

令和5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	今治市砂場町二丁目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>所在地 今治市別宮町一丁目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	B	<p>年間を通じた施設の利用者数及び利用料は、コロナ禍以前の令和元年度と比較しても8割以上まで回復してきた。新型コロナウイルス感染症が感染症法上5類感染症に位置付けられ、行動制限がなくなったことで、各地で各種イベントやスポーツ大会等が開催されるなど、全体的な人流が多くなり、国内旅行者や団体宿泊客、インバウンドの増加により、当施設の利用者数、収益ともに昨年度を大きく上回ることができた。</p>	B	<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。 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>
利用状況	B	<p>第1期(4月～6月) ゴールデンウィーク明けに、新型コロナウイルス感染症が感染症法上5類に引き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121.6%、利用料は118.6%となった。 第2期(7月～9月) 夏休みや当地域の各種スポーツ大会、サイクリングイベント等による人流の活性化により、施設利用者数は前年度対比で166.3%、利用料は147.6%となり、前年度同期を大きく上回る結果となった。 第3期(10月～12月) 秋季観光地への旅行やサイクリングの季節等による観光客の増加により、当施設利用者も増加しており、前年対比で利用者数は123.7%、利用料は121.3%となり、前年度同期を上回る結果となった。 第4期(1月～3月) 人流の増加によりコロナ禍前と比較して9割以上の利用があり、施設利用者数は前年度対比で102.0%、利用料は106.9%となった。 年間では、施設利用者数は8,281人となり、利用人員は前年度比128.8%、利用料は28,982,538円となり、前年度比124.0%と利用者の増加とともに収益も増加しており、コロナ禍以前の集客に戻つつある。 特に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」は大変人気があり、申込者も増加している。また、当施設のホームページやSNS等を活用した情報発信への閲覧も多くなっており、PRが広がったことで自主事業の電動バイクレンタルの利用者が増え始め、さらに施設利用者の増加とともに、手荷物預かり、手ぶらサイクリングサービス等の利用客も増加した。</p>	B	<p>全体的な利用者はコロナ禍と比べて増加傾向にあるものの、コロナ前と比べると利用率が約8割程度となっており、近年のインバウンドの増加などを踏まえるとやや利用が少ないと思われる。 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、インバウンドを含め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>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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。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	A	<p>勤務シフトにおける職員数が不足している中で運営しており、計画していた各種研修の受講や資格取得まで達していないが、宿泊者アンケートでは、職員の接客、接客は高評価を得ており、来訪客や市民に対して親切丁寧なご案内が来ている。また、全職員で点検項目、重点確認箇所やトラブル発生時に対応する知識・技能を再確認し、クレーム等の対応能力向上に努めた。</p>	B	<p>従業員の確保に努めるとともに、各管理業務について、業務基準量に達していないものは、適切に業務を行っていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<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。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>	A	<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。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>
利用業務	B	<p>当ホームページのお知らせ欄及びWEB等で最新情報を発信し、施設の魅力と利便性を向上させて利用促進に努めた。また、新型コロナウイルスが感染症法上5類に位置づけられたことで行動制限がなく人流が多くなり、各地の各種イベントやスポーツ大会等の開催による団体宿泊客や、インバウンド再開での外国人観光客の増加により国内外からの当施設利用者が増加したが、来訪客へ親切丁寧な案内や観光案内等を実施し、新規及びリピート顧客、団体宿泊客の誘致に努めた。</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。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>
その他業務	B	<p>駐車場案内に関しては、施設内駐車場及び第2駐車場、中段・下段駐車場、契約駐車場への誘導看板の設置やHPの掲載など、現地で一般車両へのスムーズな誘導と大型バスの誘導案内を実施した。また、大型連休中の駐車場案内・管理に関しては、警備保障の誘導案内員を配置し、的確な案内・誘導を行い、利用者からのクレーム等はなかった。</p>	B	<p>引き続き利用者の安全確保およびおもてなし向上に努めていただき、顧客満足度の向上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	
修繕業務	A	<p>施設の老朽化に伴い、各種設備等の故障、修理不能等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加している。</p> <p>さらに、休館日において、男女風呂脱衣場、1F客室全室の壁紙張り替えを実施し、宿泊客アンケート等に応えることができ、リピーターや新規客に高評価を得ている。また、故障中の排水中継汚水槽の水中ポンプと土間集水桝の排水ポンプの取替えを実施し、計画的な維持修繕に努めた。</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>
備品管理業務	B	<p>備品の取扱い、管理については、適宜点検と丁寧な取扱いを心掛け、できる限り修繕を行い使用した。新規自主事業への取組みによる準備物の購入やOA機器の経年劣化による更新など必要最小限の備品購入とした。</p>	B	<p>利用者の利便性・安全性・快適性を損なうことがないよう、適切な維持管理を行っている。</p> <p>備品の更新については、必要性の検証や費用対効果などの観点から、将来を見据えた備品管理計画をお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	<p>来訪客が増加している中、館内利用者のニーズに応じる各種サイクリング関連商品やお土産などは地域色の濃い商品等を展示販売し、観光客や宿泊客、レンタサイクル利用者が来館して売り上げを伸ばすことができた。</p> <p>今後も、商品管理を徹底し、来館者へのニーズに応えていきたい。</p>	B	<p>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。</p>
自主事業	B	<p>自主事業実績は、WEBプランの宿泊利用者や電動バイクレンタル、施設内売店での売り上げが伸びてきている。</p> <p>要因は、新型コロナウイルス感染症が感染症法上5類に移行されてから行動制限がなくなったことで人流が多くなり、観光客、施設利用者が増加したことによるものと思われる。</p> <p>特に、「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”は人気で、今年度は、昨年度の約1.5倍（大人232名、小人50名、計282名）の利用があり、この事業を継続しながら宿泊客の満足度を向上させ、新規顧客とリピーターの増加による収益の確保に努める。</p>	B	<p>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おり、サイクリング振興にも寄与している。今後はインバウンドの獲得など、新たな顧客の獲得に向けた取り組みも検討していただきたい。</p>
地域団体との連携	B	<p>本州四国高速道路公団、愛媛県今治支局と共同で、来島海峡大橋までのサイクリングロードの除草、剪定、清掃作業を実施した。また、地域の「糸山を守る会」と清掃活動に努めた。今後も関係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。</p>	B	<p>引き続き、地域団体との連携を図りつつ、清掃活動などボランティアを連携して行うなど、地域活性化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	
利用者アンケート	B	<p>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。</p> <p>また、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。施設改修等のリフォーム工事に課題が残るが、男女浴室脱衣場や1F客室の壁紙張り替えを実施し、宿泊客にも好評であり、予算の範囲内で清潔度、利便性の向上に努めたことで、来館者の満足度を上げることができた。</p>	B	<p>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。</p> <p>今後も、利用者ニーズを満たしどう収益化していくかを検討いただき、リピーター獲得に努めていただきたい。</p>
事故・苦情	B	<p>フロント窓口やアンケートでの意見、クレーム、また、メールでの意見等に対しては、内容により迅速かつ丁寧に回答し、お詫びと改善策を講じた。当施設は、公共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、分析的確な対応をすることでクレームゼロを目指した。</p>	B	<p>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ます。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。</p>
指定管理者の経営状態			指定管理者として問題なく経営が行われている。	

## 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る。

また、施設の老朽化に伴う頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者の安全性・利便性を考慮した取り組みが積極的に実施されていると認められる。指定管理者としては標準以上の水準にあると認められる。

今後は、これまで培ってきた経験と各種データ等を生かし、当該施設の課題や問題点に対して積極的に取り組み、利用者の立場に立った質の高いサービスの提供に努め、更なる利用者の利便性と業務の効率的な運営を期待する。