

令和4年度今治市多目的温泉保養館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市多目的温泉保養館（クアハウス今治）
所在地	今治市湯ノ浦36番地
指定管理者	<p>名称 一般財団法人 今治市多目的温泉保養館管理公社</p> <p>代表者 理事長 土居 忠博</p> <p>住所 今治市別宮町一丁目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>健康福祉部 健康推進課</p> <p>TEL : 0898-36-1533</p> <p>E-mail : kenkou@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 今治市と協働して行うクアハウス今治の効率的かつ創意に富んだ管理運営を通じ、地域住民にコミュニケーションの場を提供するとともに、地域住民の健康管理を図り、地域住民の福祉の向上と地域社会の発展に寄与するという目的のもと、今治市健康づくり計画や高齢者福祉計画・介護保険事業計画に沿った各種事業の実施と条例、規則、仕様書等に従い安全面に配慮した管理運営に努めました。	B 職員が施設の設置目的、特性等を理解して各事業に取り組んでおり、利用者向けに事業等を紹介した冊子を作成している。若年層をターゲットにした、SNS(インスタグラム)の発信を開始し定期的に更新することで幅広い年齢層への周知に努めている。
利用状況	C 令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館がなかったため、令和3年度(約1か月の臨時休館あり)と単純に比較することはできませんが、1日平均の利用人数は増えました。また、会員の申込数も増加しました。健康づくり関連事業に関しては引き続き人数制限等を設け実施しました。子供無料開放デーは中止しました。	C 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策により、実施事業の制限を受ける中で利用人数の回復傾向がみられた。今後さらに利用状況の詳細な把握に努め、実態に合わせた新規一般・会員の取得に繋がるような事業メニューや催し物、取り組みの発掘等工夫をしていただきたい。
事業収支	B 新型コロナウイルス感染症が大きな要因となり利用料金収入、保健福祉事業収入ともに事業計画の額を割り込みました。令和3年度との比較では利用料金収入、保健福祉事業収入は増でした。	B 会計事務所の助言のもと、適切な会計処理ができています。新型コロナウイルスによる利用者減に伴う利用料金収入減により事業計画通りにならなかったが、一方で支出面での節減に努めている。今後も安定した状況の下で施設の管理運営や各事業の実施を行えるよう取り組んでいただきたい。
管理運営体制	B 各業務に対して仕様書にそった有資格者を配置をしました。令和4年度は、新たに甲種防火管理者1名、消防設備士乙種6類1名の資格を取得しました。施設管理、健康増進業務を限られた人数で遂行するため、効率の良い体制を整えました。今後も高齢化が予想される利用者に対応できるよう各種資格取得や研修に参加していきます。障がい者就労支援職場開拓事業に協力し、館内・外の清掃業務を事業所に委託しました。また事業所で製造するせんべいパンの販売も行いました。	B 適切に職員の配置ができており高齢者の雇用にも積極的に取り組んでいる。また、必要な研修は適宜受講しており職員間での情報共有もできている。資格所得に向けた取り組みにより新たな有資格者確保に努め、効率の良い運営体制を整えている。障がい者就労支援としてのせんべい・パンの移動販売も利用者から好評を得ている。引き続き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	
管理運営業務	B	<p>仕様書にそって管理運営業務を行いました。電気、消防電気、消防、ボイラー等の設備については専門業者に委託し、保守点検を行いました。浴槽及びプールの水質管理面では塩素自動供給器(クロリネーター)を設置して安定した残留塩素濃度が維持できるようにしています。定時に水温、残留塩素濃度の測定を行いチェックしています。また、凝集剤を活用しろ過の精度を高めることによりプールの透明度を保ちました。プール水、浴槽水は定期的に水質検査を行い、レジオネラ菌等の対策を行いました。</p>	B	<p>業務基準、仕様書に定められた基準を満たしている。利用者が安全で気持ちよく利用できるよう頻りに館内各所を巡回するなど職員の意識も向上している。</p>
利用業務	B	<p>施設の利用調整・その他受付等業務については、仕様書のとおり実施しました。利用促進に関する業務は、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用制限や健康づくり事業の人数制限等の措置などの背景があり、積極的に集客につなげる業務は実施できませんでしたが、ホームページに加え、新たにインスタグラムの開設などSNSを活用した情報提供を行いました。瀬戸マーレ他への施設情報の掲載や割引クーポンの発行、今治市健康づくり応援ポイント事業への協賛、会員更新特典として会員同伴で使用できる割引券の配布、地方職員共済との割引契約、イオンカード・JAFカードでの割引契約など利用促進の契約は継続しています。令和4年度は新たにじゃらんネットと利用契約を結びました。</p>	B	<p>情報提供の在り方の見直しや、会員特典による継続利用の促進、様々な利用形態を検討することで窓口をひろげ新規利用につなげる取り組みに努めている。新型コロナウイルスによる近年の生活様式の変化に柔軟に対応している。引き続き動向に注視し、検討をしていただきたい。</p>
その他業務	B	<p>仕様書にそってその他業務を行いました。利用者が期待できる火曜日の祝日は閉館し、利用者数の確保に努めました。また、水曜日への振替は行わず、健康づくり事業を実施し、利用者の利便の向上と収入の確保に努めました。食堂においては季節のおすすめメニューの作成、幕の内弁当の再開、テイクアウトメニューの追加や行事予定を考慮した営業日の設定など利用促進を図りました。パンの委託販売(不定期)も継続し、食堂の休業日をカバーしました。冬期のプール、露天風呂へ保温シートを張ることによる省エネ対策を継続実施しました。</p>	B	<p>仕様書に定められた業務は一定の水準を満たしている。事故や災害への対応についてはマニュアルが整備されており、必要な訓練や研修も毎年繰り返し実施されている。特に冬場の省エネ対策は積極的に取り組まれている。好評のウォーキングイベントでの幕の内弁当再開や、季節限定のメニュー開発等、継続利用につながるよう検討に努めている。</p>
修繕業務	B	<p>軽微な修繕については職員が迅速に対応しています。業者を必要とする場合は、利用者を優先した時期、時間を選択し、営業に支障の無いように対応しています。故障等で休館の必要が予想される箇所や、利用者の利便と安全面の確保を優先して老朽化、劣化の伴う電気設備、配管及びポンプモーター、ボイラー等昇温設備、消防設備、照明器具等の修繕を行いました。また、車両に関しては不良箇所・部品の交換修理を行い安全な運行に繋げました。限られた金額の中で、今治市と協議しながら緊急性、安全面、利便性などを踏まえ、必要に応じ優先順位を変えながら対応しています。</p>	B	<p>応急対応などは職員が迅速に対応している。日常点検がきちんと行われていることから、施設の状態をよく把握しており、今後のリスク等を考慮したうえで市と協議しながら、計画的に修繕が行われている。</p>
備品管理業務	B	<p>バーデゾーン内(特に蒸気浴)のイスの充実。また、体重計や血圧計など利用者の健康管理に役立つ物品を購入し、利便の向上に役立てました。今後とも限られた金額の中で利用者の利便の向上、安全性の確保につながるもの優先的に購入していきます。</p>	B	<p>備品は適切に管理されており、安全利用に留意し、職員及び業者にて対応している。適切に市と協議が行われており、市で対応できなかったものについて、指定管理者の工夫によりリース契約等、業務への影響が最小限になるよう処理されている。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	<p>利用者の要望に則した物品販売等を行うことにより、利用者の利便性の向上に努めました。また、障がい者の就労支援としてのせんべいの販売や食堂休業日を中心としたパンの販売も行いました。</p>	B	<p>目的外使用の許可手続き、収益処理とともに適切な事務手続きが行われている。今後は、収入の推移にも気を配り、利用者ニーズの把握、利便性の向上に一層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	A	<p>介護予防事業は、ケアハウス利用型と地域展開型の実施形態を取り、介護予防の高齢者の閉じこもりを予防するとともに心身機能の維持回復を図ることによる生活の質の向上を目指し、各種教室を行いました。保健健康づくり事業は、各人の健康課題の改善に向けた支援が行えるよう教室ごとにテーマを掲げ、より実践的な内容を提供し、動機づけや習慣化につながるようにしました。健康づくりウォーキングは周辺地域の観光資源やイベントを織り交ぜ楽しみながら健康づくりに取り組める機会を提供しました。新型コロナウイルス感染症の影響により、人数制限等の予防対策は継続しつつも各種事業を実施することができました。また、前年度に続き、ユーチューブにチャンネルを開設し、「元氣バリバリ体操」をアップし、ケアハウス以外でも健康づくりに取り組めるようにしました。今後とも継続して体操等のアイテムを提供していきます。オリエンテーリング大会は大人1名以上を含む5名以下を1チームとして規模を縮小して開催しました。子供無料開放デーは新型コロナウイルスの影響で中止としました。</p>	A	<p>市内全域に出向き事業を実施するとともに、幅広い年齢層の者に運動に取り組んでもらうための各種工夫がなされている。また、毎年カリキュラムを変更したり、外部講師を招聘するなど、常に業務を見直しながら取り組まれている。新型コロナウイルスの感染防止対策を講じつつ、ユーチューブのような様々なアイデアがなされ、利用者の健康づくりを見直すきっかけづくりとなっている。今後、利用者実態をもとに更なる事業展開を期待する。</p>
地域団体との連携	A	<p>保健健康づくり事業については、保健センター（健康推進課）と担当者による各事業の実施方法を協議し、円滑で効果的な事業の実施に努めました。また、今治市健康づくり応援ポイント事業に協賛し、市民の健康づくりへの取組みを後押ししました。介護予防事業の機能向上教室業務では保健師・市内病院理学療法士と連携した教室を市内6支所（延62回）で実施しました。今治市介護予防事業報告会に参加し、愛媛県リハビリテーション専門職協会等との交流も行いました。湯ノ浦温泉活性化協議会の一員として湯ノ浦地区のPR等に関する協議を行いました。</p>	A	<p>地域派遣型事業を通して地域団体と定期的な情報交換を行うとともに、地域に根ざした事業が実施されている。また他の団体と連携したイベントの開催やチラシ等の配布、事業のPRなど様々な取組が行われている。</p>
利用者アンケート	B	<p>アンケート実施に当たっては事前に今治市と内容の確認を行い実施しました。アンケート及び意見箱等を通じて利用者の意見を拾うことができました。要望・改善点については職員間で共有し、対応できるものは改善しました。修繕等を伴うものについては今治市と協議のうえ、各種要素を踏まえて優先準備をつけて進めています。前年度と同様、一般利用者のアンケートを夏休み期間を含めて実施したこととアンケート回答者にお菓子を提供したことにより、約200名の回答を得ることができました。</p>	B	<p>アンケートの結果が公表されており、課題を分析し、施設の管理運営業務の改善などに生かされている。意見箱等の設置により、利用者の声をきく機会を増やし、より事業改善へと取り組むことができている。今後はアンケート内容について、さらに工夫を凝らし、利用者ニーズを把握して利用者増加につなげてほしい。</p>
事故・苦情	B	<p>重大事故の発生はありませんでした。今後とも危険箇所、行為の予見に努め、かつ、適切な対応がとれるよう職員間の意識の向上を図ります。苦情等で職員に対する改善項目はミーティング等で情報共有しています。職員の対応により改善できる施設等の不具合については早急に対応できるように心がけています。施設・設備の改良、利用規定の変更などについては対応可能なものを選択し、改善に役立てていきます。費用のかかるものについては市と協議し安全性や利便性など優先順位をつけて対応していきます。</p>	B	<p>事故対応は、マニュアル等に基づき迅速に対応されている。利用者からの苦情等については、職員が情報を共有し、できる限り早く対応するよう努め、結果を施設内へ掲示するなど対応が図られている。</p>
指定管理者の経営状態				<p>会計帳簿等について法令及び定款に従い適正に作成されており、指定管理者の経営状況についても業務継続負担金による補填を受けて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取り行能力を有していると認められる。</p>

## 総合コメント（市）

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、指定管理業務がおおむね適正に実施されていると認められる。

施設の管理運営に関しては、施設の巡回や点検、利用者の安全性を向上させるための研修などが適正に実施されており、利用者の意見や要望も取り入れながら、適切な運営がなされている。自主的な清掃作業や、保温のための省エネ対策など、コスト削減に対する意識も高い。

新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に減少した令和3年度より利用人数の回復がみられたが、コロナ禍以前の利用人数には至っていない。そのなかで感染症対策の下、安心・安全に運営できたことや、生活様式の変化に対応する利用促進を図った様々な見直しや、諸団体との積極的な連携の取組みにより、利用人数及び収入が増加したことについては大いに評価できる。

ただし施設の利用者数は引き続き慢性的な減少傾向であるため、今後も関係各所と連携を図り、利用者の増加に向けてのニーズの把握に努め、施設の情報発信、PRなどを積極的に行い、定期利用の促進に繋げる取組を検討して市民の健康増進に寄与するための事業を実施していただきたい。