

平成30年度 みなと交流センターレンタサイクル施設指定管理者モニタリング結果

施設名	みなと交流センターレンタサイクル
所在地	愛媛県今治市片原町1丁目100番地3
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>B</p> <p>当法人は今治市レンタサイクルのオープン当初から管理運営を担っており、蓄積されたノウハウを基に指定管理業務を遂行できたと考えております。通常の予約利用に加え、「モンベルネイチャートラベル」とのフレンドリーツアー企画やクラブツーリズム等のエージェントとコラボした自主事業を通じ、様々な手法で利用客増に努めてまいりました。</p> <p>今後はみなと交流センターレンタサイクルを起点とした上記のような自主事業企画の導入も念頭に管理運営を行ってまいります。</p>	<p>B</p> <p>関係法規や仕様書を理解したうえで、業務全般にわたり、関係施設の設置目的に基づいた管理運営を適切に履行していると評価できる。レンタサイクルは本市を代表する観光資源であることを再認識し、今後と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>A</p> <p>平成30年度は逃亡犯事件や西日本豪雨と、様々な外的要因に泣かされた年となりました。いずれも長期的影響を与える要因となり、全体の利用者数の減少に直結するようなものでした。そのような状況下でも、みなと交流センターレンタサイクルにおいては前年比129.5%と高い数値を得ることが出来ました。</p> <p>今後に関しましても、フェリーや高速バス利用者の利便性を訴求し、新たな利用者の獲得による利用実績の向上に努めてまいります。</p>	<p>A</p> <p>外的要因による市全体の利用台数が減少したなか、当該施設の利用台数は前年比増となったことは評価できる。今後も、立地を活かした利用促進に努めていただきたい。</p>

<p><b>事業収支</b></p>	<p>A</p>	<p>当施設の担当者と本部事務局総務担当者を中心に、顧問契約した税理士事務所の指導・助言を受けながら、会計処理規定に基づいた財務諸表、会計帳簿、収支予算書及び会計伝票の適切かつ確実な一括処理に努めて参りました。</p> <p>印鑑押印責任者を処務規定に基づいて任命し、印鑑の保管と使用審査を実施しました。</p> <p>経営状況については、各月、および四半期ごとに作成された決算書を活用した経営改善プロジェクトチーム会議における報告と評価、改善点と改善方法の立案で、健全な運営状況の確保に努めて参りました。</p>	<p>A</p>	<p>収支の会計処理は、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、適正な予算執行がなされていると評価できる。今後も利用者増加に繋がるよう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、適正な予算執行の継続を期待する。</p>
<p><b>管理運営体制</b></p>	<p>B</p>	<p>仕様書に基づいた人員配置を実施し、欠員が生じた場合は速やかに補充を行うことで、施設の管理運営に支障が生じない必要最低限の人員確保を実施いたしました。</p> <p>毎日の状況確認連絡を実施することで、管理運営に必要な情報を中央ターミナルとの間で共有し、問題点の改善やトラブル防止に努めました。</p> <p>また、施設の設置目的を鑑みて観光案内を業務の一環として行い、今治市内外のパンフレットを揃えることで様々な利用者に対応できる環境を整備いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>適切な人員配置及び施設の設置目的に沿った適切な管理運営が実施されていると評価できる。今後も、更なるサービスの向上に向けた適切な管理運営を期待する。</p>
<p><b>管理運営業務</b></p>	<p>A</p>	<p>施設利用者と従業員が安心して利用できるよう、環境面と衛生面の良好な状態の確保に努めました。清掃については業務基準書に定められた基準以上に実施し、ターミナル周辺のごみ拾い等も含めて実施しました。</p>	<p>A</p>	<p>仕様書及び業務基準表に定められた内容どおりに適切に実施されていると認められ評価できる。今後も、適切な管理運営業務を実施されたい。</p>
<p><b>利用業務</b></p>	<p>B</p>	<p>利用者にスムーズに対応出来るよう、受付には必ず1名以上の職員を配置し、施設利用と観光について全職員が一定以上の対応ができるよう各種パンフレットも取り揃えました。</p> <p>利用者データの収集業務についても、中央ターミナルへの報告を厳に、独自に活用しているデータ集積ソフトを活用することで地域、利用日数、使用車種等の集計・分析を行い、経営方針決定の指標として活用いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>施設の設置目的に沿った適切な業務の履行が履行されていると認められる。今後は、インバウンド対応も含めた業務の実施も期待したい。</p>
<p><b>その他業務</b></p>	<p>B</p>	<p>中央ターミナル支配人を事故及び災害発生時の対応責任者として任命し、中央ターミナル正規職員を中心とした緊急時の役割分担及び連絡体制の構築を行いました。事故対応、災害対応マニュアルを整備し、職員が熟知するよう努めました。</p> <p>受動喫煙対策として、館内は原則禁煙とし、喫煙者には館外の所定の場所に喫煙所を設けることで、いずれの利用者にも配慮いたしました。</p> <p>個人情報の保護に関しましては、個人情報管理責任者である当事業団事務局長を中心に、一般財団法人今治勤労福祉事業団個人情報管理規則を遵守し、個人情報を適切に保護・管理いたしました。</p>	<p>B</p>	<p>中央ターミナルとの連絡体制構築を含め、適切な業務の実施が認められ評価できる。今後もその他各種の事由に対処できるようにマニュアルに沿った日頃の研修・訓練の強化を期待する。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	B	<p>外的要因による利用者数の低迷はありましたが、依然としてたくさんの観光客が訪れており、故障が数多く出ることによって修繕費も増加します。この点が収支を圧迫する最大の要因となっておりますが、中央ターミナルに於いて可能な限りの自主整備とパーツ交換を行い、修繕費の低減に努めて参りました。</p> <p>今後も、安全性と快適性を確保して良好な設備環境の継続的な提供を図りつつ、維持管理費用の増加に対応するため、市と協議の上で計画的かつ事前予防的な維持修繕を実施して参ります。</p>	B	<p>施設及び自転車の維持修繕は、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認識し、適切に対処されたい。今後も中央ターミナルとの連絡調整を密にし、適切な修繕業務にあたらされたい。</p>
備品管理業務	B	<p>新興ターミナルのため極端な経年劣化も起こっておらず、ワイヤーの錆び防止やネジ類の増し締め等を行うことで、新しい状態を維持し続けております。今後は消耗部品の劣化が見られることもあると思いますが、随時点検を実施し、安心してご利用いただける状況の確保に努めて参ります。</p>	B	<p>適切な備品管理を履行されていると評価できる。今後も適切な備品管理に努められるとともに、新規に備品購入時は必要性の検証や費用対効果などの観点から判断する必要があるため、市との事前協議をお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	評価外	<p>特に行っておりません。</p>	評価外	<p>特記事項なし</p>
自主事業	評価外	<p>特に行っておりません。</p>	評価外	<p>特記事項なし</p>
地域団体との連携	B	<p>今治市としまなみ海道におけるイベントの開催時は、可能な限りの人員の協力をして参りました。今治地方観光協会の「あかりARTプロジェクト」をはじめみなと交流センターが種々のイベントの中心になることも多く、多くの団体・個人の方との交流が図れたと感じております。</p> <p>ここで得られた地域の方々との交流を大切にし、ともに協力して、今後の今治市の観光産業の発展に繋げて参ります。</p>	B	<p>地元団体等との協力は評価できる。今後も新たな団体等との連携・協力により、地域交流及び港周辺のにぎわい創出に取り組まれたい。</p>

<p><b>利用者アンケート</b></p>	<p>B</p>	<p>利用者の多くが尾道での乗り捨てを希望されており、クロスバイクの要望が多いためニーズに見合ったものと思います。 一部、外国人のお客様を中心にカゴ付きのシティサイクルの要望があるため、中央ターミナルよりニーズに応じた在庫補充を行っております。</p>	<p>B</p>	<p>利用者へのアンケートは随時実施されており、指摘事項については迅速な対応がなされ利用者の利便性向上に努めており評価できる。今後もニーズに応じた取り組みを期待する。</p>
<p><b>事故・苦情</b></p>	<p>B</p>	<p>利用者からの苦情・要望に関しては中央ターミナル支配人を責任者として対応しております。自転車の故障や改善要望等の発生時は、可能な範囲内で積極的且つ迅速に対処して参りました。窓口での苦情や要望については「まずお詫びする、言い訳はしない」を念頭に丁寧な対応を心掛け、速やかに回答をお伝えしております。また、観光案内所としての性格も持ち合わせており、バスやフェリー利用者への案内等、設置目的以上の貢献を念頭に運営しております。</p> <p>公共性の強い施設のため、その点を全職員に意識させて行動するよう指導しております。</p> <p>今後も問題点が発生した際には、その情報を全職員で共有し、反省と分析を行うことで未然に問題を防止する施策を実施して参ります。</p>	<p>B</p>	<p>事故・苦情への対応は、利用者の安心・安全に直結することでもあり、迅速に対応できていると評価できる。今後も、中央ターミナルとの密な連絡調整により、迅速な対応を心掛けていただきたい。</p>
<p><b>指定管理者の経営状態</b></p>				<p>○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る。 ○指定管理者の経営状況については、財務諸表から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る。</p>

## 総合コメント（市）

指定管理者は、今治市レンタサイク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、自転車をはじめ、施設・備品等の頻繁な修繕業務が適正に実施され、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る。指定管理者としては、標準以上の水準にあると認められる。

平成30年度は、前年度と比較して利用者が増加しており、今後も、みなと交流センター内に設置されている立地条件を活かした効果的な情報発信や集客に繋がる独創的な自主事業の実施を検討するなど、更なる誘客促進に努め、管理業務で蓄積したノウハウを活かしたより良いサービス提供の環境を整えていただきたい。