

令和6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	名 称 株式会社 マーレ 代表者 代表取締役 川上 昭二 住 所 今治市大三島町浦戸1507番地1
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 TEL : 0898-36-1541 E-mail : 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	今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館は、「市民の福祉の向上と健康の増進を図り、併せて市の産業と観光の振興に寄与すること」を目的として建設された公共施設であることから、利用者の方への公平・公正を念頭に置き、当施設が設置目的にふさわしい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に積極的な貢献を果たせる施設を目指しております。 そのためには、当施設の設置目的にかなったサービスを利用者の方に提供し、「高い施設の利用状況」を実現することなどが必要不可欠であるため、事業計画に則りサービス業務への取り組みを行いました。	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。
利用状況	B	本年度の施設利用者数は 84,762人（前年度比 3,196人増、103.9%）でした。今年度はコロナも落ち着いたため利用者の増加を期待していましたが、思うように伸びず 3,196人増に留まりました。そのため利用者数は増えたものの計画数には少し届かず、計画比 97.3%に留まりました。Instagramの活用（当施設のアピールポイントである夕日や販売している地元の特産物（柑橘など）、レストランのメニューなどを投稿）や、売店では新たに「サーティワンアイスクリーム」の販売を開始するなど、昨年度とは違うアプローチで集客に努めました。そのため利用者が微増の要因の一つとして、しまなみ海道の通行料のETC割引が大型連休には適用されなかったことが影響したのではないかと考えられます。次年度は今年度以上にアピールし集客アップに繋げていきたいと思ひます。	B	Instagramの活用や全国展開するアイス専門店のアイスを販売するなど、集客へ向けた取組は評価できる。しまなみ海道の通行料の影響は、今後も想定されるため、通行料を支払っても行きたいと思われる施設を目指して、新たな魅力発信に取り組んでいただきたい。また、インバウンド客にも目を向けて、集客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	
事業収支	B	令和6年度は新たに「サーティワンアイス」の販売開始、レストランにおきましては海鮮メニューを増やすなど、入館料以外の収入増に努めたことが、前年度比3,011千円増につながったと思います。上記以外にもインスタグラムなどでPRするなどし、集客にも努めました。しかしながら、燃料費や電気料金の高騰が続いており、大変厳しい経営状況でしたが、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いますので、次年度は更なる収入増に努めていきたいと思っています。	B	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、新たな取組により収入増に努め、施設の管理運営を行っていただいた点については評価できる。また、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と、更なるレストラン及び物販の売上の向上を目指した新たな事業の取組に期待したい。
管理運営体制	B	管理運営体制については、概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ており、今後もより良い管理運営に努めてまいります。	B	大三島という限られた地域の人員の中で、職員の適切な配置がなされており、様々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。
管理運営業務	A	当館には、空調設備、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、これらの設備のほとんどが利用者の方へのサービスや生命・身体及び財産の安全に深く関わっていることから、施設設備の適切な維持管理は施設管理者の重要な使命と考え、業務仕様書に定められた基準に従い、これら設備の適切な保守管理に努めました。また、今治市民の財産としての当館を長期間安定的に使用するため、さらには、利用者の方に快適に施設を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。物産コーナーにおきましては、生産者が高齢のため出品が難しくなっていることもあり、満足いく品揃えはできませんでしたが、新たに「サーティワンアイスクリーム」の販売を開始するなど増収に努め、またレストランにおきましては、海鮮系メニューを増やすなど、利用者のニーズに応えるよう努めました。次年度はさらに利用者の皆様に満足いただけるサービスを考え提供していけるよう努めていきたいと思っています。	A	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組をお願いしたい。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新たな物販飲食の提供及び情報発信に取り組んでいただきたい。
利用業務	B	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、健常者、弱者、子供、老人、性別、社会的身分等不当な差別的取り扱いがないよう徹底し、全ての利用者の方に愛される施設となるよう努めました。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、地元旅館組合との連携に取り組みました。今後は自主企画イベントの充実及び誘致活動等の各種活動を積極的に行い、利用促進に努めたいと考えます。	B	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。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	B	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の対応等につき、全職員に対する周知徹底を行い、迅速かつ的確な対応ができるよう努めました。また、近年の地球温暖化問題等環境問題に対する対応としまして、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及びゴミの分別収集の徹底及び減量化等を行うなどし、省エネに努めました。 さらに、施設内環境改善のため喫煙スペースは、いずれも屋外の玄関前とウッドデッキ部分に限定しました。 個人情報保護に対する対応といたしまして、近年の個人情報の流出が流出元の企業等の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、個人情報保護規程を作成し個人情報の適正な管理に努めました。	B	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。
修繕業務	B	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。	B	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。
備品管理業務	B	備品管理につきましては、利用者ニーズ及び利便性の向上と費用対効果を勘案し、弊社にて購入の可否の判断が可能なケースの場合、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。 今年度は弊社にて購入した備品はありませんでしたが、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は利用者の方のご協力も不可欠なことから、適正な使用のための説明書の掲示や、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。	B	令和6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。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	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。	A	施設の運営に支障のない範囲で、利用者の利便性向上のために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、更なる収益を得られるよう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	
自主事業	B	マーレグロシア大三島の指定管理者(株)マーレの周知を図ることと、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。 今後も小規模ながらも定期的に実施できる自主企画イベントの開催も含め検討していかなければならないと考えます。また、単独でのイベント実施には、予算的にも規模的にも限りがありますので、これまで以上に関係団体との連携を密にしながら実施していくことが今後の課題であると考えます。	B	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。
地域団体との連携	B	愛媛県漁業協同組合大三島支所と大三島島内宿泊施設と連携することで、地元産鮮魚の積極活用による地産地消の推進及び町内旅館に宿泊されたお客様への当館利用斡旋による利用促進に取り組ましました。しかし、物販部門については、「地元産鮮魚の漁獲量の減少」、「コロナ禍からの利用客の減少」、「農産物の生育不良」、「農家の高齢化」などの要因で、計画的な提供が叶いませんでした。 大三島島内宿泊施設との連携に関しては、島内旅館に宿泊されたお客様を斡旋していただき、地域団体との連携に取り組ましました。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物販部門の充実に努め、更なる利用促進を図っていきたいと考えます。	B	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つなげていくことは、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。
利用者アンケート	B	アンケート回答者は38名と多くはありませんが、「景色がすごくきれい」「施設を利用して良かった」「海水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。頂いた意見につきましては、改善できるところは早急に改善していききたいと思います。 利用者アンケートはサービス向上の面においても大変有用な手段だと認識しております。今後も定期的にアンケート調査を実施し、利用者の直接の意見を施設管理に反映するよう努めたいと思います。	B	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しながら、口頭でも聞き取り等を積極的に行うなど、利用者の声が施設に届くように努めていただきたい。
事故・苦情	B	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ることに職員全員で努めています。事故発生後の対応はもちろん、事故を未然に防止することはそれ以上に重要であるとの認識から、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、当館を気持ちよくご利用いただくとの観点から、利用者の方からの苦情等に対しましては真摯な姿勢で対応することはもちろんのこと、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職員への周知徹底を図り、全職員がこの共通認識で対応するよう努めました。	B	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。

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		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。

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6年度も利用者の大幅な回復には至らず、燃料費や電気料金の高騰が続いており、大変厳しい経営状況の中、新たに全国展開するアイス専門店のアイスの販売を開始したことや、レストランの海鮮メニューを増やすなどの取組により、収入が増加したことは評価できる。 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。