

令和5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	名称 一般財団法人 今治市多目的温泉保養館管理公社 代表者 理事長 土居 忠 博 住所 今治市別宮町一丁目4番地1
モニタリング の実施方針・ 方法等	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。 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。
担当部課 (問合せ先)	今治市 健康福祉部福祉政策局 健康推進課 TEL : 0898-36-1533 E-mail : kenkou@imabari-city.jp

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	B	<p>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。</p>	B	<p>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。若年層獲得に向け、SNS(インスタグラム)にて定期的に情報発信することで幅広い年齢層への周知に努めている。</p>
利用状況	B	<p>令和5年度は、令和4年度と比較し、一般利用者(29,647人→30,933人)、会員利用者(68,799人→69,043人)ともに増加し、1日平均の利用人数も319人→326人となりました。 また、新型コロナウイルス対策としての人数制限等が見直された影響からか、介護予防事業と保健健康づくり事業の参加者も増加となりました。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行の影響か、利用者数の増加がみられた。利用者数が増えつつある現在、今後さらなる利用増加のため、詳細なニーズ把握に努め、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、取組の発掘等工夫をしていただきたい。</p>
事業収支	B	<p>令和5年度は前年度と比較し、収入面では、保健福祉事業収入が約3,300千円、飲食提供業務が料金改定の影響もあり約600千円の増加となりました。支出面では、人件費の減少などにより約2,000千円の減額となりました。 今治市の指定管理施設燃料費等支援金1,838千円を合わせた事業収支は1,668,811円のプラスとなりました。</p>	B	<p>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。近年の物価高により様々な支出費用に影響があるなか、円滑な施設運営に努めている。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。</p>
管理運営体制	B	<p>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5年度は、危険物取扱者(石丸ゆき子)が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継続しています。</p>	B	<p>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。 就労支援事業についても、今後とも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	
管理運営業務	C	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。上記の管理を行っていましたが、令和5年6月26日に採取した4階男女内風呂浴槽水からレジオネラ菌が検出されました。再発防止対策として打たせ湯を廃止し、各浴槽へは直接貯湯槽から供給するようにしました。また、塩素投入量の再検討、高濃度循環の実施、吐水口付近の定期的な清掃などに取り組んでいます。	C	レジオネラ菌検出をうけ、4階風呂休止中に日常の水質管理や配管等の施設構造について見直し、現在の管理運営に反映している。再発防止対策として現在取り組んでいる内容についても、今後見直しを定期的におこない、今後一切再発することがないようにお願いしたい。
利用業務	B	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。ホームページ、インスタグラムを活用した情報提供を行うとともに、瀬戸マーレ他への施設情報の掲載や割引クーポン券の発行、今治市健康づくり応援ポイント事業への協賛、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、じゃらんネット遊び・体験予約サービスなど利用促進の契約は継続しています。また、会員を対象とした友達紹介キャンペーン（新規会員紹介に対して有効期限の延長）を行いました。令和5年度の年間入館者数は99,976人となり、令和4年度より増加しました。	B	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組に努めている。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。
その他業務	B	仕様書にそってその他業務を行いました。ビジター利用者が期待できるお盆期間の火曜日は開館し、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、テイクアウトメニューの作成、行事予定を考慮した営業日の設定など利用促進を図るとともに材料費等の上昇に対応し料金改定を行いました。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。 令和5年7月に交通安全に寄与した事業所として今治安全運転管理者協議会、今治警察署より表彰されました。駐車場に関しては愛媛県のパーキングパーミット制度に対応した駐車スペースを確保し、障がい者他の方の利便の向上を図りました。	B	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や、季節限定のメニュー開発等、継続利用につながるよう努めている。 送迎周回バスの運営について継続利用の声が多いなか、安全第一に運営されている点は評価できる。
修繕業務	B	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、劣化に伴う電気設備、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。	B	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、施設の状況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。
備品管理業務	B	備品については、台帳により管理し、老朽化等により廃棄したものは備品返納連絡表を市に提出しています。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、事業等の効率化につながるもの優先的に購入していきます。	B	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。
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	行政財産目的外使用許可申請書を市に提出し、業務を行っています。収益は管理運営費に充当しています。	B	目的外使用の許可手続、収益処理とともに適切な事務手続が行われている。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。

課題	指定管理者自己評価	市による評価
自主事業	<p>A</p> <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。</p> <p>今治市とともに作成した「筋力つけタイ操」をもとに住民主体の集いの場の活動支援を行うスタート応援講座に参画するとともに継続的な活動につなげてもらえるよう年1回のフォローを行い地域づくりの一翼を担いました。</p> <p>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年間8回、歩く距離を伸ばした健脚ウォーキング2回、ポールを使って歩くノルディックウォーキングを5回実施し、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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、各種制限が緩和されたことも含め、健康づくり事業は参加者が増加しました。また、前年度に続き、ユーチューブに「元気バリバリ体操」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。</p> <p>オリエンテーリング大会は令和4年度と同様に大人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。</p> <p>子供無料開放デーは小学生以下無料デーとし年間2回実施しました。</p>	<p>A</p> <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。コロナ5類移行に伴い、実施できなかった様々な事業が再開し、今後の利用増のため、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	<p>A</p> <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。</p> <p>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を後押ししました。</p> <p>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7か所（延54回）で実施しました。また、今治市介護予防事業報告会、短期集中介護予防教室プログラム検討会、美須賀地区地域ケア会議に参加し、愛媛県リハビリテーション専門職教会等と今後の介護予防事業の方向性や課題等について意見交換を行いました。</p> <p>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>	<p>A</p> <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	<p>B</p> <p>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きます。職員の対応等については順次改善していきます。</p> <p>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でアンケート回答者にお菓子を提供したことにより、200名あまりの回答を得ることができました。会員利用者に関しては実施時期を1か月程度前倒しして、年度末までに取りまとめができるように変更したいと考えています</p>	<p>B</p> <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>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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。意見箱の設置に加え、フロントや教室実施時等職員が利用者と接する機会に様々な意見を頂いており、意見や苦情を述べやすい環境にあると考えています。苦情等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別し、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、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。R5年7月のレジオネラ菌検出をうけ様々な面で見直しをおこない管理手法を整えた。現在のところレジオネラ菌検出はされていないが、今後一切発生することがないように現行手法を都度見直しし、より良い管理手法の追求をしていただきたい。

新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に利用者が減少していたが、徐々に回復しており今年度は10万人近くの利用者数となった。生活様式の変化に対応する利用促進を図っての様々な取組や、諸団体との積極的な連携によるものと評価できる。しかし、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ニーズ把握に努め、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。

指定管理者選定審議会による総合評価

B

施設の管理については、老朽化が進むなか、職員による迅速な修繕対応がなされるなど、全体を通してよく管理されており、適正に業務が遂行されている。

施設の利用については、その効用が最大限発揮され、市民の健康づくりや介護予防などの自主事業に取り組まれており、また、積極的に地域に出向き、多くの参加者を集めている点は高く評価できる。

今後においては、アンケートの期間の延長などを行い、多くの利用者から意見を聞き、施設および事業に積極的に反映していただきたい。

また、施設の利用者の増加につなげるよう施設の広報活動を活発に行うとともに、温泉施設であることの強みを活用したアピールについて検討していただきたい。