

令和4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 川上 昭二</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>総合政策部 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>B</p> <p>今治市大三島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、事業計画に則りサービス業務への取り組みを行いました。</p>	<p>B</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運営をお願いしたい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>本年度の施設利用者数は 77,805人(前年度比 13,381人増、120.8%)でした。微増ではあったものの、昨年同様今治市においてもコロナの影響を受けた1年であり、感染状況も落ち着きを取り戻しつつありますが、計画数にはほど遠い結果でした。原因としては、露天風呂休止(11月から土・日曜日のみ再開)の影響が大きかったと考えられます。</p> <p>引き続き可能な感染対策とサービス向上に努め、利用者数が増えるよう管理運営を実施していきます。</p>	<p>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、令和3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、可能な感染対策とサービス向上に努め、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4年度は引き続きコロナ禍にあったものの、行動制限の解除、また昨年は休館していた2・3月を通常営業できたこともあり、入館者数は前年度比 約120%の 77,805人となりました。その他収益として、燃料費等高騰に対する市からの助成をいただきましたが、利用料収入が伸びなかったため、赤字決算となりました。従業員一丸となって軽費節減に努めておりますが、コロナで激減した入館者数の回復も芳しくなく、燃料代や電気料金も値上がりし、大変厳しい状況ではあります。しかし令和5年5月にはコロナも5類に移行される事から、利用者数の大幅回復を期待しつつ、さらには本年度の結果を分析し、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>昨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行っていた点については評価できる。燃料費価格等の高騰分については、今治市から補助金で支援したが、価格高騰が止まらず単年度では赤字決算となってしまった。      今後は、利用者数の増加に伴う使用料収入の増額を目指した新たな事業展開に期待したい。</p>
管理運営体制	B	<p>管理運営体制については、業務に支障がないように概ね計画どおりに実施できました。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ました。今後も随時人材育成をおこない、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。      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、新たな事業展開に向けての人材育成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。しかし、物販飲食提供業務では満足のいく提供はできませんでした。次年度は売店・物産コーナーの品揃え、レストランのメニューを増やすなど、利用客のニーズに応えられる飲食の提供をしていきたいと思っております。      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・備品等の消毒に取り組みました。</p>	B	<p>大きな事故や故障もなく、運営できたことは評価できる。特に、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、今後も継続的に適切な取り組みをお願いしたい。      物販飲食提供業務についても、使用料収入につながるため、利用者のニーズに合った物販飲食の提供に取り組んでいただきたい。      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>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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。また、施設内の売店において地元産の新鮮魚介類及び柑橘類の販売、地元旅館組合との連携に取り組みました。今後はコロナが5類に移行されることから、人の往来も増加することが見込まれる為、自主企画イベントの充実及び誘致活動等の各種活動を積極的に行い、利用促進に取り組みます。</p>	B	<p>利用業務については、継続して「公平・公正」と利用者確保に努めていただきたい。 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。 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>
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。 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。 個人情報保護に対する対応といたしましては、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。 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いただき、適正な管理を今後お願いしたい。</p>
修繕業務	B	<p>利用者の方々に、安全に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、計画的な更新、修繕に取り組みます。</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。 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。 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4年度については、備品購入はなかったが、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。 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>

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	A	<p>利用者の方へのサービス向上のため、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。 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>
自主事業	B	<p>マーレグラス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」を実施する予定でしたが、残念ながら新型コロナ感染防止のため2件とも中止いたしました。 今後も小規模ながらも定期的実施できる自主企画イベントの開催を検討し、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することで、事業継続及び利用促進につながるよう取り組みます。</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でき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。 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、新たなイベントの実施に向けた取組に期待したい。</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、地元産鮮魚の積極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計画でした。しかし、地産地消につきましては、コロナ禍で利用客の減少に伴って、売上も大きく落ち込んだため、出品数も減少し、負の悪循環になってしまいました。また、大三島漁業協同組合による地元産鮮魚の販売も漁獲量が減少しているため、毎日の販売には至りませんでした。大三島町旅館組合との連携につきましては、コロナの影響で観光客が減少しているものの、町内旅館に宿泊されたお客様を斡旋していただきました。次年度はマスク着用の自由化、行動制限の解除、コロナの5類移行などによる観光客の回復を期待しつつ、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、更なる利用促進に取り組みます。</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、使用料収入の安定化の観点からも非常に重要な試みである。 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	C	<p>利用者アンケートはサービス向上の面においても大変有用な手段だと認識しておりますが、新型コロナウイルスの感染対策として密を回避するため、今年度はアンケート調査の実施を見送りました。次年度は利用者アンケートを再開し、コロナ5類移行後の、利用者の率直な要望や提言を聞き取り、管理運営に反映するよう取り組みます。</p>	C	<p>アンケートの未実施は、感染拡大防止のため仕方がない反面、利用者の貴重な意見や要望を聞くことができなかったことは残念である。 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、利用者アンケートの方法や内容を見直し、口頭でも聞き取り等を積極的におこなうなど、利用者の声が施設に届くよう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	
事故・苦情	B	<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>今年度も大きな事故や故障はなく、管理運営につきまして一定水準の取り組みができました。苦情等の処理につきましては、当館を気持ちよくご利用いただきたいとの観点から、真摯な姿勢で対応することはもちろんのこと、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、全職員がこの認識を共有して対応するように努めました。</p>	B	<p>事故を未然に防ぐため、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、大きな事故や故障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、可能な感染対策と日常点検を実施し、各種苦情等の対応については、職員一丸となった適切な対応に努めていただきたい。</p>
指定管理者の経営状態	/		<p>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。</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4年度も前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者の大幅な増加には至らなかった。これに伴い、使用料収入も大幅な増額とはならず、さらに追い打ちをかけるように燃料価格が高騰し、経営に苦慮した面が多かったと思われる。

今後も指定管理者においては、利用者の安全を第一に、施設の設備等の維持管理の適正な運用に努めるとともに、利用者の確保と使用料収入の増加を目指した新たな取り組みに期待したい。