

平成28年度 今治市道の駅施設指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市道の駅施設
所在地	今治市吉海町名4520番地2、今治市吉海町福田1290番地、今治市伯方町叶浦甲1668番地1、今治市上浦町井口9180番地の2
指定管理者	名称 株式会社 しまなみ 代表者 代表取締役 村上 秀人 住所 今治市大浜町1丁目丙232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、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。 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)	産業部観光課 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	A	本年は地域連携強化を念頭に、えひめ農工商連携ファンド事業を活用し、地元の漁協及び製造業者と連携し来島海峡で獲れた魚介類の商品開発に取り組みました。また第三種旅行業の参入により、体験型旅行企画を提案し、旅行代理店と連携し、しまなみ海道への団体旅行客の集客に努めました。	A	適切に指定管理業務が実施されている。天候の影響により今年度利用客が減少した施設もあるが、全体として増加傾向で取り組みが評価される。
利用状況	B	本年は長雨や台風の影響により9月、10月の団体予約キャンセルが相次ぎ、特にようみいきい館においては売上が縮小いたしました。一方でマリンオアシスはかたについては、ドルフィンファームしまなみが道の駅に隣接して開業したことで、イルカ効果により一般個人客の利用が大幅に伸びました。	B	修学旅行客の誘致など積極的に営業活動を行い、実績をあげていることは評価できる。今後もさらなる利用者の増加につながるよう期待したい。
事業収支	B	利用者増を目標に、いろいろと対策を講じた結果集客率が非常に良くなった。今後もさらに良くなるよう努力していきたい。	B	適正に実施されている。利用者増加に向けて引き続き新たな取り組みを進めることに期待したい。
管理運営体制	A	道の駅3施設でのジョブローテーションを行いスタッフの研修を実施。また施設内においても全ての部署が担当できるように定期的に配置を変更しスタッフ強化に努めました。	B	道の駅3施設や各施設内でジョブローテーションを実施し、職員の資質・能力向上を図ったことは評価できる。引き続き能力向上に努めていただきたい。
管理運営業務	A	管理運営業務の中の維持管理業務については、業務基準表に基づきお客様が気持ちよく来店いただけるようにスタッフ同一生懸命に管理、運営しております。また、今治市に対しても必要と思われることは、逐次協議して信頼を高めるように努力しており、今後の今治市の観光振興に尽力しております。	B	適正に業務が履行されている。今後も利用者が快適に過ごせるよう継続して管理していただきたい。
利用業務	B	外国人観光客のご利用に併せて、全体的に多言語での案内表示の切り替えに努めました。POP、案内表示物、レストランメニュー、チラシ等を、英語、中国語、台湾語、韓国語で作成しています。	B	施設によっては、目標値に大きく届かないものもあるが、外国人観光客の増加に伴い多言語対応を進めたことは評価できる。
物品販売業務及び飲食提供業務	B	ようみいきい館の「海鮮バーベキュー」や多々羅しまなみ公園の「マハタ料理」と、料理がその施設の看板として定着しており、それを自覚して来店されるお客様が増えました。多々羅しまなみ公園では「マハタ料理」の加工商品の開発及び販売も定着しており土産品として好評をいただいております。	B	他の道の駅にはない多様な自主事業に取り組んでおり、評価できる。今後も、日本のみならず世界各国からの集客力アップに繋がる取り組みに期待する。
その他業務	B	事故発生時の対応については施設ごとや全施設合同での組織内研修を行い、被害者の救済、保護などの応急措置を講じることや、関係機関への連絡などについて周知徹底を図ることができていると考えている。今後は様々な状況を考え、訓練を実施し、いかなる場合であってもスタッフそれぞれが冷静に対処できるようにしたい。	B	しまなみ海道沿線の「道の駅」は国内外を問わず多くの観光客が訪れる施設であり、避難計画・マニュアルの作成など事故が発生した時の体制・対応等の準備をしていただきたい。

平成28年度 今治市道の駅施設指定管理者モニタリング結果

修繕業務	B	指定管理施設である道の駅は築10数年が経過しており各設備の老朽化が酷く、故障箇所が年々増加してきております。故障に対しては迅速に対応して、お客様に迷惑をかけないようにしております。また、日常の点検を密にして、故障の原因を前もって解決するようにしております。	B	施設の老朽化により、修繕箇所が増えてくる見込みであるが、計画的な修繕により施設の適切な管理をしていただきたい。
備品管理業務	A	指定管理である全施設の備品は老朽化が酷く、交換時期が来ている設備が多くあり、今治市と協議しながら交換しております。また、お客様のニーズにこたえるための設備の増築や備品の追加等をおこなっています。	B	備品の管理、更新が適切に行われている。民間の発想で収益向上につながる積極的な備品の更新を検討いただきたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	今治市公有財産事務取扱規則に基づき適切に使用許可申請を行ってきた。また、収益は施設の維持管理経費に充当した。	A	適正に申請手続き、使用が行われた。
自主事業	B	昨年に引き続き、「体験型道の駅」を前面に打ち出した営業活動や広報活動により、社内旅行や修学旅行の獲得が行えました。	B	適正に申請手続き、使用が行われた。
地域団体との連携	B	地域団体との連携は、道の駅を運営していくためには必要不可欠なものであり、今後とも連携を深め、そして情報交換を行い、地域の中で親しまれる施設となるよう努めたい。平成28年度より新規の部署として地域活性化推進室を設けイベントや農工商連携の商品開発に努めて参ります。	B	地域団体等との連携は、道の駅の運営にとって不可欠な要素であるため、今後も多種多様な団体と積極的な連携をしていただきたい。
利用者アンケート	B	団体でのご利用に関しては後日旅行代理店に対してアンケート調査を行っております。これまでの観光を目的とした社内旅行に体験メニューを加えた研修型の旅行企画が好評を得ており、たくさんのご応募をいただきました。しかしながら雨や台風の影響でキャンセルになるなど、やはり天候に左右されることが多いですが、「非常に残念である」「次の機会に利用したい」との嬉しいお言葉もいただいております。	B	個人及び団体利用への旅行代理店アンケートを実施、お客様の声の把握に努めている。 アンケート結果を今後の事業展開に活かしていただきたい。
事故・苦情	A	特に大きな事故、苦情はなかったものの、万が一に備えていつでも対処できるよう今後も迅速な対応をとりたい。	B	特に大きな事故・苦情もなく、適切に業務が行われている。万が一の時に備えて準備をしておいていただきたい。
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た。	

総合コメント（市）

指定管理者は、各指定管理施設の条例及び施行規則並びに業務仕様書に基づき、「道の駅」施設としての特性を熟知した管理運営に努めており、指定管理業務は概ね良好に実施されていると認められる。
指定管理業務におけるモニタリング結果については、指定管理者として標準以上のレベルにあると認められる。
積極的な営業活動により、利用者数、収益ともに増加傾向にあることは評価できる。
今後も、良好な業務内容に満足することなく、利用者へのサービス向上に向けてさらなる取り組みを望む。