

令和7年度 今治市大三島海洋温泉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泉館及び農村交流館
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	指定管理者として、施設の設置目的である「市民福祉の向上、健康増進、産業・観光振興」を踏まえ、公平・公正な運営に努めるとともに、地域交流の拠点として地域活性化に貢献できる施設運営を行いました。あわせて、事業計画に基づくサービス提供に取り組む、利用者満足度の向上と高い施設利用の実現に努めました。	A	設置目的である市民福祉の向上及び健康増進並びに今治市の産業・観光振興への寄与を十分理解し、適切に指定管理業務を実施していると認められる。 今後においては、設置目的にふさわしい地域の拠点施設として、さらなるサービス向上及び利用者増加に向けた取組を期待する。
利用状況	B	本年度の施設利用者数は84,097人で、前年度比665人減(99.2%)、計画比94.8%となり、計画を下回る結果となりました。主な要因として、設備故障による5日間の臨時休館や、ガソリン価格高騰、しまなみ海道のETC割引縮小等の外的要因が影響したものと考えられます。 次年度は、これらの影響を踏まえつつ、イベント等の実施による集客強化を図り、利用者増加に努めてまいります。	B	設備の故障による臨時休館や物価高騰などの外的要因による利用者減少については、一定の影響があったものと理解できる。 今後は、立地条件を生かし、しまなみ海道の通行料金を負担してでも訪れたいと思われる施設となるよう、新たな魅力の発信に取り組んでいただきたい。
事業収支	B	令和7年度の営業収益は36,911千円(前年度比115.9%)と増収となり、利用料金改定やレストラン収入の増加が寄与しました。 一方、支出は81,683千円(前年度比100.8%)で微増し、営業損失は生じたものの、市の助成により当期収支は1,685千円の黒字となりました。燃料費の高止まりや水道料金の増加など厳しい経営環境が続く中、次年度はイベント等の実施による集客強化により、更なる増収に努めてまいります。	B	燃料費等の物価高騰の中、執行予算の削減にも努めつつ、飲食提供業務にも積極的に取り組み、適切に施設の管理運営を行っている点は評価できる。また、燃料費をはじめとする物価高騰の影響により経営状況が厳しいことについては理解しており、今治市としても補助金による支援を行っている。 今後も、利用者数の増加に伴う使用料収入の増加に加え、レストラン及び物販のさらなる売上向上に向けた新たな事業展開に取り組むことを期待する。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	B	管理運営体制についてはおおむね計画どおりに実施できました。各部門において職員間で改善点を共有しながら、徹底した衛生管理に努めました。今後も更なる管理運営の質の向上に努めてまいります。	B	大三島という限られた地域における人員体制の中で、職員の適切な配置がなされており、また、各種事案に対する職員間の情報共有も適切に行われている点は評価できる。 今後も引き続き、利用者ニーズに的確に対応できる人材の育成に努めていただきたい。
管理運営業務	B	空調・ボイラー・ポンプ等の大規模設備について、利用者の安全及びサービス提供に直結する重要な設備であることを踏まえ、業務仕様書に基づき適切な保守管理を実施しました。また、清掃等の管理業務についても適切に履行し、施設の安全性及び快適性の確保に努めました。物販・レストランの売上は増加したものの、物産コーナーの品揃えやレストランの提供体制に課題が残り、利用者ニーズへの対応が十分とは言えない状況でした。 次年度は、提供内容の充実とサービス改善に取り組み、利用者満足度の向上を図りたいと思います。	B	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の観点からも重要であり、今後も継続して適切な取組をお願いしたい。 また、物販・飲食提供業務については、使用料収入にも直結することから、利用者ニーズを踏まえた新たな商品の提供やサービスの充実、あわせて効果的な情報発信に取り組んでいただきたい。
利用業務	B	利用業務においては、公平・公正な取扱いを基本とし、年齢、性別、社会的身分等による差別のない運営を徹底し、全ての利用者に親しまれる施設となるよう努めました。 また、売店での地元産魚介類や柑橘類の販売、地元旅館組合との連携など、地域資源を活用した取組を実施しました。さらに、アンケート調査を通じて利用者ニーズの把握と改善に取り組み、今後の利用促進及び満足度向上を図りたいと思います。	B	利用業務については、引き続き「公平・公正」な運営に努めるとともに、利用者の確保に向けた取組を継続していただきたい。また、地元産品の販売拠点として施設が有効に活用されているほか、地元宿泊施設との連携に取り組んでいる点は評価できる。 今後は、ホームページやSNSを積極的に活用するなど、効果的な広報・PR手法を検討し、さらなる利用者の確保に努めていただきたい。
その他業務	B	事故防止のため、施設内巡回や機械器具の点検を実施するとともに、事故発生時の対応について全職員へ周知徹底し、迅速かつ適切な対応に努めました。あわせて、照明の部分消灯や空調の適正管理、ゴミの分別・減量化等により省エネルギーの推進に取り組みました。 また、喫煙場所を屋外の指定箇所に限定し、施設内環境の改善を図り、個人情報については、規程を整備し、適正な管理と情報漏えい防止の徹底に努めました。	B	事故を未然に防ぐための職員間の意識共有がなされており、評価できる。また、省エネルギー対策や分煙対応など、環境に配慮した施設の管理運営については、今後も引き続き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十分に踏まえ、今後も適正な管理の徹底をお願いする。
修繕業務	B	利用者の安全・安心な施設利用のため、軽微な修繕については迅速な対応に努めました。 今後は、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、保守点検結果を踏まえ、今治市と協議の上、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おり、市による修繕対応も増え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。 今後も各設備について定期的な点検を実施し、不具合が確認された場合には、早急かつ適切な対応をお願いする。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
備品管理業務	B	備品管理については、利用者ニーズや利便性、費用対効果を踏まえ、必要性が認められる場合には迅速な備品購入を行うなど、利用者目線での対応に努めました。 今年度は新規購入備品はありませんでしたが、既存備品については施設及び市民の財産として適正な使用を図るため、掲示や職員による説明を通じて適正管理に努めました。	B	令和7年度については、指定管理者による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、指定管理者において購入可能な備品については、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適宜点検を実施し、利用者の安全確保の観点から、引き続き適正な管理をお願いする。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	利用者サービス向上のため、自動販売機設置に係る行政財産目的外使用許可の手続きを適切に実施しました。申請にあたっては施設の設置目的に反しないよう留意し、適切な時期に対応しました。収入については、施設の適正な管理運営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各種自動販売機が設置されている。得られた収益については全て施設の管理運営に充当されており、適切に事務処理が行われていると認められる。 今後も利用者ニーズを踏まえた自動販売機の選定を行い、さらなる収益向上に努めていきたい。
自主事業	B	イベント企画については、指定管理者の周知及び利用者への感謝を目的とした取組を計画しましたが、経営状況により一部実施を見送りました。 今後は、小規模な自主企画イベントの定期的な開催も含め検討するとともに、単独実施の限界を踏まえ、関係団体との連携を一層強化しながら実施に向けて取り組んでまいります。	B	厳しい経営状況の中で、予定していたイベントの実施を見送らざるを得なかったことについては、やむを得ない判断であったと認識している。一方で、イベントは集客に向けた重要な取組であることから、今後も継続して企画していただきたい。 また、イベント内容については、常に動向やニーズを踏まえながら再検討し、新たな企画の実施に向けた取組に期待する。
地域団体との連携	B	大三島漁業協同組合及び大三島町旅館組合と連携し、地産地消の推進や宿泊客の利用促進に取り組みました。地元産品については、猛暑による生育不良や生産者の高齢化、漁獲量減少等の影響により、計画どおりの提供には至らなかったものの、旅館組合との連携による利用促進は実施できました。 今後は、関係団体との連携を更に強化し、施設の設置目的に沿った事業展開と利用促進に努めてまいります。	B	地域団体との連携体制を維持し、地元農産物等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重要な取組である。 今後も、地元産品の販売機会の確保に努めるとともに、島内宿泊施設との連携をこれまで以上に強化し、地域活性化につながる取組を推進していただきたい。
利用者アンケート	B	利用者アンケートでは、「施設を利用して良かった」などの好意的な意見が寄せられた一方で、苦情や要望も確認されました。これらについては、改善可能な事項から速やかに対応し、サービス向上に努めてまいります。 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	利用者アンケートの実施は、利用者の率直な意見や要望を把握できる重要な手段であることから、今後も継続して実施していただきたい。 また、利用者の意見等は施設運営の改善やサービス向上に不可欠であるため、アンケートの実施方法や内容を適宜見直すとともに、口頭での聞き取りを積極的に行うなど、利用者の声を幅広く把握できるよう努めていきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事故・苦情	B	事故発生時には、当事者の立場に立った迅速かつ適切な対応に努めるとともに、事故防止を重視し、日常的な機械設備点検や警備の徹底を図りました。 また、苦情対応については、利用者の立場に立った丁寧かつ迅速な対応を行うよう職員間で共通認識を徹底し、快適な施設利用環境の確保に努めました。	B	事故を未然に防ぐため、日常の機械設備点検や警備等を重視した対応に努め、大きな事故や故障が発生しなかった点は評価できる。 今後も引き続き、日常点検を適切に実施するとともに、各種苦情等については真摯に受け止め、職員間で情報共有を図りながら、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			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7年10月には入浴料金の改定を実施し、使用料収入の増加が期待されたものの、利用者数の減少もあり、大幅な収入増加には至らなかった。一方で、燃料費や電気料金をはじめとする物価高騰が続く厳しい経営環境の中、レストラン部門の収入増加に取り組んだことは評価できる。 今後においても、利用者の安全確保を最優先に、施設設備等の適正な維持管理に努めるとともに、積極的な広報活動やサービス向上を通じて利用促進を図り、利用者数及び使用料収入等の増加につなげることを期待する。