

令和3年度 今治市レンタサイクル指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市レンタサイクル
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>産業部 交流振興局 観光課</p> <p>TEL : 0898-36-1541</p> <p>E-mail: <a href="mailto:kankou@imabari-city.jp">kankou@imabari-city.jp</a></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>昨年度同様に新型コロナウイルス感染症の拡大と収束を繰り返す中での営業を余儀なくされた。全国的な感染拡大により二度の休業期間(5/16~6/20、8/27~9/30)もあったが、ワクチン接種の効果や行動変容により少しずつ以前の姿を取り戻し始めた。また、東京オリンピック・パラリンピックの開催や修学旅行などで昨年度には見られなかった大人数でのイベントも開催された。7月には利用料金の改定があったが、大きな混乱もなく移行できた。また、自転車技士・自転車安全整備士の資格を2名取得することができた。</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を受け、レンタサイクルの貸出し数が減少しているが、その間に自転車の安全点検や自転車安全整備士の資格を取得するなど、安全にレンタサイクル事業を行うための準備をしていることは評価できる。</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(4~6月) 新型コロナウイルス感染症が全国的に蔓延し、緊急事態宣言が発出されたため、5/16から6/20の間、休業することとなった。休業期間中には愛媛県側で管理しているすべての自転車を洗車・メンテナンス、また職員で自歩道の清掃を行い営業再開に備えた。</p> <p>第2期(7~9月) 7月から料金改定を行ったが、大きな混乱もなく移行できた。しかし、8/27から9/30の間、緊急事態宣言が発出されたため、再び休業することとなった。</p> <p>第3期(10~12月) 前年は「GOTOトラベル」の影響で10月及び11月に利用者が増加したが、今年は個人の利用が伸び悩んだ。しかし、修学旅行などの団体利用が増え、さらに、料金が上がったことにより、利用者数は前年度比で81.5%と下回ったものの、使用料収益は137.3%と上回った。</p> <p>第4期(1~3月) 第6波の影響のある中ではあるが、新型コロナウイルス感染症への考え方、生活様式が変わり順調に推移し利用者数・使用料収益ともに前年・前々年を上回った。また、平常時の前々年度対比でも、利用者数は100.4%、利用料は176.2%となった。</p> <p>以上のように、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、利用者数は30,867人、使用料収益61,187,890円となり、利用者数は前年度比95.8%、前々年度比58.3%、使用料収益は前年度比147.7%、前々年度比93.8%と利用者数は減少したものの、使用料収益は昨年を大きく上回る結果となった。また、E-bikeの使用料収益は前年を上回り認知度の高まりを感じることができ、当法人の収益にも貢献した。</p> <p>また、休業期間を使って全車両のメンテナンスを行い、営業再開後も継続してTS保険更新時の点検とは別のオーバーホールを実施することで修繕費の削減に繋げることができた。</p> <p>今後も感染拡大等の様々な状況変化にも対応できるよう準備と予防は忘れずに、さらなる「しまなみ海道」の魅力の発信を行っていく。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受けたなか、第二期後半から第三期にかけて国のGoToトラベルの効果もあり、利用者は回復傾向となった。</p> <p>貸出休止期間中に全レンタサイクルの清掃・メンテナンスを行っていただき、またコロナ感染防止策を徹底していただいたことにより、利用者には安心・安全な屋外アクティビティとしてしまなみ海道サイクリングを提供いただいた。</p> <p>第四期以降は新型コロナウイルス感染症の再拡大により利用状況にも影響が出るなど、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ぬ時代に入ってきた。</p> <p>今後もコロナ禍による「新しい生活様式への転換」が謳われるなか、安心・安全な施設利用及び利用者数の増加に向けて新たな視点により積極的に取り組んでいきたい。</p>
事業収支	B	<p>事務局担当者を中心に顧問契約している税理士事務所の指導・助言を受け、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つとめてまいりました。</p> <p>印鑑押印責任者は処務規定に基づいて任命し、印鑑の保管と使用審査を実施しました。</p> <p>経営状況については毎月、損益計算表に基づいた資料を作成し、月例会議における報告と評価、改善点と改善方法の立案で、健全な経営状況の確保につとめました。</p> <p>E-BIKEレンタルは昨年同様、自主事業として継続した。</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。</p> <p>自主事業についても、世界的に注目されているE-BIKEのレンタルに取り組んでいただいております。安定的な自主事業収益に繋がっている。</p>

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>事業計画に基づいた人員配置を実施し、欠員が生じたときは速やかに補充を行うことで施設の運営に支障をきたさないよう運営している。また、管理運営に必要な情報を共有するために毎日ミーティングを行い、不在者には連絡ノートで伝達を行うこととしており、問題点の解決やトラブル防止に役立てている。</p> <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つとめた。</p>	B	<p>施設の管理運営を行う上で重要な人員配置や情報共有が適切に行われている。</p> <p>今後も職員間で情報共有し、協力しながら施設の管理・運営を適切に行うことができるよう努めていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>施設建物周辺の美化維持管理に関しては、契約業者による草刈り等の環境美化作業に加え、事業団自身で草刈り・清掃を随時実施した。</p> <p>レンタサイクルの安全維持管理においては、休業時に車両の清掃及びメンテナンスを行い、年1回のTS保険にかかる検査に加え別途オーバーホールを実施することで、更なる安全利用の確保に努めた。</p> <p>防災設備保守点検においては、糸山・駅前ともに委託業者に実施してもらい、あわせて消防訓練も実施した。</p> <p>市との連携協議についても確実に業務が実施出来るようつとめた。</p>	B	<p>仕様書等に定められている内容に加え、草刈り等の環境美化に努め、利用者が安心・安全・快適に施設利用できるよう心掛けて運営できている。</p> <p>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獲得に努めていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>受付業務については利用者・職員ともにわかりやすい料金案内表を作成・説明をし、また利用者に当日の天候や予定の行程に見合った助言をするようにつとめた。また、市と協議のうえ利用者への許可手続きや利用料金の減免を適切に実施し利用者に対する平等利用の確保につとめた。</p> <p>利用者全体においては、年間を通して新型コロナウイルス感染症が影響したが、9月末の営業休止後は各学校等の団体利用が12月前半まで続いた。</p>	B	<p>今後も引き続き、利用者への確かな案内ができるよう務めていただきたい。</p> <p>また、市等との協議に基づく適切な許可及び使用料の減免手続きについても、遅滞なく務めていただくとともに、利用促進に繋がる取材等への協力も継続して実施していただきたい。</p>
その他業務	A	<p>事故対応・災害対応マニュアルを作成し日頃より全ての職員が確認できるようにしている。事故発生時には支配人を対応責任者とし、正規職員を中心に役割分担をして対応した。支配人不在時は、正規職員を中心に現場の対応をした。</p> <p>また、新型コロナ対策として受付前に消毒液の配置・体温測定機器の設置をし、レンタサイクルの自転車の返却時消毒を徹底した。</p> <p>駐車場管理においては、契約駐車場・臨時駐車場を活用し、繁忙期の利用者の動きに併せて誘導員を配置し、トラブルの未然に防げるよう対応した。</p> <p>受動喫煙対策として館内禁煙とし喫煙者には館外所定の場所を設け、どちらの利用者にも配慮した。</p> <p>個人情報保護においては、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、個人情報の保護・管理につとめた。</p>	B	<p>通常期・繁忙期ともに大きな事故・トラブルなく適切な運用をしていただいた。</p> <p>今後も事故抑制・緊急対応・その他トラブル等、経験を生かしたシミュレーションを行い、利用者満足度の向上に繋がる体制づくりに努めていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	B	<p>自転車の修繕については、引き続き安全面を最優先に点検整備を行っており、自転車技士・安全整備士の資格取得によりタイヤ交換等の簡易なメンテナンスは職員で行っている。また、営業休止中は営業開始に備え利用者が安全に利用できるよう全てのレンタサイクルの洗車やメンテナンスを行った。職員で対応することが難しい修繕は、業者に依頼している。</p> <p>毎年、通常の年次点検とは別にオーバーホールを行うことでレンタサイクルの安全にご利用いただくための維持管理、修繕費用の削減につとめている。</p>	B	<p>施設の修繕については、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、適正に業務が履行されている。</p> <p>レンタサイクルの修繕については自転車安全整備士が整備を行うことで修繕費用を抑えることができている。レンタサイクルは利用者の事故等に直接起因することが考えられるため、今後も整備等を徹底して行っていただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>基本的には必要性を十分に検討し、優先順位を決めて備品を購入している。今年度はE-bikeの購入がなかったため、前年度と比べて少額となっている。</p>	B	<p>備品の管理について、丁寧に扱い、適正に管理されている。</p> <p>引き続き適正な管理業務を履行するとともに、将来を見据えた備品管理計画をお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	<p>行政財産目的外使用許可については、確実に申請を行い使用許可を得たうえで使用している。</p> <p>自動販売機の利用も昨年より増加し、宮窪で前年比103.2%・中央で前年比106.4%となった。物販での売上は新型コロナウイルス感染症の影響で休業したことや利用者数の減少により落ち込んだ。今後はより利用者のニーズにあった商品を販売していく。</p>	B	<p>施設の設置目的の範囲内において、利用者の利便性と自主事業の収益化のため有効活用しており、手続きについても適切に処理されている。</p>
自主事業	B	<p>モンベルツアーにおいては、催行が0件という結果に終わったが、今後もしまなみ海道の魅力を発信するため続けていきたい。</p> <p>E-BIKEのレンタル事業は、使用料が前年比114.4%とコロナ禍でも人気の高まりを感じた。</p> <p>当事業団で継続して完走証の事業・ヘルメット目標着用率100%・自歩道の清掃等と行ってきたが、限られた人数の中で実施してきたという自負がある。営業を終了して特に完走証の事業は終了して残念であるという意見をちらほら聞く。引き続きだ（一社）しまなみジャパンには、より一層の発展的な営業を望む。</p>	B	<p>コロナ禍でなかなか思うように事業を進められなかった。今後はその時の状況にあった事業を考え実施していただきたい。</p> <p>E-Bikeは世界的にも注目されており、国内でも認知度が高まってきたため利用者増につながっている。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
地域団体との連携	B	<p>瀬戸内しまなみリーディング株式会社（風のレストラン）、四国アイビ株式会社とは月1回、情報交換や新たな取組についての協議を行っている。</p> <p>今治地方観光協会とも各種テレビ収録・取材の際には、レンタサイクルの提供をはじめ出演者への安全指導や自転車配送などのサポートをし、しまなみ海道の魅力の発信に協力している。</p> <p>今治地方観光旅館ホテル同業組合とは職域ワクチン接種の提案があり協力した。</p> <p>株式会社モンベルとは商品の販売やフレンドリーツアーを行っており、担当者と連絡を取り合い連携をはかっている。</p>	B	<p>地域団体等と積極的な連携及び前例踏襲ではない新たな取り組みについて協議を進めていただきたい。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症への対策についても地域団体と情報共有しながら行っていただきたい。</p>
利用者アンケート	B	<p>利用者から要望等を自転車返却時に直接聞き、担当者が責任者に伝えます。このことが他地域から来た方のご意見として考えもつかなかったようなものもありますし、今後の貸出時のご案内にも生きています。今後も利用者との接客の中で要望に耳を傾けていきたいと考えています。</p>	B	<p>アンケート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。</p> <p>今後もアンケート徴収手法を検討し、より多くの利用者ニーズに対応していきたい。</p>
事故・苦情	B	<p>利用者からの苦情等については、支配人を責任者として速やかに対応している。</p> <p>事故等の原因となりうるレンタサイクルについては、出発前に利用者とレンタサイクルの動作確認を行い、安全利用につとめている。</p> <p>公共性の強い施設のため職員間で問題を共有し、対策することでトラブルを未然に防げるよう心掛けている。</p>	B	<p>事故対応について、マニュアルが整備されている。また、苦情への対応については、原因を把握した上で再発防止のチェックマニュアルを職員で共有できている。</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。</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、レンタサイクルをはじめ、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。