

令和6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番30号
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)	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扱いがないように取り組みました。	A	市民の福祉の向上と健康の増進を図り、併せて今治市の観光振興に寄与する当施設の目的を理解しており、指定管理業務が適切に実施されている。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	メダカ水族館・BBQ・テントサウナ等により集客増を図り、コロナ等感染症の影響も次第に薄れてきて、利用者数および売上げは令和5年度に比べ若干増加しました。	B	令和5年度と比べ、利用者数及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	来館者及び利用者が計画を上回りましたが、燃料費、光熱水費及び諸物価高騰が大きく、また、人件費の高騰もあり、経費が増加しました。今治市より追加の補助金を交付していただきましたが、マイナスの結果となりました。	B	昨年度に引き続き、燃料価格などの物価高騰が続く厳しい施設管理が求められる中で、様々な取組により総収入が増加している点は評価できる。しかし、今年度も燃料費高騰に対する補助金を支出して業務継続を支援したが、収支がマイナスの結果となったのは残念である。 今後も更なる努力により、収支の健全化に向けた取組を実施していただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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を朝礼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が行われており、業務は適正に実行されている。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	日常管理業務の未対応がないように、業務内容について全従業員へ朝礼時に周知してまいりました。来館されるお客様の安全を担保し、憩いの空間を提供出来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	仕様書に基づき、適切に管理運営業務を実施している点は評価できる。今後も指定管理全般において適切な管理運営をお願いしたい。
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。BBQやめだか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実施し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、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	トラブル発生時には、適切に対応をすることができました。またお客様の体調がすぐれない様子を見た際には、積極的な声掛けを行いました。 省エネ対策としては、館内照明の部分消灯、冷暖房温度の適正化を徹底するなど、節電に努めました。 禁煙対策としては、施設内を原則禁煙とし、1F及び2Fの屋外に喫煙スペースを設け、分煙の徹底に努めました。	A	緊急時に適切な対応ができており評価できる。今後も継続して行うことができるよう努めていただくとともに省エネ対策や喫煙対策など、環境に配慮した施設の管理運営についても引き続き適正に対応していただきたい。
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。	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。施設全体の老朽化が進んでいるため、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	既存の備品については、点検を行いながら適正に使用しました。 また、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	利用者サービス向上のために必要な機器が購入されており評価できる。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。

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	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。一昨年から引き続き、テントサウナ・メダカ水族館等の自主事業を実施し、温泉の集客に寄与しております。	A	申請手続きは適正に行われており、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きたい。
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。各種イベントやめだか水族館を企画・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連携していきたいと思います。	A	他団体と連携し地域の活性化につなげるよう取り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	昨年度に引き続き、下駄箱に目安箱を設置しておりますが、回答を得ることができませんでした。アンケートはお客様のニーズを把握するうえで非常に重要な手段であるため、目安箱をお客様の目の触れやすい場所に設置するとともに、各種イベント時にアンケートの実施を周知するなど、適切に実施したいと思います。	D	目安箱を設置しているが、回答者が0であったことは残念である。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、今後も継続して設置していきたい。あわせて、アンケートの実施にも取り組み、利用者の声が施設運営に反映されるよう適切な実施に努めていただきたい。
事故・苦情	B	緊急時に適切な対応を行うことができました。 また苦情については職員間で共有し、適切に対応しました。引き続き対応できるよう日頃から心がけていきます。	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、訓練の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。また、各種苦情についても職員間で周知を図り、迅速且つ適切な対応に努めていただきたい。
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、今治市鈍川せせらぎ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、利用者の安心・安全を第一に考え、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る。

昨年度に引き続き、燃料価格などの物価高騰が続く厳しい施設管理が求められる中で、利用者数及び総収入が増加している点は評価できる。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計画的な修繕に努め、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。