

令和4年度 今治市サイクリングターミナル指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市サイクリングターミナル
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>今治市総合政策部 交流振興局 サイクルシティ推進課</p> <p>TEL : 0898-36-1547</p> <p>E-mail: cyclecity@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>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が引き続きあったものの、年間を通した宿泊施設の利用者数及び施設利用料は、昨年度を大きく上回ることができた。また、コロナ禍以前の令和元年度と比較しても6割程度まで回復してきた。このことは、国の新型コロナウイルス感染症対策における行動制限が緩和されたことにより、人の動きが活発になってきたこと、当施設のキャッシュレス決済やネット予約の導入による利便性の向上と今治駅前観光案内所等での来訪客への積極的な案内によるものである。</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>今後、更に観光客等の利用者増加が見込まれる中でインバウンドに向けた誘客などより効果を生む手法等により利用促進に努めながら、より良いサービスを提供できるよう管理運営を行っていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用状況	B	<p>第1期(4月～6月) 新型コロナウイルス感染者数の減少とワクチン接種率の増加により、警戒レベルが引下げられたことで、春先から人が動き始め、施設利用者数は前年度対比で254.2%、利用料は239.0%となった。</p> <p>第2期(7月～9月) 新型コロナウイルス第7波により、7月の警戒レベルの引き上げと8月のB A. 5対策強化、医療危機宣言が発出されたが、施設利用者数は、前年度対比で179.7%、利用料は160.2%となった。</p> <p>第3期(10月～12月) 新型コロナウイルス感染症への警戒レベルが上下する中でも、同程度の施設利用があり、前年対比で利用者数は110.0%、利用料は111.2%となり、前年度同期を上回る結果となった。</p> <p>第4期(1月～3月) 新型コロナウイルス第8波の影響で、利用申込みのキャンセルが続くなどしたが、第8波が落ち着いた3月にはコロナ以前と同程度の利用があり、施設利用者数は前年度対比で168.6%、利用料は149.7%となった。</p> <p>年間では、施設利用者数は6,427人となり、利用人員は前年度比164.0%、利用料は23,373,081円となり、前年度比153.4%と当施設利用が増加傾向となり、コロナ禍から復活の兆しが見られる。</p> <p>Withコロナを念頭に、感染拡大防止に努めながら、人気が高い宿泊者限定のサイクリングツアー「おもひでサイクリング」を継続し、SNS等を活用した情報発信を積極的に行い、新規顧客やリピーターの獲得に努める。また、新たな自主事業を計画するなど、施設利用者の増加と収益の確保に努める。</p>	C	<p>昨年度と比べると利用者は増加傾向にあったものの、コロナ前と比べると利用率が約6割程度となっており、やや利用が少ないと思われる。</p> <p>利用者が安全に安心して施設を利用でき、再度足を運んでもらえるようサービス向上に取り組んでいただきたい。また、顧客獲得に向けた取組も積極的に行っていただきたい。</p>
事業収支	B	<p>サイクリングターミナル経理部門の管理運営に関しては事業団で定めたフローチャートに基づき適切に行ってきた。又、年間を通じて資金量に対して計画的な使用を心掛けた。自主事業における収益確保の一環として前年度に引き続き物販の販売に力を入れ、季節商品の販売や商品アイテムも増やし収益確保に努めた。</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>施設利用者を対象とした新たな事業を行うなど、利用率を高め収益確保に努めていただきたい。</p>
管理運営体制	B	<p>管理運営業務全般に関しては、指定管理者業務仕様書を厳守し、施設の適正化かつ効率的な管理運営に努めた。また、植栽管理業務においては、季節ごとの施設内及び周辺の状態を確認しながら適時に手入れし、周辺の美化に努めた。一般客室前芝生広場等では、年間を通して雑草の刈払いを適時実施した。</p> <p>さらに、海岸側の臨時駐車場の定期的なゴミ拾い、清掃活動を実施し、植栽管理業務契約外の施設周辺の草刈りを実施した。</p>	B	<p>災害対応や知識の習得等の研修に努めている。今後の更なるリピーター獲得に向けて、旅行業法に基づく資格取得を含めたサービスの磨き上げを行っていただきたい。</p> <p>また、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の獲得に努めていただきたい。</p>
管理運営業務	B	<p>少ない職員かつ職員が入れ替るの中で、各種研修の受講や資格取得までの日程調整が難しく研修計画に達していないが、宿泊者アンケートでは、職員の接待、接遇の高評価を得ており、来訪客や市民に対して親切丁寧なご案内が出来ている。</p> <p>また、全職員で点検項目、重点確認箇所、トラブル発生時の対処の知識・技能を習得し、クレーン等の対応能力の向上に努めた。</p>	B	<p>各管理業務について、業務基準量に達していないものが散見されるため、適切に業務を行っていただきたい。</p>
利用業務	B	<p>当施設のお知らせ、トピックスに関しては、ホームページのお知らせ及びWEB等で発信し、施設の販促活動を実施した。また、新型コロナウイルス感染症の感染防止と経済活動の両立を目指した行動制限の緩和などの政府の各種施策の効果もあり、当施設の国内・海外利用者が増加し、来訪客へ寄り添った親切丁寧な施設案内や観光案内等を行うことで、新規・リピーターの顧客誘致に努めた。</p>	B	<p>今後も引き続き、最新の情報を得られるようアップデートに努めていただきたい。</p> <p>また、SNSを通じた情報発信などを行い利用者の獲得および利用者の利便性向上に繋がる取り組みを行っていただきたい。</p>
修繕業務	A	<p>施設の老朽化に伴い、各設備等の故障も多く発生しており、特に衛生設備、電気器具等の維持修繕が増えている。客室の洗浄便座と温水器は次々と故障し、全室取替工事をした。</p> <p>なお、給水ポンプ、汚水ポンプ、大浴場のボイラー等は、故障すれば全室休館せざるを得ない設備になるため、更新にかかる費用も多額になることが推測され、計画的に維持修繕をする必要がある。</p>	A	<p>施設の維持修繕は、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、適切に対処していると評価できる。</p> <p>施設の老朽化に伴い、今後も修繕費が増加することが考えられるが、優先順位を適切に分析され、将来を見据えた修繕計画をお願いしたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	施設内での利用者のニーズに応じる各種サイクリング関連商品、お土産等の地域色の濃い商品等を展示販売し、宿泊客や新施設のレンタサイクル利用者が来訪して売り上げを伸ばせたが、受注生産による納期の遅延等で欠品が続いた。 今後は、商品等が欠品にならないように在庫確認等を徹底し、来訪客のニーズに応じていきたい。	B	施設の設置目的の範囲内において、利用者サービスの向上と収益化のため有効活用していただきたい。
自主事業	B	自主事業実績は、宿泊とレンタサイクルをセットにした「モンベルアウトドアスポーツ」のツアー実績がコロナ禍により0件に終わったが、コロナ禍が収束しはじめてからは人流があり、売店での売り上げは上昇している。 要因は、コロナ禍による宿泊者の減少と、レンタサイクルの受付がサンライズ糸山のフロントから中央レンタサイクルターミナルの新格納庫に移動したことで、人の流れにも影響していると思われる。 「宿泊者限定のサイクリングツアー」おもひでサイクリング”は人気度が上がり、今年度は、大人170（うち電動アシスト使用11）名、小人22名の計192名という昨年度の約1.3倍の参加があり、この事業を継続しながら新たな自主事業を計画し、宿泊と施設利用者増による収益の確保に努める。	C	施設の立地条件と特性を生かした自主事業を提案されているが利用が少ない。各事業内容の見直しや利用促進などさらなる顧客の獲得に努めていただきたい。
地域団体との連携	B	今年度、新型コロナウイルス感染症の影響により、他団体と共同での美化作業を実施することができなかったが、コロナ禍の収束後はこれらの行事を再開できるように、関係諸団体との情報交換による連携と協力体制を構築していく。	B	コロナ禍での地域団体等と連携及び新たな取り組みも検討しながら観光客の集客に繋がるよう、今後も努めていただきたい。
利用者アンケート	B	アンケート結果での意見、改善要望等の項目のうち、対応可能な案件については直ぐに対応した。施設（ハード面）、備品に関する意見、要望については、今治市と協議のうえ対応した。しかしながら、施設改修等の大規模工事に課題が残るが、客室のWiFi環境の整備については、大きな改善となり、現在の社会状況による利便性の向上により、来訪客の満足度を増すことができた。	B	利用者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ことは評価できる。 今後はアンケートを通して利用者ニーズを満たしどう収益化していくかを含めて検討し、アンケートの内容の変更など行っていただきたい。
事故・苦情	A	フロント窓口やアンケートでのクレーム、また、メールでの意見・クレームに対しては、内容如によって迅速かつ丁寧に回答し、お詫びと改善策を講じました。当施設は、公共性の施設であることを職員全員で十分認識し、利用者の立場で問題点を真摯に受け止め、分析的な対応をすることでクレームゼロを目指した。	B	事故・苦情への誠実な対応は利用者にとって安心感や信頼感に繋がり、リピーター獲得などの利用促進に繋がるので、継続していただきたい。
指定管理者の経営状態			○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。 ○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。	

総合コメント（市）

指定管理者は、今治市サイクリングターミナ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、利用者の安全性・利便性を考慮した取り組みを実施し、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。
ただし、施設利用者数など目標数値に達していない状況を踏まえ、新規顧客およびリピーター等の獲得に向けた取組など利用者の拡大を図り、状況の分析や対応策の見直しなど検討していただきたい。
今後もさらなる創意工夫をもって当該施設の課題や問題点に対して積極的に取り組み、地域他団体との連携も図りながら施設利用者の獲得ならびに利便性の向上を目指し取り組んでいただきたい。