

平成30年度 今治市サイクリングターミナル施設指定管理者モニタリング結果

審査項目

施設名	今治市サイクリングターミナル
所在地	今治市砂場町2-8-1
指定管理者	<p>名 称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団</p> <p>代表者 理事長 越智 博</p> <p>住 所 今治市湯ノ浦23番地</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>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	<p>A</p> <p>サイクリングターミナル施設は今治市の公の施設としての利便性や快適性の満足度の提供及び管理運営業務の確実な遂行を図るため指定管理者として1年間運営を行って参りました。当施設は瀬戸内しまなみ海道の主要な観光資源であるサイクリングの拠点としてその役割を担っており、一般の宿泊客はもちろんサイクリングに特化した様々な取り組みを実施いたしました。</p>	<p>B</p> <p>関係法令や仕様書をよく理解したうえで、業務全般にわたり施設の設置目的に基づいた管理運営を適切に履行されていると認められる。今後も、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。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>第一四半期は宿泊団体の受注が好調で特に6月はサイクリングの団体、スポーツ団体など8件延191名の利用などがあつたが、対前年98.3%マイナス52名、となった。第二四半期は、7月の西日本豪雨、8月、9月の相次ぐ台風の接近、上陸などにより、対前年77.3%マイナス873名と大きく落ち込んだ。第三四半期は、宿泊客の底上げを目標に、平日限定2食付プランを2種類ネット販売でスタートさせた、しかしながら夏から秋にかけての自然災害の影響が残り対前年83.0%マイナス529名と前期に続き厳しい結果となった。第四四半期は前述のネットプランが浸透し3月単月で9件26名の受注があつた。又、毎年受注の愛媛マンダリンパイレーツ今治合宿4泊延124名、市内企業の4泊延132名などがあつたが対前年89.9%マイナス260名であつた。平成30年度合計では、対前年86.4%マイナス1,714名と大変厳しい結果となった。</p>	<p>B</p> <p>平成30年度は、西日本豪雨等の影響を受けるなど管理者の運営努力が及ばない状況もあつた。そうした中、宿泊客の底上げを目標としたオリジナルプラン商品の販売等を行っていただいたことは評価できるものであり、今後も、当事業団の湯ノ浦ハイツのホテル営業ノウハウやサイクリングを活用した宿泊施設としての特徴を活かし、更なる利用促進に取り組んでいただきたい。</p>

<p>事業収支</p>	<p>B</p>	<p>サイクリングターミナルの経理部門の管理運営に関しては事業団で定めたフローチャートに基づき適切に行って参りました。又、年間を通じて資金量に対して計画的な使用を心掛けました。自主事業における収益確保の一環として前年度に引き続き物販販売に力を入れました。季節商品の販売や商品アイテムも増やし収益確保に努めました。又モンベル、クラブツーリズムとの間でサイクリングツアーを企画販売をしガイド料など自主事業収益を確保いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>収支の会計処理については、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ており、適正に予算執行がなされており、また、自主事業収益の確保に努めるなど評価できる。 引き続き、利用者へのサービスの低下を招くことのない範囲で、経費削減に努めることにより、適正で計画的な収支の算定及び執行に取り組んでいただきたい。</p>
<p>管理運営体制</p>	<p>B</p>	<p>施設の管理運営に係る業務の適切な遂行を行う為責任者を常駐させ必要な対応が取れるよう管理運営を行いました。接客研修では外国人を対象とした接客サービスの研修会に2名参加いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>管理運営体制については、指定管理全体の経費・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、効率的な管理運営を行うための適正な職員配置に努めていると認められる。 今後も、利用者の安全対策、利便性の向上を図るための研修会等の実施を強化いただき、国内外からのサイクリストを意識したさらなる職員の知識向上に努めていただきたい。</p>
<p>管理運営業務</p>	<p>A</p>	<p>管理運営業務全般に関しましては、指定管理者業務仕様書を厳守し、施設の適正化かつ効率的な管理運営に努めてまいりました。植栽管理業務におきましては季節ごとの施設内及び周辺の状態をみながら適時に手入れを行い周辺の美化に努めました。一般客室前芝生広場におきましては年間を通じ雑草刈込を適時実施いたしました。又、海岸側の臨時駐車場の定期的なゴミ拾い、清掃活動を実施いたしました。植栽管理業務契約外の施設周辺ののり面の草刈りを実施いたしました。</p>	<p>A</p>	<p>管理業務については、利用者の満足感を満たし、安心・安全な施設管理を心掛けており、仕様書及び業務基準表に定められた内容による外部委託を含め、適正に履行されていることは評価できる。 今後も仕様書等を遵守し、適正な管理運営に努められたい。</p>
<p>利用業務</p>	<p>B</p>	<p>施設のお知らせ、トピックスに関しては、ホームページのお知らせ及びFacebook書き込みによる販促活動を実施いたしました。特にFacebookではレアな情報をほぼ毎日更新し多くのアクセス数を確保いたしました。又宿泊者限定のおもひでサイクリングは参加者より大変好評で参加者を通じて全国への情報発信源となっております。</p>	<p>B</p>	<p>接客業という立場を十分理解し、適切な対応を心掛けるとともに、利用者が快適に利用できるよう努めたことは評価できる。今後も、増加傾向にある海外からのサイクリストを視野に入れた誘致活動を含めたサービスの提供も検討いただきたい。</p>
<p>その他業務</p>	<p>A</p>	<p>駐車場案内表示に関し施設内駐車場が満車の時点で契約駐車場、臨時駐車場への誘導看板を設置しスムーズな誘導を実施いたしました。又、大型連休中や夏休み中の駐車場管理に関して施設内、契約及び臨時駐車場各所の誘導案内員をシルバー人材より増員し的確な誘導を行った結果、利用者より特にクレームはありませんでした。しまなみ縦走などの特別なイベント開催において受付時間の開始に伴い施設の開館受付の変更要請があった際は市と協議の上臨機応変に対応いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>施設内及び駐車場での事故防止や対応方法の検討、また、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期待したい。</p>

課題	指定管理者自己評価			
修繕業務	B	前年度今治市によるロビ一天井灯のLED化により電球交換等がなくなり約10万円の修繕費削減になりました。一方で照明器具安定器、浴室サーモスタット混合水栓の経年劣化による不具合が始めております。現在機能不能になった段階で取替を実施しております。	B	施設の維持修繕は、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意識し、適切に対処されていることが評価できる。 今後も、施設状況を把握され、柔軟な対応による維持修繕に努められたい。
備品管理業務	A	備品の扱い、管理に於いては、できる限り修理にて継続使用を心掛けました。	A	適切な備品の取り扱いをされており、継続使用を心掛けていただいたことは評価できる。 今後も、コスト意識を持ち、適切な備品使用に努められたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	B	施設内における利用者のニーズに即した各種サイクリング関連商品、お土産等地域色の濃い商品等の販売を行いました。又季節によって販売商品の入れ替えを行いました。それにより安定した売り上げを確保いたしました。しかしながら入客数落ち込みの影響で対前年71.7%の結果で終了いたしました。	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。
自主事業	B	ツアー催行実績におきましては対前年プラス2件、金額でプラス31,360円となりました。おもひでサイクリング参加者は今年度330名でございました。ツアー及びおもひでサイクリング参加者には大変好評をいただいております。今年9月より販売を開始した平日限定2食付海峡プラン（洋食or和食）は3月に入り予約申し込みが増加傾向にございます。	A	関連企業等との連携による自主事業に取り組み、前年実績から増加していることは評価できる。 今後も、利用者ニーズに応じた自主事業の取り組みを強化されたい。
地域団体との連携	A	今年度は関係諸団体と連携を図り、地域の活性化に努めました。具体的にはしまなみ海道周辺を守り育てる会と連携し、施設東側を中心としたのり面の雑草の刈り取りを適時実施し施設周辺の美化に努めました。又施設周辺道路、臨時駐車場の清掃作業を適時実施いたしました。又今治地方観光協会の催事時におけるトラックの貸出し等協力いたしました。	A	施設の設置目的を理解され、地域団体と連携した取り組みがなされていることは評価できる。 今後も、更なる連携強化を図り、地域に密着した取り組みを推進されたい。

利用者 アンケート	B	アンケート結果での改善要望項目のうち即応可能な案件に関しては対応をいたしました。施設ハード面、備品に関する要望については今治市と協議の上対応いたしました。要望の多い項目（TVのサイズが小さい等）については次年度要望事項に記載いたしております。尚、去年の3月に客室インフォメーションブックを一新したためアンケート回収率が大幅に減っております。次年度早急に対策を講じたいと思います。	B	利用者へのアンケートを随時実施され、対応可能な意見については迅速な対応がなされていることは評価できる。ただし、アンケート回収率が減少しており、広く意見を徴収できるようにアンケート実施方法の改善を期待したい。
事故・苦情	A	フロント窓口やアンケートでの苦情、メールでの苦情に対しては内容如何によって回答、お詫びをいたしました。苦情に対しては、公共性の強い施設であることを十分認識し利用者の立場に立って真摯に受け止め職員全員で問題点を分析しクレームゼロを目指しました。7月の西日本豪雨の際の対応に関しては事故もなく対処いたしました。	A	事故・苦情への適切かつ迅速な対応は、利用者にとって安心や信頼感が生まれ、リピーター確保など利用促進に繋がる。当該施設は、今治市を代表する観光施設であることを理解し、今後も丁寧な対応を心掛けていただきたい。
指定管理者の 経営状態				○会計帳簿、貸借対照表及び正味財産増減計算書については、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、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。

総 合 コ メ ン ト

指定管理者は、今治市サイクリングターミナ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。

また、施設の老朽化に伴う適切な修繕が実施され、利用者への安全性・利便性を考慮した取り組みが実施されていると認められ、指定管理者として標準以上の水準にあると認められる。

利用実績については、自然災害等の影響による減少となったものの、創意工夫による自主努力も認められることから、今後も、これまで培ってきた経験と各種データを活かし、当該施設の課題や問題点の解決に向けて積極的に取り組み、利用者の立場に立った質の高いサービスの提供に努め、更なる利用者の利便性の向上と業務の効率的な運営を期待する。