

平成29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、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>	A	<p>市民の福祉向上と健康の増進、また観光振興のための施設という設置目的を職員が十分に理解しており、評価できる。今後も設置目的から逸脱することなく、利用者が満足できる施設を維持して欲しい。</p>
利用状況	B	<p>本年度の施設利用者は前年度より3,510人減少しました。これに伴い、入館料をはじめとする営業収入も減少しました。利用者の減少傾向は若干鈍化はしたものの減少に歯止めがかかりませんでした。地域人口の減少等厳しい環境下ではありますが、利用者のニーズの把握に努めサービス向上と施設の利用促進に努めました。</p>	B	<p>地域人口の減少による利用者減少は、止める事は難しい問題である。地元利用者のリピーター増加を狙った新たな取組、また市外からの観光客の増加を目指して広報活動を積極的に行っていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>本年度の事業収支は赤字決算となりました。入館料、レストラン売上、委託物販売等いずれも当初計画より減収となりました。支出は従業員一丸となって経費の削減に努めましたが、光熱水費、燃料費の高騰により当初計画より増額となりました。本年度の結果を分析して、厳しい状況が続くと予想されますが、次年度の経営に反映させていきたいと考えています。</p>	B	<p>適切に会計処理が行われている。経費削減の努力をしているなか、利用者減少に伴う収入の減少や、燃料費等の高騰により赤字決算となったことは残念である。地域人口も減少しており、リピーター確保に向けての取組に期待する。</p>
管理運営体制	B	<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>	B	<p>少ない職員数で経費削減を図りながら管理運営を行っていることは評価できる。今後は職員研修にも力を入れ利用者満足に繋がる取組に期待する。</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>概ね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>地元産魚介類及び農産物の販売は利用者にも大変好評であり、引き続き行っていただき、販売に関する広報活動を広く行ってほしい。各種団体の誘致活動をこれまで以上に積極的に行っていただき、利用者の増加を図ってほしい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	B	<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>	B	<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>適正に実施されている。引き続き日常点検を行い、市と協議の上、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>適正に業務が実施されている。備品についても日常点検を行っていただき、今後も管理をしていただきたい。</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>適正に手続が行われている。引き続き仕様書に沿った手続を行っていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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・グラッ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ことが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>地域行事とあわせ、大三島地区の施設として地域一体となって盛り上げることができており評価できる。次年度以降も継続していただき、さらには地域とも連携し、新たな取組に期待する。</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>大三島漁業協同組合、大三島町旅館業組合との連携により、地域づくりが行われており評価できる。現在の取組により利用促進が図られているので、継続的に地域連携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>アンケートの結果、多くの利用者から高評価を得ており、評価できる。今回のアンケートは1月限定のものであるので、次回は期間や内容など変えて行い、更なる意見収集に努めていただきたい。</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ということに鑑み、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>大きな事故や苦情もなく、適正に業務が実施されている。事故や苦情を未然に防ぐ日常点検に加え、万が一に備え職員研修や情報共有にも力を入れていただきたい。</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(市)

指定管理者は、今治市大三島海洋温泉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、施設の特徴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。

地域人口の減少とともに利用者数が減少しており、今後は大三島島内だけでなく、島外からの利用者、また観光客やサイクリストを取り込めるようPR活動等を積極的に行っていただきたい。また、併せて当施設の設置目的でもある「市民の福祉の向上と健康の増進」のため、利用者満足度の高い施設を目指して管理運営に取り組んでいただきたい。