

令和5年度 今治市しまなみの駅御島指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市しまなみの駅御島
所在地	今治市大三島町宮浦3260番地
指定管理者	<p>名 称 株式会社大三島ものづくり</p> <p>代表者 代表取締役 村上 恭雄</p> <p>所在地 今治市大三島町宮浦3260番地</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、使用者アンケート、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 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>本年度は、コロナの5類移行により、移動制限などが無くなり、来店客数も以前の状態に戻り始めています。運営コストの削減に努めるとともに、コロナ禍で需要の高まった、電話注文による地方発送などに注力して、収益の改善に努め、当施設の設置目的、並びに、遵守すべき法令、平等利用を求める市条例等を順守し、令和5年度を無事に運営することができました。</p>	A	<p>適正に事業が履行されており、地域住民や観光客等の施設利用者対応についてもおおむね問題はない。職員が施設の設置目的や運営管理の基本方針をよく理解し、地域に根差した管理運営がなされている。</p>
利用状況	B	<p>今年度の利用客数については、海外からのお客様も増えて、少しずつ増加しています。加工室においても、令和4年度よりは若干利用者数が増加していますが、うどんコーナーは、従業員の体調不良のため、1月からお休みした為お客様が減少しました。シャワー室の利用者はサイクリストが増えて来たため、増加しました。</p>	B	<p>インバウンドやサイクリストの増加等もあり、入館者数は増加しており、集客における一定の成果が見られる。さらなる利用者増となるよう、加工室やうどんコーナー等での新たな取組を期待する。</p>
事業収支	B	<p>今年度も少しではありますが、入り込み客数が前年より増加しました。特に特産品の柑橘類のリピーターの方が増え、電話注文による発送が増えてきていますのでさらに注力し、収益の増加に努めたいと考えます。懸念事項としては、物価の高騰による経費の増加がありますが、できるだけ人件費、交通誘導費・清掃・植栽費、維持修繕費等を次年度も役員各位の協力を要請するなど工夫して経費削減に努め、収益の改善に努めたいと考えます。</p>	A	<p>コロナ禍で需要が高まった電話注文による柑橘類の販売を通じて収益増を図ることで、非加工品収入が昨年度より増加し、さらに経費削減にも努めていただき、収支が大幅に黒字になった点については大いに評価できる。</p>
管理運営体制	B	<p>今年度は、職員による先進道の駅研修として、大阪や高知など各方面へ視察へ行くことができました。しかし、年末には従業員の体調不良や一身上の都合による退職があり、人員の確保に苦慮しましたが、なんとか新しい運営体制を構築できたと思います。これからも管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するように努力いたします。</p>	B	<p>高齢化の影響で人員の確保が難しい状況ではあるが、駅長を筆頭に限られた人員の中で職員の適切な配置がなされている。今後も効率的な運営に努めていきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>今年度は、コロナも5類に移行しましたので、あまり過度にならない程度の感染予防対策をして業務を行いました。施設や器具等の老朽化が進み、器具の故障等が増えてきていますので、順次修理交換を進めています。今年も、トイレ掃除は、職員のローテーション方式として、毎日全員が気を付けて管理できるようにし、これからも地域の方々、並びに、お客様方に少しでも気持ちよく喜んで御来駅頂けるように努力していく所存です。なお植栽、清掃、保守、警備、施設修繕等は役員と職員が一体となって業務基準量に基づき適切に管理、運営しております。</p>	A	<p>仕様書に基づき、適切な管理運営業務に取り組みされている。施設や備品の老朽化により故障が多くなっているが、適切に修理交換がなされている点は評価できる。今後も安心・安全な施設運営ができるよう、日頃のチェック体制や点検作業、備品の修理や施設の保守などにおいても適切に対処していただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用業務	B	<p>今年度は、年間入館者数の回復に伴い、利用料収入も回復してきましたが、温暖化による影響で、高い気温が続きましたので、当道の駅の主力商品の柑橘の確保に影響が出たため、期待していた程の伸びにはなりません。これからも利用者様のニーズに応えながら、各施設利用者の増加を図り、地域に貢献できるよう、努めて参ります。</p>	B	<p>主力商品の柑橘の確保が難しい中でも、総入館者数、利用料金収入、物品販売売上が増加しており、一定の評価ができる。しかし、加工室やうどんコーナーの利用者は減少しており、また、イベントの一部開催中止により利用者数の増加には繋がらなかったため、施設が有効活用されるような取組を期待する。今後は観光客やサイクリストなどの積極的な受け入れを行い、「道の駅」のリピーターやファンの増加につながるよう、施設の運営・サービスの提供をお願いしたい。</p>
その他業務	B	<p>今年度においては、省エネルギー対策として可能な限り照明のLEDへの交換に努めました。その他の管理業務についても問題なく運営できたと考えております。また、万が一の事故発生時の対応についても、常日頃から職員教育を行ってきたことにより、災害時の避難場所となる場合の被害者の救済、保護、応急措置を講じることや、関係機関への緊急連絡方法などについて周知徹底を図ることができていると考えます。各役員も2名ずつ毎月交代で担当月を決めて管理しており、緊急時の連絡体制も整っております。</p>	B	<p>大きなトラブルや事故はなく、「道の駅」の管理運営ができています。自然災害の発生に備え、職員教育を実施するなど、防災に対する意識づけが常日頃からなされている点は大いに評価できる。各種災害に対するマニュアルの整備や役員による防災倉庫等の管理も徹底されている。今後も一層、利用者や職員の安全・安心に繋がるよう、利用しやすい環境の整備に努めていただきたい。</p>
修繕業務	B	<p>本年度、館内の天井水銀灯照明及びダウンライトのLED灯へ交換を市にさせていただきました。また、老朽化による器具の故障で点灯しなくなった緊急性のあるものは、指定管理者負担で行いました。まだまだ、LED灯へ交換が必要な照明器具が、数多くありますので、トイレの照明等、年数が経ち老朽化している機器については、今治市と協議を行い、今後の計画的な対応を検討したいと思います。照明以外の設備についても、老朽化による修理が必要な設備については、部品交換などで対応しています。また、軽微な修理については、役員が対応しています。</p>	B	<p>市と協議しながら適切に修繕業務が行われている。指定管理者の努力により自主的な修繕が行われている点は大いに評価できる。今後も新たに利用者や従業員の利便性向上を図る上で必要であると考えられる修繕箇所については、優先順位を決めて計画的な修繕を行っていただきたい。</p>
備品管理業務	A	<p>本年度は、備品の修理で対応したため、新規購入はありませんでした。日々の備品管理を適切に行った結果、備品の長寿命化を図ることができています。今後も利用者のニーズに応じた新規備品の購入を検討しつつ、定期的に備品の状態を確認し、修理が必要な備品については積極的に修理を行います。これからも経費削減に努めてまいります。</p>	A	<p>施設の運営状況を把握し、適切な備品管理が実施されている。今年度は修繕等の対応で新規購入した備品はなく、経費削減に努めている点は大いに評価できる。今後の新規備品の購入については、市と協議しながら収支向上を考えたうえで検討し、適切に管理を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	
行政財産の目的外使用許可 手続業務	B	今治市公有財産事務取扱規則に基づき使用許可申請し、適切に運用を行いました。今年度は、海外からのサイクリストも多くなり暑い日が多かった影響か、自動販売機の売上が計画よりも伸びました。うどんコーナーは、1月からお休みした影響で売り上げが落ち込みました。また、収益は施設の維持管理運営費に充当しています。	A	今治市公有財産事務取扱規則に基づき適切に運用されている。加工室での製造販売を通して地域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非常に重要な試みであるため、加工室の利用者を増やすための取組を行いながら、今後も出荷者や地域団体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。
自主事業	B	しまなみの駅御島の自主事業は、販売促進のために役員が地域のイベントに積極的に参加して多くの協賛イベントを実施しています。今年度も各種団体より依頼のあった各クーポンに参加しました。地域貢献イベントとしては、例年恒例の年末・年始にイルミネーションサービスを行い地域の皆さんに好評を得ました。今年度中止となった事業につきましては、役員が地域の行事に世話役で参加することが多くなり、人員の確保が難しくなってきた影響です。活動内容の見直し等協議して、これからも地域貢献ができるよう努力いたします。	B	地域のイベントへの参加や協賛イベントを実施しており、販売促進に繋がっている点は評価できる。イルミネーションについても地域住民等から好評であり、適切に実施されていると認められる。今後は限られた人員の中で、利用者増となるような事業が実施できるよう、活動内容を見直すとともに利用者のニーズを踏まえた新たな事業やイベント等の実施に期待する。
地域団体との連携	B	本年度は、イベントが行われるようにはなりましたが、本格的には活動が戻ってはいないようです。これからも地域の各種団体からの要望には、できるだけ答應えられるように、連携協力してまいります。	A	地元の地域団体との連携は非常に評価できる。様々な団体との協力体制ができしており、地域に密着した「道の駅」を強みとして、引き続き取組を実施していただきたい。
利用者アンケート	B	来客数も、売上の方も少しずつ上向ってきています。今年は、柑橘の出始めのころに気候が安定せず、酸の抜け具合が悪い、小ぶりの物が多いなど問題もありましたが、何とかお客様のご要望にお応えできたようです。これからも利用者様に、気持ちよく利用して頂ける道の駅になれるよう努めてまいります。	B	アンケートの実施等、適切に取り組まれている。柑橘については気候条件などにより品質が変わるが、品物の確保ができており、利用者からのクレームも特になく、おおむね良好に事業が実施されている。今後も利用者の生の声を施設運営に反映させ、利用者の利便性を高められるように努めていただきたい。
事故・苦情	B	本年度は、幸いに事故や大きな災害もなく、無事に運営することができました。万が一の事故発生時の対応については、防火管理者である駅長や副駅長が、災害時の避難場所となる場合の被害者の救済、保護、応急措置を講じることや関係機関への緊急連絡などの方法等について周知徹底を図ることができています。各役員も2名ずつが毎月交代で担当月を決めて管理しており、緊急時の連絡体制も確立しています。	B	大きなトラブルや事故の発生はなく、適切に管理運営できている。指定管理者12年の経験におごることなく、職員のスキルアップに日々努めるなどし、事故・苦情への迅速な対応がとれるよう管理運営体制が構築されている。次年度も利用者の安全・安心に配慮した運営を実施していただきたい。
指定管理者の経営状態			○会計帳簿、貸借対照表及び損益計算書については、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は、財務諸表から利益剰余金を確保していることが確認でき、指定管理施設の管理を安定して行う物的能力を有していると認められた。	

総合コメント（市）

指定管理者は、今治市しなみの駅御島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正に実施されていると認められる。前年度まではコロナ禍の影響を受け、「道の駅」の利用者数・収益の不調が続いていたが、令和5年度は非加工品の売上が前年より増加し、役員等の協力を得ながら経費削減を行うことで、収支が黒字になった点については大いに評価できる。加工室やうどんコーナーについても利用者数の増加に向けた取組を期待し、これまで築き上げてきた地域コミュニティとの繋がりや各種団体との連携をより強固なものとし、利用者の利便性向上に努めていただきたい。施設の設備についても、老朽化した備品や修繕箇所等については市と協議し、利用者が快適に使用できる環境を整備するなど、今後も「道の駅」のファンや施設利用者の獲得を目指し、取り組んでいただきたい。