

令和元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 style="text-align: center;">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125,661人となり、前年比約3,000人の減となりました。主な原因としては、令和2年1月からのコロナウイルスにより、3月の保健福祉事業の中止や施設内の教室の停止などによる減少が大きな要因です。これらがなければ前年度ほぼ同等の入館者数であったと思われます。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、新型コロナウイルス感染症の影響がなければ、前年度と同等程度の入館者が、また、保健福祉事業参加者も前年度より増加が見込まれ、集客について努力している成果が感じられる。 現在の状況下では、なかなか難しいところもあるが、今後も定年者や若年層に向けたPR活動、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取組を検討し、実施していただきたい。
事業収支	B	公益法人会計基準を基に、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。感染症予防の観点から事業を中止せざるを得なくなり、その影響で単年度赤字となったのは致し方なく、また、歳出の節減に努めた点は評価できる。 今の状況下では、日頃から収支状況をきちんと把握し、節減に努めることが大切であるため、経理状況にも注意しながら、事業に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、各部署に専門職員を配置し短時間で効率のよい業務遂行の出来る体制を整えました。これにより職員が館内をしっかりと確認の出来る時間を作りました。	B	職員の雇用などが進み、適切に職員の配置ができています。また、高齢者の雇用にも積極的に取り組んでいる。職員のマナーもアンケートなどでは高く評価されており、必要な研修も適宜受講されている。
管理運営業務	B	館内や駐車場周辺の植栽管理には特に注意をし、来館者へのイメージアップに努めました。利用者に安心して施設を使っていただくため、日常の水質管理、定期的な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時の声かけなど、利用者の体調管理に気を配りました。	B	業務基準、仕様書に定められた基準を満たしている。管理日報等もきちんと記録されており、利用者が安全で気持ちよく利用できるよう頻繁に館内各所を巡回するなど職員の意識も高い。
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ビクトサインの使用や文字の大きさに留意しています。初めての利用者には写真や配置図で利用方法を説明し、不安のある場合は職員が誘導しています。	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。 今後は、利用促進や宣伝広報などにも、もう少し力を注いでいただきたい。

課題	指定管理者自己評価	市による評価
その他業務	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。高齢者や足の悪い方が利用しやすいように駐車スペースの確保、バリアフリーへの整備に努めています。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、対応もきちんとされている。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。
修繕業務	B 軽微な修繕については職員が迅速に対応しています。空調設備については、利用者へ快適に過ごしていただけるよう、優先順位をつけて時期を選択し営業に支障の無いよう対応しています。危険の可能性のある部分については応急処置をしつつ年2回の修繕休館を利用し、今治市と協議しながら安全に実施しています。	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。仕様書に基づき10万円を超える備品については市に寄付をしています。	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き、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 今治市からの受託事業を中心に温泉利用型健康増進施設として幅広い年齢層を対象とした事業、個々の健康課題の予防改善に取り組む事業、ウォーキングなど健康づくりの場を提供する事業など実施しました。また、人的資源を活用した地域展開型の事業を今治市全域において実施し、地域住民の健康づくり活動の支援を行いました。	A 市内全域に向き事業を実施するとともに、幅広い年齢層の方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 事業の実施においては今治市担当課や専門職を交えた検討会や地域団体との事前打ち合わせ、社協の連絡会に出席し、意見交換を行いました。また、愛媛県の企画にも積極的に参加し施設の利用促進やPRに努めました。	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ています。事故については報告書を作成し保管しており、危険箇所のピックアップにも役立っています。救急搬送時は家族に引き継ぐまでを確認して状況報告もしています。	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、ク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いる。クアハウス開催型の事業参加者は昨年度と比較して約3,300人少なくなっていたが、これは新型コロナウイルス感染防止のため、3月の事業を休止したことが影響したものであり、それがなければ昨年度より参加者が多かったと推測され、日頃の努力が窺える。また、集会所等市内全域で実施される地域派遣型事業は、市や地域の諸団体と連携し積極的に取り組まれており、評価できる。今後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。