

平成30年度今治市多目的温泉保養館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市多目的温泉保養館（クアハウス今治）
所在地	今治市湯ノ浦36番地
指定管理者	<p>名称 一般財団法人 今治市多目的温泉保養館管理公社</p> <p>代表者 理事長 越智 博</p> <p>住所 今治市別宮町1丁目4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>健康福祉部 健康推進課</p> <p>TEL：0898-36-1533</p> <p>E-mail：kenkou@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	本施設の設置目的である、市民の健康管理と福祉の向上に資するため、条例、規則、仕様書等に従い適切に管理運営に努めました。	B	職員が施設の設置目的、特性等を理解して各事業に取り組んでおり、利用者向けに事業等を紹介した冊子を作成し周知に努めている。
利用状況	C	施設利用者は128,989人となり、前年比約3,500人の減となりました。主な原因としては、11月に施設工事を行ったことに伴い、10日間休館したことによりですが、会員の高齢化に伴う入館者、入館数の減少も影響しているものと思われます。今後も新規会員獲得に向け、継続してPRなどに努めます。	C	利用者数は、工事の影響があったとはいえ、依然として減少傾向にある。しかし、保健福祉事業への参加者は、前年度より約3,000人増えており、集客について努力した成果が感じられる。今後も定年者や若年層に向けたPR活動や、幅広い世代を対象にした事業の実施など、会員の増加や利用の促進に繋がる新たな取組を検討し、実施していただきたい。
事業収支	B	事業ごとの収支を算定し、公社全体の会計状況も判断できるよう会計事務所と協議の上処理を行っている。	B	会計事務所の助言のもと、適切な会計処理ができています。燃料費の高止まりと利用者減少による利用料金収入減により、単年度赤字となったのは致し方なく、また、歳出の節減に努めていた点は評価できるが、収支状況を再度分析のうえ見直しをし、施設の管理運営や各事業の実施を安定した状況の元で行えるよう取り組んでいただきたい。
管理運営体制	B	施設管理、健康増進業務の実施にあたり、各種有資格者を適切に配置するとともに、両業務を限られた人数で遂行するため、効率のよい体制を整えました。ただし、高齢者の安全面を考慮し、高齢者の多い事業などは、職員を増員して対応しました。	B	適切に職員の配置ができており、高齢者の雇用にも積極的に取り組んでいる。また、必要な研修は適宜受講しており、職員間での情報共有もできている。
管理運営業務	B	館内や駐車場の日々の点検清掃、植栽管理による美観向上に努めました。利用者に安心して施設を使っていたため、水質検査など保守管理を確実に実施するとともに、高齢の利用者が多いことから巡回を強化するなど、利用者の安全性に気を配りました。	B	業務基準、仕様書に定められた基準を満たしている。利用者が安全で気持ちよく利用できるよう頻りに館内各所を巡回するなど職員の意識も向上している。
利用業務	B	館内の案内掲示や配布物などは高齢者などにもわかりやすいようにピクトサインの使用や文字の大きさに留意しました。また、館内危険箇所へ注意喚起の館内掲示を行い、館内事故防止に努めました。	B	館内に設置している案内板などは、わかりやすい表記が心掛けられており、また、初めての利用者には、館内図などを記した資料を配布のうえ職員が説明を行うなど配慮がされている。
その他業務	B	喫煙対策については敷地内全面禁煙となっており保健所からの認定ステッカーも掲示しています。また事故、災害対策については、毎年救命救急訓練を実施し、利用者の安全確保が図れるよう努めました。	B	仕様書に定められた業務は一定の水準を満たしている。事故や災害への対応についてはマニュアルが整備されており、必要な訓練や研修も毎年繰り返し実施されている。また、特に冬場の省エネ対策は、積極的に取り組まれている。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	A	軽微な修繕については職員が迅速に対応しています。業者を必要とする場合は、利用者を優先した時期、時間を選択し営業に支障の無いよう対応しています。危険の可能性がある部分については今治市と協議しながら安全に配慮しつつ実施しました。	B	応急対応などは職員が迅速に対応している。日常点検がきちんと行われていることから、施設の状態をよく把握しており、今後のリスク等を考慮したうえで市と協議しながら、計画的に修繕が行われている。
備品管理業務	B	備品については、適正に管理しており、機器が故障した際には速やかに修理をしています。また、利用者アンケートなどを参考に利用者の要望の把握に努め、必要性を考慮のうえ市と協議し、購入しています。	B	備品は適切に管理されている。軽微な故障は職員が対応し、安全利用に関わるものは業者に対応させるなど、業務への影響が最小限になるよう速やかに対応されている。
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	利用者の利便性向上を図るため、ニーズに対応した使用許可の手続きを適正に行いました。	B	目的外使用の許可手続、収益処理とともに適切な事務手続きが行われている。今後は、収入の推移にも気を配り、利用者ニーズの把握、利便性の向上に一層努めていただきたい。
自主事業	A	幅広い年齢層を対象とした事業実施、派遣型の教室を利用した市内全域での事業展開、生活習慣病や関節疾患等個々の健康課題の予防改善に対応した教室の開催、地域住民の健康づくりの場を提供するウォーキングなどを企画し、温泉利用型健康増進施設として地域住民の健康づくり拠点となるよう取り組みました。	A	市内全域に出向き事業を実施するとともに、幅広い年齢層の者に運動に取り組んでもらうため、運動レベルに強弱をつけたり、開催時間帯の工夫、託児を行うなど参加者が自分にあった教室を選択できるよう配慮されている。また、教室に飽きがこないよう、毎年カリキュラムを変更したり、外部講師を招聘するなど、常に業務を見直しながら取り組まれている。
地域団体との連携	A	地域派遣型事業の実施においては地域団体との事前打ち合わせや社協の連絡会に出席し、意見交換を行いました。また、各種イベントを通じて湯ノ浦地区のPRを行いました。	A	地域派遣型事業を通して地域団体と定期的な情報交換を行うとともに、地域に根ざした事業が実施されている。また他の団体と連携したイベントの開催やチラシ等の配布、事業のPRなど様々な取組が行われている。
利用者アンケート	B	毎年継続してデータ収集しているものに、市と協議して新たな質問も加えたうえで、アンケートを実施しました。またアンケート結果は館内に掲示し公表しました。	B	一般利用者、会員利用者それぞれにアンケートが実施、集計され、その結果が公表されており、利用者の満足度も高い。また、課題を分析し、施設の管理運営業務の改善などに生かされている。
事故・苦情	B	ミーティングで情報を共有し、職員対応が可能な部分は迅速に対応し、すぐに対応できない案件については今後の対応や進捗状況を案内板に掲示しています。	B	事故対応は、マニュアル等に基づき迅速に対応されている。利用者からの苦情等については、職員が情報を共有し、できる限り早く対応するよう努め、結果を施設内へ掲示するなど対応が図られている。
指定管理者の経営状態			会計帳簿等については、法令及び定款に従い、適正に作成されており、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、特に気になる数値はなく、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判断できる。	

## 総合コメント（市）

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、指定管理業務が概ね適正に実施されていると認められる。

施設の管理運営に関しては、施設の巡回や点検、利用者の安全性を考慮した研修などが適正に実施されており、利用者の意見や要望も取り入れながら、適切な運営がなされている。ただし、施設の利用者数は引き続き減少傾向であるため、利用者の増加に向けて、新規会員の加入促進や施設の情報発信、PRなどを積極的に努めていただくとともに、定期利用の促進に繋がる取り組みなどを検討いただきたい。

自主事業においては、ケアハウスで実施する定期教室などは、カリキュラムの変更や外部講師を招聘した教室の開催、乳幼児の保護者への教室参加を促すためにボランティアによる託児を行うなど、市民のニーズの把握に努め、常に内容を見直しながら取り組まれており、事業参加者が年度ごとに変動はあるものの、前年度に比べて約3,000人増えているのは評価できる。また、集会所等市内全域で実施される地域派遣型事業においては、市や地域の諸団体と連携し、介護予防教室は約1,400回に至るなど、積極的に取り組まれている点についても評価できる。今後とも関係各所と連携を図り、市民の健康増進に寄与していただきたい。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

総合評価	B	<p>施設の管理については、老朽化が進むなか、職員による迅速な修繕対応がなされるなど、全体を通してよく管理されており、適正に業務が遂行されている。</p> <p>施設の利用については、その効用が最大限発揮され、市民の健康づくりや介護予防などの自主事業に取り組まれており、また、積極的に地域に出向き、多くの参加者を集めている点は高く評価できる。今後、事業を継続するうえで、一般利用者からのアンケート回収数の強化や事業参加者への施設利用アンケートを行い、それらの意見を検討のうえで反映させるなどし、より充実した施設運営や事業の実施に努めていただきたい。</p> <p>施設の利用者、事業への参加者ともに、その多くは高齢者であり、将来的な経営の安定化を図るためにも、若年層や園児、小中学生、女性など幅広い層へより積極的なアプローチを行うとともに、企業が取り組む健康づくり事業との連携なども検討されたい。</p>
------	---	--