

平成28年度 今治市みなと交流センターレンタサイクル施設指定管理者モニタリング結果

施設名	みなと交流センターレンタサイクルターミナル
所在地	今治市片原町100番3
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>レンタサイクル事業全般に関して、安心、安全、快適な利用環境の整備を念頭に管理運営を行いました。レンタサイクル管理運営の基本方針として自転車の安全利用に関する意識の向上及び、自転車の安全利用環境整備の2項目を重点に自主事業等実施いたしました。しまなみ海道全体では、尾道市側との連携によりレンタサイクルの相互回収、相互貸出を実施し回収経費の削減、お客様へのサービスの向上を図りました。みなと交流センターレンタサイクルターミナルに於いては、開設当初は交流センター施設の問い合わせ、船便の時間、航路の問い合わせ等、インフォメーションデスク的に利用するお客様が目立ちました。</p>	<p>B</p> <p>関係法規や仕様書を理解した上で、業務全般にわたり、関係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評価できる。また、facebookなどのSNSを活用した情報発信による利用者への周知に力を入れている点も評価できる。今後とも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>B</p> <p>本年度も昨年度に引き続き2年間の自転車道無料化が実施されレンタサイクルの利用者数も堅調に推移すると思われたが、3月26日から11月20日までの約8か月間に渡り開催されたえひめいやしの南予博や市内に4月オープンした大型ショッピングモールなどの影響もあり、5月から9月にかけて市内及び県内からの利用者の大幅な減少もあり利用者数は対前年マイナス5,275名となりました。みなと交流センターレンタサイクルターミナル単独での利用者は、276名でございました。</p>	<p>B</p> <p>平成28年度の当レンタサイクルターミナルの利用者は、天候不順等の影響もあり、目標数値を下回っている。ただし、しまなみ海道自転車通行料の無料化の継続、及び全国的なサイクリングブームによって今後の利用者増も見込まれることから、瀬戸内しまなみ海道という世界にも類をみない観光資源を生かし、今後も増加が見込まれる外国人利用者の対応も考慮しながら、さらなる利用促進に努めていただきたい。</p>

事業収支	B	<p>レンタサイクル部門全体に関して、パート職員2名が退職しパート職員が1名となり週末を中心にシルバー人材に頼らざるを得なくなり委託費の増加となりました。年度末にはパート採用者の年齢を60歳未満としておりましたが、人材確保最優先の立場から60歳以上の採用にシフトし7名の雇用を実施いたしました。修繕に於いてはレンタサイクルの故障に伴う修繕費の割合が高く、可能な限りパンク修理、タイヤ交換に関しては整備資格を持つ事業団職員によって実施することにより修繕費の軽減に努めました。前年度に引き続き尾道との相互回収業務を実施いたしました。通行料、燃料費等コスト削減に繋がっております。</p>	B	<p>収支の会計処理は、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、適正な予算執行がなされていると評価できる。より適正な収支計画の算定に取り組んでいただき、今後もインバウンドを含めた利用者の増加が見込まれることから、サービスの低下を招くことのない範囲で、経費削減に努め適正な執行の継続を望む。</p>
管理運営体制	A	<p>レンタサイクル貸出における知識の修得では自転車整備経験者よりノウハウを修得し、パンク修理、タイヤ交換等自社にて実施し経費の削減に努めました。又、お客様への接客マナーの研修会を専門の講師を招き今回初めて実施いたしました。みなと交流センターレンタサイクルターミナルに於いては、パート職員3名体制にて管理運営をしております。</p>	A	<p>組織体制については、指定管理者の全体の経営・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概ね適正に実施されている。今後は、より適正で効果的な配置に努めていただきたい。</p> <p>職員の研修については、利用者の安全対策に加え、接客研修の充実を図ったことは評価できる。今後もスキル習得に努め、さらなるサービスの向上を図り、適切な管理運営を期待する。</p>
管理運営業務	A	<p>軽快車（6段変速付）を40台購入し旧タイプのママチャリからシフトいたしました。安全のための自転車の整備、点検に関しましては登録自転車毎のカルテを基本に整備、修理状況を管理し年1回のTS保険更新時の点検及び事業団独自の定期的なメンテナンスを実施しております。又転倒事故などにおける怪我を最小限に抑える為出発前にヘルメットの着用を推進しております。スポーツタイプの利用者及びお子様に関してはほぼ100%着用いただいております。みなと交流センターレンタサイクルターミナルに於いては、レンタサイクル12台（ロードバイク2台、クロスバイク10台）にて貸出ししております。</p>	A	<p>管理運営においては、適正に履行されており評価できる。安心・安全な施設運営を心掛け、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実施されていると認められる。ただし、利用者からのレンタサイクルの整備状況に関する指摘も増えており、レンタサイクルの保守点検及び修繕について、より適正に実施されたい。</p>
利用業務	B	<p>今治市レンタサイクルは、今治市と協議のうえ利用者への許可手続きや利用料金の減免手続きを適切に実施し、利用者に対し平等利用に努めました。レンタサイクル利用者数におきましては、平成28年度は春から秋にかけて長期間の南予中心に開催された博覧会や市内に4月オープンの大型ショッピングモールの影響で県内客の落ち込みが見られ対前年マイナスの結果となりました。</p>	B	<p>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がけるとともに、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。今後は、日本のみならず世界からのサイクリング客増加も想定し、facebookなどSNSでの情報発信など宣伝広報活動の強化を図られたい。また、ホームページなどを中心に多言語を用いた対応を検討されたい。</p>
その他業務	A	<p>レンタサイクルの故障交換に関して時間外対応を状況を見ながら臨機応変に実施いたしました。</p>	B	<p>事故防止態勢やチェックリストの整備状況は評価できる。</p> <p>その他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・訓練の強化を望む。</p>

課題	指定管理者自己評価			
修繕業務	B	安全の為整備点検は必要不可欠なことであり正規の状態での貸出しをするということを念頭に業務を遂行しております。ただ圧倒的に修理頻度の高いスポーツタイプのパンク修理においては経費削減の為できる限り当事業団にて行っております。なお参考までに事業団での修理で削減額は1台当たり約1,200円となります。	B	施設及び自転車の維持修繕は、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されたい。引き続き、優先順位を適切に分析した修繕計画書を作成した上、実施にあたっては市との事前協議をお願いしたい。
備品管理業務	A	みなと交流センターレンタサイクルターミナルに於いては、レンタサイクル12台(ロードバイク2台、クロスバイク10台)にて貸出し、レンタサイクル利用者への満足度を高めました。	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備品管理を履行していると評価できる。新規の備品購入は、購入費用のほか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、市との事前協議をお願いしたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務		該当なし		
自主事業	A	みなと交流センターレンタサイクルターミナルにおいては、しまなみ海道、安芸灘とびしま海道のサイクリングを楽しんでもらうために、今治港ととびしま海道及び、大三島・伯方島間のフェリー、高速船などの船便を利用したサイクリングプランを記載したパンフレットを作成、配布しました。	B	今治港に隣接したターミナルの特徴を活かした自主事業に取り組んだことは評価できるが、レンタサイクル利用者数が目標数値を下回っていることを踏まえ、今後は、瀬戸内しまなみ海道という世界にも類を見ない観光資源を活用し、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慮するなど、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	みなと交流センターレンタサイクルターミナルにおいては、今治市港湾管理課、今治地方観光協会、周辺ホテル旅館などとの協力、連携を行いました。	B	地元の団体との協力などは評価できる。今後も、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する。

利用者アンケート	A	スポーツタイプのレンタサイクルを主にサドルの硬さの指摘が多かったため、今年度貸出用サドルカバーを15個購入いたしました。	B 利用者へのアンケートは随時実施されており、指摘事項については、迅速な対応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、困難な案件は市へ協議を行うなど積極的な対応は評価できる。アンケートの内容・方法については有効回答率の向上や適正な標本数の設定など適宜、市と相談した上で、見直しを図っていただきたい。
事故・苦情	A	レンタサイクルに対する苦情は特にGWなどの繁忙期に発生しやすい為特に注意して臨んでいます。レンタサイクル利用時の事故を防ぐため特に危険な箇所、地形等出発前に注意喚起を行っております。万が一の転倒事故等の防御のためヘルメットの着用を推進しています。スポーツタイプ、お子様に関してはほぼ100%着用率です。又受付の際、希望の自転車が手配できない場合や整備不良との指摘などには特に慎重に誤解を招かないよう対応を心掛けています。みなと交流センターレンタサイクルターミナルに於いては、年間を通じてお客様からの苦情はございませんでした。	A 事故・苦情への対応は、利用者の安心・安全に直結することでもあり、迅速に対応できていると評価できる。自転車の事故に対しては、事故防止マニュアルの整備や利用者への事前説明など事故防止対策がなされ、事故発生を事前に防止できるよう努めていると認められる。今後も、自転車の良好な整備に心掛けるとともに、利用者に対する使用上の注意点を明確に説明し、事故防止に努めていただきたい。苦情への対応については、原因を的確に把握した上、常に利用者の立場に立った適切な対応をしていただきたい。
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。

総合コメント	
<p>指定管理者は、今治市レンタサイク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、自転車をはじめ、施設・備品等の頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者への安全面・衛生面への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>今後は、みなと交流センター内に設置されている立地条件を活かした効果的な情報発信や集客に繋がる独創的な自主事業を検討するなど、利用客の増加に努め、管理業務で蓄積したノウハウ等を整理し、マニュアル化し、職員間で情報共有を図り、利用者に対するより良いサービス提供の環境を整えていただきたい。</p> <p>引き続き、これまで培ってきた経験と各種データを生かし、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、さら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>	

総合評価	