

令和6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	<p>名称 一般財団法人 今治市多目的温泉保養館管理公社</p> <p>代表者 理事長 土居 忠 博</p> <p>住所 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>健康福祉部 健康福祉政策局 健康推進課</p> <p>TEL：0898-36-1533</p> <p>E-mail：kenkou@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 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。	B 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。
利用状況	B 令和6年度は、前年度と比較し、一般利用者数は夏期利用者の増などにより30,933人から34,206人へと増加しました。会員利用者数は会員数の微減もあり減少となりましたが、全体の1日平均の利用者数は326人から333人へと増加しました。また、健康づくり関連事業も各教室での増減はありましたが、合計の参加人数は増加となりました。	B 利用者数の増加が見られた。コロナ後から利用者数が戻りつつある現在、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、取り組みの発掘等工夫をしていただきたい。
事業収支	B 令和6年度は、物価上昇や燃料費高騰の影響による光熱水料費の増加、施設の老朽化等に伴う修繕費の増加により厳しい経営となりましたが、積極的な情報発信による一般利用者の増加及び今治市からの指定管理施設燃料費等支援金より無事に施設の管理運営を行うことができました。	B 会計事務所の助言の下、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中、円滑な施設運営に努めている。今後も施設の管理運営や各事業の実施を安定的に行えるよう取り組んでいただきたい。
管理運営体制	B 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。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。健康づくり事業では外部講師も積極的に活用し、利用者のニーズに応えました。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会への参加をしていきます。障がい者認定を受けた職員を継続雇用するとともに、障がい者就労支援職場開拓事業に協力し、点検休憩中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やパンの販売も継続しています。	B 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組により、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。
管理運営業務	B 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。浴槽水、プール水、貯湯設備等の水質検査も定期的実施しています。施設の老朽化に伴う突発的な施設の不具合や設備の故障に安全面や利便性など優先順位をつけて随時対応しました。	B 水質管理マニュアルの更新をうけ、日常の水質管理を徹底し、配管等の点検を実施した。今後も関係法令等の制度改正の動向や、設備・機材を熟知したうえで点検結果から、定期的な管理手法の見直しを行い、より良い管理手法の探究をしていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用業務	B	<p>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。</p> <p>利用促進に関する業務では、クアハウスだよりの作成・配布、ホームページへのアップ、Instagramを利用した教室案内、イベント情報の提供を行いました。また、じゃらんnet遊び・体験予約サービスと提携し利用促進に努めました。</p> <p>年間利用者数は、一般利用者数は増、会員利用者数は減となりました。</p> <p>利用料金収入は目標額には届きませんでした。令和5年度と比較すると1,000千円程度増加しました。</p>	B	<p>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広げ新規利用につなげる取組に努めている。こうした広告運営により利用者数が増加しており、引き続き動向に注視していただきたい。</p>
その他業務	B	<p>令和6年度は火曜日の祝日はなく、お盆期間の令和6年8月13日(火)を営業し、令和7年1月2日(木)を振替休館日としました。また、本来、火曜日が祝日となる場合は、その日後のもっとも近い休日でない日が休館日となりますが、健康づくり事業の実施、利用者確保のため、振替休館を行わずに令和7年2月11日(火)、12日(水)は開館しました。</p> <p>食堂においては、季節のおすすめメニューを作成し、利用促進に努めました。</p> <p>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。</p> <p>冬期のプール、露天風呂へ保温シートの設置、照明器具の間引きなど省エネ対策は継続しました。</p> <p>前年度に引き続き、回答者にプレゼントを渡すことで、一般利用者からのアンケート回答数を確保することができました。寄せられた意見を参考に運営に役立てていきます。</p>	B	<p>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。</p> <p>好評のパン販売や、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。</p> <p>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。</p>
修繕業務	B	<p>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。</p> <p>令和6年度の修繕費は維持修繕と備品修繕を合わせて5,241千円となり、令和5年度の3,920千円と比較し、1,000千円あまりの増加となりました。利用者の利便と安全面の確保を優先順位として老朽化、劣化に伴うポンプモーター、ボイラー等昇温設備、水洗金具及び車輛の点検修理を行いました。今後も重要危険箇所や営業に支障が出る箇所を予測及び検討し、今治市と修繕箇所の分担協議を行いながら対応して行きます。</p>	B	<p>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、施設の状態をよく把握しており、今後のリスク等を考慮した上で市と協議しながら、計画的に修繕が行われている。</p>
備品管理業務	B	<p>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。経費節減の点から備品購入は最小限にしました。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。</p>	B	<p>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。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	<p>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。利用者の要望に則した物品販売等を行うことにより、利用者の利便性の向上に努めました。また、障がい者の就労支援としてのせんべいの販売や食堂休業日を中心としたパンの販売も行いました。</p> <p>令和5年度と比較し、収入実績額は減少しました。収益は管理運営経費に充当しています。</p>	B	<p>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。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	A	<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>地域派遣型では公民館・集会所を単位とした教室、保健師、理学療法士会と連携して取り組む支所の短期集中介護予防教室、サロン活動を利用した教室を今治市全域において実施しました。また、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。ケアハウス利用型の教室は、施設の特徴を活かした水中運動を中心に実施しました。</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。定期教室やテーマ教室では外部講師を積極的に活用し、教室の内容にバリエーションをつけ利用者の確保に努めました。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6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>健康づくり事業においては送迎バスを運行し、参加者の確保及び利便の向上に努めました。</p> <p>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。今後とも継続して体操等のアイテムを提供していきます。</p> <p>幼児、小・中学生以下無料デーは年間2回実施しました。</p>	A	<p>ケアハウス今治内だけでなく、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。</p> <p>様々な運動強度の教室が展開される中、利用者一人一人の健康状態を観察し、より運動効果の高い教室を案内したり、利用者の健康づくりに対する相談を受けアドバイスしたりと、利用者の健康づくりをサポートしている。こうした手厚いサポートは他の類似施設ではあまり見られず、利用者からは大変好評であり、継続利用が多くなる要因である。</p> <p>今後とも利用者のニーズを分析した上で、市民の健康増進の担い手として、一層の努力を期待したい。</p>
地域団体との連携	A	<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。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みを後押ししました。</p> <p>介護予防事業の短期集中介護予防教室業務では保健師・市内病院理学療法士等と連携した教室を市内10か所（延73回）で実施しました。また、今治市介護予防事業報告会、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。令和6年度は第22回瀬戸内しまなみ海道スリーデーマーチのせっかくウォークにスタッフを派遣しました。</p> <p>今治市立桜井中学校からの依頼を受け、職場体験学習の生徒2名を受け入れました。</p>	A	<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> <p>今年度から始まったスリーデーマーチのウォーキングイベントでは、ゴール後のおもてなしが好評だった。</p> <p>地域団体と連携した活動は大いに評価できる。</p>
利用者アンケート	B	<p>アンケート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。</p> <p>施設の維持管理に関する内容はバーデゾーンの休止後の対応もふまえて検討していきたいと思えます。</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とアンケートに答えてくれた方にお菓子を提供したことにより、約200名の回答を得ることができました。アンケート結果についても対応（案）等も加えて掲示したいと思えます。</p>	B	<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、利用者の声を聴く機会を増やし、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>
事故・苦情	B	<p>事故に対しては適切に対応出来ました。体調を崩す方のほとんどは脱水が原因であり、事故防止に向け入浴時の水分補給の重要性など普及啓発に努めます。施設の不具合による事故はありませんでした。今後とも危険箇所の早期把握、意識の向上を図ります。職員間の情報伝達の誤りによる事例もあり、ミーティング等で情報共有の徹底に努めます。利用者に対しての言葉遣い等、接客態度の指導も随時行っています。</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>

課題	指定管理者自己評価	市による評価
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燃料高騰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）
<p>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。</p> <p>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。水質管理については設備の構造や特性を見直しマニュアルを改定した。水質管理を徹底するためにも今後も継続して見直しをしていただきたい。</p> <p>自主事業については、利用者が増加している要因の一つに独創的な事業運営があげられ、様々な教室が開催されるなか、他施設には見られない利用者一人一人に対する手厚いサポートが大変好評である。今後ともニーズ把握に努め、施設の情報発信、PRなどを積極的に行い、関係各所とも連携を図りながら、地域の健康増進の担い手としてさらなる探求を期待する。</p>