

令和7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6-30
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)	今治市総合政策部 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	10月の利用料金改定や11月の設備更新に伴う休館の影響により、利用者数は前年度と比較してやや減少したものの、売上は増加しました。 引き続き、収益の確保に努めるとともに、既存イベントの継続的な実施や利用者ニーズを踏まえた新たな取組を実施することで、新規利用者の獲得及びリピーターの確保を図り、さらなる利用者数の増加につなげてまいります。	B	10月の利用料金改定や設備更新工事に伴う休館の影響もあり、利用者数は昨年度と比べてやや減少したものの、料金改定の効果や各種取組の実施により売上は増加している点はおおむね評価できる。 引き続き、利用者増加に向けた取組を継続し、利用者数の増加および収益の確保に努めていただきたい。
事業収支	B	10月の利用料金改定および11月の設備更新に伴う休館の影響により、利用者数は昨年度と比較してやや減少しました。一方で、料金改定の効果や物品販売の売上増加により、収入面は昨年度と比べて改善しました。また、今治市から物価高騰対策に係る追加補助金の交付を受けたこともあり、収支は黒字となりました。 次年度も物品販売や飲食提供業務の充実を図るとともに、各種イベントの実施や新たな取組を通じて利用者数の増加に努め、健全な収支運営を継続してまいります。	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なかで、さまざまな取組により収支が改善されている点は評価できる。 今後も現在の取組を継続するとともに、更なる収益の向上に向けた取組の実施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	
管理運営体制	B	運営管理に余裕を持って取り組めるよう、無理のないシフト調整を実施しました。また、衛生管理上の注意事項や食中毒防止対策、感染症予防対策について朝礼時に全従業員へ周知し、適切な予防対策に取り組みました。 今後も、職員間の情報共有を徹底し、円滑な管理運営業務の実施に必要な業務執行体制の確保に努めてまいります。	B	研修による従業員の教育が行われており、業務は適正に実施されている。 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	日常管理業務に未対応事項が生じないよう、業務内容について朝礼時に全従業員へ周知徹底を図ってまいりました。また、お客様が安全かつ快適に施設をご利用いただけるよう適切な管理運営に努めるとともに、憩いの空間の提供に努めてまいりました。 今後もお客様の立場に立ったサービスの提供を心掛け、より一層のサービス向上に努めてまいります。	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いただくために、案内等を積極的に行いました。また、バーベキューやめだか水族館の開設及びテントサウナの実施により集客を図るとともに、地域特産品の販売に努め、収入の増加につなげました。 引き続き各種イベントの実施や地域特産品の販売に加え、インスタグラムやホームページを活用した継続的な情報発信に取り組むことで利用者数の増加を図るとともに、利用者満足度の向上に努め、再び訪れたいと思っただけの施設運営に取り組んでまいります。	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	年間を通じて大きなトラブルなく施設運営を行うことができました。また、利用者の体調が優れない様子を確認した際には、積極的な声掛けを行うなど、安全面に配慮した対応に努めました。 省エネ対策としては、館内照明の部分消灯や冷暖房設備の適正な温度管理を徹底し、節電に努めました。 禁煙対策については、施設内を原則禁煙とするとともに、1階及び2階の屋外に喫煙スペースを設置し、分煙の徹底を図りました。 今後も各種業務を適切に実施し、経費削減に努めるとともに、利用者満足度の向上につながるサービス提供に取り組んでまいります。	B	年間を通じて適切な施設運営が行われており、利用者の体調不良時における声掛けなど、安全管理に配慮した対応が実施されている点は評価できる。 今後も利用者の安全確保に努めるとともに、省エネルギー対策や分煙対策など、環境に配慮した適正な施設管理運営を継続していただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	A	施設の老朽化に伴い、細かな修繕が必要となる箇所が増加している状況です。故障箇所については適宜修繕を行い、特に利用者サービスに直結する設備の不具合については、早急な対応に努めました。 次年度以降についても、経年劣化による設備の損傷や故障の増加が見込まれることから、設備の保守点検結果を踏まえ、今治市と協議を行いながら、損傷の程度、故障頻度、耐用年数等を総合的に考慮し、計画的な更新・修繕に取り組んでまいります。	B	経年劣化による各種設備の不具合が増加している状況であるが、軽微な修繕については引き続き指定管理者において適切に対応していただきたい。なお、施設全体の老朽化が進んでいるため、利用者への影響度等に応じて優先順位をつけながら修繕を実施し、利用面での支障を生じさせないよう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、定期的な点検を行いながら適正な使用に努めました。また、故障等により使用が困難となった備品については、必要に応じて更新を行いました。 今後も、施設等の管理業務を適切かつ円滑に実施するため、必要な備品については計画的な更新に努めてまいります。	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を行い、適切な管理に努めていただきたい。
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、許可を取得した上で各種サービスを実施しました。自動販売機については、商品が不足することのないよう、業者と連携を図りながら適切な管理を行いました。また、以前から実施しているマッサージ施術については、利用者からも好評を得ており、継続的なサービス提供により集客の向上に寄与しています。そのほか、メダカ水族館、バーベキュー、テントサウナなどのサービスを展開し、多くの利用者呼び込むことで、温泉施設の利用促進につなげています。 今後も、利用者を楽しんでいただける事業を継続して実施するため、必要な申請・手続きを適切に行い、魅力あるサービスの提供に努めてまいります。	A	申請手続きは適正に行われており、各種サービスの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ただきたい。
自主事業	A	入浴客数の増加を図るため、様々な館内イベントを実施しました。各種イベントの企画・開催にあたっては、幅広い年代の利用者を取り込むことを意識し、集客促進に努めました。 中でも、テントサウナやバーベキューについては利用者から好評を得ていることから、今後も継続して実施するとともに、新たなイベントの企画・実施についても検討を重ね、さらなる利用促進に努めてまいります。	A	SNSでのイベント告知の影響もあり、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。 今後も既存事業について継続的に実施するとともに、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。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
地域団体との連携	A	鈍川温泉全体の誘客を図り、地域との良好な関係を維持するため、各種団体の取組に協力しました。鈍川地域に活気が生まれることは当館の集客にもつながるため、引き続き連携を深めていきたいと思います。	A	各種団体と連携し地域の活性化に繋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きたい。
利用者アンケート	B	「従業員の対応がよかった」「風呂が気持ちよかった」など、サービスや施設環境に対する良い評価を多数いただきました。また、いただいたご意見についても、改善可能なものについては市と協議の上、対応しました。 アンケートは利用者ニーズを把握する有効な手段であることから、今後も継続的に実施し、利用環境の改善及びサービス向上に反映していきたいと思います。	B	利用者アンケートにおいて施設に対する好意的な評価が多く寄せられている点は評価できる。 今後も利用者満足度の維持に努めるとともに、改善要望については速やかな対応を図り、対応が困難な事項については市と適切に協議の上、対応を検討していただきたい。
事故・苦情	A	今年度、事故の発生はありませんでしたが、事故を未然に防止することが重要であるとの認識のもと、日常的な機械設備の点検や警備体制の確認等を実施し、安全管理を徹底しました。また、苦情等については職員間で情報共有を図り、利用者の意見を踏まえた対応に努めました。 今後も、利用者からの意見や要望を的確に把握し、迅速な対応につなげられるよう、より良い施設運営に取り組んでまいります。	B	事故を未然に防ぐための職員間の意識共有がされており、評価できる。 今後も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必要事項を共有し、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、事業収支一貫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。令和7年10月1日からの利用料金改定の影響や令和7年11月10日から22日までの設備改修工事に伴う休館の影響により利用者数が減少し、また燃料価格などの物価高騰が続く厳しい施設運営環境にあるなかで、当該料金改定の実施による効果や各種イベントの実施などの企業努力により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・実施による収益源の強化、各種イベントによる利用者数の増加などに取り組んでいたきたい。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に尽力いただきたい。併せて、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。