

令和3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 松岡 修</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 交流振興局 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>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、できるだけ事業計画に則りサービス業務への取り組みに努めました。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料収入の減少や計画どおりに実施できなかった事業もあり、今後のウィズコロナへの対応についての取り組み方が課題となりました。</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理解しており、指定管理業務が実施されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響は大きいですが、今後も利用者目線に沿った施設の適正な管理をお願いしたい。</p>
利用状況	<p>本年度の施設利用者数は64,424人(前年度比384人、100.6%)でした。昨年同様新型コロナウイルス禍の1年であり、今治市においても蔓延の危機となり、また近隣の広島県においても感染者が大幅に増加していたため、配管洗浄期間を含め1月27日から3月30日まで休館とし、厳しい状況でしたが新型コロナ感染防止には徹底して努めサービス向上と施設の利用促進に努めました。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により全国的な外出自粛が呼びかけられ、主に隣接県を中心とする観光客が大幅に減少した。加えて、機械室の配管洗浄のための休館も重なり、令和2年度から大幅な利用者の回復とはならなかったが、指定管理者の努力不足による結果ではないと考えられる。</p> <p>今後、感染症が収束した際は、利用者増となるような積極的な取り組みに期待したい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>令和3年度は配管洗浄期間及び新型コロナウイルス感染防止による休館があり、燃料費は削減となりました。しかし、利用料収入が減少したうえに、国の助成金及び市からの助成をいただきましたが、事業収支は赤字決算となりました。</p> <p>コロナ禍により厳しい状況が続くと予想されますが、本年度の結果を分析し、感染対策を実施しながら、利用者の回復へ向けて取組み、燃料代の高騰についても従業員一丸となって軽費節減に努めながら、次年度の経営に反映させていきたいと考えています。</p>	B	<p>持続化給付金や雇用調整助成金などを活用し、雇用を維持しながら業務を継続できたことは評価できる。</p> <p>令和2年度同様に新型コロナウイルス感染症の影響により、入浴料収入が大幅に減少したままであるため、執行予算の削減にも努めながら施設の管理運営をおこなっていただいた点については評価できる。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症の動向に注視いただき、業務の継続をお願いしたい。</p>
管理運営体制	B	<p>管理運営体制については、全従業員の感染対策の意識向上をはかり、概ね計画どおりに実施できました。</p> <p>各部門ごとに職員自らコロナ対策等改善すべき点を相談しながら徹底した衛生管理に努めており、今後もより良い管理運営に努めてまいります。</p>	B	<p>限られた人員のなかで、職員の適切な配置がなされている。昨年度に続き、とくに新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策について、職員間の情報共有の場が適宜開催されており評価できる。</p> <p>今後も引き続き、施設の管理運営のための情報共有に努めていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>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。</p> <p>コロナ対策として館内の通常清掃とロビーのテーブル・椅子、券売機、更衣室のロッカー・備品等の消毒を利用者の状況で実施しています。</p> <p>休館時には、通常業務時には作業出来ない外回りの植栽の手入れや、館内の床・天井・壁等の清掃修繕を実施しました。</p>	A	<p>令和3年度に、当施設オープン時から使用し、長年実施できていなかった配管洗浄等を市施工により実施し、施設の衛生管理の改善を図ったことから、指定管理者においては今後も当施設を適正に管理していただくようお願いしたい。とくに、設備の保守点検については、施設利用者の安全確保という観点からも、積極的な取り組みをお願いしたい。</p> <p>日常的な館内各所の消毒作業等については、利用者の安心安全な利用の確保という点で評価できる。今後も継続できるよう努めていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>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。</p> <p>また、施設内の売店にて地元産の新鮮魚介類及び柑橘類の販売や、地元旅館組合との連携を行ったが、誘致活動業務計画の一部は行えませんでした。今後は、コロナの感染状況による国や県の動向に注視しながら、集客増に向けての業務を実施していきたいと考えています。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の観点から、積極的なPRは難しかったと思われるが、地元産品の貴重な販売所として、施設が活用された点については評価できる。</p> <p>感染症の収束を見据えて、今後も積極的にPR方法を模索していただき、利用者の確保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	
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>事故を未然に防ぐため、職員間で意識共有がなされており、評価できる。また、省エネ対策や分煙など、環境に配慮した施設の管理運営については、引き続き今後も適正に実施していただきたい。</p> <p>個人情報保護については、公の施設であることを念頭に置いて頂き、適正な管理を今後もお願いしたい。</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、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>経年劣化による様々な設備等の不具合が頻発しており、市で対応する修繕が増えてきているが、軽微な修繕については指定管理者でも引き続き実施していただきたい。</p> <p>今後も、各設備等については定期的なチェックを実施していただき、不具合が見つかれば早急に対応をお願いしたい。</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早期の購入をするなど利用者の立場に立った対応に努めております。</p> <p>今年度は弊社にて購入した備品はありませんでした。既存の備品は、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3年度については、協議の結果、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。</p> <p>また、既存の備品についても点検を適宜行い、利用者の安全確保の観点から、適正な管理を引き続きお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	<p>利用者の方へのサービス向上のため、施設の利用者層を考慮して自動販売機の種類を選定し、自動販売機の設置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各自動販売機が設置されている。得られた収益は全て施設の管理運営に充当されており、適切に事務がなされている。</p> <p>今後も利用者のニーズを捉えた自動販売機の選定を行い、さらなる収益を得られるよう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	
自主事業	B	<p>マーレグラツ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」を実施する予定でありましたが、新型コロナ感染拡大防止のため、2件ともに中止にしました。</p> <p>今後も小規模ながらも定期的に行うことができる自主企画イベントの開催も含め、検討していかね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>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、予定していた2件のイベントの実施が出来なかったのは残念であるが、仕方のない判断であったと認識している。</p> <p>コロナ禍において各種イベントの実施の見通しが困難なことから、規模の縮小やイベント内容を再考するなど、臨機応変な対応をお願いしたい。</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泉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。コロナ禍の中観光客が減少傾向ではありますが、感染防止のため連絡・協力をしながらこれまで以上に連携を密にし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たいと考えます。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で、観光客数が大幅に減少している中、地域の連携体制を維持し、地元農産物の販売促進に繋げていくことは、非常に重要な試みである。</p> <p>今後も、地元産品の販売機会を提供するとともに、地元旅館組合との連携を今まで以上に密にし、地域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>新型コロナウイルス感染症による感染拡大防止として密を回避しながら、アンケート調査の実施をしたため、多くの回答を得ることができませんでした。</p> <p>総合的には接客・施設管理状況ともに及第点であったと思います。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てまいります。</p>	B	<p>密を回避しながらの実施のため、アンケートの回答数が少なかったことについては致し方ない。</p> <p>一方で、利用者の意見等は施設の運営改善に必要であることから、口頭でも聞き取り等を積極的におこなうよう努めていただきたいと思います。</p>

課題	指定管理者自己評価	市による評価
事故・苦情	<p>B</p> <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。</p> <p>新型コロナ感染防止のため、施設利用にあたりマスク着用・手指消毒・検温・利用者カードへの記入をお願いしていますが、当初は拒否される利用者が多々おられました。職員それぞれの真摯な姿勢での対応により他の利用者の方にも気持ちよくご利用いただいていると思います。</p> <p>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>	<p>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、不織布相当のマスクの着用を利用者へお願いする対応に苦慮した部分があったようだが、誠意を持った対応により利用者の協力が得られ、結果として施設内で感染が発生しなかったことは評価できる。</p> <p>今後も引き続き、感染症拡大防止のための対策を徹底するとともに、各種苦情等の対応については、職員一丸となって適切な対応をしていただくようお願いしたい。</p>
指定管理者の経営状態		<p>会計帳簿、賃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。</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た。

令和3年度も前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症により、やむを得ず一時休館を実施したり、全国的な外出自粛が呼びかけられたこと等により利用者が大幅に減少した。これに伴い、収入面では苦慮した面が多かったと思われるが、国の各制度等の活用により雇用を維持した経営が実施できたことは評価できる。

また、市施工の配管洗浄により施設の長寿命化が図られたことから、今後指定管理者においては、利用者の安全を第一に、とくに施設の設備等の維持管理の面で適正な運用をお願いしたい。あわせて、ウィズコロナ・アフターコロナの観点で、当施設の利用者増のための新たな取り組みに期待したい。

指定管理者選定審議会による総合評価

B	<p>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。</p> <p>コロナ禍において利用者減による入館料やその他物販収入が減少する中、国等の支援制度を活用し、雇用を確保しつつ経営を維持した点は評価できる。</p> <p>今後は新たな客層を取り込むため、SNS等を用いた情報発信に積極的に取り組んでいただきたい。</p>
---	--