

平成29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	B	今治市鈍川せせらぎ交流館の管理運営に際しましては、従業員が当施設が公共施設であることを充分理解し、利用者の方々が「公平・公正」に利用いただけるよう周知し、健常者、弱者、子供、老人、性別、社会的身分等不当な差別的取り扱いがないように取り組みました。	C	施設の設置目的を充分理解し、それに基づいた管理運営が実施されていると認められるが、仕様書等を充分把握されていないところが見受けられた。
利用状況	B	当該年度は利用人数が減少しておりますが、無料送迎バスの運行、軽食コーナーの新メニュー追加、サンプルケース導入などにより少しずつ増加傾向になっております。	C	無料送迎バスの運行や利用者増加にむけた対策にも取り組んだが、施設の老朽化に伴い、利用者数は年々減少したことは残念である。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	来館者及び利用客が予想を下回り、売り上げが上がらずマイナスの結果に終わりました。経費部分は前年より削減したのですが主な部分で、客数の増加、飲食、販売品での客単価を増価させることができませんでした。	B	事業収支の帳簿等は適正に作成されている。しかし、利用者の減少に伴い、収益も減少したことは非常に残念である。
管理運営体制	B	障がい者雇用は、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。	B	障がい者雇用及び職員研修について適正に実施されていると認められる。
管理運営業務	A	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。	B	設備点検、清掃等については適正に実施されていると認められる。設備の不具合の処理が出来てないところが見受けられた。
利用業務	B	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取り組みました。	B	受付業務については適正に実施されている。宣伝広報及び誘致活動業務に対して利用者数減少が残念であった。

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。	B	事故発生時の対応については適正に実施されており、市への報告も迅速に対応されていた。
修繕業務	A	利用者の方にご不便をおかけしないように、軽微な修繕に関しましてはできるだけ迅速に対応するよう努めました。しかし当施設の設備は全体的に古い大規模な設備が多く修理の対応に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。	B	緊急に対応する修繕業務は、概ね対応出来ていたが、それ以外の修繕については、対応が遅くなるケースも見受けられた。
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、必用な備品(券売機等)は積極的に購入しました。	B	適正な備品管理が行われている。
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。
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、毎月小規模ながら定期的な自主事業に取り組みました。しかしながら予算との関係もあり小規模にとどまっておりますが毎年好評のゆず湯とかしわ餅配布は実施致しました。	B	毎月の定期的な無料送迎バスや高齢者回数券等の事業は、利用者により好評であり評価できる事業である。
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の連携することで、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。	A	地元地域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。

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	利用者からいただいたアンケートの結果に関して、早急に直せる所は直ちに行い、又対応が困難な場合は市に相談しながらより良い店づくりになるようにしてきました。しかしながらアンケートいただいたお客様に対し、実施した改善や対応を知らせるような工夫ができなかった。	B	概ね適正に実施されている。
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及び事故発生時の迅速な対応で担架の場所の変更など備えておりました。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や食中毒防止の食品衛生研修を実施しました。苦情処理につきましては利用者からいただく苦情を真摯に受け止め、気持ちよく利用していただくため従業員全員が共通認識を持ち実施いたしました。	C	事故対応については、適正に実施されている。 苦情処理について、不適切な対応が見受けられた。
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。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、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、施設の老朽化の影響も重なり、利用者、収益の減少に歯止めがかからなかった。