

平成30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 松浦 仁志</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>産業振興部 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>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、当施設の設定目的である「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>	<p>B</p> <p>市民の福祉の向上と健康の増進を図り、併せて今治市の産業と観光の振興の寄与に資する当施設の目的を十分に理解しており、評価できる。今後も利用者目線に沿った施設の管理をお願いしたい。</p>
利用状況	<p>B</p> <p>本年度の施設利用者は115,363人(前年度比△442人、99.6%)でした。会員等の常時利用者は減少しましたが、一般利用者(各種割引利用者を含む)が増加し近年減少傾向に歯止めがかけられつつあります。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>	<p>B</p> <p>地域人口の減少による利用者数の減少を止めるのは、難しい課題である。そのようななか、一般利用者数は増加しており、今後は地元利用者の継続利用に加え、観光客のさらなる増加を目指した広報活動等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	平成30年度の事業収支は△2,766千円(税引後)の赤字となりました。収入は予算に対して591千円の増収となりました。一方、支出では、従業員一丸となって経費削減に努めましたが、燃料費、水道光熱水費の大幅な増額により、予算に対して6,813千円の増額となり、結果収支は前述の赤字決算となりました。本年度の結果を分析し、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。	B	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が、燃料費や水道光熱費の高騰により赤字決算となったことは残念である。今後の利用者増加の取り組み等により、増収を期待したい。
管理運営体制	C	管理運営体制については、概ね計画どおりに実施できましたが、ベテラン職員の高齢化による退職が相次ぎ、職員の確保に苦慮しています。新規採用職員には業務内容の指導を徹底し、また職員には改善すべき点を周知徹底するなど、今後もより良い管理運営に努めてまいります。	C	職員の確保が難しいなか、有資格者の配置や臨時スタッフへの講習受講による責任者としての配置計画など、改善が図られている。課題である新規職員の採用や、職員研修の徹底などについては、適切に対応していただきたい。
管理運営業務	A	当館には、空調設備、ボイラー設備及びポンプ設備など大規模設備が多く設置されており、これらの設備のほとんどが利用者の方へのサービスや生命・身体及び財産の安全に深く関わっていることから、施設整備の適切な維持管理は施設管理者の重要な使命と考え、業務仕様書に定められた基準に従い、これら設備の適切な保守管理に努めました。また、今治市民の財産としての当館を長期間安定的に使用するため、さらには利用者の方に快適に施設をご利用いただくため、清掃業務や物販飲食提供業務等その他の管理業務も業務仕様書に定められた基準に従い、適切に履行いたしました。	A	利用者の安全確保のため、適正に施設の管理業務が実施されている。今後も、利用者目線に沿った施設の管理運営を継続していただきたい。
利用業務	B	利用業務に関しましては、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、社会的身分等不当な差別的取り扱いがないよう徹底し、全ての利用者の方に愛される施設となるよう努めました。また、施設の利用促進を図るため、施設内の売店にて地元産の新鮮魚介類及び野菜の販売、地元旅館組合との連携、さらには、メディアを活用したPR活動等各種の取り組みを積極的に行いました。今後は自主企画イベントの充実及び誘致活動等の各種活動をこれまで以上に積極的に行い、さらなる利用促進に努めたいと考えます。	B	地元産品の販売は好評であり、今後も継続をお願いしたい。地域の各団体への誘致はもちろん、各媒体へのPR活動のさらなる充実を図っていただき、利用者の確保に今後も努めていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	C	<p>事故を未然に防ぐための施設内の巡回や機械器具の点検の他、万が一の事故発生時における利用者の方の安全確保のための対応等につき、全職員に対する周知徹底を行い、迅速かつ的確な対応ができるよう努めました。また、近年の地球温暖化問題等環境問題に対する対応としまして、館内の証明の部分消灯、休憩時における事務室内の消灯、冷暖房温度の適正化及びゴミの分別収集の徹底及び減量化等を行うなどし、省エネに努めました。さらに、施設内環境改善のため喫煙スペースは、いずれも屋外の玄関前とウッドデッキに限定しました。最後に個人情報保護に対する対応としまして、近年の個人情報の流出が流出元の企業等の社会的信用を著しく失墜させることに鑑み、業務上知り得た情報の館外への持ち出しや他人に漏らしたりしないよう、個人情報保護規程を作成し個人情報の適正な管理に努めました。</p>	B	<p>利用者への各対応が全職員に対して徹底されており、評価できる。また、省エネや分煙などについても対応がなされており、今後も施設の管理については適正に実施していただきたい。</p>
修繕業務	B	<p>利用者の方々に安全・安心して施設をご利用いただくため、軽微な修繕に関しましては迅速に対応するよう努めました。当施設は平成13年のオープンから17年が経過し、経年劣化による設備の損傷、故障も多くなることが予想されるため、設備の保守点検結果に基づき、今治市と協議の上、損傷の程度、故障の頻度、さらに耐用年数を考慮して、計画的に更新、修繕を行いたいと考えています。</p>	B	<p>定期的に修繕が実施されている。今後も日常点検を徹底し、必要に応じて市と協議のうえ、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>本年度の備品購入はありませんでしたが、備品の購入に際しましては、利用者のニーズ、利便性の向上と費用対効果を考慮し、必要な備品はできるだけ早期の購入に努めます。さらに、備品の規格、機能等の見直しを行い、できる限り安価で同規格、同機能を保持しそのうえ省エネ性能を考慮した備品とします。</p>	B	<p>利用者ニーズの把握に努めていただき、必要な備品については費用対効果を検討のうえ、適正に購入・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>利用者の方へのサービス向上のため、自動販売機の設置スペースの確保について、行政財産目的外使用許可の手続きを行いました。申請に際しましては、使用の目的が施設の設置目的に反しないよう、また適切な時期に行うようにしました。行政財産目的外使用に係る収入金につきましては、当館の適正な管理運営のための経費に充当しました。</p>	A	<p>適正な手続きに基づき、業務が実施されている。今後も引き続き、施設の管理運営に支障のないように業務をしていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	B	<p>マーレグラッシア大三島の指定管理者(株)マーレの周知を図ることと、日ごろ当館をご利用いただいているお客様への感謝の気持ちを込めて2件の「感謝祭」を計画していましたが秋の感謝祭は台風による悪天候のため祭行事が中止となり感謝祭も中止せざるを得なく残念でした。今後は小規模ながらも定期的な実施できる自主企画イベントの開催も含め検討していかねばならないと考えます。また、単独でのイベント実施には、予算的にも規模的にも限りがありますので、これまで以上に関係団体との連携を密にしながら実施していくことが今後の課題であると考えます。</p>	B	<p>台風により行事が中止となったのは残念である。今後のイベント企画に期待し、地域一体となって大三島地区を盛り上げるような取り組みを継続していただきたい。</p>
地域団体との連携	B	<p>大三島漁業協同組合と大三島町旅館組合と連携することで、地元産鮮魚の積極活用による地産地消の推進及び町内旅館に宿泊されたお客様への当館利用斡旋による利用促進を図ることができたと考えています。とりわけ地産地消に関しては、地元産品販売の専用スペースを設け、大三島漁業協同組合以外にも地元農家等から農産物等の販売申し込みが多くあり、今治市大三島海洋温浴館及び農村交流館の設置目的でもあります地元産業の振興にも寄与できたものと考えています。また、こうした取り込みによりまして、お風呂には入浴せずに地元産品を購入するのみで来館されるお客様も増えており、利用形態の多様化による利用促進にもつながっているものと考えます。今後はこれまで以上に連携先を模索しながら当館の設置目的にかなった事業の展開に努め、更なる利用促進を図っていききたいと考えます。</p>	B	<p>大三島漁業協同組合、大三島町旅館組合のみならず、地元農家等とも連携がなされており、本施設を中心とした地域づくりが行われている。今後も利用者のニーズに応じた取り組みを継続し、地域との連携強化を図っていただきたい。</p>
利用者アンケート	C	<p>アンケートの回答者が20名と少なかったが、施設への苦情・不満だけでなく、施設を利用してよかったとの意見も多数寄せられた。設備故障への早期の対応、職員研修の実施等早期に改善していきたい。今後も常に利用者の要望、提言、苦情等を職員が聞き取り、記録して利用改善の充実に反映するよう努めたい。</p>	B	<p>アンケート実施期間が昨年度より延長されており、回答者数は少なかったものの、様々な意見が寄せられた。高評価を得られた内容もあり、日々の管理運営等が評価できる一方で、対応を求められた内容については、早期に改善していただくよう努めていただきたい。</p>
事故・苦情	C	<p>事故発生時の対応は被災者の立場に立って迅速かつ的確な対応をとることに職員全員で努めています。事故発生後の対応は無論のこと、事故を未然に防止することはそれ以上に重要であるとの認識から、日常の機械設備点検や警備等に力点を置いた対応に努めました。苦情の処理につきましては、当館を気持ちよくご利用いただくとの観点から、利用者の方からの苦情に対しましては真摯な姿勢で対応することはもちろんのこと、利用者の方の立場に立った迅速かつ適切な対応に努めるよう職員への周知徹底を図り、全職員がこの共通認識の下対応するよう勤めました。</p>	B	<p>豪雨災害による対応には、適正に実施された。救急搬送された事例もあり、利用者への安全確保には今後も注意していただきたい。苦情については、日常点検を徹底していただき、職員間の情報共有に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、指定管理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浴館及び農村交流館条例及び施行規則なら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。

今後は、地元の漁協や旅館組合、農家の方などとの連携を強化していただき、本施設を中心とした地域活性が図られるよう、各媒体を活用した広報活動を行うなどをして、利用者増加に努めていただきたい。また、「福祉の向上と健康の増進」、「産業と観光の振興」の目的に沿って、満足度の高い施設の管理運営に今後も取り組んでいただきたい。