

令和3年度今治市玉川龍岡活性化センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市玉川龍岡活性化センター
所在地	今治市玉川町龍岡下乙18番地1
指定管理者	<p>名称 (株)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 今治市八町西3丁目6番30号</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 農林水産課 (玉川支所住民サービス課)</p> <p>TEL : 0898-36-1542 (0898-55-2211 代)</p> <p>E-mail : nousui@imabari-city.jp (tamagawa1@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	A 接客マナーやサービスの向上に配慮し、利用者のニーズに沿った運営となるよう心掛けている。	A 業務の履行は適切です。利用者に対して、施設の設置目的や運営方針について積極的な周知を図るとともに、利用者数の増加に努めてください。
利用状況	A 桜の開花時期に雨天が多く、コロナの影響で利用者数が伸び悩みとなったが、新米祭りでは昨年比115%に増加した。	A コロナウイルスの影響もあり、前年度と比較すると利用者数は約6%減少しています。コロナウイルス感染状況に注視し、適切な活動に努めてください。
事業収支	B 収支計画に沿った運営に努めた。	B 適切に運営されています。今後も経営状況について分析し、適切な収支計画の立案・実施ができるよう努めてください。
管理運営体制	A (組織体制) 職員6名のローテーションによる効率的な勤務体制で業務を実施するとともに、接客マナーやサービスの向上に配慮しながら運営する事が出来た。 (視察研修) 系列店舗や道の駅を視察し、物品の展示スペースやレイアウト等を研修した。	A 適切な人員配置で運営されています。職員研修の実施に当たっては、コロナウイルス感染症対策を含めて、課題整理を適切に行い、さらなる有効な研修を実施し、その効果の検証も行ってください。
管理運営業務	A 管理業務については、業務仕様書に基づき適切に業務を遂行できた。	A 業務仕様書に基づき、適切に管理されています。
利用業務	A 今治市や玉川サイコー、ふれ愛茶屋、その他の団体の協力を得て、集客効果を得る事が出来た。	A コロナウイルス感染症の感染防止のため、イベント等の活動が制限される中、実施計画を超える利用者数となっている点は評価できます。今後も感染状況等を見極めながら、適切な利用促進業務に取り組んでください。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	A	その他業務については、業務仕様書に基づき、概ね一定の水準を満たしている。	A	概ね適正に実施できています。事故・災害対応については、研修等の実施により緊急時の体制に万全を期してください。
修繕業務	A	施設の老朽化や備品の耐用年数経過等に伴う修理が発生した。	A	適正に修繕対応を実施できています。日常点検業務を確実に実施し、修繕費の抑制に努めてください。
備品管理業務	A	ほとんどの備品が、耐用年数を超過した備品であるが、可能な限り修繕で対応したい。	A	適切に管理されています。引続き、費用対効果を考慮し、計画的な執行を行ってください。
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	今治市公有財産事務取扱規則に基づき、適正に事務手続を行うことができた。	A	許可の手続き、収益の管理ともに適切に実施されています。
自主事業	A	自主事業のほとんどを占めているイベントについては、毎年大勢のお客様の参加をいただき、大盛況である。今後もこのイベントを皆さんに協力していただき継続していきたい。	A	コロナウイルスの影響もあり、例年どおりのイベント等開催ができない中、感染対策を適切に行いながら自主事業を実施できています。
地域団体との連携	A	地域団体と各種事業で連携をとり、良好な事業展開を行えた。今後も連携を密に図り、活性化に向け努力したい。	A	地域団体と各種事業で連携した取り組みがなされ、良好な地域づくりが行われています。
利用者アンケート	C	毎年実施し利用者ニーズに沿ったサービスの向上、品質の向上に努めたい。	C	コロナウイルス感染防止を考慮したアンケート実施方法等を検討するなど、利用者ニーズの把握に努めてください。
事故・苦情	A	事故、故障については、その都度最良と思われる解決を心がけている。販売品の苦情については、誠意をもって対応しているが、出来る限り苦情の無いよう職員の指導を行う。	A	苦情等に対しては、適切な対応が評価できます。より一層利用者の信頼感を得られるよう、対応策の公表も含めて、積極的な取り組みに努めてください。
指定管理者の経営状態			事業報告書を確認した結果、指定管理者として適切な管理運営が実施できていると認められました。	

総合コメント（市）
<p>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、指定管理業務は概ね適正に実施されていると認められます。</p> <p>利用者ニーズに応えられる物品販売業務を実施することが利用増進に繋がると考えますので、地域の活力や魅力を高めている意欲的な地元団体や生産者等と連携を図り、農産物や特産品等の集荷の拡大に努めてください。</p> <p>施設や備品の耐用年数経過に伴う修繕業務が発生していますが、適切に対処できています。</p> <p>施設の維持管理の不備による事故等を防止するためにも、日常点検を重点的に行い、維持管理体制の強化に努めてください。</p>