

平成28年度 今治市多々羅温泉指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市多々羅温泉
所在地	今治市上浦町井口7848番地1
指定管理者	<p>名称 株式会社 しまなみ</p> <p>代表者 代表取締役 村上 秀人</p> <p>住所 今治市大浜町1丁目丙232番地1</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>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	B	<p>条例、規則、仕様書、施設の設置目的に基づいた管理運営の基本方針等について理解している。今後も、さらに理解を深めていきたい。</p>	B	<p>事業の履行については、おおむね計画どおりで適正に行われている。今後も施設の設置目的や運営管理の基本方針についての理解を深め業務に取り組んでいきたい。</p>
利用状況	B	<p>旅行者・地域の方々ともに多々羅温泉のPRをし、幅広い年齢層の利用者増に努めて参ります。</p>	C	<p>入浴者数の増加が期待できるような新たな取り組みに期待したい。</p>
事業収支	B	<p>旅行者や地域の方々にご利用してもらえるよう努力しています。今後も引き続き、施設管理に気を配り、収支改善に努めます。</p>	B	<p>予算額と執行額に大きな差が見られるため、今後は適正な収支計画策定、収支改善に取り組んでいきたい。</p>
管理運営体制	A	<p>昨年に引き続き、組織内研修を充実させたことや利用者の皆さんからの指摘などを即、接客に活かす体制を整えたことにより、問題は少なかったものと考えています。</p>	A	<p>組織内での研修を充実させ、利用者のためにサービスを向上させたことは評価できる。今後も継続して行うとともに新たな取り組みにも期待したい。</p>
管理運営業務	B	<p>多々羅温泉の管理運営業務については、お客様に気持ちよくご利用いただけるように スタッフ一同維持管理業務に努めて参ります。</p>	B	<p>仕様書に基づいた適正な業務への取り組みが認められる。</p>
利用業務	B	<p>利用者の立場にたって顧客ニーズの把握を行うとともに、道の駅施設との連携も一層強化し、誘客に積極的に取り組みたい。営業活動用及び来館のお客様用にと温泉のパンフレットを刷新し配付及び告知活動を実施。</p>	B	<p>誘客活動を行っていることは評価できるが、利用者の増加につながっておらず、新たな取り組みに期待したい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	A	事故発生時の対応については、日頃より職員研修を行い、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ます。今後も様々な状況を考え、訓練を実施し、いかなる場合であってもスタッフが冷静に対処できるようにします。ホームページ上にて、施設の案内、温泉の効能、入浴上の注意点を記載し、利用前の事前告知に努めた。	A	概ね適正に実施されている。利用者ニーズを把握し、柔軟な対応で積極的な取り組みを望む。
修繕業務	B	レジオネラ菌の感染問題に対して、多々羅温泉においても循環設備の交換修繕を早急に行う必要があります。	B	今後も市と協議を行いながら計画的な修繕を行っていただきたい。
備品管理業務	B	多々羅温泉の備品はどれも10数年が経過しており、老朽化が酷く故障が多く発生しております。故障が発生するたびに、今治市と協議して修繕や備品交換等の処置をしております。	B	概ね適正な備品管理が行われている。今後も継続して実施していただきたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	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費に充当した。	B	適正に業務が行われている。今後も適正に実施していただきたい。
自主事業	A	温泉施設のため、地域の方々とともに、健康増進のイベントや教室の実施に努めた。次年度以降も実績を伸ばしていくように努める。	A	利用促進のため自主事業を行っていることは評価できる。今後も継続して実施していただきたい。
地域団体との連携	A	地域団体との連携は施設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。	A	地域団体等との連携は利用者増加にもつながるため、積極的な取り組みに期待したい。
利用者アンケート	B	利用後(施設外)からでも気軽にアンケートに答えられるような工夫を行って参ります。	B	アンケート結果を利用し、業務改善や新規事業展開に活かしてもらいたい。
事故・苦情	A	入浴中にお客様の体調が悪くなるなどの対処については落ち着いて行動できるよう職員一同努力して参ります。	A	事故・苦情への適切な対応は、利用者への安心・信頼感につながり、利用者増加につながるので継続して実施していただきたい。
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た。	

## 総合コメント(市)

指定管理者は、今治市多々羅温泉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て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。  
指定管理業務におけるモニタリング結果については、指定管理者としては標準以上のレベルにあると認められる。  
今後は、施設の老朽化による修繕など経費負担の増加、利用者の高齢化や周辺人口減による収入の減少など、経営状況は厳しいと思うが、民間ならではの新しい発想で利用者の増加につながる事業を展開していただき、収支改善に努めていただきたい。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

B	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。幅広い年齢層の利用に努め、小規模施設なりの管理運営がされており、旅館の外湯として誘客を図るなど営業努力を行っている。また、レジオネラ属菌対策や事故が起きないように管理運営体制が整っている。道の駅管理者でもある利点を活かし、利用者の増加が期待できる集客策を実施し、収支の改善を期待したい。
---	--