

令和3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(公表用)

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、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。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 交流振興局 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	B	<p>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。</p>	B	<p>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。</p>
利用状況	B	<p>コロナ禍による来客数減少が続いているが、メダカ水族館・BBQ・テントサウナ等により集客増を図り、利用者数および売上げは令和2年度に比べ若干増加しました。</p>	B	<p>コロナによる施設利用者への影響は大きいですが、令和2年度より利用者数および総収入も増えているため、引き続き誘客を図って頂きたい。不具合のあった設備の修繕やコロナ対策により、利用者が安全・安心して利用できるように、管理運営に尽力頂きたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>来館者及び利用客が予想を下回り、売上が上がりずマイナスの結果に終わりました。収入合計は令和2年度より増加しており、経費も令和2年度より削減したのですが、光熱水費の高騰が大きく、利益のマイナス分をカバーすることはできませんでした。</p>	B	<p>コロナ禍からの緩やかな回復及びコスト縮減の工夫にも関わらず、光熱水費の高騰などの時勢により収支の改善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。</p>
管理運営体制	B	<p>運営管理に余裕をもって取り組めるよう、無理のないシフト調整を実施致しました。また、衛生管理のための注意点、食中毒防止施策及びコロナウイルス感染予防等を朝礼等で全従業員に周知し、予防対策に取り組みました。</p>	B	<p>研修による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。コロナ対策においては、時勢により対応が変わっていくことが予想される。柔軟に対応できるよう、今後も職員一丸となって管理運営をしていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>日常管理業務の未取り組みがないように、業務内容について全従業員へ朝礼時に周知して参りました。お客様が来館される安全を担保し、憩いの空間を提供出来るよう最善を尽くしてまいりました。お客様の立場に立ったサービスの提供を心がけたいと思います。</p>	B	<p>施設及び機械の保守点検について、専門業者よりその管理方法を聞き取りしながら、積極的に取り組んでいる。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。また、設備の修繕・交換が必要となる前にこまめな点検を行い、維持修繕費用を抑えるよう努めていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>利用者に気持ちよく利用して頂くために、案内等を積極的に行いました。パーベキューやめだか水族館の開設及びテントサウナの実施により集客を図り、地域特産品の販売に努め収入増加を図りました。</p>	B	<p>他施設との差別化を図るためのサービスは適切に行われている。新規飲食メニューやサービス等での創意工夫、地元団体と連携した取組及び情報発信面の強化、若年層を取りこむためのインターネット上での発信など利用促進に繋げていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	A	年間を通じトラブルなく運営出来ました。お客様の体調が優れない様子を見た際には、積極的な声掛けを行いました。	B	体調不良による救護が必要な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。また、光熱水費の高騰に対し、省エネルギー対策に重点的に取り組んで頂きたい。
修繕業務	A	施設が老朽化しており、細かい部分での修理が多い状況です。故障個所の修繕に取り組み、利用者サービスに直結する故障については早急に直すように取り組みました。	B	修繕箇所が複数同時にみられる場合には、利用者への影響度などにより優先順位をつけながら、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。点検等で不具合や故障の兆候がみられる場合には、積極的な修繕を行っていただきたい。
備品管理業務	A	故障が発生したものや、施設等管理業務を適切に実施するための備品は積極的に購入しました。	B	施設管理のために必要な機器を購入している。備品管理のために管理簿の整理や運転チェックなどして、適切な管理に努めていただきたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	必要な手続き・申請を行い許可を取った上で使用しました。自動販売機は売り切れがないように業者との連絡をとり実施しました。以前から営業しているマッサージ施術は、お客様にも好評であることから引き続き実施してもらい、集客に寄与してもらっています。今年度よりテントサウナを用いたサービスを行っており、多くの利用者呼びメディアでも多数取り上げて頂くなど、温泉の集客に寄与しております。	A	申請手続きは適正になされており、各サービス提供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	入浴客アップのため様々な館内イベントを実施しました。上記イベントやめだか水族館を企画・設置し、幅広い年代を取り込むことを意識し、集客を図りました。	B	イベント参加者も多く見られ、集客につながっているものと思われる。新しい客層を取り込めるような自主事業の実施に努めていただきたい。
地域団体との連携	A	鈍川温泉全体の誘客を目指し、地域との良好な関係を持つため、できる限り協力して取り組みました。鈍川に活気が出ると集客にもつながるため、引き続き活性化させる為に動いていきたいと思っております。	B	他団体と連携し地域の活性化に繋げるよう取り組んで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	C	市との協議により、コロナ禍でアンケートは見送りました。ニーズの把握のため、再開時期までにアンケートの質問項目を考え、アンケートを適切に実施したいと思います。	C	コロナの影響については避けようのない事態であるため、アンケート再開の目処がたち次第、実施頂きたい。
事故・苦情	B	緊急時の対応は適切に行っており、重大な事故等に至るものではありませんでした。引き続き対応できるよう日頃から心がけていきます。	B	事故等なく運営いただいております。日常での訓練実施により有事の際には迅速な対応ができるよう備えていただきたいと思います。また、お客様の要望において、改善できそうなものは市と協議を行い、対策を行えるよう細やかな聞き取りを今後も継続して行っていただきたいと思います。
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。燃料費の急激な高騰など施設運営における厳しい状況が続くなか、積極的に企画を展開している様子が見受けられる。近年利用者が減少傾向にある中で、テントサウナなどの新たな時代のニーズに合わせた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。また、施設全体の老朽化が進んでいるため、より一層の設備点検及び修繕に努めて頂き、施設をより長く安全に利用できるよう尽力頂きたい。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。

指定管理者選定審議会による総合評価

B	書類審査、指定管理者による事業説明、現地確認及び質疑応答等により管理運営状況を精査した結果、指定管理者は指定管理業務を適正かつ確実に実施されていると認められた。コロナ禍においてもバーベキューやテントサウナ、めだか水族館など新たな取り組みにより施設の活用に努めた点が評価できる。今後は、アンケート等により利用者ニーズをくみ取り、SNSを用いた情報発信により想定したターゲットに確実に情報を届け、更なる利用者増加の取組み等に注力していただきたい。
---	---