

令和7年度 今治市しまなみの駅御島指定管理者モニタリング結果

|                 |                                                                                                                                        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設名             | 今治市しまなみの駅御島                                                                                                                            |
| 所在地             | 今治市大三島町宮浦3260番地                                                                                                                        |
| 指定管理者           | <p>名 称 株式会社大三島ものづくり</p> <p>代表者 代表取締役 村上 恭雄</p> <p>所在地 今治市大三島町宮浦3260番地</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、使用者アンケート、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<br>(問合せ先)  | <p>総合政策部 交流振興局 観光課</p> <p>TEL : 0898-36-1541</p> <p>E-mail : kankou@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     | A         | <p>今年度も、利用者数が増加しており、電話注文による地方発送の柑橘の箱入りの需要に、丁寧な対応を心がけた結果、リピーターが増えてきています。管理運営コストを削減し、収益の改善に努め、当施設の設置目的を踏まえて、関係法令や平等利用を求める市条例等を遵守し、令和7年度も無事運営することができました。</p>                            | A      | <p>適正に事業が履行されており、地域住民や観光客等の施設利用者への対応もおおむね適切に行われている。</p> <p>また、職員が施設の設置目的や運営管理の基本方針をよく理解し、地域に根差した管理運営が実施できている。</p>                         |
| 利用状況   | B         | <p>今年度の利用者数については、愛媛県特産の柑橘（甘平や紅まどんな等）を求めて来訪する利用者が増えたため、増加しました。また、うどんコーナーについては、利用者の需要のある週末のみの営業ですが、順調に営業できています。シャワー室についても、暑い日が多かった影響か、利用者数が少し増えました。</p>                                | B      | <p>利用者数が増加しており、集客における一定の成果が見られる。</p> <p>来年度も、利用者増となるよう、加工室や自主事業での新たな取組やSNSを活用した施設の魅力発信に努めていただきたい。</p>                                     |
| 事業収支   | A         | <p>今年度も、電話注文による柑橘の発送に注力し、利用者の要望に対して可能な限りきめ細かく対応した結果、リピーターの増加および収益の向上につながりました。</p> <p>今後も、利用者のニーズに的確に対応できるよう、更なるサービス向上に努めてまいります。</p>                                                  | A      | <p>昨年度に引き続き、電話注文による柑橘の発送を通じて収益増を図ることができており、今年度も黒字化している点については大いに評価できる。</p> <p>今後も、経費削減に努め、健全な管理運営を行っていただきたい。</p>                           |
| 管理運営体制 | B         | <p>今年度も、うどんコーナーの充実に向けて、日本食研に研修を依頼し、指導を受けました。人員配置については、新たに3名雇用するとともに、副駅長候補者に対して、業務全般の指導を行いました。また、業務に慣れた職員が増えたため、順調に運営できてきています。</p> <p>今後も、管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するように努力いたします。</p> | B      | <p>人口減少や高齢化の影響により人員確保が困難な中、新たに3名雇用し、安定した管理運営が図られている点については大いに評価できる。</p> <p>引き続き、適正な職員配置に努めるとともに、安全な管理運営やサービスの質の向上に資する職員研修に取り組んでいただきたい。</p> |

| 課題               | 指定管理者自己評価 |                                                                                                                                                                                                                                           | 市による評価 |                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理運営業務           | A         | <p>今年度は、施設や器具等の老朽化の進行に伴い、故障が増加していることから、順次修理、交換を進めています。トイレ清掃については、専属職員を配置するとともに、その他の従業員も清掃業務に従事し、衛生環境の維持に努めています。</p> <p>なお植栽、清掃、保守、警備、施設修繕等は役員と職員が一体となって業務基準量に基づき適切に管理、運営しております。</p> <p>今後も、利用者が快適に利用できるよう、施設環境の向上に努めてまいります。</p>           | A      | <p>仕様書に基づき、適切な管理運営業務を実施できている。施設や備品の老朽化により故障が多くなっているが、適切に修理交換が行われている点については評価できる。</p> <p>今後も、安全、安心な管理運営ができるよう、日頃のチェック体制や点検作業、備品の修理や施設の保守などにおいて適切に対処していただきたい。</p>                                                 |
| 利用業務             | B         | <p>近年、観光やサイクリングを目的として来島される利用者の増加傾向が続いており、当施設の利用者数も増加しています。物品販売については、今年度も温暖化の影響で気温が高い日が続いたことから、夏場の野菜や果物をできるだけ多く冷房の効いた室内で販売できるよう、販売スペースの見直しを行いました。</p> <p>今後も、利用者のニーズに応えながら施設利用者の増加を図り、地域に貢献できるよう努めてまいります。</p>                              | B      | <p>利用者数および利用料金収入がいずれも実施計画を上回り、達成率が100%を超えている点については大いに評価ができる。また、近年の猛暑下でも販売方法に工夫が見られている点についても評価ができる。</p> <p>引き続き、「道の駅」のリピーターやファンの増加につながるよう、施設の運営およびサービスの向上に取り組まれたい。</p>                                          |
| その他業務            | B         | <p>省エネルギー対策として、今治市と指定管理者が連携してLED化を進めた結果、複数年にわたる取組により半数以上の照明器具の交換が完了しました。</p> <p>火災時における被災者の救護や応急措置、関係機関への緊急連絡方法については、周知徹底が図られており、各役員が毎月交代で緊急時に対応する体制を整えています。</p> <p>また、今年度は四国クリエイト協会から防災備品の寄附を受けたため、地域の防災組織等とも情報共有を図り、活用してまいります。</p>      | B      | <p>大きなトラブルや事故もなく、道の駅の管理運営は適切に行われている。また、万が一の事態に備えた火災時の危機管理マニュアルを整備し、日頃から職員の危機管理意識の醸成に努めている点は評価できる。</p> <p>地元団体との連携は図られているが、誘致活動についても積極的に取り組んでいただきたい。</p> <p>引き続き、利用者及び職員の安全・安心の確保に向け、より利用しやすい環境の整備に取り組まれたい。</p> |
| 修繕業務             | B         | <p>老朽化に伴う器具の故障が多く発生しており、緊急性のあるものは、指定管理者負担で対応しました。照明については、今治市にLED灯へ交換が必要な照明器具を交換していただきました。今後のLED灯の交換についても今治市と協議の上、計画的な対応を検討していきます。</p> <p>照明以外の設備についても、老朽化による修理が必要となったものは、技術を有する地元出荷者へ依頼するなど、地元の方と共に修繕対応しました。また、軽微な修理については、役員が対応しています。</p> | B      | <p>市と協議しながら適切に修繕業務が行われている。指定管理者の努力により自主的な修繕が行われている点は大いに評価できる。</p> <p>今後も、利用者の利便性向上を図る上で必要であると考えられる箇所については、優先順位を決めた上で計画的な修繕を行っていただきたい。</p>                                                                      |
| 備品管理業務           | A         | <p>今年度は、備品の新規購入はありませんでしたが、年度末に四国クリエイト協会から防災備品の寄附を受けました。当備品については、地域の防災組織に情報共有を図り、適切に活用してまいります。</p> <p>今後も、日常的な備品管理を適切に行い、備品の長寿命化を図るとともに、利用者のニーズに応じた新規備品の購入に努めてまいります。</p>                                                                   | A      | <p>今年度は新たな備品を購入することなく、既存備品の修繕により対応し、経費の節減に努められた点は評価できる。</p> <p>引き続き、日頃から適切な維持管理に努めていただきたい。</p>                                                                                                                 |
| 行政財産の目的外使用許可手続業務 | B         | <p>今治市公有財産事務取扱規則に基づき使用許可申請を行い、適切な運用を実施しました。</p> <p>うどんコーナーについては、利用者の需要のある週末のみの営業としていますが、順調に営業できています。</p> <p>自動販売機については、暑い日が多かった影響もあり、売上は少し上がりました。なお、これらの収益については、施設の業務費等に充当しています。</p>                                                      | A      | <p>今治市公有財産事務取扱規則に基づき、適切な運用が行われている。うどんコーナーおよび自動販売機については、計画額を上回る収益を確保するなど、収益向上に努められた点は評価できる。</p> <p>引き続き、適正かつ効果的に運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>しまなみの駅御島の自主事業は、販売促進のために役員が地域のイベントに積極的に参加しています。今年度も各種団体より依頼のあったイベントに参加しました。今年度中止となった牡蠣祭りについては、牡蠣の不漁と地元の業者の廃業などが重なり、殻付きの牡蠣が仕入れられなかったため中止としました。</p> <p>今後においても、活動内容の見直しを適宜行いながら、地域貢献ができるよう努力いたします。</p>                     | B                                                                                                                                              | <p>地域のイベントへ積極的に参加するとともに、地域の各種団体との協力・連携関係を継続している点は評価できる。</p> <p>今後も、地域の各種団体との連携を強化しながら、限られた人員体制の中でより効果的な事業運営を図っていただきたい。また、利用者ニーズを的確に把握し、それを踏まえた新たな事業やイベント等を実施することに期待する。</p> |
| 地域団体との連携   | B         | <p>今年度は、役員が地域イベントに運営スタッフなどで協力しました。これからも地域の各種団体からの要望には、できるだけ答えられるように、連携協力してまいります。</p>                                                                                                                                       | A                                                                                                                                              | <p>地元の各種団体との連携は非常に評価できる。また、多様な団体との協力関係を維持しながら事業を展開していることは、「道の駅」の大きな強みとなっている。</p> <p>今後も、地域との連携を一層深め、地域に密着した「道の駅」としての特色を生かしながら、引き続き魅力ある取組を実施していただきたい。</p>                   |
| 利用者アンケート   | B         | <p>利用者からは「休息ができて良かったです。」「アイスが美味しかったです。」「この先の旅も安全に行けそうです。」とのご意見をいただきました。道の駅の本来の役目である利用者がゆっくりと休息できる環境を提供できているものと考えております。柑橘のシーズンには、電話での丁寧な対応で利用者への細やかな接客に努めた結果、リピーターも増えています。</p> <p>引き続き、利用者に快適な環境を提供できる道の駅となるよう努めてまいります。</p> | B                                                                                                                                              | <p>利用者ニーズの把握に向けた適切な取組が行われている。また、柑橘については気候条件等により品質や収穫量が左右される中であっても、安定した商品確保に努め、おおむね良好に事業が実施されている点は評価できる。</p> <p>今後も、利用者からの意見や要望を施設運営に積極的に反映し、利用者の利便性及び満足度の向上に努めていただきたい。</p> |
| 事故・苦情      | B         | <p>今年度は、昨年度同様、経年劣化による設備の故障がありました。同時期に設置されたものが多数残っているため、数年間はこの傾向が続くと思われます。それ以外には事故や大きな災害もなく、無事に運営することができました。万が一の事故発生時の対応については、駅長や副駅長を中心に、緊急時の連絡体制を確立しています。</p>                                                              | B                                                                                                                                              | <p>大きなトラブルや事故の発生はなく、適切に管理運営できている。指定管理者13年の経験におごることなく、職員のスキルアップに日々努めるなどし、事故・苦情への迅速な対応がとれるよう管理運営体制が構築されている。</p> <p>今後も、利用者の安全・安心に配慮した運営を実施していただきたい。</p>                      |
| 指定管理者の経営状態 |           |                                                                                                                                                                                                                            | <p>○会計帳簿、貸借対照表及び損益計算書については、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。</p> <p>○指定管理者の経営状況については、財務諸表から利益剰余金を確保していることが確認でき、指定管理施設の管理を安定して行う物的能力を有していると認められた。</p> |                                                                                                                                                                            |

| 総 合 コ メ ン ト (市)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>指定管理者は、今治市しまなみの駅御島条例およ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適切な管理運営に努めており、指定管理業務はおおむね適正に履行されていると認められる。</p> <p>令和7年度は、Instagramを活用した施設の情報発信など新たな取組が実施されていることから、これらを活用し、自主事業の充実を図られたい。</p> <p>また、施設設備については、老朽化した備品や修繕箇所について、市と適宜協議を行いながら、安全かつ快適な利用環境の確保に取り組まれたい。</p> <p>今後は、地域との連携強化を図るとともに、「道の駅」としての魅力向上に努め、リピーターおよび施設利用者の増加につながる取組を期待する。</p> |

| 指定管理者選定審議会による総合評価 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B                 | <p>現地確認、書類審査、指定管理者による事業説明及び質疑応答等により管理運営状況を精査した結果、指定管理者は指定管理業務を適正かつ確実に実施されていると認められた。</p> <p>指定管理者による利用者第一の接客対応に加え、利用者との出荷者をつなぐ橋渡し役としてリピーター獲得に貢献している点が高く評価された。</p> <p>また、施設利用者数及び売上が増加していることから、施設の管理運営において着実に成果を上げているものと認められた。</p> <p>今後は、インバウンド需要への対応や自主事業のさらなる充実を図るとともに、より多くの利用者アンケートを実施することやSNS等を活用して利用者ニーズを幅広く把握し、その結果を管理運営に反映させることで、利用者数の増加及びサービスのさらなる向上につながる取組を一層推進されたい。</p> |