

平成28年度 今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館
所在地	今治市大三島町宮浦5902番地
指定管理者	<p>名称 株式会社 マーレ</p> <p>代表者 代表取締役 菅 榮二</p> <p>住所 今治市大三島町浦戸1507番地1</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運營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、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>今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館の管理運営に際しましては、当施設が公共施設であることに鑑み、「公の施設は誰のものか。」をよく考え、利用者の方への「公平・公正」を念頭に置き、健常者、弱者、子供、老人、性別、社会的身分等による不当な差別的取り扱いがないようにし、全ての利用者の方に愛される施設となることを基本方針として管理運営を行いました。また、当施設の設置目的である「健康」、「交流」及び「産業振興」にかなったサービスを利用者の方に提供し、高い利用者満足度を得ることができるよう努めました。</p>	B	<p>施設の設置目的を理解し、それに向けた取り組みを実施しており、評価できる。今後も施設の特徴を活かしたサービス等を行い利用者増加に繋げていただきたい。</p>
利用状況	B	<p>当施設の運営に際しましては、「利用者の方と共に在る。」という理念の下、「顧客満足」の視点に立った利用者サービスの質の向上や利便性向上に努め利用促進を図りました。レストランにおける地元産鮮魚の活用や売店における地元産新鮮野菜の販売などはその一例であり、地元利用者の方々並びに観光で訪れた島外からの利用者にも好評でした。</p>	B	<p>利用者数は前年度比△4,301人であり、人口減少に伴い利用者が減少したと見られるが、今後もリピーター確保に向けた取り組みに期待する。温泉だけではなく、レストランや地元生鮮食品の販売などが好評であるのでPR強化をしていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>入館者の減少傾向に歯止めがかからず、本年度の入館者数は前年度より約4,300人減少しました。それに伴い入館料等の収入も当初見込みより減収となりました。一方、経費は職員一丸となって削減に努めた結果、収入減を経費減が上回り減収増益となり2期連続で黒字を計上することができました。</p>	B	<p>従業員が一丸となり努力したことで2期連続での黒字計上となったことは評価できる。今後も安定した経営に期待する。</p>
管理運営体制	C	<p>統括責任者を除く職員をフロント部門、レストラン部門及び施設管理部門の各部門に配置しておりますが、限られた人数で効率よく業務を行うため各部門の連携強化に努め、必要最小限の人数で最大効果が発揮できる体制の確立と職員の意識改革を行うなど職員の能力向上に努めました。また勤務ローテーションにつきましては労働基準法等労働関係法を遵守することはもちろんのこと、利用者ための施設として、サービス水準の維持向上、緊急時等の対応などを考慮したローテーションとしました。ただ、ローテーション勤務のため職員研修の実施時期、時間等に課題も残りました。</p>	C	<p>職員の意識改革に努め、業務の効率化、能力の向上に取り組んだことは評価できる。職員研修にも力をいれ、利用者満足に繋がる取り組みに期待する。</p>
管理運営業務	A	<p>管理運営業務に関しましては、基本的には「今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館指定管理者業務仕様書第5業務基準」に基づき適正に実施しました。しかしながら業務基準では対応できない、例えば地元産鮮魚や野菜に起因する食中毒等の事故につきましては、利用者の方に快適かつ安心して施設をご利用いただくとの観点から生産物賠償責任保険に加入するなどリスクを最小限に抑えるよう努めました。</p>	A	<p>適正に業務が実施されている。</p>
利用業務	B	<p>利用業務に関しましては、施設の利用促進策として地元産魚介類及び農産物の販売、地元旅館組合との連携、さらには、メディアを活用した宣伝広報等の各種活動を行い利用者増加に努めました。地元の老人クラブを対象に送迎バスを運行し町内4地域のクラブが毎月1回利用し、入浴と食事を楽しんでいます。今後はさらに町外各種団体の勧誘を積極的に行いたいと考えています。</p>	B	<p>利用促進に向けたバスの運行などは評価できる。他団体にも積極的にPRを行うことを期待する。また、利用者に好評である地元生鮮食品の販売等をよりPRできれば良い。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	C	<p>利用者の方に安全・安心に施設をご利用いただくためには、利用者の方の生命、身体及び財産の安全確保が最も重要となることから、全職員が利用者の方の安全を最優先に迅速かつ的確に対応するよう意識の徹底を図りました。また、近年の地球温暖化問題に対する対策として、利用者の方の安全等に配慮し、支障のない範囲での照明の部分消灯、昼休憩の事務室消灯、冷暖房温度の適正化への取り組みなど、環境に配慮した施設運営に努めました。</p>	C	<p>概ね適正に業務が実施されている。今後も利用者のことを第一に考えて業務を行っていただきたい。</p>
修繕業務	B	<p>修繕業務に関しましては、当施設の利用者の方に快適かつ安心してご利用いただくため、さらには、今治市民の財産でもある当施設を長期間安定的に使用するため、施設設備の維持管理は施設管理者の重要な使命と考え、修繕の内容に応じた適切な対応に努めました。また、施設設備の不具合が重大事故や火災等重大な事態につながりかねないことから、全職員に対して些細な異常も見逃ごさない姿勢を保持し続けるよう危機管理意識の徹底を図りました。</p>	B	<p>施設の老朽化が進み、様々な箇所での修繕が必要になっている。計画的な修繕を行っていただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>備品管理につきましては、利用者ニーズ及び利便性の向上と費用対効果を勘案し、弊社にて購入の可否の判断が可能なケースの場合、必要な備品と判断できれば早期の購入をするなど利用者の立場に立った対応に努めました。また、既存の備品や新規に購入した備品は、施設の財産であると同時に今治市民の財産でもあり、長期安定使用のためには利用者の方のご協力も不可欠なことから、適正な使用のための説明書の掲示や、職員による説明を行うなど適正な備品管理に努めました。</p>	B	<p>備品の管理について適正に業務が行われている。備品についても古いものが多いので今後も計画的な管理をお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	<p>行政財産の目的外使用許可に関しましては、利用者ニーズに適切に対応することは勿論のこと、その使用目的が施設の設置目的にかなったものか、あるいは、使用を許可することが「公平・公正」に反しないかなど種々の条件を総合的に判断し、また、今治市と協議の上問題のない場合についてのみ手続をすることとしました。</p>	A	<p>適正な手続が行われている。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	B	<p>施設の利用促進策として自主事業等の各種イベントの実施は、より多くのお客様の獲得と日頃の感謝の気持ちを表すことが出来る重要な事業と認識をしております。秋には大山祇神社の「産須奈祭」に併せて、「マーレ・グラツシア大三島秋の感謝祭」を実施いたしました。「マーレ」に島内各地域の「お祭り」が一同に会するという事で多くのお客様に楽しんでもらうことが出来ました。今後もお客様の関心の深いイベント等を実施して喜んで施設をご利用いただける自主事業の実施に努めたいと考えております。</p>	B	<p>地域の行事とあわせた自主事業を行っていることは評価できる。既存のイベントの他にも利用者増加や利用者満足度が上がるような取り組みに期待する。</p>
地域団体との連携	B	<p>地域団体との連携では、大三島の地域特性を考えた連携により利用促進を図りました。大三島は大山祇神社に代表される観光地として年間約60万人の観光客が訪れます。その多くはバスツアーによる日帰りの観光客ですが、土日や連休等には町内の旅館に宿泊される個人客や家族客も結構見受けられます。そこで、こうしたお客様をターゲットに町内の旅館業組合と連携を図り、旅館にご宿泊いただいたお客様に旅館の外湯として当施設をご利用いただき、施設の利用促進を図ろうという取り組みです。この取り組みにより、利用の促進を図れたことはもちろんのことですが、実際にご利用いただくことで施設の魅力をPRできたことがそれ以上に大きな収穫であったと考えております。</p>	B	<p>旅館等との連携により、集客を行っている取り組み、またその他の地元団体との連携も行っており評価できる。今後もこういった取り組みによりPRを行っていただきたい。</p>
利用者アンケート	C	<p>利用者アンケートは、利用者の方の声を把握し、それらを施設の管理運営に反映させるなど、顧客満足の視点に立った利用者サービスの向上のためにも大変有用な手段であると認識しています。本年度は当施設独自のアンケート調査を8月の夏休み期間中に約20日間実施しました。多くの回答者から高い満足度をいただきました。また、要望事項ですぐにでも実現可能なものは速やかに対応しました。なお、アンケート設置場所による回答者の偏りが見られたため、次回からはアンケート内容、設置場所について再検討してより多くの利用者の意見収集に努めたい。</p>	C	<p>前年度は行われていなかったアンケートが行われたことは評価できる。継続してアンケートを行っていただき、設置期間や内容についても改善を行っていただきたい。</p>
事故・苦情	B	<p>事故・苦情の対応につきましては、今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館が公の施設であることに鑑み、利用者の方の立場に立ち真摯な姿勢で迅速且つ的確に対応するよう努めました。また、事故や苦情を未然に防ぐための日常点検等にも力点を置いた対応に努めました。</p>	B	<p>概ね適正に業務が実施されている。災害時、事故発生時の対応については、職員間での共有を図り、利用者の安全を守っていただきたい。</p>

<p>指定管理者の 経営状態</p>		<p>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、財務諸表から割り出した経営分析指標において将来に禍根を残す可能性が高い異常値はなく、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。</p>
------------------------	--	---

総合コメント(市)

指定管理者は、今治市大三島海洋温浴館及び農村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、指定管理者業務の履行が概ね適正に実施されていると認められる。指定管理業務のモニタリングの結果、指定管理者としては標準的なレベル以上の取り組みがあると認められた。
入館者数が減ってきているが、減少に歯止めがかかるような新たな取り組みに期待する。当施設の設置目的である「市民の福祉の向上と健康の増進を図り、あわせて市の産業と観光の振興」に寄与するための業務に併せて施設の特徴を活かし、地元と連携した魅力のある利用促進業務に取り組んでいただきたい。

指定管理者選定審議会による総合評価

<p>B</p>	<p>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。利用者数の減少や職員数の確保に苦慮しながらも、経費の削減、経営の合理化により2期連続の黒字であることは評価すべきである。利用業務については、バス送迎により来館者の増加を図るなど努力が見られ、地域の健康増進施設としての取組が窺える。今後は、鮮魚を活かしたレストランへの集客、観光会社と連携した集客活動、さらに幅広い世代、地域からの誘客を目指し、SNS等を利用し施設のPR活動を積極的に行っていただきたい。</p>
----------	--