

令和4年度 今治市しまなみの駅御島指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市しまなみの駅御島
所在地	今治市大三島町宮浦3260番地
指定管理者	<p>名称 株式会社大三島ものづくり</p> <p>代表者 代表取締役 村上 恭雄</p> <p>住所 今治市大三島町宮浦3260番地</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、使用者アンケート、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>総合政策部 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>本年度も依然コロナ禍ではありましたが、移動制限などが徐々に緩和され、来店客数も以前の水準に戻りつつあります。しかし、未だ予断を許さない状態だと思えます。そんなコロナ禍においても感染防止カーテン、換気対策、除菌対策等を引き続き行い、当施設の設置目的、並びに、遵守すべき法令、平等利用を求める市条例等を順守し、令和4年度を無事に運営することができました。</p>	<p>B</p> <p>適正に事業を履行されており、地域住民、観光客等の施設利用者対応についても概ね問題はない。職員が施設の設置目的や運営管理の基本方針をよく理解し、地域に根差した運営を行っている。</p>
使用状況	<p>B</p> <p>今年度の利用客数については、今年もコロナ禍ではありましたが、秋口より移動宣言が緩和され、以前の状態に戻り始めています。加工室においては、コロナの影響で新しく事業を始める方が少し減少しているためか、新規の利用者が減少しました。うどんコーナーの利用者は増加しました。シャワー室の利用者はサイクリストが増えて来たため、増加しました。</p>	<p>B</p> <p>令和2～3年度に比べ、入館者やうどんコーナーの利用者も増加し、客足もコロナ禍前の水準へ戻りつつあり、回復の兆しが見られた。しかし、コロナが収束してきたものの、各種イベントが軒並み中止となり、大幅な利用者増には至らなかった。</p> <p>ポストコロナ社会に向けて、利用者増となるような新たな取り組みを期待する。</p>
事業収支	<p>B</p> <p>今年度もコロナ禍ではありましたが、徐々に移動制限が緩和され、当しまなみの駅御島も入り込み客数が前年より増加しました。感染防止対策を行いながらの運営でしたが、持ち直しの兆しが見え始めているようにも思えます。特に特産品の柑橘類の発送が増えてきており、収益のさらなる増加に努めたいと考えています。また、10月には基本給の増額があり、人件費が増えましたが、次年度も役員へ協力を要請するなど工夫し、人件費や交通誘導費、清掃、植栽、維持修繕費などの経費削減に取り組み、収益の改善に努めたいと考えています。</p>	<p>B</p> <p>加工品収入、非加工品収入ともに昨年度より増加し、さらに経費削減にも努めていただき、収支が黒字になった点については大いに評価できる。</p> <p>ただし、収支について予算額と執行額に大きな差が見られることから適正な収支計画の算定に取り組んでいただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	B	<p>今年度もコロナ禍の中にありましたが、移動制限が緩和され、秋頃から各地でイベントなどが開催される様になりました。ただし、今年度計画していました職員の先進道の駅研修や道の駅連絡協議会、そしてラントウレーベン交流祭等は中止となりました。</p> <p>年度途中ではありますが、9月の株主総会で駅長の交代の了承を得ました。今後も管理運営業務を適切に実施するために必要な業務執行体制を確保する様に努力いたします。</p>	B	<p>駅長を筆頭に限られた人員の中で、職員の適切な配置がなされている。令和4年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、感染者を出さなかった点は評価できる。</p> <p>今後も効率的な運営に努めていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>今年度も昨年同様、コロナ禍での運営を行いました。感染防止対策には引き続き力を入れており、店内外のレジ、サービスカウンター、うどんコーナーにはビニールカーテンシールドを設置し、従業員にはマスクを支給しました。また、店内の入口には消毒液を配置し、来駅者に感染防止対策への協力をお願いしました。さらに、店内にはオゾン発生器100㎡を2台備え、殺菌対策も行いました。トイレの清掃は、職員が毎日ローテーションで責任を持って行っております。</p> <p>植栽、清掃、保守、警備、施設修繕などの業務については、役員と職員が連携し、業務基準表に基づいて適切に管理・運営しております。</p> <p>今後も引き続き、感染防止対策や施設の管理を徹底し、地域の方々やお客様が喜んでご利用いただけるよう努力してまいります。</p>	A	<p>仕様書に基づき、適切な管理運営業務に取り組みされている。令和4年度も継続してオゾン発生器の設置や接触箇所の除菌を行い、新型コロナウイルス感染症対策を徹底したことは評価できる。令和4年度、大きなトラブルはなかったが、今後も安心・安全な施設運営ができるよう、日頃のチェック体制や点検作業、備品の修理や施設の保守などにおいても、適切に対処していただきたい。</p>
使用業務	B	<p>今年度は、秋口より移動制限が緩和されたことで、年間入館者数が回復し、利用料収入も回復してきました。しかし、まだ業績が安定して伸びる見込みがあるとは、言えない状況ではあります。今後も利用者のニーズに応えながら、各施設の利用者数を増やし、地域に貢献できるよう努力してまいります。</p>	B	<p>加工室の新規利用者が減少したものの、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、うどんコーナー収入及び物品販売収入が令和3年度より増加し、施設が活用された点については評価できる。</p> <p>ポストコロナ社会に向けて、観光客やサイクリストなどの積極的な受入れを行い、「道の駅」のリピーター、ファンの増加につながるように、施設の運営・サービスの提供をお願いしたい。</p>
その他業務	B	<p>令和4年度もコロナ感染防止対策を取りながらの厳しい運営でした。また、本年は台風による警報が出されたため止む無く一日だけ休館といたしました。そんな中にありましても、しまなみの駅御島において事故も感染者もなく無事に管理運営ができましたことは防火管理者の日頃の安全対策の賜物と考えています。万が一の事故発生時の対応についても、常日頃から職員教育を行ってまいりましたので、災害時の避難場所となる場合の被害者の救済、保護、応急措置を講じることや、関係機関への緊急連絡などの方法等について周知徹底を図ることができていると考えます。各役員も2名ずつ毎月交代で担当月を決めて管理しており、緊急時の連絡体制も整っております。</p>	B	<p>大きなトラブルや事故はなく、「道の駅」の管理運営ができています。自然災害の発生に備え、職員教育を実施するなど、防災に対する意識づけが常日頃からなされている点は大きいと評価できる。各種災害に対するマニュアルも整備されており、寄贈を受けた防災倉庫も役員2名ずつ毎月交代で管理が徹底されている。今後も一層、利用者や職員の安全・安心に繋がるよう、利用しやすい環境の整備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	
修繕業務	B	<p>昨年度、館内の蛍光灯や天井の水銀灯の照明を市に随時LEDに取り替えていただき、店内が随分と明るくなりました。しかし、まだ交換ができていない他のダウンライトの蛍光灯や白熱灯の照明もLEDへの交換を希望します。特にトイレの照明などに使用されているツイン蛍光灯電球は高価で寿命も短く、かなりの負担となっています。経年劣化や老朽化が進んだ機器については、今治市と協議し、計画的な対応を検討したいと思います。今年度の主な修繕としては、老朽化による器具の故障や水漏れなどが多く発生し、水漏れに関しては地中の配管に問題があったため、市と協議して対応していただきました。軽微な修理については、役員が対応しています。</p>	B	<p>市と協議をしながら適切に修繕業務が行われている。指定管理者の努力により、自主的な修繕が行われている点は大いに評価できる。今後も新たに利用者、従業員の利便性向上を図る上で、必要であると考えられる修繕箇所については、優先順位を決めて計画的な修繕を行っていただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>今年度も備品購入は経費削減の為にできる限り控えるように運営しましたが、うどんコーナーの感染対策、及び来客のコロナ感染防止対策は特例として多くの除菌剤等を購入しました。他に、柑橘類送り用の段ボールなどは、仕入価格が値上がりする為まとめて購入しなければならなくなりました。収納スペースの確保が課題となりパーテーション等に対応しました。毎年恒例となった、イルミネーションサービスは、付近の方々からも大変好評を得ているので、劣化したもの等交換が必要なのは今後も少しずつ対応していく計画です。</p>	B	<p>施設の運営状況を把握し、適切な備品管理が実施されている。令和4年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のための各種備品の整備により、感染者を出さなかったことは評価できる。今後の新規備品の購入については、市と協議をしながら収支向上を考えたい。イルミネーションサービスについても地域住民等からも好評であり、取組みは評価できる。</p>
行政財産の目的外使用許可 手続業務	B	<p>今治市公有財産事務取扱規則に基づき使用許可申請し、適切に運用を行いました。今年度は徐々に移動制限なども緩和され秋口よりサイクリストも多くなってきてきましたので、自動販売機の売上も徐々に回復してきました。うどんコーナーも予算額には達しませんでした。また、収益は施設の維持管理運営費に充当しています。</p>	B	<p>適切に実施されていると認められる。次年度においても、適切な業務を実施していただきたい。</p>
自主事業	B	<p>例年しまなみの駅御島の自主事業は、販売促進のために役員が地域のイベントに積極的に参加して多くの協賛イベントを実施していましたが、今年度も令和5年になるまでは、新型コロナ感染拡大対策により全てのイベントが中止となり活動することができませんでした。また、今年度も道の駅連絡協議会・愛媛県・今治市共催の各クーポンに参加しました。コロナ感染対策防止による移動制限が少しずつ緩和されたため各クーポン利用者様にサービスを提供できました。外国人観光客は移動制限緩和に伴い少しずつ増え始めました。地域貢献イベントとしては、例年恒例の年末・年始にイルミネーションサービスを行い地域の皆さんに好評を得ました。特記すべきこととしては、例年同様令和4年度JAF会員優待サービスクーポン、今治市子育てファミリー応援ショップサービスクーポンの景品が参加者から非常に喜ばれております。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点で、予定していたイベントの実施が出来なかったのは残念である。一方で、クーポンの景品等の連携により利用者増を目指し、収入の増加に結びつけたことは評価できる。ポストコロナ社会に向けて、利用者のニーズを踏まえた新たな事業、イベント等の実施に期待する。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
地域団体との連携	B	今年度は、コロナウイルス感染対策、移動制限の緩和により、地元の小学校の校外学習などは始まりましたが、各種イベントなどは中止となりました。来年度からは、各イベントも開催される予定ですので、以前同様に協力してまいります。	A	新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、加工室での製造販売を通して、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。コロナ禍で疲弊した地域経済を立て直すために、今後も出荷者や地域団体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。
利用者アンケート	B	去年から引き続き、コロナの影響は依然としてありましたが、来客数も、売上の方も少しずつ以前の状態に戻り始めています。今年は、柑橘の裏年で品物の確保に苦労しましたが、何とかお客様のご要望にお応えできたようです。これから利用者様に、気持ちよく利用して頂ける道の駅になれるよう努めてまいります。	B	アンケートの実施等、適切に取り組まれている。柑橘の裏年ではあったが、品物の確保ができており、利用者からのクレームも特になく、概ね良好に事業の実施がなされている。今後も利用者の生の声を施設運営に反映させ、利用者の利便性を高められるように努めていただきたい。
事故・苦情	B	令和4年度もコロナ感染防止対策を実施しながら運営する大変な年となりましたが、幸いにも事故や感染者の発生はなく、無事に運営することができました。万が一の事故発生時の対応については、防火管理者である駅長や副駅長が災害時の避難場所となる場合の被害者の救済、保護、応急措置を講じることや関係機関への緊急連絡などの方法等について周知徹底を図ることができています。また、各役員も毎月2名ずつが交代で担当月を決めて管理しており、緊急時の連絡体制も確立しています。今後も感染防止対策を怠らずに運営していこうと思います。	B	大きなトラブルや事故の発生はなく、適切に管理運営できている。指定管理者11年の経験におごることなく、職員のスキルアップに日々努めるなどし、事故・苦情への迅速な対応がとれるよう管理運営体制が構築されている。今後はポストコロナ社会に向けて、利用者の安全・安心に配慮した運営を実施していただきたい。
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。 ○指定管理者の経営状況については、財務諸表から利益剰余金を確保していることが確認でき、指定管理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、今治市しなみの駅御島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正に実施されていると認められる。

指定管理業務のモニタリングの結果、指定管理者としては標準的なレベル以上の取り組みであると認められる。

令和2年以降のコロナ禍の影響を受け、「道の駅」の利用者数・収益の不調が続いていたが、令和4年度は非加工品及び加工品売上、物品販売収入、うどんコーナー飲食提供収入が前年より増加し、収支が黒字になった点については大いに評価出来る。ただ、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて全てのイベントが中止となったり、外国人観光客を含めた利用者は回復に至らず、今年度も打撃を受けることとなった。ポストコロナ社会を見据え、これまで築き上げてきた地域コミュニティとの繋がりがや各種団体との連携をより強固なものとし、利用者の利便性向上に努めていただきたい。

施設の設備についても、老朽化した備品や修繕箇所等については市と協議をし、利用者が快適に使用できる環境を整備するなど、今後も「道の駅」のファン、施設利用者の獲得を目指し、取り組んでいただきたい。