な部分は迅速に対応しています。事故については報告書を作成し保管しており、危険箇所、危険行為のピックアップにも役立っています。	B	事故対応は、マニュアル等に基づき迅速に対応されている。利用者からの苦情等については、職員が情報を共有し、できる限り早く対応するよう努め、結果を施設内へ掲示するなど対応が図られている。
指定管理者の経営状態			会計帳簿等について法令及び定款に従い適正に作成されており、指定管理者の経営状況についても業務継続負担金による補填を受けて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、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、指定管理業務が概ね適正に実施されていると認められる。

施設の管理運営に関しては、施設の巡回や点検、利用者の安全性を向上させるための研修などが適正に実施されており、利用者の意見や要望も取り入れながら、適切な運営がなされている。自主的な清掃作業や、保温のための省エネ対策など、コスト削減に対する意識も高い。

新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に減少した令和2年度に続き、令和3年度も休館措置等により利用人数は減少となったが、自主事業については感染症対策を徹底した利用体制の下で安心・安全に運営できたことや、利用促進を図った内容見直しや、諸団体との積極的な連携の取組の成果もあり、利用人数及び収入が増加したことについては大いに評価できる。

ただし施設の利用者数は引き続き慢性的な減少傾向であるため、今後も関係各所と連携を図り、利用者の増加に向けてのニーズの把握に努め、施設の情報発信、PRなどを積極的に行い、新規会員の加入による定期利用の促進に繋げる取組を検討して市民の健康増進に寄与するための事業を実施していただきたい。