

令和3年度 今治市サイクリングターミナル指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市サイクリングターミナル
所在地	今治市砂場町2丁目8番1号外
指定管理者	<p>名 称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団</p> <p>代表者 理事長 土居 忠博</p> <p>住 所 今治市別宮町1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>今治市産業部 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>昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた1年となった。宿泊・一時利用に関しては、年間を通じてみると利用者数、施設利用料とも一時期休業を余儀なくされた昨年度を上回ることができたが、コロナ禍以前の令和元年度と比較すると50%に満たない実績となった。</p> <p>このような中、令和3年9月には非接触型キャッシュレス決済システムを導入し、利用者の利便性の向上と、感染リスクの軽減を図ることができた。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症の動向を注視し、収束後は多くの利用者に利用いただけるよう情報発信を続けていく。</p>	<p>B</p> <p>関係法令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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が続く昨今、不測の事態に対する柔軟な対応及び様々な情勢に応じた効果的な誘客手法を検討しなければならない時代に入ってきた。</p> <p>前例踏襲ではなく、より効果を生む手法等により今後の管理運営を行っていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用状況	B	<p>第1期(4月～6月) ゴールデンウィーク明けから新型コロナウイルス感染症が全国に拡がり、緊急事態宣言が発出され、レンタサイクルが約1か月間営業を休止するなどの影響は大きかった。平常であった前々年度対比では、利用者数は23.6%、施設利用料は28.9%となった。</p> <p>第2期(7月～9月) 夏休み明けから緊急事態宣言が発出され、約1か月間にわたりレンタサイクルの営業が休止となった影響を受けた。前々年度対比では、利用者数は29.9%、施設利用料は38.8%となった。</p> <p>第3期(10月～12月) 前年同期は「GoToトラベル」の効果で10月及び11月に利用者が増加傾向にあったが、今年度も同程度の利用があり、前年対比では、利用者数は108.6%、施設利用料は123.7%となり、前年を上回る結果となった。</p> <p>第4期(1月～3月) 前年同様、利用申し込みのキャンセルが続くなど利用者数に伸び悩み、前々年度対比では、利用者数は54.0%、施設利用料は63.3%となった。</p> <p>年間では、利用者数は3,918人、施設利用料15,235,794円となり、利用者数は前年度比117.1%、前々年度比38.6%、施設利用料は前年度比116.4%、前々年度比47.6%にとどまる結果となった。</p> <p>コロナ禍で厳しい状態が続いているが、宿泊者限定のサイクリングツアー「おもひでサイクリング」は人気が高く、これを目当てとした宿泊予約もあることからサービスを継続するとともにPRに努め、あわせて新たな自主事業を計画するなど利用者の増加と収益の確保に努める。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用が落ち込んでしまった。 コロナ禍による「新しい生活様式」を取り入れ、利用者が安心して安全に施設を利用できるよう、積極的に取り組んでいただきたい。また、顧客満足度を高め再度足を運んでもらえるようサービスの向上にも取り組んでいただきたい。</p>
事業収支	B	<p>サイクリングターミナル経理部門の管理運営に関しては事業団で定めたフローチャートに基づき適切に行ってきた。又、年間を通じて資金量に対して計画的な使用を心掛けた。自主事業における収益確保の一環として前年度に引き続き物販の販売に力を入れ、季節商品の販売や商品アイテムも増やし収益確保に努めた。</p>	B	<p>事業収支について整理されており、計画的に運営されている。 自主事業の物販については収益化が図れているが、施設利用者及びお客様のニーズに即した物販ラインナップとなるよう心掛けていただきたい。</p>
管理運営体制	B	<p>少ない職員の中で誰もが点検項目、重点確認箇所、トラブル発生時の対処が出来るよう、各人の対応力の向上に努めた。 各種資格に関して、特に懸案であった自転車技士・安全整備士について、2名が取得することができた。</p>	B	<p>災害対応や知識の習得等の研修に努めている。今後の更なるリピーター獲得に向けて、旅行業法に基づく資格取得を含めたサービスの磨き上げを行っていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>管理運営業務全般に関しましては、指定管理者業務仕様書を厳守し、施設の適正化かつ効率的な管理運営に努めてきた。植栽管理業務においては季節ごとの施設内及び周辺の状態をみながら適時に手入れを行い周辺の美化に努めた。一般客室前芝生広場においては年間を通じ雑草刈込を適時実施した。 また、海岸側の臨時駐車場の定期的なゴミ拾い、清掃活動を実施し、植栽管理業務契約外の施設周辺ののり面の草刈りを実施した。</p>	B	<p>各管理業務について、業務基準量に達していないものが散見されるため、適切に業務を行っていただきたい。 しまなみ海道サイクリングの今治市側の玄関口に位置する施設であるため、今後も施設美化を徹底していただき、サービスの向上及びリピーターの獲得に努めていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>施設のお知らせ、トピックスに関しては、ホームページのお知らせ及び、Facebook書込みによる販促活動を実施した。特にFacebookでは鮮度の高い情報をほぼ毎日更新し多くのアクセス数を確保することができた。また、新型コロナウイルスの影響で館内の飲食店、時間短縮営業の案内、休館の案内などホームページ、Facebookを利用し情報発信を行った。</p>	B	<p>今後も引き続き、最新の情報を得られるようアップデートに努めていただきたい。 また、インターネットを通じた予約システムや限定プランの提供、利用者の利便性向上に繋がる取り組みやニーズに応じた更なるシステム変更も検討していただきたい。</p>
その他業務	A	<p>駐車場案内表示に関し施設内駐車場が満車の時点で契約駐車場、臨時駐車場への誘導看板を設置しスムーズな誘導を実施した。また、大型連休中、駐車場管理に関して施設内、契約及び臨時駐車場各所の誘導案内員を増員し的確な誘導をおこなった結果、利用者よりクレームは特になかった。</p>	A	<p>イベント時の駐車場利用等について、積極的に協力いただいている。 繁忙期の運営体制等については、臨機応変に対応するなど、トラブルが起きないよう運営を行っている。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	A	施設の老朽化に伴い設備の故障も多く発生しており、特に水回りや電気器具等の修繕がかさんでいる。客室の洗浄便座と温水器は次々と故障し全室取替を行う結果となった。なお、給水ポンプ、汚水ポンプ、大浴場のボイラー等、故障すれば全館休館をせざるを得ない設備については、更新にかかる費用も多額であるため計画的に修繕を行う必要がある。	A	施設の維持修繕は、利用者の利便性・安全性・快適性など、施設評価に直接影響を及ぼすことを認識し、適切に対処していると評価できる。 施設の老朽化に伴い、今後も修繕費が増加することが考えられるが、優先順位を適切に分析され、将来を見据えた修繕計画をお願いしたい。
備品管理業務	A	備品の取り扱い、管理に於いては、できる限り修理にて継続使用を心掛けた。客室のWiFi環境整備のためのLAN工事は宿泊者アンケートにたびたび意見をいただいていたため検討のうえ実施した。	B	利用者の利便性・安全性・快適性を損なうことがないよう、適切な維持管理を行っている。 備品の更新については、必要性の検証や費用対効果などの観点から、将来を見据えた備品管理計画をお願いしたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	施設内における利用者のニーズに即した各種サイクリング関連商品、お土産等地域色の濃い商品等の販売をおこなったが、新施設からのレンタサイクル利用者の流れを取り込むことができず売り上げを伸ばすことができなかった。 今後は、サンライズ糸山、風のレストランに行き来してもらい工夫をしていきたい。	C	施設の設置目的の範囲内において、利用者サービスの向上と収益化のため有効活用していただきたい。
自主事業	B	自主事業実績では、宿泊とレンタサイクルをセットにした「モンベルアウトドアスポーツ」のツアー実績がコロナ禍により0件に終わった。また、売店においても売り上げを伸ばすことができなかったが、要因としては、コロナ禍による宿泊利用者の減少と中央レンタサイクルターミナルの格納庫が新設され、レンタサイクルの受付がサンライズ糸山のフロントから移動したことも影響していると思われる。新型コロナウイルスの影響が収束した折りに流れを取り込む対策が必要である。 なお、「宿泊者限定のサイクリングツアー」おもひでサイクリング”は認知度が上がり、今年度は、大人141（うち電動アシスト使用49）名、小人14名の計155名という昨年度の3倍以上の参加があった。この事業を継続して行い、他にも新たな自主事業を計画し利用者の収益の確保に努めていく。	B	施設の立地条件と特性を生かした自主事業を提案されており、サイクリング振興にも寄与しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により実績が伴わなかったことはやむを得ない。 今後は、アフターコロナを見据えた取り組みも検討していただきたい。
地域団体との連携	B	今年度新型コロナウイルス感染症の影響により、他団体と共同での美化作業を実施することができなかった。また、新型コロナウイルス感染症の収束後はこれらの行事を再開できるよう、関係諸団体と連携を密にとるよう努める。	B	コロナ禍での地域団体等と連携及び新たな取り組みも検討しながら観光客の集客に繋がるよう、今後も努めていただきたい。
利用者アンケート	B	アンケート結果での改善要望項目のうち即対応可能な案件に関しては対応した。施設ハード面、備品に関する要望については今治市と協議の上対応してきた。特に客室のWiFi環境の整備については、大きな改善となった。	B	利用者ニーズの反映について、可能な範囲で柔軟に対応していることは評価できる。 今後も、利用者ニーズを満たしどう収益化していくかを検討いただき、リピーター獲得に努めていただきたい。
事故・苦情	A	前年の苦情、ご指摘いただいた案件などスタッフ全員で問題点分析を行った結果、クレームゼロで終了した。	A	事故・苦情への誠実な対応は利用者にとって安心感や信頼感に繋がり、リピーター獲得などの利用促進に繋がるので、継続していただきたい。
指定管理者の経営状態			○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。 ○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なく、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。	

総合コメント（市）

指定管理者は、今治市サイクリングターミナル条例及び施行規則並びに業務仕様書に基づき、施設の特性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、施設の老朽化に伴う頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者の安全性・利便性を考慮した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。
ただし、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいが、施設利用者数など目標数値に達していない状況を踏まえ、コロナ禍でも利用者が安全に安心して利用できる環境を整え、利用者数が高水準を保てるよう、状況の分析や対応策の見直しも検討すること。
今後は、これまで培ってきた経験と各種データ等を生かし、当該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、更なる利用者の利便性と業務の効率的な運営を期待する。