

令和2年度 今治市サイクリングターミナル指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市サイクリングターミナル
所在地	今治市砂場町2丁目8番1号
指定管理者	<p>名 称 一般財団法人 今治勤労福祉事業団</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>今治市産業部観光課</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	<p>B</p> <p>昨年度末から広がりを見せた、新型コロナウイルス感染症の影響を、他の宿泊施設同様に大きく受けた一年となった。本来オリンピックイヤーのこの年は国内外から多くの利用者を迎え、瀬戸内しまなみ海道の魅力と今治市の観光の拠点として機能すべきだったが、オリンピックをはじめ様々なイベントの延期、中止に伴いキャンセルが相次ぎ、また、関連している飲食店にも影響が及び食事付宿泊プランの販売中止など販売商品も限定することになった。</p> <p>今後は、遠方から利用者やスポーツ団体、その他団体からの予約は難しくなると思われる。そのため、近県からマイクロツーリズムをターゲットとした商品作りを行い、先の見えない難局をなんとか乗り切り、そして、今後も感染者を出さぬよう十分注意していく。</p>	<p>B</p> <p>関係法令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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が続く昨今、不測の事態に対する柔軟な対応及び様々な情勢に応じた効果的な誘客手法を検討しなければならない時代に入ってきた。</p> <p>前例踏襲ではなく、より効果を生む手法等により今後の管理運営を行っていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用状況	B	<p>第一期（4月～6月）は新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、緊急事態宣言が発出されたため、4月25日から6月18日まで施設は休館することとなった。そのため、利用者は大幅減となった。</p> <p>第二期（7月～9月）は7月以降も影響は続き、夏休み期間やお盆も帰省を控える傾向があり、リピーターの利用も減少した。しかし、第二期後半の連休は客室稼働率が約90%になり、少しずつではあるが回復の兆しも見られたが第二期全体では前年と比べ大きくマイナスとなった。</p> <p>第三期（10月～12月）は新型コロナウイルスの感染が減少傾向にあった10月、11月はGOTOトラベルの影響もあり利用者数はのびつつあった。11月単月で見ると前年比63.3%まで回復した。しかし、12月から感染症が拡大し始めると利用者も減り、年末の客室稼働率は平均すると2割程度と過去にない水準まで落ち込んだ。</p> <p>第四期（1月～3月）はGOTOトラベルの中止、2度目の緊急事態宣言発出とマイナス要素ばかりが続き、1月は第二期以上のマイナスとなった。2月恒例のマンダリンバイレーツ今治合宿も中止となったが、3月に入ると予約が増え始め、3月単月では私立女子高等学校ソフトボール選抜大会参加者の宿泊などあり、前年比、利用者数78.3%まで回復した。</p> <p>しかし、令和2年度合計での対前年比は、利用者32.9%使用料40.9%となった。飲食提供業務の減収もマイナス要因の一つとも思われる。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受けたなか、第二期後半から第三期にかけてGoToトラベルの効果もあり利用状況は回復傾向にあったが、以降は当該感染症のさらなる影響を受け、利用が落ち込んでしまった。</p> <p>コロナ禍による「新しい生活様式への転換」が謳われるなか、安心・安全な施設利用及び利用者数の増加に向けて、新たな視点により積極的に取り組んでいただきたい。</p>
事業収支	B	<p>サイクリングターミナル経理部門の管理運営に関しては事業団で定めたフローチャートに基づき適切に行ってきた。又、年間を通じて資金量に対して計画的な使用を心掛けた。自主事業における収益確保の一環として前年度に引き続き物販の販売に力を入れ、季節商品の販売や商品アイテムも増やし収益確保に努めた。</p>	B	<p>事業収支について整理されており、計画的に運営されている。</p> <p>自主事業の物販については収益化が図れているが、施設利用者及びお客様のニーズに即した物販ラインナップとなるよう心掛けていただきたい。</p>
管理運営体制	B	<p>施設の管理運営に係る業務の適切な遂行を行う為、責任者を常駐させ必要な対応がとれるように管理運営を行った。</p>	B	<p>災害対応や知識の習得等の研修に努めています。今後の更なるリピーター獲得に向けて、旅行業法に基づく資格取得を含めたサービスの磨き上げを行っていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>管理運営業務全般に関しては、指定管理者業務仕様書を厳守し、施設の適正化かつ効率的な管理運営に努めてまいりました。植栽管理業務におきましては季節ごとの施設内及び周辺の状態をみながら適時に手入れを行い周辺の美化に努めました。一般客室前、芝生広場におきましては年間を通じ雑草刈込を適時実施いたしました。</p> <p>また、海岸側の臨時駐車場は定期的なごみ拾い、清掃活動を実施いたしました。植栽管理業務契約外の施設周辺の法面の草刈りを実施いたしました。</p>	A	<p>仕様書等に定められた内容に加えて、利用者が快適に施設利用できるよう心掛けて運営できている。</p> <p>しまなみ海道サイクリングの今治市側の玄関口に位置する施設であるため、今後も施設美化を徹底していただき、サービスの向上及びリピーターの獲得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	
利用業務	B	施設のお知らせ、トピックスに関しては、ホームページのお知らせ及び、Facebook書込みによる販促活動を実施いたしました。特にFacebookでは鮮度の高い情報をほぼ毎日更新し多くのアクセス数を確保いたしました。また、新型コロナウイルスの影響で館内の飲食店、時間短縮営業の案内、休館の案内などホームページ、Facebookを利用し情報発信を行った。	B	今後も引き続き、最新の情報を得られるようアップデートに努めていただきたい。 また、インターネットを通じた予約システムや限定プランの提供、キャッシュレス決済の導入等、利用者の利便性向上に繋がる取り組みやニーズに応じた更なるシステム変更も検討していただきたい。
その他業務	A	駐車場案内表示に関し施設内駐車場が満車の時点で契約駐車場、臨時駐車場への誘導看板を設置しスムーズな誘導を実施いたしました。また、大型連休中、駐車場管理に関して施設内、契約及び臨時駐車場各所の誘導案内員を増員し的確な誘導をおこなった結果、利用者よりクレームは特になかった。	A	イベント時の駐車場利用等について、積極的に協力いただいている。 繁忙期の運営体制等については、臨機応変に対応するなど、トラブルが起きないように運営を行っている。
修繕業務	A	1階、2階ともにトイレの水漏れ、自動水栓の故障があり、早急に修理をおこなった。また、照明器具安定器、照明自体の不具合も発生し機能不能になった段階で取替を実施しております。	A	施設の維持修繕は、利用者の利便性・安全性・快適性など、施設評価に直接影響を及ぼすことを認識し、適切に対処していると評価できる。 施設の老朽化に伴い、修繕費が増加しているが、優先順位を適切に分析され、将来を見据えた修繕計画をお願いしたい。
備品管理業務	A	備品の取り扱い、管理に於いては、できる限り修理にて継続使用を心掛けた。	B	利用者の利便性・安全性・快適性を損なうことがないよう、適切な維持管理を行っている。 備品の更新については、必要性の検証や費用対効果などの観点から、将来を見据えた備品管理計画をお願いしたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	C	施設内における利用者の即した各種サイクリング関連商品、お土産地域色の濃い商品等の販売をおこなったが、レンタサイクルの格納庫が新設され、受付窓口がサンライズ系山のフロントから新格納庫になった為、利用者が減少となり大きく売上減となった。 今後は、レンタサイクル格納庫受付付近に売店の案内表示など作成し、サンライズ系山、風のレストランに行き来してもらう工夫をしていく。	C	施設の設置目的の範囲内において、利用者サービスの向上と収益化のため有効活用しており、手続きについても適切に処理されている。
自主事業	B	自主事業実績では、宿泊とレンタサイクルをセットにした「モンベルアウトドアスポーツ」のツアー実績が0件に終わり、売店売上においては1,182,481円、対前年比42.7%であった。要因としては、宿泊利用者の減少と中央レンタサイクルターミナルの格納庫が新設され、レンタサイクルの受付窓口がサンライズ系山のフロントから新格納庫になった為と思われる。早急な対策が必要。 「宿泊者限定のサイクリングツアー”おもひでサイクリング”」は継続して行い、他にも新たな自主事業を計画し利用者の収益確保に努める。	B	施設の立地条件と特性を生かした自主事業を提案されており、サイクリング振興にも寄与しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により実績が伴わなかったことはやむを得ない。 なお、中央レンタサイクルターミナルの格納庫新設による客動線の変化により、自主事業の実施手法等についても早急に検討されたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
地域団体との連携	A	今年度は関係諸団体と連携を図り、地域の活性化、施設周辺の環境美化、催事時における全面協力を努めました。具体的にはしまなみ海道周辺を守り育てる会と連携し、施設東側を中心とした法面の雑草の刈り取りを適時実施し施設周辺の美化に努めました。また、施設周辺道路、臨時駐車場の清掃作業を適時実施するとともに、今治地方観光協会の催事時におけるトラックの貸出し等協力いたしました。	B	地域団体等と積極的な連携及び新たな取り組みも検討しながら観光客の集客に繋がるよう、今後も努めていただきたい。
利用者アンケート	B	アンケート結果での改善要望項目のうち即対応可能な案件に関しては対応いたしました。施設ハード面、備品に関する要望につきましては今治市と協議の上対応いたしました。	B	利用者ニーズの反映について、可能な範囲で柔軟に対応していることは評価できる。今後も、利用者ニーズを満たしどう収益化していくかを検討いただき、リピーター獲得に努めていただきたい。
事故・苦情	A	前年の苦情、ご指摘いただいた案件などスタッフ全員で問題点分析を行った結果、クレームゼロで終了した。	A	事故・苦情への誠実な対応は利用者にとって安心感や信頼感に繋がり、リピーター獲得などの利用促進に繋がるので、継続していただきたい。
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認められた。</p>	

## 総合コメント(市)

指定管理者は、今治市サイクリングターミナ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、施設の老朽化に伴う頻繁な修繕業務が適正に実施され、利用者の安全性・利便性を考慮した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。

ただし、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいですが、施設利用者数など目標数値に達していない状況を踏まえ、アフターコロナに向け、レンタサイクルと合わせて利用者数が高水準を保てるよう、状況の分析や対応策の見直しも検討すること。

今後は、これまで培ってきた経験と各種データ等を生かし、当該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と業務の効率的な運営を期待する。