

平成28年度 今治市サイクリングターミナル施設指定管理者モニタリング結果

審査項目

施設名	今治市サイクリングターミナル
所在地	今治市砂場町2-8-1
指定管理者	<p>名称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団</p> <p>代表者 理事長 越智 博</p> <p>住所 今治市湯ノ浦23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、利用者アンケート、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(問合せ先)	<p>今治市産業部 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	<p>A</p> <p>サイクリングターミナル施設は、サイクリングを通じて地域間交流の促進及びレクリエーションの振興を図るという設置目的に沿った管理運営を心掛け瀬戸内しまなみ海道サイクリングの四国側の拠点としての機能、サービスの充実を図りました。宿泊者対象の体験型ミニサイクリングツアー、幼児の自転車教室等自主事業を実施いたしました。又一般参加型のガイド付サイクリングツアーをモンベル、クラブツーリズムとの間で企画販売いたしました。ロビー展では春先にしまなみカメラ女子によるしまなみ海道沿線の写真展を開催、又今治地方観光協会主催の観光写真コンテスト入賞作品の常設展示を行いました。収益の確保では季節ごとに商品を入れ替えサイクリングやご当地キャラの商品販売を実施いたしました。</p>	<p>B</p> <p>関係法規や仕様書をよく理解した上で、業務全般にわたり施設の設置目的に基づいた管理運営を適切に履行していると認められる。今後とも引き続き施設の設置目的や管理運営の方針について、理解を深め、各業務に積極的に取り組んでいただきたい。</p>
利用状況	<p>A</p> <p>ターミナルの運営におきましては、瀬戸内しまなみ海道の四国側の拠点としての役割を十分に認識しサイクリスト及び一般市民へのサービスを実施し又宿泊客を対象にミニサイクリングツアー（おもひでサイクリング）を実施いたしました。参加者には大変好評で瀬戸内しまなみ海道の魅力を多くの方々に発信いたしました。なお今年度の参加者は547名でございました。今年度利用者数合計は、宿泊9,021名、一時利用2,758名、計11,779名、対前年比で97.6%、マイナス278名でした。</p>	<p>B</p> <p>平成28年度は、イオンモール今治新都市の開店、えひめいやしの南予博の開催、行楽期の天候不順等により昨年度と比較し利用者が減少している。当施設は、今治市の観光振興において重要な位置を占めており、サイクリングを活用した宿泊施設としての特徴を最大限活かし、利用促進に努めていただきたい。</p>

事業収支	A	サイクリングターミナルの経理部門の管理運営に関しては事業団で定めたフローチャートに基づき適切に行って参りました。又、年間を通じて資金量に対して計画的な使用を心掛けました。自主事業における収益確保の一環として前年度に引き続き物販販売に力を入れました。季節商品の販売や商品アイテムも増やし収益確保に努めました。	A	収支の会計処理については、法人全体とは別に指定管理業務における独立した会計処理が実施されており、適正に予算執行がなされていると評価できる。引き続き、利用者へのサービスの低下を招くことのない範囲で、経費削減に努めより適正で計画的な収支の算定及び執行に取り組んでいただきたい。
管理運営体制	A	施設の管理運営に係る業務の適切な遂行を行う為責任者を常駐させ必要な対応が取れるよう管理運営を行いました。又観光協会主催のおもてなし研修会への参加、また12月には職員接客研修を講師を招き実施し職員の接客における資質の向上を図りました。	B	組織体制については、指定管理者全体の経費・運営状況の改善を図るため、少数精鋭化を目指し職員の配置転換や指導研修などを実施している状況であるが、業務の履行においては、効率的な管理運営を行なうための適正な職員の配置に努めていると認められる。職員の研修については、利用者の安全対策に加え、接客研修会等の実施を強化していただき、増加傾向にある海外からのサイクリストを意識し、さらなる職員の知識向上に努め、少数精鋭での適切な管理運営を期待したい。
管理運営業務	A	管理運営業務全般に関しましては、指定管理者業務仕様書を厳守し、施設の適正化かつ効率的な管理運営に努めてまいりました。植栽管理業務におきましては季節ごとの施設内及び周辺の状態をみながら適時に手入れを行い周辺の美化に努めました。一般客室前芝生広場におきましては年間を通じ雑草刈込を適時実施いたしました。又、海岸側の臨時駐車場の定期的なゴミ拾い、清掃活動を実施いたしました。臨時駐車場からの階段の草刈りを実施いたしました。	A	管理運営においては、利用者の満足感を満たし、安心・安全な施設運営を心掛けており、基本的に仕様書及び業務基準表に定められた内容どおりに外部委託を含め適正に履行されており評価できる。
利用業務	A	施設のお知らせ、トピックスに関しては、ホームページのお知らせ及びFacebook書き込みによる販促活動を実施いたしました。特にFacebookではレアな情報をほぼ毎日更新し多くのアクセス数を確保いたしました。又宿泊者限定のおもひでサイクリングは参加者より大変好評で参加者を通じて全国への情報発信源となっております。	B	利用者への対応に関しては、接客業という立場を十分理解し適切な対応を心掛けるとともに、利用者が快適に利用できるよう努めたことは評価できる。また、利用促進に関しては、外国語パンフレットの作成・配布やホームページでの情報発信、を行うなど宣伝広報活動を積極的に実施し、当施設の知名度の向上に繋がったと認められる。今後は、facebookなどのSNSを利用した情報提供の更なる充実を図り、日本のみならず世界からのサイクリストを視野にいれ、利用促進のための誘致活動を含めた新しい取り組みを考え、リピーター確保にも努めていただきたい。
その他業務	A	駐車場案内表示に関し施設内駐車場が満車の時点で契約駐車場、臨時駐車場への誘導看板を設置しスムーズな誘導を実施いたしました。又、大型連休中や夏休み中の駐車場管理に関して施設内、契約及び臨時駐車場各所の誘導案内員をシルバー人材より増員し的確な誘導を行った結果、利用者より大きなクレームも特にございませんでした。	B	各種の災害に対して現実的に対応できるようマニュアルの整備や日頃の研修訓練の充実、地域団体や行政との連携強化を望む。

課題	指定管理者自己評価			
修繕業務	A	修繕に関しましては特にご宿泊のお客様よりのアンケート結果を分析し、応急処置を含め迅速な対応ができたと思います。ただ開設以来16年たっており設備等の経年劣化が出始めており次年度以降優先順位のもと今治市と協議の上対処いたしたいと思います。	A	施設の維持修繕は、利用者の利便性・安全性の確保や施設評価に影響を及ぼすことを認識し、適切に対処していると評価できる。今後は、施設の老朽化に伴う修繕費の増加が予想されるため、優先順位を適切に分析するとともに、実施にあたっては市と綿密に協議を行い、将来を見据えた修繕計画をお願いしたい。
備品管理業務	A	備品の外部貸出し等発生した際は返却日を確認の上備品貸出帳にて管理いたしました。	B	利用者の利便性、安全性、快適性を確保し、利用者のサービスの向上に繋がるよう適切な維持管理を履行していると評価する。新規購入など物品の更新については必要性の検証や費用対効果などの観点から判断する必要があるため、市との事前協議を行い、将来を見据えた備品管理計画をお願いしたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	施設内における利用者のニーズに即した各種サイクリング関連商品、お土産等地域色の濃い商品等の販売を行いました。又季節によって販売商品の入れ替えを行いました。それにより安定した売り上げを確保いたしました。	A	施設の設置目的の範囲内において、利用者の利便性の向上を図るための提案がされるとともに、許可手続きにおいても適正に処理されており、高く評価できる。
自主事業	B	ロビー展示においては、施設利用者への話題提供及びコミュニティー広場としての活用を積極的に展開いたしました。又ツアー催行実績におきましては対前年プラス5件、金額でプラス125,965円となりました。おもひでサイクリング参加者は今年度547名でございました。ツアー及びおもひでサイクリング参加者には大変好評をいただいております。	B	関係団体との連携を有効に活用した自主事業に取り組んだことは評価できる。今後は、より一層関係団体との連携を強化し、瀬戸内しまなみ海道という他地域には類を見ない貴重な観光資源を活用し、当施設の利用促進に直結するような、有効的・独創的な自主事業を考案するなど、計画的な自主事業への取り組みをさらに強化していただきたい。
地域団体との連携	A	今年度は関係諸団体と連携を図り、地域の活性化に努めました。具体的にはしまなみ海道周辺を守り育てる会と連携し、施設東側を中心としたのり面の雑草の刈り取りを適時実施し施設周辺の美化に努めました。又施設周辺道路、臨時駐車場の清掃作業を適時実施いたしました。ミニサイクリングコースとなっております馬島のビーチを中心にゴミ拾い収集を今年度4回実施いたしました。	B	施設の設置目的を理解したうえで、関連の地域団体と連携して自主事業を実施するなど、自主的な取り組みがみられ評価できる。今後は、更に新たな団体との関係を構築し、情報交換や地域交流を深めていくことを期待したい。

利用者アンケート	A	課題でございました朝風呂に関しましては7月～9月期間限定にてシャワーのみ解放いたしました。その他改善要望項目のうち即応可能な案件に関しては対応をいたしました。毎月のアンケートの内容と回答はボードにまとめロビーに掲示いたしております。お客様より寄せられたお声は可能な限り敏速に改善、対応をしてみたいと思っております。	B	利用者へのアンケートは随時実施しており、指摘事項については、迅速な対処がなされ利用者の利便性の向上に努めている。要望内容については、予算的なこともあり可能な範囲で対応できており、困難な案件は市への協議を行うなど積極的な対応は評価できる。引き続きアンケートを実施するにあたり、内容については、市とも協議を行いながら見直しも視野に入れて行なっていただきたい。
事故・苦情	A	フロント窓口やアンケートでの苦情、メールでの苦情に対しては内容如何によって回答、お詫びをいたしました。苦情に対しては、公共性の強い施設であることを十分認識し利用者の立場に立って真摯に受け止め職員全員で問題点を分析しクレームゼロを目指します。特に駐車場に関するクレームが前年度迄数件ありましたが、新たに契約駐車教（約40台分）を借り受け満車時の案内板を製作しスムーズな誘導を行った結果苦情件数は減少いたしました。	A	事故・苦情への適切な対応は、利用者にとって安心や信頼感が生まれ、リピーター確保など利用増進に繋がる。今治市を代表する観光施設であることを理解し、今後も丁寧な対応を心がけていただきたい。
指定管理者の経営状態			○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。 ○指定管理者の経営状況については、財務諸表から指定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る。	

<b>総合コメント</b>	
<p>指定管理者は、今治市サイクリングターミナル条例及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管理運営に努めており、指定管理業務の履行が適切に実施されていると認められる。</p> <p>また、施設の老朽化に伴う、頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者への安全性・利便性を考慮した取り組みが積極的に実施されていると認められる。指定管理者としては標準以上の水準にあると認められる。</p> <p>ただし、施設利用者数が昨年度と比較して減少に転じており、レンタサイクルと合わせて利用者数が高水準を保てるよう状況の分析や、新たな自主事業の展開など、対応策の見直しも検討されたい。</p> <p>今後は、これまで培ってきた経験と各種データを活かし、当施設の課題や問題点に対して積極的に取り組み、利用者の立場に立った質の高いサービスの提供に努め、更なる利用者の利便性の向上と業務の効率的な運営を期待する。</p>	

<b>総合評価</b>	