

平成30年度 今治市しまなみの駅御島指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市しまなみの駅御島
所在地	今治市大三島町宮浦3260番地
指定管理者	<p>名称 株式会社大三島ものづくり</p> <p>代表者 代表取締役 藤原 史宣</p> <p>住所 今治市大三島町宮浦3260番地</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運營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>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	B	<p>(株)大三島ものづくりがしまなみの駅御島の指定管理者となり7年が過ぎましたが当施設の設置目的、並びに、遵守すべき法令、平等利用を求める市条例も順守しながら出荷者との関係も問題無くできるようになり平成30年度を運営してきました。ただし、唯一残念な結果が、今年7月の豪雨災害と風評被害により運用収益としては大きく減収減益となった結果であります。</p>	B	<p>適正に事業を履行しており、地域住民、施設利用者、観光客等への対応についても問題なく、地域に根差した管理運営を行っている。職員が施設の設置目的や運営管理の基本方針をよく理解し、各業務に取り組んでいる。</p>
利用状況	B	<p>今年度の利用客数は、7月の豪雨災害と風評被害の影響で前年度より大きく減少しました。加工室においては利用団体が増えたにも関わらず減少しています、うどんコーナーも大きく減少し、シャワー室の利用者も減少のさんたんたる結果となりました。今後は新年度の復活に期待致します。</p>	B	<p>自然災害における影響により施設の利用者数等は前年度を大きく下回った。しかしながら、道の駅としての役割は十分に果たしており、利便性向上に努めている。次年度においても、施設利用者の満足度向上に繋がるよう取り組んでいただきたい。また、加工室の利用団体は増加しているので、地域住民をはじめとした利用者の身近な存在となるよう、今後の新たな取り組み等を期待する。</p>

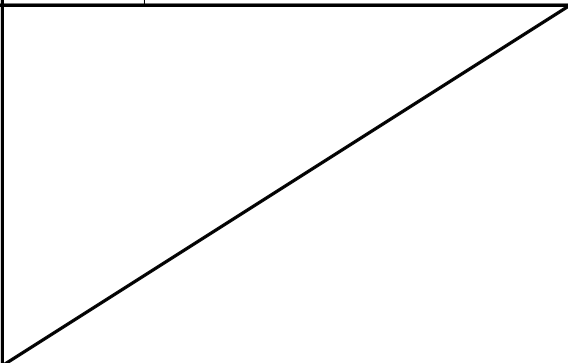
<p>事業収支</p>	<p>B</p>	<p>指定管理7年目となった今年度は7月の豪雨災害と風評被害の影響で最悪の結果となりました。利用者が前々年度より約1000人落ち込んだ前年度から更に24303人も落ち込み、収入に至っては約¥2,600,000の減収で最終利益は大きく赤字となりました。これは収入減と人件費のアップにより赤字となった原因と考えます。対策として外部旅行の中止、正月交通誘導警備員の中止、トイレ芳香剤の中止等経費の削減に努めましたがこの結果です。次年度は役員各位の協力により交通誘導費・清掃・植栽費、維持修繕費等の費用をほとんど掛けず、更に職員の研修費も中止して経費削減に努め運営しますが10月1日からの消費税改正に伴い加工品出荷者に使用料のアップを御願ひして収益の改善に努力し、今後におきましては増加しています外国人観光客の取り込みとバス観光客の誘致と、更なる工夫で来駅者へのサービスを充実をさせ収益アップして黒字確保できるように努力致します。</p>	<p>B</p>	<p>予期せぬ災害に見舞われたため、事業の収支は厳しい結果となった。指定管理者において、減収となった原因について分析しており、コスト削減等の対応を行っている。また、今回の災害の経験から、災害時における道の駅の役割や職員・地域コミュニティ間の連携など、様々なことを考えるきっかけとなったと思う。当該施設が地域住民の心の拠り所となり、安心して利用できるよう努められ、リピーターを増やしていただきたい。日々の地道な取り組みが全体としての利用者数増、収益の改善に繋がるものと考えている。次年度の成果に期待する。</p>
<p>管理運営体制</p>	<p>B</p>	<p>しまなみの駅御島の指定管理者として7年目を迎えましたが7月の豪雨災害という未経験の災害を経験し年間計画を大幅に縮小せざるを得ない事態となりました。ただ、災害の翌日に停電による被害を最小限に防ぐ為に御島職員がいち早く冷凍食品等を安全な場所へ移動させるなど、迅速な対応をとりました。そんな状況の中ですが四国道の駅連絡協議会・道の駅愛媛ブロック会議には積極的に参加し情報交換しました。また、今年のインターシップに参加してくれた学生が一人いましたのが唯一明るい話題でした。</p>	<p>B</p>	<p>駅長を筆頭に必要最低限の人員で勤務体制を構築している。7月豪雨の影響で当初予定していた事業計画を変更せざるを得ない状況に陥ったが、職員研修や防火訓練への参加、インターシップの受入れなどに積極的に取り組まれ、職員のスキルアップに努められた。次年度も効率的な運営に努めていただきたい。</p>

<p>管理運營業務</p>	<p>B</p>	<p>植栽、清掃、保守、警備、施設修繕等は役員と職員が一体となって業務基準法に基づき適切に管理、運営しております。特に館内コミュニティスペースや屋外休憩所には利用者が増えましたので気を付けて清掃、展示等の管理をしています、しかし今年の8月に第一加工室でフレッシュ会が製造販売している「うっちゃり飴」にメイガとみられる虫が混入していて、地元出身者からお土産にもらった方からクレームがありました、8月23日に今治保健所の立入検査を受け、パック包装後にメイガが混入した疑いがありとの見解を受け、24日にHPにおいて自主回収の広報を出し、イカリ消毒に虫の判定検査を依頼し、調査の結果製造日は5月25日、製造数は約150個、販売数は91個で現在のところ購入品は4個となっています。幸いに他に購入者の申し出はありませんでしたので今治保健所及び今治市に自主回収着手報告書、告知方法・製造工程フローチャート・原因可能性チェックリスト・再発防止策マニュアル等調査報告書を提出致しました。今後この様な事故が発生しない様に加工室利用団体に衛生面の徹底を教育し直しました。また、トイレ掃除は職員のローテーション方式に切り替え全員が気を付けて管理出来るようにし、これからも地域の方々、並びに、お客様方に少しでも気持ちよく喜んで御来駅頂けるように努力していく所存です。</p>	<p>B</p>	<p>仕様書に基づき、適切な管理運営業務に取り組んでいると評価できる。8月に起きた「うっちゃり飴」への虫の混入については、事態発生後の迅速な対応により、被害を最小限に抑えることができた。今後も、安心・安全な施設運営ができるよう、日頃のチェック体制や点検作業、備品の修理や施設の保守などにおいても、適切に対処していただきたい。</p>
---------------	----------	--	----------	--

<p>利用業務</p>	<p>B</p>	<p>しまなみの駅御島の指定管理者として7年目を迎えましたが7月の豪雨災害という未経験の災害を経験し年間計画を大幅に縮小せざるを得ない事態となりました。今年度のしまなみの駅御島の利用客数は利用者が前々年度より約1000人落ち込んだ前年度から更に24303人も落ち込み減少しています。自主企画イベントの利用者数の減少は秋の大山祇神社産須奈祭が台風により中止となったことも大きな要因です。収入で唯一アップしています物品販売ですが、これは運送費の大幅アップによるもので実収入のアップではありません。加工室においては新たにイトハーブ・100%OMISHIMA・多々羅輝夜姫の3団体が登録頂きまして、お菓子の製造・販売を開始しました。、更に、うどんコーナーも本格営業を開始しましたが残念な結果となりました。シャワー室の利用者も47人減少しました。今後は増加しつつある外国人観光客と、うどんコーナーの営業による付加価値を上げた運営にしたいと考えております。</p>	<p>B</p>	<p>前年度より利用者数は大きく下回ってしまったが、これは7月豪雨災害の影響によるものであり、致し方ないものとする。加工室の利用団体が3団体増加し、うどんコーナーの営業も開始したところであるので、利用者が利用しやすく、また、リピーターとなって利用しやすくなるような施設の運営・サービスの提供をお願いしたい。近年、大三島内では新たな飲食店の開店や県外からの移住者、海外のインバウンド客も増加傾向にあることから、この追い風を味方につけ、自主企画イベントをはじめとした様々な取り組みにチャレンジしていただき、各スペース、コーナーの利用者増に繋がることを期待する。</p>
<p>その他業務</p>	<p>B</p>	<p>平成30年度は7月の豪雨災害こそありましたが、しまなみの駅御島では第一加工室で製造の「うっちゃり飴」にメイガの混入事故以外の人身・交通・災害事故は無く運営することが出来ました。災害の翌日に停電による被害を最小限に防ぐ為に御島職員がいち早く冷凍食品等を安全な場所へ移動させてくれた事がその一環と思います。万が一の事故発生時の対応については、防火管理者が消防経験者であり更に副管理者も置くことが出来、常に職員教育を行い、災害時の避難場所となる場合の被害者の救済、保護、応急措置を講じることや関係機関への、緊急連絡などの方法等などについて周知徹底を図ることができていると考えます。また、各役員も2名ずつが毎月交代で担当月を決めて管理しております、緊急時の連絡体形も確立しております。し、並びに、副駅長も防火管理者として資格を取得し副防火管理者に任命して、管理体制の強化に努めました。</p>	<p>B</p>	<p>加工室で製造した「うっちゃり飴」への虫の混入のトラブルはあったものの、それ以外の面で多くの利用者が出入りする施設において、事故なく無事に運営できたことは大いに評価できる。7月豪雨災害においても職員間の連携により、被害を最小限に抑えることができたものと思う。また、各種災害に対するマニュアルの整備や避難訓練を実施していること、新たに副駅長が防火管理者の資格を取得するなど、職員のスキル向上に努めるなどの積極的な取り組みは評価できる。今後も、働きやすい職場環境の構築、利用者にとっても利用しやすい環境の整備に努めていただきたい。</p>

<p>修繕業務</p>	<p>B</p>	<p>今年度も大きな修繕工事としては、昨年度空調機の修理を今治市にお願い致しまして応急的な修理をして頂きましたが、また1月の寒い時期に作動しなくなりまして石油ストーブで一時しのぎをしましたが来年度全面交換修理して頂くことになりました。並びに、天井水銀灯照明など電気設備の修理が目立ってきましたので室内照明のLEDへの交換をお願いしたいですし、洋式便器へのウォシュレット設備も早急に必要と考えます。今後の問題点として、店舗屋根瓦の損傷が激しく、現在雨漏りはしてませんが、近い将来交換修理が必要になるものと思われます。</p>	<p>B</p>	<p>市と協議をしながら適切に修繕業務が行われている。今後も新たに利用者、従業員の利便性向上を図る上で、必要であると考えられる修繕箇所(館内照明のLED化、トイレの様式化等)については、優先順位を決めて計画的な修繕を行うこと。</p>
<p>備品管理業務</p>	<p>A</p>	<p>今年度の備品購入は経費削減の為に控える計画でしたので大きなものはありません、しまなみの駅御島敷地内植栽・清掃・管理及び販売のため必要なものだけにしました。AEDパッド及び消火器は保安管理において必要な交換です。今後として懸念されますのが加工室の調理機器の寿命が来ていまして、今のところ修理・調整しながらやっています、経費の節約に努力しています。他に、毎年恒例となりました、イルミネーションサービスは付近の人達からも大変好評を得ていますので劣化したもの等交換が必要なものは今後も少しずつ交換していく計画です。</p>	<p>A</p>	<p>施設の運営状況を把握し、適切な備品管理が実施されている。今後の新規備品の購入については、収支向上を考えたうえで検討し、適切に管理を行っていただきたい。イルミネーションサービスについても地域住民からも好評であり、取組みは評価できる。</p>
<p>行政財産の目的外使用許可手続業務</p>	<p>A</p>	<p>今治市公有財産事務取扱規則に基づき使用許可申請し、適切に運用を行いました。しかし、7月の豪雨災害及び風評被害においてしまなみの駅御島そのものの利用者数が大きく落ち込み、合わせて秋祭りの産須奈祭も台風により中止となり、自動販売機の売上げ手数料並びにうどんコーナーの売上げが共に大きく計画を下回り非常に残念な結果となりました。来年度こそは収益アップに期待しております。また、収益は施設の維持管理運営費に充当しています。</p>	<p>A</p>	<p>適切に実施されていると認められる。しかしながら、今年度は7月豪雨等の影響により、自動販売機の売上げ手数料、うどんコーナーの売上げが共に計画を下回る結果となった。次年度においても、適切な業務を実施していただきたい。</p>

<p>自主事業</p>	<p>A</p>	<p>今年のしまなみの駅御島の自主事業は7月の豪雨災害にもめげず今年も販売促進をするために役員による地域のイベントに積極的に参加し、多くの協賛イベントを実施しましたが、唯一残念なのが大三島で一番大きなイベントである秋祭りの産須奈祭が台風の影響で中止になり用意していた御島イベントが出来なかったことです。並びに、今年は道の駅連絡協議会・愛媛県・JAF共催の各クーポンに参加しましたが風評被害の為にその収益向上の結果が伴うのに時間がかかりました。また、外国人観光客の増加もかなり見られますので来年度に期待しています。地域貢献イベントとしては、今年も鶴姫祭り、薪能、スリーデーマーチでの駐車場や休憩所の提供や、年末・年始にイルミネーションサービスを行い地域の皆さんに好評を得ました。更に特記すべきことは今年のしまなみの駅御島へのインターンシップの募集に立教大学観光学科3年生の窪園万葵さんが応募してこれ12日間研修を行った事です。しまなみおもてなしクーポン、道の駅産直市パスポートクーポン、笑顔のえひめみかん人倶楽部クーポン、JAF会員優待サービスクーポン、道の駅7駅デジタルスタンプラリーの景品は非常に喜ばれています。来年度はしまなみの駅御島独自のクーポンも行い、立食うどんコーナー等飲食提供業務の売上向上を狙い、赤字解消を行いたいと考えております。</p>	<p>A</p>	<p>各種関係団体との連携を有効に活用し、イベントを実施していることは評価できる。また、市のイベントや地域イベントにも多大な協力をいただいている。今年度は7月豪雨災害や台風などの自然災害の影響を強く受け、企画が流れる事態に見舞われたが、次年度は今年度の悔しさをバネに、また、指定管理7年の経験を基に、社会の変化や利用者のニーズを踏まえた新たな事業、イベント等の実施に期待する。しまなみ海道開通20周年も重なることから、次の時代へのステップアップとなるような取り組みを是非とも期待したい。</p>
<p>地域団体との連携</p>	<p>A</p>	<p>国土交通省、愛媛県、今治市との協力は勿論のこと、大三島文化協会、大三島教育委員会並びに大三島・上浦両小・中学校、大三島分校とも、子供達の教育実習において協力することができました。また、大三島NPOのしまなみアイランドスピリット、NPOしまなみ、ラントウレーベン管理者との協力も更に深めることができ、今年も大三島の自然を守る会、鶴姫祭り実行委員会、地元各地方祭実行委員会、海道夢太鼓、大三島地域おこし協力隊とも協力体制が整い、来年度ももっと密な協力活動が出来ると思います。</p>	<p>A</p>	<p>地元の地域団体との連携は非常に評価できる。様々な団体との協力体制ができており、地域に密着した「道の駅」を強みとして、引き続き取り組みを実施していただきたい。</p>

<p>利用者アンケート</p>	<p>B</p>	<p>今年度は西日本豪雨災害等の影響で利用者数も伸び悩み、商品の数も十分には確保できない面もありましたが、利用者様には、よい評価を頂けているようです。トイレの設備などでは、お客様にご不便をおかけしていますが、随時対応し、お客様に気持ち良くご利用いただけるように、努めてまいります。</p>	<p>B</p>	<p>アンケートの実施等、適切に取り組まれている。利用者からのクレームも特になく、概ね良好に事業の実施がなされている。今後も利用者の生の声を施設運営に反映させ、利用者の利便性を高められるように努めていきたい。</p>
<p>事故・苦情</p>	<p>B</p>	<p>今年の8月に第一加工室でフレッシュ会が製造販売している「うっちゃり飴」にメイガとみられる虫が混入していて、地元出身者からお土産にもらった方からクレームがありました。8月23日に今治保健所の立入検査を受け、パック包装後にメイガが混入した疑いがありとの見解を受け、24日にHPにおいて自主回収の広報を出し、イカリ消毒に虫の判定検査を依頼し、調査の結果製造日は5月25日、製造数は約150個、販売数は91個で現在のところ購入品は4個となっています。幸いに他に購入者の申し出はありませんでしたので今治保健所及び今治市に自主回収着手報告書、告知方法・製造工程フローチャート・原因可能性チェックリスト・再発防止策マニュアル等調査報告書を提出致しました。今後この様な事故が発生しない様に加工室利用団体に衛生面の徹底を教育し直しました。また、トイレ掃除は職員のローテーション方式に切り替え全員が気を付けて管理出来るようにし、これからも地域の方々、並びに、お客様方に少しでも気持ちよく喜んで御来駅頂けるように努力していく所存です。</p>	<p>B</p>	<p>1件、「うっちゃり飴」への虫の混入の苦情があったが、事態発生後の迅速な対応により、被害を最小限に抑えることができた。今回のような対応は、利用者にとって信頼感を得られるものであるので、万が一発生した事件・苦情に対しては、適切に対処していただきたい。</p>
<p>指定管理者の経営状態</p>		<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、財務諸表から利益剰余金を確保していることが確認でき、指定管理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。</p>		

## 総合コメント（市）

指定管理者は、今治市しなみの駅御島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であると認められる。

平成30年度は7月豪雨等の自然災害に強く影響を受ける結果となり、利用者数・収益ともに前年度を大きく下回った。また、当初予定していた自主事業の中止や事業計画の変更を余儀なくされただけでなく、イレギュラーな業務も重なった。しかしながら、今回の災害対応等の経験を通して得た地域のコミュニティとの繋がりがりや従業員間の連携などは、施設の管理運営をしていく上では重要であり、その絆もより強固なものになったのではないかと考える。今後も関係機関との連携を図り、利用者の利便性向上に努めていただきたい。

近年、大三島では県外からの移住者やインバウンド客が増加しており、今後もさらに増加することが見込まれる。当該施設においても、観光客や地域の方々が気軽に立ち寄れる憩いの場所となるよう、今後も、新たな自主事業などを展開しつつ、道の駅のファンを増やし、施設利用者の獲得を目指し、取り組んでいただきたい。