

平成29年度 今治市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	今治市レンタサイクル
所在地	今治市砂場町2-8-1
指定管理者	名称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団 代表者 理事長 越智 博 住所 今治市湯ノ浦23番地
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)	今治市産業部 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 本年度は自転車道無料化の継続や4月には文化庁より”日本最大の海賊”の本拠地芸予諸島が日本遺産に認定されるなど瀬戸内しまなみ海道エリアの話題性も豊富で、さらに雑誌、メディア媒体露出も多くあり利用者は対前年プラスにて終了いたしました。事業運営面においては、安全、安心、快適なサイクリング利用環境の整備、自転車の安全な利用に関する意識の向上、自転車に慣れ親しむ教室など各種自主事業を実施いたしました。	A 関係法規や仕様書を理解した上で、業務全般にわたり、当該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。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。
利用状況	A 本年度は前年度のような外的要因も特になく利用者は順調に推移し結果対前年プラスにて終了いたしました。レンタサイクル回収用トラックも1台から2台に増車され乗捨て自転車の効率的な回収も実施され受付開始時の在庫数の確保にも大きく貢献いたしました。	A 平成29年度は、稼働率の高い10月の天候不順にもかかわらず、前年実績を上回っており評価できる。しまなみ海道自転車通行無料化の継続や国際サイクリング大会の開催、増加傾向にある外国人観光客など、引き続きサイクリングブームによる利用者増が見込まれることから、更なる利用促進に努めていただきたい。
事業収支	B 4月～6月にかけて配車係アルバイト職員6名、回収ドライバー3名を順次採用し、それによりシルバー人材センターからの派遣人数は2名となった。修繕に於いてはパンク修理、タイヤ交換等メカニック専門修理以外は極力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た。又繁忙期での尾道側との相互回収業務を実施し通行料、燃料費等コスト削減に努めた。	B 収支が赤字となっているのが残念であるが、レンタサイクルの修繕費の増加が主な原因であると認められる。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。
管理運営体制	A 自転車の点検、整備講習をGIANT今治店の店長さんを迎えて中央ターミナルで2日、今治市観光課の職員さんを迎えて島しょ部で2日開催した。配車係バイト職員では、欠員に伴う雇用を順次行い合計6名を確保した	B 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。 職員の研修については、接客研修に加え、自転車整備講習を新たに実施しており評価できる。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。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営業務	A	施設建物周辺の美化維持管理に関しては、年間を通じて定期的に除草作業、花々の植栽を実施しています。レンタサイクルの安全維持管理に於いては、年1回のTS保険検査を受け整備には万全の態勢で努めました。本年度は1月から3月にかけてGIANT製のクロスバイクの集中点検、修理を実施いたしました。	B	管理運営においては、概ね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。
利用業務	A	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、前年度のような利用者に影響を及ぼすような外的要因も見受けられず逆に4月に文化庁より”日本最大の海賊”の本拠地芸予諸島が日本遺産に認定されるなどしまなみ海道エリアでの話題性も豊富であった。	B	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ている。今後は、日本のみならず海外からのサイクリング客へのサービスの充実や、情報発信方法について検討されたい。
レンタサイクル業務	A	中央ターミナルをはじめとする各ターミナルの近年の実績をもとに、目標台数と伸び率を加味した需要予測から必要な在庫数を配送いたしました。また、故障車が発生した場合も迅速に交換配送を行い、貸出機会ロスの低減に努めております。利用中の故障交換配送に関しては、全てのお申し出にお応えすることを基本に取り組み、迅速な交換配送を行っております。事故対応、貸出、返却、保証料返還の各業務に関しても、レンタサイクル業務マニュアルに則り適切に行っております。	A	利用者が増加したにも関わらず、利用者の利便性を損なわず業務を履行していることは評価できる。今後も利用者は堅調に推移すると見込まれるので、引き続き、安全・安心を基本として適切に業務を実施されたい。
その他業務	A	GW、夏休みを中心に駐車場不足が発生するため、館内駐車場、契約駐車場、臨時駐車場への案内、誘導を職員を増員して対応いたしました。又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。	B	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。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。
修繕業務	B	自転車の修繕に於いては安全面を最優先に点検整備を実施いたしました。パンク修理、タイヤ交換、ブレーキ調整等簡易なものについては事業団独自に実施し修繕費用の軽減に努めました。又自転車用パーツ（ライト、ベル等）に関してはネットなどで精査しできる限り安価なものを購入交換いたしました。公用車に於いては、走行距離、利用頻度が多い為こまめに点検整備を実施いたしました。	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、スタッフのスキルアップに努めながら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	B	開設以来使用の電動アシスト付自転車のバッテリー容量が経年劣化により少なくなっており順次更新新調いたしました。。	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	A	レンタサイクル利用者への利便性、快適性を追求し各種物販販売を実施しました。サイクリング関連商品に於いては当施設のオリジナルロゴ仕様のももの取り入れ又季節商品としてサイクリング手袋、栄養補給ドリンク、自転車用オリジナルヘッドバッチ等大幅に商品アイテムを増やしております。特に今年度は季節により販売商品の種類を変え少量仕入により在庫調整を図りました。	A	施設の設置目的の範囲内において、利用者の利便性の向上を図るための提案がされるとともに、許可手続においても適正に処理されている。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	A	<p>自転車の安全、快適な利用を促進する為ヘルメット着用者への今治～尾道完走証の発行事業を引き続き実施いたしました。今治側での単独事業ですが、3年目の実施となり口コミ等によりお客様からの問い合わせも多くなりました。又、自転車の安全快適な環境づくりの一環として清掃活動”Shimanami Cycleclean活動”を年間計2回実施いたしました。又幼少のころから自転車に慣れ親しんでもらうことを目的に幼児から小学校低学年のお子様を対象に補助輪なしで自転車に乗れるよう指導する”キッズチャレンジサイクリング”を前年度に引き続き実施いたしました。</p>	B	<p>リピーター確保につながる自主事業に積極的に取り組んだことは評価できる。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。</p>
地域団体との連携	B	<p>施設周辺の環境整備、美化活動を中心に行いました。週末、GW等自家用車が多い日は、路上駐車車の全面禁止を徹底し、場合によってはスタッフを配置し周辺住民の交通の妨げにならないよう注意いたしました。</p>	B	<p>地元の団体と連携した環境美化活動や自主事業を実施しているが、今後は、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。</p>
利用者アンケート	A	<p>受付が混雑の際は事前に申込書の記入を依頼し受付時の時短を図りました。サドルに対するコメントが多い為、貸出用サドルカバーの数を増やしました。</p>	B	<p>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、迅速な対処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いるが、困難な案件は市に速やかに報告し協議していただきたい。また、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。</p>
事故・苦情	A	<p>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クロスバイクのブレーキ操作方法を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。</p>	B	<p>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、スタッフ対象の自転車整備講習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を強化するとともに、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。</p>
指定管理者の経営状態			<p>○会計帳簿、貸借対照表については、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、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の高い異常値は無く、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
<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、スタッフ対象の自転車整備講習会を実施するなど、利用者に対する安全面への取り組みが積極的に実施されていると認められ、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、より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、本市を代表する観光資源として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>