

令和2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 土居 忠博</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	利用者（特に会員）の高齢化は進んでおり、加えて新型コロナウイルスの影響により臨時休館、健康づくり事業休止及び人数制限、イベントの中止により利用者数、会員数ともに減少となりました。臨時休館後も利用者の回復は鈍く、影響が継続していると思われます。	C	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館や事業中止により利用者数の減少となった。会員の高齢化により一人あたりの入館回数が減っているという実態もあり、今後、定年者や若年層など新しい会員獲得のためのPR活動や、幅広い世代を対象にした事業の実施など、会員数増加と利用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	会計事務所からの助言のもと、適切な会計処理ができています。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館及び事業中止となった影響で収入減となったのはやむを得ず、その上で歳出の節減に努めていた点は評価できる。今後はさらに収支状況を再度分析のうえ見直ししながら、安定した状況のもとで管理運営や事業実施を行えるよう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、職員間で共通業務をカバーすることにより最小限の人員で効率のよい業務遂行の出来る体制を整えました。	B	適切に職員の配置ができており、高齢者の雇用にも積極的に取り組んでいる。また、必要な研修は適宜受講しており、職員間での情報共有もできている。
管理運営業務	B	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、新型コロナウイルス感染症対策として入館時の体温チェック、手指の消毒を行い、利用者の体調管理、感染拡大防止に気を配りました。	B	業務基準、仕様書に定められた基準を満たしている。利用者が安全で気持ちよく利用できるような頻りに館内各所を巡回するなど職員の意識も向上している。
利用業務	C	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なされている。今後は、利用促進のための宣伝広報にもう少し力を注いでいただきたい。
その他業務	B	喫煙対策については敷地内全面禁煙としています。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。また各種研修や職員間の情報共有により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ている。また、特に冬場の省エネ対策は、積極的に取り組みがなされている。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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。修繕項目については優先順位をつけ時期を選択し営業に支障の無いよう対応しています。危険の可能性が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おり、施設の状況をよく把握できている。修繕の必要な箇所については今後のリスク等を考慮したうえで、市とも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行うよう努めています。備品の購入については利用者の利便の向上につながるものを市と協議し、購入していきます。	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、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、利用者ニーズを把握しつつ、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。	B	市内全域に向き事業を実施するとともに、幅広い年齢層に運動に取り組んでもらうための工夫や配慮がうかがえる。また、教室に飽きがこないよう、常に業務を見直しながら取り組まれている。令和2年度は新型コロナウイルスの影響により、年度当初事業を中止する状況となり、再開後も人数制限等のため本来の形での実施はできなかったが、市や地域の諸団体と連携して積極的に事業実施取り組みがなされている点について評価できる。今後も連携をとりながら、安全な事業実施に努めていただきたい。
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など様々な取組がなされている。新型コロナウイルス禍における予防対策等協議により、安全な事業(教室)運営に努めるなどの工夫もみられる。
利用者アンケート	C	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、施設の巡回や点検及び、利用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を取り入れながら、適切になされている。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館及び保健福祉事業において各種制限を設けたことにより、利用人数の大幅な減少となったが、事業について利用促進を図るための内容見直しや、諸団体との積極的な連携の取組については評価できる。今後とも関係各所と連携を図り、市民の健康増進に寄与するための事業を実施していただきたい。