

令和5年度 今治市鈍川せせらぎ交流館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市鈍川せせらぎ交流館
所在地	今治市玉川町鈍川甲218番地1
指定管理者	名 称 株式会社 ありがとうサービス 代表者 代表取締役 井本 雅之 住 所 愛媛県今治市八町西3丁目6-30
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、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 総合政策部交流振興局 観光課 電話番号 0898-36-1541 Eメール kankou@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	今治市鈍川せせらぎ交流館の管理運営に際しましては、当施設が公共施設であることを従業員が充分理解し、利用者の方々が「公平・公正」に利用いただけるよう周知し、社会的身分等による不当な差別的取り扱いがないように取り組みました。	B	業務の履行については、おおむね適正と認められる。今後とも、施設の設置目的に沿った管理運営と利用者全体への公平・公正なサービス水準の確保に努めていただきたい。
利用状況	B	コロナ等感染症による影響が落ち着いてきたが、メダカ水族館・バーベキュー・テントサウナなどにより集客増を図り、利用者数および売上げは令和4年度に比べ増加しました。	B	令和4年度と比べ、利用者数および総収入も増加している点は評価できる。引き続き誘客を図っていただきたい。
事業収支	B	燃料費及び光熱水費の高騰が大きく、諸物価高騰もあり、また、人件費の高騰もあり、経費は増加しましたが、今治市より追加の補助金を交付して頂き、マイナスをカバーできました。	B	令和4年度に引き続き、令和5年度も燃料費及び光熱水費が高騰したため、補助金を支出して業務継続を支援した。今後も燃料費等の高止まりが続くと想定されるため、計画的に事業を実施するなどの予算執行に努めていただきたい。
管理運営体制	B	運営管理に余裕をもって取り組めるよう、無理のないシフト調整を実施致しました。また、衛生管理のための注意点、食中毒防止施策及び感染症予防等を朝礼等で全従業員に周知し、予防対策に取り組みました。	B	研修による従業員の教育も行われており、業務は適正に実行されている。コスト削減に貢献できるよう、今後も職員一丸となって効率的な管理運営をしていただきたい。
管理運営業務	A	日常管理業務の未取組がないように、業務内容について全従業員へ朝礼時に周知して参りました。来館されるお客様の安全を担保し、憩いの空間を提供できるよう最善を尽くしてまいりました。お客様の立場に立ったサービスの提供を心がけたいと思います。	A	施設及び機械の保守点検について、専門業者から管理方法を聞き取りしながら、積極的に取り組んでいることは評価できる。今後も指定管理全般において適正な運営管理をお願いしたい。また、設備の長寿命化を図れるよう日頃からこまめな点検等を行っていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用業務	B	利用者に気持ちよく利用して頂くために、案内等を積極的に行いました。バーベキューやメダカ水族館及びテントサウナの実施により集客を図り、地域特産品の販売に努め収入増加を図りました。	B	他施設との差別化を図るためのサービスを積極的に行われている点は評価できる。今後も新規飲食メニューやサービス等での創意工夫、地元団体と連携した取組及び情報発信面の強化、若年層を取り込むためのインターネット上での発信など利用促進に努めていただきたい。
その他業務	A	お客様の救急搬送等ありましたが、適切な対応を行いました。また、お客様の体調が優れない様子を見た際には、積極的な声掛けを行いました。	A	緊急時にマニュアルに基づき適切な対応をできている点は評価できる。引き続き適切な対応を行っていただきたい。また、光熱水費の高騰に対し、省エネルギー対策を重点的に取り組んでいただきたい。
修繕業務	A	施設が老朽化しており、細かい部分での修理が多い状況です。故障箇所の修繕に取り組み、利用者サービスに直結する故障については早急に直すように取り組みました。今後も市と協議の上、早急に対処していきます。	B	故障箇所に適切な修繕を行っている点はおおむね評価できる。しかし故障時の応急対応は調整がうまくいかず時間がかかってしまった。今後、修繕箇所が複数同時にみられる場合には、利用者への影響度などにより優先順位をつけながら修繕を実施し、利用面での支障をなくすように努めていただきたい。
備品管理業務	A	故障が発生したものや、施設等管理業務を適切に実施するための備品は積極的に購入しました。	A	施設管理のために必要な機器を購入している点は評価できる。今後も今治市と協議を行いながら、備品管理のために管理簿の整理や運転チェックなどして、適切な管理に努めていただきたい。
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	必要な手続き・申請を行い許可を取った上で使用しました。自動販売機は売り切れがないように業者との連絡をとり実施しました。以前から営業しているマッサージ施術は、お客様にも好評であることから引き続き実施してもらい、集客に寄与してもらっています。メダカ水族館・バーベキュー・テントサウナなどのサービスを行っており、多くの利用者を呼び、温泉の集客に寄与しております。	A	申請手続きは適正になされており、各サービス提供により収益も上がっている。今後も利用者へのサービス向上を図るためにも継続して取り組んでいただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	A	入浴客アップのため様々な館内イベントを実施しました。イベントやメダカ水族館を企画・設置し、幅広い年代を取り込むことを意識し、集客を図りました。	A	イベント参加者も多く見られ、集客につながっているものと思われる。今後も新しい客層を取り込めるような自主事業の実施に努めていただきたい。
地域団体との連携	A	鈍川温泉全体の誘客を目指し、地域との良好な関係を持つため、できる限り協力して取り組みました。鈍川に活気が出ると集客にもつながるため、引き続き活性化させる為に動いていきたいと思えます。	A	他団体と連携し地域の活性化に繋げるよう取組んでいることは評価できる。今後も継続して取り組んでいただきたい。
利用者アンケート	C	ニーズの把握のため、適切に実施したいと思えます。	D	目安箱の設置によりアンケートを実施しているが、回答者が0であったことは残念である。今後、回答者数を増加させる取組を期待する。
事故・苦情	B	事故の緊急時の対応は適切に行いました。苦情の面では、利用者に不満を抱かせた面もありましたが、今後はこれまで以上に適切な対応ができるよう心掛けていきます。	B	緊急時に適切な対応をできている点はおおむね評価できる。今後も講習、日常での訓練実施により有事の際には迅速な対応ができるよう備えていただきたい。
指定管理者の経営状態	/		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本年度、トラブルに対応しながら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。	

総合コメント（市）

指定管理者は、条例等及び業務仕様書に基づき、施設の特性を踏まえ、利用者の安全・安心を第一に考え、サービス水準向上を目指した管理運営に努めていることがうかがえる。昨年に引き続き、燃料費等が高騰しており、厳しい施設管理が続くなかで事業収支に改善がみられる点は評価できる。今後もテントサウナなどの新たな時代のニーズに合わせた利用料金以外の販売強化等の計画・実施による収益増加、各種イベントによる利用者数増加などに努めていただきたい。また、施設全体の老朽化が進んでいるため、より一層の設備点検及び修繕に努め、施設をより長く安全に利用できるよう尽力いただきたい。そして地域の他団体との連携も図り鈍川温泉の玄関口としての役割を果たしていただきたい。