

令和元年度 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8年が経過しました。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等を順守し、出荷者との連携も問題無く令和元年度を運営してきました。1 昨年の豪雨災害による業績低下も今年度は徐々に回復基調になり、年間の赤字解消に近づきました。</p>                                | A      | <p>適正に事業を履行されており、地域住民、観光客等の施設利用者対応についても概ね問題はない。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、地域に根差した運営を行っている。</p>  |
| 利用状況 | B         | <p>今年度の利用客数は、1 昨年7月の豪雨災害による風評被害の影響が残っていたものの、年度後半に客足がやや戻り、若干ですが増加しました。加工室においては利用団体が増えたにも関わらず、利用者が減少しています。うどんコーナーは知名度が上がり利用者が増加しました。シャワー室の利用者もサイクリストが戻り大きく増えましたが、赤字を補えるほどの回復とはならない結果となりました。</p> | B      | <p>平成30年7月豪雨の影響を受けて減少していた客足も、今年度は徐々に戻り、回復の兆しが見られた。「道の駅」が地域住民の憩いの場として、また観光客の旅の拠点として利用いただけるよう、今後の取り組みを期待する。既に外国人観光客の施設利用を見越して、ピクトグラム表示の案内板を作成するなどしているので、施設利用者の利便性向上に繋がるよう継続していただきたい。また、新型コロナウイルス感染症により、先行きが見えない現状ではあるが、来駅者が安心して利用できるよう、感染予防対策にも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 |   |
|--------|-----------|--|--------|---|
| 事業収支   | B         | <p>指定管理8年目となった今年度は1昨年7月の豪雨災害による風評被害の影響が残りましたが、後半に少しずつ例年の水準に戻りつつある結果となりました。利用者は最悪だった前年度より7271人増え、収入は¥2,130,002の増収となりましたが、残念ながら税引き後の決算は今期も赤字となりました。これはまだまだ収入が上がらず、経費と人件費及び消費税のアップに追いつかないのが原因と考えます。対策として今年度も研修旅行の中止、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残念な結果です。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、収益の改善に努力します。</p> | B      | <p>依然として事業収支は厳しい状況であるが、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、自助努力によるコスト削減対策等を行っている。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する。次年度の成果に期待する。</p> |
| 管理運営体制 | B         | <p>しまなみの駅御島の指定管理者として8年目を迎えましたが、1昨年の豪雨災害の風評被害が今年度も続き、年度計画を大幅に縮小せざるを得ない事態となりました。年度後半に入り、本町の主産業である柑橘類の出荷が始まると、業績はだんだんと回復基調になりました。また、他の道の駅との情報交換のため、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ました。</p>  | B      | <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。職員研修や防火訓練への参加、他団体との連携など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>                        |
| 管理運営業務 | A         | <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加してきましたので気を付けて清掃、展示等の管理をしています。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>  | A      | <p>仕様書に基づき、適切な管理運営業務に取り組まれている。今年度、大きなトラブルはなかったが、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>        |

| 課題    | 指定管理者自己評価 |   | 市による評価 |  |
|-------|-----------|---|--------|--|
| 利用業務  | B         | <p>しまなみの駅御島の指定管理者として8年目を迎えましたが、1昨年7月の豪雨災害による風評被害が収まらず、年度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入館者数が最悪の前年度から6672人と増加しました。自主企画イベントの利用者数の減少は、夏のお盆の時期に台風が重なったことで、帰省客が減少したことが大きな要因です。収入で唯一アップしている物品販売ですが、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、新たに登録者数が増加したにも関わらず利用者及び利用日数が大きく減少した結果です。うどんコーナーは計画目標には達しませんでした。シャワー室の利用者は33人増えました。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> | B      | <p>徐々に利用者は元の水準に戻りつつあるが、自主企画のイベント開催日に台風が直撃するなどし、本調子とは言えない結果となった。一方、加工室の利用団体は増加し、うどんコーナーの営業も軌道に乗ってきたところであるので、「道の駅」のリピーター、ファンを増やせるよう施設の運営・サービスの提供をお願いしたい。また、大三島島内で増加傾向にある飲食店の開業や市内外からの移住者等とも連携を図るなど、「道の駅」を拠点とした自主企画など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> |
| その他業務 | B         | <p>令和元年度は幸いにも、大きな問題や災害も無く、円滑な管理運営が出来ました。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、更に副管理者も人員として配置することができ、常日頃から職員教育を行って参りました。このことから、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名ずつ毎月交代で担当月を決めて管理しており、緊急時の連絡体制も確立しております。並びに、防火管理者として駅長及び副駅長が資格を取得し、防火管理者2名体制として、施設の管理体制の強化に努めました。</p>   | B      | <p>大きなトラブルや事故はなく、「道の駅」の管理運営ができています。自然災害の発生に備え、職員教育を実施するなど、防災に対する意識づけが常日頃からなされている点は大いに評価できる。各種災害に対するマニュアルの整備や避難訓練の実施、今年度は「防災倉庫及び防災備品」の寄贈を受けたことなどから、今後も一層、利用者や職員の安全・安心に繋がるよう、利用しやすい環境の整備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 |   |
|------------------|-----------|--|--------|---|
| 修繕業務             | A         | <p>今年度の大きな修繕工事としては、館内空調機の交換修理を今治市にて対応していただきました。また、館内の一部蛍光灯が故障しLED照明に交換修理しましたが、天井水銀灯照明など電気設備の修理が目立ってきたので、室内照明のLEDへの交換を希望します。トイレの洋式化・ウォシュレット設備導入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、現在雨漏りはしていませんが、近い将来交換修理が必要になるものと思われます。その他の小さな修理は役員に各業種の者がいるので、無償にて対応してくれています。年数が経ち老朽化している機器については、今治市と協議を行い、今後の計画的な対応を検討したいと思います。</p> | A      | <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については、優先順位を決めて計画的な修繕を行っていただきたい。</p>                                |
| 備品管理業務           | A         | <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が、夏場に加工室の冷蔵庫と冷凍ショーケースが故障し、急遽冷蔵庫を購入しました。冷凍庫は役員が家庭用冷凍庫を臨時に持ち込み対応している状況です。また、今後、懸念されるのが加工室の調理機器です。現在、修理・調整をしながら対応しており、経費の節約に努めています。他に、毎年恒例となった、イルミネーションサービスは、付近の方々からも大変好評を得ているので、劣化したもの等交換が必要なものは今後も少しずつ対応していく計画です。</p>  | A      | <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、市と協議をしながら収支向上を考えたいうえで検討し、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等からも好評であり、取組みは評価できる。</p> |
| 行政財産の目的外使用許可手続業務 | B         | <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。1昨年の豪雨災害による風評被害において、しまなみの駅御島そのものの利用者数が回復せず、あわせてお盆休みと秋祭りの産須奈祭も台風の影響により利用者数が減少。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も共に計画を下回るなど、残念な結果となりました。しかし、このような状況にありながらも、まずまずの成績であると考えます。また、収益は施設の維持管理運営費に充当しています。</p>  | B      | <p>適切に実施されていると認められる。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>  |

| 課題       | 指定管理者自己評価 |  | 市による評価 |   |
|----------|-----------|--|--------|---|
| 自主事業     | A         | <p>今年度もしまなみの駅御島の自主事業は、販売促進のために役員が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。唯一残念なのが、今年度もお盆休暇に台風が直撃し、帰省客がほとんど無く、大三島で一番大きなイベントである秋祭りの産須奈祭の客足が悪かったことです。これにより、御島イベントが不調に終わりました。並びに、今年度は、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、天候被害の為にその収益向上に結びつきませんでした。また、外国人観光客は年内は段々と増加傾向が見られましたが、年が変わりコロナウイルス感染症の影響が現れ始め、ピタッと客足が止まりました。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、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。特記すべきこととしては、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、愛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が参加者から非常に喜ばれております。</p> | A      | <p>各種関係団体と連携し、自主企画イベントを実施していることは評価できる。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。今年度は台風等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。また、新型コロナウイルス感染症による先行きの見えない状況下にあるが、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。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> |
| 地域団体との連携 | A         | <p>今年度も国土交通省、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、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、来年度も協力して活動が出来ると思います。</p>   | A      | <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>   |

| 課題         | 指定管理者自己評価 |   | 市による評価  |  |
|------------|-----------|---|---|--|
| 利用者アンケート   | B         | <p>今年度は異常気象や台風などの影響により、夏場まではあまり業績が良くなかったのですが、柑橘類が売り場に出て、種類も豊富になってくると、利用者の方からよい評価を頂くことができました。トイレの設備などでは、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。全体的には、利用者の方に良い評価を頂けるようになってきているので、これからも更に努力いたします。</p>  | B   | <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。また、次年度以降は外国人観光客を対象としたアンケートを実施するなど、外国人観光客の意見や要望などにも耳を傾け、インバウンド客の受入環境整備に繋げていきたい。</p> |
| 事故・苦情      | B         | <p>令和元年度も幸いに事故も無く無事に運営することが出来ました。万が一の事故発生時の対応については、防火管理者である駅長や副駅長が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について周知徹底を図ることができています。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、緊急時の連絡体制も確立しています。ただ、年度末の3月より新型コロナウイルスの感染拡大が全国に広がりつつあり、隣県及び愛媛県内においても感染者が確認されていますので、観光客とスタッフの安全を考えると今後の対応を迅速に判断していかねばならないと考えます。</p> | B   | <p>大きなトラブルや事故の発生はなく、適切に管理運営できている。指定管理者8年の経験におごることなく、職員のスキルアップに日々努めるなどし、事態発生時の迅速な対応がとれるよう管理運営体制が構築されている。次年度においても引き続き、新型コロナウイルス感染症の3密回避に対する対策など、利用者の安全・安心に配慮した運営を実施していきたい。</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。<br/>○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、今治市しま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。

1 昨年の平成30年7月豪雨の影響を受け、「道の駅」の利用者数・収益の不調が続いていたが、今年度は徐々に客足が戻り、柑橘類の販売が始まると業績にも回復の兆しが見られ始めた。ただ、今年度も台風の影響を受けて自主企画イベントが中止となったり、新型コロナウイルス感染症の発生などから、外国人観光客を含めた利用者の減少に至るなど、予期せぬ打撃を受けることとなった。このような状況下ではあるが、これまで築き上げてきた地域コミュニティとの繋がりや各種団体との連携をより強固なものとし、利用者の利便性向上に努めていただきたい。

施設の設備についても、老朽化した備品や修繕箇所等については市と協議をし、利用者が快適に使用できる環境を整備するなど、今後も「道の駅」のファン、施設利用者の獲得を目指し、取り組んでいただきたい。