

令和6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>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	<p>A</p> <p>令和6年度のサンライズ系山は、しまなみ海道の中核的なサイクリング拠点として安定した利用状況を維持し、国内外から多くの来訪者をお迎えした。一方で、利用者数および利用料は、令和5年度と比較してほぼ横ばいで推移している。これは、コロナ禍明けによる観光需要の急速な回復が一段落し、全体として需要が安定期に入ったことに加えて、春・秋の雨量の増加や記録的な寒波到来などにみられる天候不順、物価高騰による旅行控えが影響したものと推察する。</p> <p>このような中でも、安定した集客を維持できたことは、地域におけるサイクルツーリズムの定着やブランド価値を示すものであり、今後はサービスの多様化、利便性の向上、地域連携の強化を通じて、サンライズ系山の魅力発信とリピーター獲得を目指す。</p>	<p>B</p> <p>指定管理者は、各施設の設置目的や基本方針のほか、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。</p> <p>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を検討し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>

課題	指定管理者自己評価	市による評価
利用状況	<p>年間総利用者数は8,301人で前年比0.2%増加、利用料金は27,917,883円で前年比3.7%減少となった。 (内訳) 延べ宿泊者数：6,737人 (前年比6.3%減) 一時使用者数：1,564人(前年比43.4%増) なお、4半期ごとの利用者数・利用料は前年度に対して以下のとおり</p> <p>①第1期(4月～6月) 利用者数：93.4% 利用料：100.0% ●4月中旬に夏日を記録する異例の暑さとなる。 ●豊後水道地震発生(4月17日：M6.6)</p> <p>②第2期(7月～9月) 利用者数：101.7% 利用料：91.3% ●35℃以上の猛暑日が続く、台風の影響が少なく降水量は平年の6割以下</p> <p>③第3期(10月～12月) 利用者数：98.6% 利用料：95.6% ●10月中旬まで夏日が続く異例の気温 ●市内で1時間に最大66.5mmの降水量を記録(観測史上最大)</p> <p>④第4期(1月～3月) 利用者数：108.5% 利用料：100.3% ●全国的な低温傾向で、日本海側を中心に各地で大雪 ●3月中旬に20℃を超える日があり、桜の開花が平年より早くなった。 繁忙期には連日満室状態が続く、受け入れ可能なキャパシティに限界があったことが、利用者数の増加を抑制する一因となった。こうした状況は、需要の高さを示すと同時に今後の設備拡充や分散化施策の必要性を感じさせる。</p>	<p>B</p> <p>昨年度からほぼ横ばいとなっているが、ピーク時と比べると約8割となっており、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。 訪れた方が安心して利用していただけるようなサービスを提供し、またインバウンドを含めた顧客獲得に向けて積極的に取組を行っていただきたい。</p>
事業収支	<p>B</p> <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>	<p>B</p> <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	<p>B</p> <p>勤務シフトにおける職員数がかつかつで運営しており、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、職員の接待、接遇は高評価を得ており、来訪客や市民に対して親切丁寧かつスマートなご案内が出来ている。 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の向上に努めた。</p>	<p>B</p> <p>従業員の確保に努めていただくとともに、各管理業務については業務基準量に達していないものが見受けられるため適切に業務を行い改善していただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営業務	B	<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。</p> <p>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>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、今後も継続して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> <p>また、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。</p>
利用業務	A	<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、施設の魅力度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該施設利用者が増加したことで、来訪客へ親切丁寧な案内や観光案内等を実施し、新規及びリピーター顧客、団体宿泊客の誘致に努めた。</p>	B	<p>今後も引き続き、HP等で最新の情報を得られるよう継続的に発信してもらいたい。</p> <p>また、SNSを通じた情報発信などを行い新規利用者の獲得及びリピーター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とHPに掲載し、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。</p> <p>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、的確な誘導をした結果、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及び利便性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>
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、リピーター客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それぞれの取替えを実施し、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>施設の老朽化が進んでいるため今後も修繕費が増加することが予想される。優先順位をつけながら適切に修繕を行っていただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>備品の取扱い、管理については、適宜の点検と丁寧な取扱いを心掛け、できる限り維持修繕で継続使用した。新規自主事業への取組みによる準備物の購入やOA機器の経年による更新整備の最小限の必要備品購入とした。</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に、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、必要性や費用対効果を検討しなが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等の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せることができた。</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>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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”は人気度が上がり、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客の施設利用者増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組も検討していただきたい。また、安心安全な事業の実施をお願いしたい。</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。今後とも、関係諸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>
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。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、満足度向上と、どう収益化に繋げていくかを検討いただき、リピーターの獲得に努めていただきたい。</p>
事故・苦情	A	<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対応し、お詫びと改善策を講じた。当施設は、公共性の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、分析と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・苦情については適切に対応できている。こういった対応は利用者にとって安心感や信頼感につながるため、継続して行っていただきたい。</p>
指定管理者の経営状態			指定管理者として円滑に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、サービス向上を目指した管理運営に務めていることがうかがえる。職員数の少なさや、燃料費や物価の高騰など施設運営に厳しい状況が続いている中、宿泊者限定のサイクリングツアー電動バイクの貸出等の自主事業を継続的に実施し、満足度を得ることができている点については評価できる。

また、施設の老朽化が進む中、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組が積極的にされており、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。

今後も当該施設の課題や問題点に対して積極的に取り組み、施設の適正な管理運営に期待するとともに、利用者の立場に立った質の高いサービスの提供に努めていただきたい。