

令和5年度 今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館
所在地	今治市大三島町宮浦5902番地
指定管理者	<p>名 称 株式会社 マーレ</p> <p>代表者 代表取締役 川上 昭二</p> <p>住 所 今治市大三島町浦戸1507番地1</p>
モニタリング の実施方針・ 方法等	<p>本施設の管理運營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。</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 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	B	<p>今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館の設置目的を果たすため、地域の拠点としての役割を担い、人と地域がより豊かで活力ある地域づくりの貢献を目指し、質の高いサービスを提供するよう努めました。</p>	B	<p>市民の福祉の向上と健康の増進を図り、併せて今治市の産業と観光の振興の寄与に資する当施設の目的を理解しており、指定管理業務が実施されている。今後も利用者目線に沿った施設の適正な管理運営をお願いしたい。</p>
利用状況	B	<p>本年度の施設利用者数は 81,566人（前年度比 3,716人増、104.8%）でした。今年度は新型コロナの5類引き下げにより大幅な回復を期待していましたが、露天風呂やレストランの再開の周知不足もあり、期待していたほどの回復とはなりません。来年度は積極的な広報を行ない、集客に努めたいと考えております。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられたため、利用者数の回復が求められる。規制も無くなったので、いろいろな視点からのアプローチを実施し、インバウンド客も含めた集客に努めていただきたい。</p>
事業収支	B	<p>令和5年度も燃料費等や物価高騰により、厳しい経営となりました。さらに、中水（井戸水）の供給が少なかったため、上水道の使用量が大幅に増えたことによる影響も重なりました。燃料費等高騰に対して今治市から助成をいただき、業務を継続することができました。まだまだ厳しい経営状況は続くと思っておりますので、入館料はもちろん、入館料以外（レストラン・売店）の増収にも取り組んでいきたいと考えております。</p>	B	<p>燃料費等の物価高騰の中、執行予算の削減にも努めながら施設の管理運営を行なっていただいた点については評価できる。燃料費価格等の高騰分については、今治市から補助金で支援を行ったが、多くの物価が高騰しているため経営状況が厳しいのは理解している。今後は、利用者数の増加に伴う使用料の増収、レストラン及び物販の売り上げの向上を目指した新たな事業展開に期待したい。</p>
管理運営体制	B	<p>管理運営体制については、おおむね計画どおりに実施できました。各部門ごとに職員自ら改善すべき点を相談しながら徹底した衛生管理に努め、接客対応についても情報共有を行っており、今後もより良い管理運営に努めてまいります。</p>	B	<p>大三島という限られた地域の人員のなかで、職員の適切な配置がなされており、さまざまな事案に対して職員間の情報共有ができていることは評価できる。今後も引き続き、利用者ニーズに対応できる人材育成に努めていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>当館には、ボイラー設備及びポンプ設備など大規模設備が多く設置されており、利用者へのサービス提供に不可欠であることから、業務仕様書に定められた基準に従い、適切な保守管理に努めました。また、当館を快適にご利用いただくため、清掃業務やその他の管理業務も業務仕様書に定められた基準に従い、適切に履行いたしました。物販・レストランの売上は昨年度を上回ったものの、物産コーナーにおきましては、生産者が高齢のため品揃えが少なく、レストランにおきましても、利用者ニーズに応えられたいは言い難く、来年度は利用者の皆様に満足いただけるサービスを提供していきたいと思っております。</p>	A	<p>大きな事故や故障もなく、運営できたことは評価できる。特に、設備の保守点検については、施設利用者の安全確保という観点からも、今後も継続的に適切な取り組みをお願いしたい。物販飲食提供業務については、使用料収入につながるため、利用者のニーズに合った物販飲食の提供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	
利用業務	B	<p>利用業務に関しましては、利用者の方への「公平・公正」を念頭に置き、全ての利用者に対して不当な差別的取り扱いがないよう徹底するよう努めました。また、施設内の売店にて地元産の新鮮魚介類及び柑橘類の販売、地元宿泊施設との連携に取り組みました。宣伝広報業務について、露天風呂やレストランの再開についての周知が不十分だったと認識しておりますので、改善に努めたいと考えます。</p>	B	<p>利用業務については、継続して「公平・公正」と利用者確保に努めていただきたい。 地元産品の貴重な販売所として施設が活用され、地元宿泊施設との連携に取り組んだ点については評価できる。 今後はHPやSNSを積極的に活用するなどPR方法を模索していただき、利用者の確保に努めていただきたい。</p>
その他業務	B	<p>事故を未然に防ぐための施設内の巡回や機械器具の点検の他、万が一の事故発生時における利用者の方の安全確保のために対応できるような体制づくりに努めました。また、近年の燃料価格等高騰に対する対応として、館内の照明の部分消灯、休憩時における事務室内の消灯、冷暖房温度の適正化を徹底しました。個人情報保護に対する対応としては、個人情報の流出が社会的信用を著しく失墜させることに鑑み、業務上知り得た情報の館外への持ち出しや他人に漏らしたりしないよう適正な管理に努めました。</p>	B	<p>事故を未然に防ぐため、職員間で意識共有がなされており、評価できる。また、省エネ対策や分煙など、環境に配慮した施設の管理運営については、引き続き今後も適正に実施していただきたい。 個人情報保護については、公の施設であることを念頭に置いていただき、適正な管理を今後もお願いしたい。</p>
修繕業務	B	<p>利用者の方々に安全・安心して施設をご利用いただくため、軽微な修繕に関しましては迅速に対応するよう努めました。当施設は、経年劣化による設備の損傷、故障も多くなることが予想されるため、設備の保守点検結果に基づき、今治市と協議の上、損傷の程度、故障の頻度さらに耐用年数を考慮して、計画的に更新、修繕を行いたいと考えています。</p>	B	<p>経年劣化による様々な設備等の不具合が頻発しており、市で対応する修繕が増えてきているが、軽微な修繕については指定管理者でも引き続き実施していただきたい。 今後も各設備等については定期的なチェックを実施していただき、不具合が見つければ早急に対応をお願いしたい。</p>
備品管理業務	B	<p>備品管理につきまして、今年度は弊社にて購入した備品はありませんでしたが、利用者ニーズ及び利便性の向上と費用対効果を勘案し、必要な備品と判断できれば早期の購入をするなど利用者の立場に立った対応に努めております。 既存の備品は、施設の財産であると同時に今治市民の財産でもあり、長期安定使用のために適正な使用の掲示や、職員による説明を行うなど適正な備品管理に努めました。</p>	B	<p>令和5年度については、指定管理者の備品購入はなかったが、今後も利用者ニーズの把握に努めていただき、指定管理者で購入可能な備品であれば、積極的な導入をお願いしたい。 また、既存の備品についても点検を適宜行い、利用者の安全確保の観点から、適正な管理を引き続きお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	<p>利用者の方へのサービス向上のため、自動販売機の設置スペースの確保について、行政財産目的外使用許可の手続きを行いました。申請に際しましては、使用の目的が施設の設置目的に反しないよう、また適切な時期に行うようにしました。行政財産目的外使用に係る収入金につきましては、当館の適正な管理運営のための経費に充当しました。</p>	A	<p>施設の運営に支障のない範囲で、利用者への利便性向上のための各自動販売機が設置されている。得られた収益は全て施設の管理運営に充当されており、適切に事務がなされている。 今後も利用者のニーズを捉えた自動販売機の選定を行い、さらなる収益を得られるよう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	
自主事業	B	<p>マーレ・グラッシア大三島を広く周知し、日頃当館をご利用いただいているお客様への感謝の気持ちを込めてのイベント企画を実施する予定でありましたが、経営状況から断念した企画もありました。今後も定期的に自主イベントを企画し、利用者の集客に繋がりたいと考えます。</p>	B	<p>厳しい経営状況から、予定していたイベントの実施ができなかったのは残念であるが、仕方のない判断であったと認識している。しかし、イベントは集客への投資でもあるため今後も企画していただきたい。 イベント内容については、常に流行を意識しながら再考するなど、新たなイベントの実施に向けた取組に期待したい。</p>
地域団体との連携	B	<p>大三島島内宿泊施設、愛媛県漁業協同組合大三島支所及び地元農家等と連携することで、地元産鮮魚や野菜等の積極活用による地産地消の推進及び島内に宿泊されたお客様への当館利用斡旋による利用促進を図るよう努めました。次年度はこれまで以上に連携を密にし当館の設置目的にかなった事業の展開に努め、更なる利用促進を図っていきたいと考えます。</p>	B	<p>地域団体と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、使用料収入の安定化の観点からも非常に重要な取組である。 今後も、地元産品の販売機会を提供するとともに、島内宿泊施設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。</p>
利用者アンケート	B	<p>「施設を利用して良かった」「風呂が気持ちよかった」などの良い回答をたくさん頂きました。一方で苦情・不満・要望なども少なからず頂きました。苦情・不満・要望などに関しましては、改善できるところは早急に改善していきたく思います。利用者アンケートはサービス向上においても大変有用な手段だと認識しておりますので、多くの利用者から回答をいただける方法を検討し、サービス向上を図るよう努めたいと思います。</p>	B	<p>アンケートの実施は、利用者の率直な意見や要望を聞くことができる重要な手段であるため、継続して実施していただきたい。 利用者の意見等は施設の運営改善やサービス向上に必要であることから、利用者アンケートの方法や内容を見直しながら、口頭でも聞き取り等を積極的にこなうなど、利用者の声が施設に届くように努めていただきたい。</p>
事故・苦情	B	<p>事故発生時の対応は被災者の立場に立って迅速かつ的確な対応をとれるように体制を整えています。事故は未然に防止することが重要であるため、日常の機械設備点検や警備等に力点を置いた対応に努めました。 苦情の処理につきましては、真摯な姿勢で対応し、利用者の方の立場に立った迅速かつ適切な対応に努めるよう全職員が共通認識するよう努めました。</p>	B	<p>事故を未然に防ぐため、日常の機械設備点検や警備等に力点を置いた対応に努め、大きな事故や故障が発生しなかったことは評価できる。 今後も引き続き、可能な日常点検を実施し、各種苦情等の対応については、真摯に受け止め、職員間で共有して適切な対応に努めていただきたい。</p>
指定管理者の経営状態			<p>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た。</p>	

## 総合コメント（市）

指定管理者は、今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館条例及び施行規則なら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、指定管理者業務の履行がおおむね適正に実施されていると認められた。

令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられたが、利用者の大幅な回復には至らなかった。これに伴い、使用料収入も大幅な増額とはならず、さらに燃料価格等の物価高騰が高止まりしており、経営に苦慮した面が多かったと思われる。

今後も指定管理者においては、利用者の安全を第一に、施設の設備等の維持管理の適正な運用に努めるとともに、広報活動に積極的に取り組み、利用者の回復と使用料等の収入の増加に期待したい。