

令和4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>農林水産課 農業振興係（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（tamagawa4@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	お客様に寄り添った接客やサービスに重点を置き、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。
利用状況	A	桜の開花時期の桜祭りや秋の新米祭りに加え玉川湖ボート競技イベント等実施の際に利用者のニーズに応えられるように商品、販売環境に配慮した運営を行った。（8月には高校総体実施あり）	A	前年度と比較し、利用者数は約9%増加しており、良好な利用状況でした。
事業収支	A	収支計画に沿った運営に努めた。	A	事業収支が黒字となっており、適切に運営されています。
管理運営体制	A	<p>(組織体制)</p> <p>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、お客様に寄り添った接客やサービスを行い運営する事ができた。</p> <p>(視察研修)</p> <p>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。</p>	A	適切な人員配置で運営されています。
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できた。	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おり、良好な実績と評価できます。

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。	B	概ね適正に実施できています。
修繕業務	B	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、おおむね対応できている。	B	概ね適正に実施できています。
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。
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	B	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。また、地元の食材を使った店内加工の商品も随時増やしていきたい。	B	コロナウイルスの影響がある中、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	コロナ禍で記述受け渡しのアンケートは控えた。今後SNS等を利用した情報発信、サービスの向上・品質の向上目的とした利用者のニーズを拾い上げていく。	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、改善が必要であったと認められます。
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、誠意をもって対応する。また、職員には施設内を巡回してもらい積極的に施設を利用してもらうことで不具合等に素早く対応していけるように心がけていく。	B	苦情等に対しては、概ね適切な対応ができています。
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>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>