

平成28年度今治市鈍川せせらぎ交流館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市鈍川せせらぎ交流館
所在地	今治市玉川町鈍川甲218番地1
指定管理者	<p>名 称 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社</p> <p>代表者 代表取締役 関口 昌太朗</p> <p>住 所 東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3</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>電話番号 0898-36-1541</p> <p>Eメール 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>B</p> <p>今治市鈍川せせらぎ交流館の管理運営に際しましては、公共施設であることを念頭に、今治市観光課のご支援・ご指導を頂きながら、来館者の皆さまに公平なサービス・公正な利用の提供が基本心得と理解し、より良い憩いの場として、すべての来館者の皆様へサービス提供を実施して参りました。</p>	<p>B</p> <p>業務の履行については、適性と認められる。今後とも、施設の設置目的を理解した事業を行い、鈍川温泉の玄関口として、地域の活性化に努めていただきたい。</p>
利用状況	<p>C</p> <p>当該施設の利用について、前年利用に対し延べ人数で△4950人で減少。原因は、新しく温浴施設が出来たことよりお客様が流れてしまった状況にあります。また、常連のお客様以外の回数券販売が低迷している状況にあります。来館者への告知・誘致・勧誘が大きく売り上げを左右することと判断します。その中で物販部門は仕入れを強化したことで売上も好調。軽食コーナーにおける季節ごとの新メニュー導入も実施することや新たに食品サンプルを掲示することにより軽食コーナーの充実化を実施しました。食中毒の発生はなく安心・安全な給食の提供を継続しました。</p>	<p>C</p> <p>利用者が利用しやすい環境づくりを行うこと、集客の期待できるイベントを行うことで、今後も利用者増加にむけての対策を検討していただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>管理者及び従業員一同で経費節減に努めた結果、一定の効果はあったが、燃料費が前年より上がった事もあり結果的に利益減少。次年度は、利益を出す為に、月次帳票をしっかりと管理することに加え、管理者教育に多くの時間を割きたいと考えております。無駄な経費など削減して実施していけるようにしていきます。</p>	B	<p>適正に実施されている。しかし、利用者数の減少に伴い、収益も減少しているため、民間の新たな発想で引き続き利用者増加に向けた取り組みを行っていただきたい。</p>
管理運営体制	B	<p>障害者雇用は、関係機関と連携し積極的に取り組みを行って参りました。現在1名雇用しております。また、業務研修に関しては、礼節に対する研修、個人情報管理等漏えい事故を出さない研修、食中毒や感染症予防等の研修、消防訓練等実施しました。従業員の配置については、常時採用活動を実施。退職者が出来ない体制づくりの構築や地元雇用を前提とした紹介等を行って参りました。その他、欠員が出た場合はグループ内で支援しております。</p>	B	<p>研修事業等適正に実施されていると認められる。今後も地域の活性化に寄与できる施設として、業務に取り組んでいただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>当施設は利用者の方の生命・身体の安全に深く関わっていることから、日々の施設設備の適切な維持管理は施設管理者としての使命と考え、業務仕様書に定められた基準に従い、設備の適切な保守管理に努めました。当施設は今治市民の財産として大切に使用するため、また、利用者の方に快適に施設をご利用いただくため、清掃業務や物販飲食提供業務等その他の管理業務も業務仕様書に定められた基準に従い、適切に履行いたしました。</p>	C	<p>設備点検、清掃等は不十分であると認められる。今後は施設設備の適切な維持管理をしていただき、利用者の満足が得られるよう改善されることを望む。</p>
利用業務	B	<p>利用業務に関しましては、すべての利用者に対し楽しみの空間を与える為の「安心・安全」の提供や「公平・公正」なサービスを実施することを念頭に置き、来館されるすべての皆さまに対し、平等なサービス提供を実施致しました。すべての利用者にとって、愛される施設及びより良い憩いの場となるよう努め、情報発信基地としての役割が出来る施設となるように取り組みました。また、施設の利用促進を図るため、施設内売店にて地元産の農産物販売、地元旅館組合との連携、さらには、メディアを活用したPR活動等各種の取り組みを積極的に行いました。今後は更なる情報発信拠点としての役割を果たしたい。また、自主企画イベントの実施や誘致活動等の各種活動をこれまで以上に積極的に行い、さらなる利用促進に努めたいと考えます。</p>	B	<p>様々な他団体との連携、協力により、自主企画イベントの充実、宣伝活動に力を入れ、今後とも利用者の増加に注力していただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	A	利用者の方の「安心・安全」を第一に運営しておりましたが、事件、事故等起きた時には、早急に関係各所(救急車の手配、市への報告、病院、警察等)への連絡を実施することにて、大きな事件事故等は起こっていない状況です。又、万一の時に備え倉庫に置いてあった担架を設置場所を表示して設置し、緊急時に利用できるように改善しました。お盆の帰省客にあわせて8/12に開館しました。	A	概ね適正に業務が実施されている。実際に、事件事故が発生した場合に、素早い対応ができるように体制を確立していただきたい。
修繕業務	A	利用者すべての方にご不便をおかけしないように、軽微な修繕も迅速に対応するよう努めましたが、設置後約20年という経年等もあり、今年度は細かいボイラーや温室水回りの設備修理が多いのが現状です。場合によっては、早急に対応する事が困難なケースもあり、利用者の方にご不便をおかけしたことは反省する点と考えております。今後は、各設備機器の保守点検に傾注し、早期対応に心がけ、施設設置者と十分に協議させていただき、計画的な修繕ができればと考えております。	B	施設の老朽化により、修繕箇所も多くなっているが、今後も市と協議の上、計画的な修繕業務を望む。
備品管理業務	B	利用者のニーズや利便性及び販売促進を考慮し、必要な備品は積極的に購入しました。また、リラックスマールの4台のマッサージ機も人気があり、お客様のサービスに寄与出来ていると判断します。	B	適正な備品管理が行われている。利用者目線にたち、計画的な備品管理を行っていただきたい。
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	利用者の方へのサービス向上のため、自動販売機の設置、マッサージルームのスペースの確保について、行政財産目的外使用許可の手続きを適正に行いました。収入金につきましては、当館の適正な管理運営のための経費に充当しました。	A	適正に実施されている。今後も適正な業務の取り組みを望む。
自主事業	B	利用者の方への感謝の気持ちとサービス向上のため、定期的な自主事業に取り組みましたが、予算との関係もあり小規模にとどまっております。今後は地域との連携を密にしながら実施していくことが必要と考えています。設置目的を十分に理解した取組を今後も立案して参ります。	B	自主事業については、宣伝活動を行い周知していくことが必要である。地域の他団体とも連携を密にし自主事業の拡大を望む。
地域団体との 連携	A	地元の鈍川温泉組合、玉川サイコー、鈍川活性化協議会と連携することで、地域振興へ微力ながら貢献できたものと考えております。また温泉組合では会計の役割を行っており組合での活動も活性化出来ていると思われまます。今後につきましても当該施設のことだけでなく、地域の振興に寄与するため連携を密にしながら取り組みたいと考えております。	A	他団体と連携しながら地域の活性化に貢献していることは評価できる。今後の更なる取り組みに期待したい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用者アンケート	B	ご利用者様から頂いた声に関して、ご意見・ご要望を真摯に受け止め、よりよい施設運営の参考とさせて頂き全体での接客対応の礼節研修を行い強化致しましたが、対応困難な事案は、今治市へ相談しながら、取り組んで参りました。ご意見・ご要望にすべてお答え出来ていないのが現状です。各担当者より、日々の状況を細かくヒヤリングし、より良い「憩いの場」を提供できる施設運営であることを最大の目標と掲げ、より一層取り組んで参りたいと考えております。	B	概ね適正に業務が実施されている。接客マナーについての指摘は直ちに改善できるものであるため、従業員の研修等を通じて、改善されることを期待する。
事故・苦情	B	事故の発生につきましては、消防の防火訓練や避難訓練の実施、事故発生時の迅速な対応をするために備えておりました。又、事故を未然に防止することも重要と考え、館内の巡回及び湯温管理・感染症予防に加え、衛生管理の実施や定期的な巡回訪問による衛生点検を行い、未然に食中毒を予防することが出来ました。苦情処理は早期報告、対応が解決に繋がる事を引き続き実施致しました。従業員全員が共通認識を持ち、日々精進したいと思っております。	B	業務が適正に実施されている。事故・苦情等への迅速な対応は利用者にとって信頼感を得られるものであるため継続して実施されることを望む。
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た。 ○指定管理者の経営状況については、指定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、今治市鈍川せせらぎ交流館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。また、施設の老朽化に伴う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。民間の温浴施設の閉館以降、利用者の減少に歯止めがかからず、利用者増加に向けた方策の検討をお願いしたい。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

C	書類審査、指定管理者による事業説明、現地確認及び質疑応答などにより、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に実施していると認められた。伊予の三湯である鈍川温泉の湯質は市内外からも評価が高いが、利用者の減少が続き、収益も赤字になっている。アンケートを定期的実施し、利用者の声を取り入れてもらいたい。また、地域のイベントや地域団体と積極的に連携し活性化を図っていただきたい。全国展開している指定管理者のノウハウを活用したPR・取組を行い、利用者の増加、収支の改善を期待したい。
---	--