

令和元年度 今治市レンタサイクル指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市レンタサイクル（中央・吉海・宮窪・伯方・上浦・大三島）
所在地	今治市砂場町2丁目8-1ほか
指定管理者	名称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団 代表者 理事長 越智 博 住所 今治市別宮町1丁目4番地1
モニタリングの実施方針・方法等	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。 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。
担当部課(問合せ先)	今治市産業部観光課 TEL : 0898-36-1541 E-mail : kankou@imabari-city.jp

評価内容

課題	指定管理者自己評価	市による評価
総則	B 当法人は今治市サイクリングターミナ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。 通常の予約利用者に加え、宿泊施設利用者への「おもひでサイクリング」での無料提供や、宿泊予約サイト利用者へのレンタサイクル利用の訴求、「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等の自主事業を通じ、様々な手法で利用者増に努めて参りました。 今後もFacebookをはじめとするSNSやホームページの活用により新たな顧客の獲得に努め、更にはE-BIKEという新しい武器を生かしたイベントによる利用者増を目指していきたいと考えております。	B 関係法規や仕様書を理解した上で、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。 サイクリングツアーについては、宿泊施設の特徴を生かした内容で評価できる。しまなみ海道サイクリングロードが「ナショナルサイクルルート」として国から指定された令和元年であるが、コロナウイルスによるインバウンド観光客の激減が響き、今後も厳しい状況が続くと予想される。インターネットを活用したアクティビティ等、生活が急激に変化する中、求められるサービスについて検討し、効果的な誘客方法も検討する必要がある。 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。
利用状況	B 昨年度の逃亡犯事件や西日本豪雨等、様々な外的要因による落ち込みからの回復を強く感じる年となりました。年間を通じて団体予約可能台数の上限増やエージェントへの利用の働きかけを行い、可能な限りの利用者確保に努めて来たと考えております。 今後に関しては、E-BIKEの普及や新たなターミナルの設置など様々な好機がありますので、現在までに獲得した利用者の動向を活用することで機会ロスを防止するとともに、新たな利用者の獲得による利用実績の向上に努め、利用者数をピーク時に戻せるよう運営して参ります。	B 令和元年度は大きなイベント等は無かったものの、利用者数が前年に比べ増加したことから、しまなみサイクリングロードが周知され、サイクリングが強力な体験型観光であることが分かる。国と地方が一体となって自転車推進に軸足を置く政策を打ち出しており、当施設には追い風の状況となっている。 瀬戸内しまなみ海道は世界的な観光資源であり、しまなみ海道に点在するレンタサイクルターミナルに乗り捨てができるシステムは、サイクリング初心者や、自由な旅のスタイルにマッチすると思われる為、しまなみ海道観光のツールとして、更なる磨き上げに期待したい。
事業収支	B 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ました。 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。 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。 収支面では、E-BIKE利用料収入が収益に大きく貢献しました。また、モンベルフレンドショップへの登録をはじめとする物販の充実による収益の確保に努め、モンベルツアーの開催によるレンタサイクル・宿泊の利用料収益、自主事業収益の獲得を実施いたしました。	B 利用台数に比例して、修繕コストと回収コストが増加する。修繕コストについては、計画的な修繕計画を立てて行っていただきたい。また、回収コストについては、繁忙期以外の相互回収等のコスト削減について検討いただきたい。整備不良による事故が無いことについては、修繕費が逼迫している中、評価できる。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	B	<p>事業計画に基づいた人員配置を実施し、万一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。毎日のミーティングを実施することで、管理運営に必要な情報をスタッフ間で共有し、不在者には連絡ノートと上長からの個別伝達を行い、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外国語の物まで揃えることで様々な国からの利用者に対応できる環境を整備いたしました。</p>	B	<p>運営スタッフは少人数ではあるが、ノウハウを生かした運営が行われており、繁忙期の人員配置等、臨機応変に増員するなど工夫し、トラブルは無かった。</p> <p>研修等、スタッフの技術向上に努めている。インバウンド観光客の対応等、サービスの向上に今後も努めていただきたい。</p>
管理運営業務	B	<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。特にコロナウィルス対策については今治市からの指示で次亜塩素酸水を導入し、加えて事業団独自に微酸性次亜塩素酸水を使用した備品の消毒及びスタッフ・施設利用者の手指消毒も行い、可能な限りの感染拡大防止を図りました。清掃や植栽については業務基準書に定められた基準以上に実施しました。</p> <p>保守点検業務を委託している事業者による点検を確実に実行し、即時性のない問題点に関する報告を受ける場も毎月持つよう努めました。</p> <p>浴場衛生管理業務及び宿泊施設提供業務は、湯ノ浦ハイツイの管理運営ノウハウを活用し、安心して利用できる環境整備の実施に努めました。</p>	B	<p>レンタサイクルのメリットの一つに乗り捨てシステムがあり、乗り捨てシステムのおかげで、サイクリング初心者や、旅の目的に合わせた自由度の高い利用ができることが挙げられる。しかし、レンタサイクルの回収にかかる高速道路代も比例するため、回収作業の効率化と、コスト縮減について検討いただきたい。</p> <p>コロナウィルス対策について、自社基準を定め、実施されている。また、レンタサイクルの保守点検業務について、専門家の指導を受け、技術力の向上に努めている。</p>
利用業務	B	<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研修を行いました。利用者、職員がともに理解し易い料金表の作成も行いました。</p> <p>注目度の高いサイクリングへの取材に関しては重点的に対応し、今治地方観光協会や今治地方旅館ホテル業協同組合経由の取材や各種依頼に対しても可能な限り協力することで、施設利用者や観光客の増加に寄与できるよう努めて参りました。</p> <p>利用者データの収集業務についても、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>	B	<p>利用状況の調査によって得たデータを基に、ポリウムゾーンをメインターゲットとした内容、パターン分析、情報媒体等を検討していただきたい。</p> <p>コロナ禍による著しいネット進化と、3密回避対策、更にインバウンド対応の情報発信やキャッシュレス決済など、第1次ナショナルサイクルルートのレンタサイクル施設であることを常に念頭に、今後も整備を進める必要がある為、意見等があれば提案していただき、磨き上げる必要がある。</p>
その他業務	B	<p>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、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。支配人及び係長が不在の際は即時連絡を徹底した上で可能な限りの現場対応を行い、連絡が付いた後は迅速に引き継ぎを行い対処いたしました。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>駐車場に関しては契約駐車場と臨時駐車場を活用し、繁忙期の利用者間トラブルを未然に防止するための誘導員の配置も行い、安心・安全な駐車場利用を可能とするよう努めて参りました。</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>	B	<p>事故抑制・緊急対応・その他トラブル等、経験を生かしたシミュレーションを行い、利用者満足度に繋がるフォロー体制の充実を、今後も図っていただきたい。</p> <p>FC今治との連携など、相互利益となる活動などは評価できる。今後もサービス向上の取り組みについて、検討を進めていただきたい。</p>
修繕業務	A	<p>自転車の経年劣化、故障が数多く出ることによって修繕費が大幅に増加しております。例年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、今年度も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。しかしながら安心・安全な利用の理念から年次点検とは別のオーバーホールを今年度も大規模に実施しており、最終的に自転車の修繕費はかなり大きく膨らむこととなりました。</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>	A	<p>整備不良による事故等、施設評価に直結するトラブルは無く、適正に業務が履行されている。特にタイヤやブレーキ等、事故に直結するパーツについては、整備基準を明確に定め、共有するよう努めていただきたい。</p> <p>修繕費の削減の為、日頃の空気圧管理や、変速機の調整等、修繕を未然に防ぐ日常点検に努めていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
備品管理業務	B	新たなターミナルのオープンに伴い導入される備品を含め、今後も適切な管理を行って参ります。	B	備品の管理について、丁寧に扱い、適正に管理されている。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	<p>自動販売機、物品販売コーナーの設置をはじめとする目的外使用許可につきましては、確実に申請を行い、使用許可を確実にいただいたうえで使用しております。</p> <p>特にサイクリングターミナルと中央レンタサイクルターミナルでの物販は合計で4,625,522円を売り上げており、事業回収に大きく貢献するとともに、増大する修繕費の原資確保にもつながっております。販売する商品はサイクリスト向けの物や今治のお土産になり得るものを中心に扱っております。</p> <p>自動販売機においても、清涼飲料水だけでなく自転車用チューブを販売することで顧客のニーズに応え、さらに話題性の提供でテレビ取材等のターゲットにもなっております。</p>	A	施設の設置目的の範囲内において、利用者の利便性と、自主事業の収益化の為、有効に使用している。手続きについても適切にされている。
自主事業	B	<p>自主事業の柱である「おもひでサイクリング」については毎年のリピート利用のお客様がおられるほど定着した目玉企画となっており、年間で延べ300名以上の利用者のご参加があります。</p> <p>宿泊・レンタサイクル利用・風のレストランの利用・しまなみ海道観光を合わせた「モンベルツアー」では、今年度もターゲット別に「今治～尾道完走コース」と「今治～大三島お試しコース」の二つのコースを導入しており、参加者のニーズに合わせた利用が可能となっております。両コースのリピート利用者もあり、参加者総数46名、荒利益180,000円を計上しております。</p> <p>新たに導入されたE-BIKEについては1,434,000円の利用料収入を計上し、新たなニーズの取り込みと自主事業収益に大きく貢献しました。</p>	A	<p>糸山サイクリングターミナルの宿泊施設と連携した自主事業は、サイクリング初心者層や、家族層を取り込む事業として効果的と思われる。施設および立地の強みを生かしており、評価できる。リピーター獲得の為に、他のツアーについても検討いただきたい。</p> <p>巡航距離が長いE-BIKEは、しまなみ海道サイクリングロードにマッチしていると思われ、今後もサービスの向上を検討し、継続していただきたい。</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。当施設が大きな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、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	体験型観光、着地型観光として、レンタサイクルは十分な需要があり機能している。レンタサイクルがリピーターを獲得できるよう、レンタサイクル利用日の前後の観光客の行動についても検討していただき、集客に繋がるよう他団体と協力し、一緒に「サイクリストの聖地」を作っていただきたい。今後も力を合わせて今治市の交流人口増加に努めていただきたい。
利用者アンケート	B	利用者からのサドルカバーの要望が多く、有料での貸出と売店で販売を行うことで要望に応えております。また、要望の多いグッズを品揃えや指摘の多い改善点の対策を行うことで利用者の満足度の向上に努め、不便の無い利用の実現に更に努めて参ります。	B	ニーズの反映について、可能な範囲で積極的に対応している。有効活用し、リピーターと新規観光客の獲得に努めていただきたい。
事故・苦情	B	<p>利用者からの苦情・要望に関しては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。</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。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>	B	事故対応について、マニュアルが整備されている。苦情への対応については、原因を的確に把握した上、再発防止のチェックマニュアルを従業員全員で共有している。
指定管理者の経営状態			<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た。</p> <p>○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。</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。

今後は、宣伝広報業務を推進することによって利用客のさらなる増加に努め、管理業務で蓄積したノウハウ等を整理し、マニュアル化し、職員間で情報共有を図り、利用者に対するより良いサービス提供の環境を整えていただきたい。

引き続き、これまで培ってきた経験と各種データを生かし、当施設の課題や問題点に対し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。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

B

書類審査、指定管理者による事業説明、現地確認及び質疑応答等により管理運営状況を精査した結果、指定管理者は指定管理業務を適正かつ確実に実施されていると認められた。

自主事業の「おもひでサイクリング」は多くの利用者があり、糸山サイクリングターミナルの宿泊施設と連携した定着企画になっていることを評価します。コロナ禍で皆無となった海外観光客をはじめ、都市部からの利用者も激減している。一事業者の努力のみでは利用者の回復は難しいが、身近なところに目を向けた取り組みや、コロナ後に向けた準備を今後も検討していただきたい。