

平成29年度今治市玉川龍岡活性化センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市玉川龍岡活性化センター
所在地	今治市玉川町龍岡下乙18番地1
指定管理者	<p>名称 玉川湖畔の里ふれあい市運営協議会</p> <p>代表者 会長 長野 和幸</p> <p>住所 今治市玉川町龍岡下甲347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>農水港湾部農林振興課(玉川支所住民サービス課)</p> <p>TEL: 0898-36-1542 (0898-55-2211 代)</p> <p>E-mail: nourin@imabari-city.jp (tamagawa1@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	経営経験のない職員や会員が多く、充分理解できない部分もあるが、できるだけ基本方針に沿った運営に心掛けている。	B	業務の履行は概ね適切です。
利用状況	B	冬野菜の播種期に、長雨により作柄が悪く、このため野菜の価格高騰で利用者が伸び悩みとなった。	B	利用者数が前年度より減少し、また目標も未達成でした。利用者の評価や利用状況等の分析を適切に実施し、利用者のニーズに対応した質の高いサービスを提供するための工夫が必要であったと思われます。
事業収支	A	指定管理期間が本年度で終了し、これをもって事業から撤退することとなったが、この5年間経費の遺り繰りをしながら地域住民へのサービスに繋げた。	A	収支計画に沿って、適正に実施されています。自主事業に要する経費の一部に自己資金を充てるなど、利用者サービスの向上や利用促進のための努力が評価できます。
管理運営体制	A	<p>(組織体制)</p> <p>職員6名のローテーションによる効率的な勤務体制で業務を実施するとともに、接客マナーやサービスの向上に配慮しながら運営することができた。</p> <p>(視察研修)</p> <p>運営管理方法や展示の仕方等を視察研修した。</p>	A	適切な人員配置で運営されています。また視察研修についても適切に実施されています。
管理運営業務	A	管理業務については、業務仕様書に基づき適切に業務を遂行できた。	B	業務仕様書に基づき、概ね適切に管理されています。会員で実施可能なものについては対応することにより経費節減に努めており、基準以上の業務を実施している点についても評価できます。
利用業務	B	今治市や玉川サイコー、その他の協力を得て、広報活動を実施し、地域と人との交流活動ができた。	B	市関連イベントへの出店等、利用促進のための取り組みが評価できます。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	B	その他業務については、業務仕様書に基づき、一定の水準を満たすことができた。	B	概ね適正に実施できています。
修繕業務	A	施設の老朽化や備品の耐用年数経過等に伴う修理が発生した。	A	日常点検業務をしっかりと行い、修繕費用の増大を抑制することができています。
備品管理業務	B	本年度は、修繕で対応可能であった	B	利用者ニーズや状況に応じて、概ね適切に管理されています。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	年間スケジュールを、計画とおり実施することができて、地域との交流に繋がった。	A	許可の手続き、収益の処理ともに適正に実施されています。
自主事業	A	自主事業のほとんどを占めているイベントについては、本年も大勢のお客様の参加をいただき大盛況であった。	A	多くの地域団体と連携し、また計画以上に集客もできており、良好な業務の履行ができています。
地域団体との連携	A	地域団体と各種事業で連携をとり、良好な事業展開を行えた。今後も連携を密に図り、活性化に向け努力したい。	A	地域団体と各種事業で連携した取り組みがなされ、良好な地域づくりが行われています。
利用者アンケート	B	毎年実施し利用者ニーズに沿ったサービスの向上、品質の向上に努めた。	B	概ね適正に実施できています。
事故・苦情	B	事故、故障についてはその都度最良と思われる解決を心がけている。販売品の苦情については、誠意をもって対応しているが、出来る限り苦情の無い様職員の指導を行う。	B	苦情等に対しては、概ね適切な対応ができています。対応策を公表するなど積極的な取り組みを行うことができれば、より一層利用者の信頼を得られていたと思われれます。
指定管理者の経営状態			決算書類を確認した結果、指定管理者として適正な管理運営が行えると認められました。	

総合コメント (市)
<p>指定管理者は、条例、規則及び仕様書に基づき、施設の設置目的や特性を踏まえた管理運営に努めており、指定管理業務は概ね適正に実施されていると認められます。</p> <p>自主事業については、地域団体と良好な連携を図り、また、経費の一部に自己資金を充てるなど、積極的な取り組みが高く評価できますが、施設の利用者数が減少していますので、集客をアップさせるような新たな取り組みを検討し、新規利用客やリピーターの確保に努めていくことが必要であったと思われれます。</p> <p>備品の耐用年数経過に伴う修繕業務が多くなっていますが、日常点検をしっかりと行うことで適切に対処できています。</p>