

令和2年度 今治市鈍川せせらぎ交流館指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市鈍川せせらぎ交流館
所在地	今治市玉川町鈍川甲218番地1
指定管理者	<p>名 称 株式会社 ありがとうサービス</p> <p>代表者 代表取締役 井本 雅之</p> <p>住 所 愛媛県今治市八町西3丁目6-30</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>電話番号 0898-36-1541</p> <p>Eメール 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>今治市鈍川せせらぎ交流館の管理運営に際しましては、従業員が当施設が公共施設であることを充分理解し、利用者の方々が「公平・公正」に利用いただけるよう周知し、健常者、弱者、子供、老人、性別、社会的身分等不当な差別的取り扱いがないように取り組みました。</p>	B	<p>業務の履行については、適正と認められる。今後とも、施設の設置目的に沿った管理運営と利用者全体への公平・公正なサービス水準の確保に努めていただきたい。</p>
利用状況	B	<p>4月24日から5月31日の間、コロナ感染防止のため休館した。また、12月末から1月初旬においては、ボイラーの不具合が頻発し臨時休館があった。その後、ボイラー補修、コロナ感染対策の徹底により客数は回復してきている。</p>	B	<p>コロナによる施設利用者への影響は大きく、コロナ以前と比較すると3割程度の利用者数の減少となっている。不具合のあった設備の修繕やコロナ対策により、利用者が安全・安心して利用できるよう、管理運営に尽力いただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	B	<p>来館者及び利用客が予想を下回り、売上が上がりずマイナスの結果に終わりました。経費を前年より削減し、指定管理施設業務継続費負担金の活用も行いましたが、利益のマイナス分をカバーすることはできませんでした。</p>	B	<p>コスト縮減等の工夫にも関わらず、利益に結び付けることができなかつたのは残念である。今後もさらなる努力により、収支の健全化に向けた取り組みを実施していただきたい。</p>
管理運営体制	B	<p>業務に支障が出ないようにシフト調整を実施致しました。また、食中毒防止施策及びコロナウイルス感染予防等を朝礼等で全従業員に周知し、予防対策に取り組みました。</p>	B	<p>障がい者雇用や、従業員の教育も行われており、業務は適正に実行されている。コロナ対策においては、時勢により対応が変わっていくことが予想される。柔軟に対応できるよう、今後も職員一丸となって管理運営をしていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>日常業務管理の未取り組みが出ないように、全従業員へ朝礼時に周知して参りました。お客様が来館される安全の担保を確保し、お客様にとっての憩いの空間を提供出来るよう最善を尽くしてまいりました。お客様の立場に立ったサービスの提供を心がけたいと思います。</p>	A	<p>施設及び機械の保守点検について、専門業者よりその管理方法を聞き取りしながら、積極的に取り組んでいる。今後も指定管理全般において適正な運営管理をお願いしたい。</p>
利用業務	B	<p>フリーペーパーによる広報、イベントの実施等により集客を図るとともに、めだか水族館の開設の準備を行っており、さらなる集客に向けた取り組みを行っている。また、コロナ対策を適切に実施し、利用者が安心して利用できるよう配慮ができた。</p>	B	<p>他施設との差別化を図るためのサービスは適切に行われているように思う。販売面での創意工夫、販売業者と連携した取組及び情報発信面の強化、若年層を取りこむためのインターネット上での発信など利用促進に繋げていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	A	お客様が倒れた時の対応の速さにより、大きな事故はなく、また店内での大きな事件もなく運営出来ております。	B	救護、衛生面における不測の事態が起こった際には、マニュアルに基づき市とも協議しながら、適正な対応がなされることが望まれる。
修繕業務	B	施設が老朽化してきていることより、細かい部分での修理が多い状況です。故障箇所は早急に直すようにしました。駐車場のライン等、利用者のサービスに直接影響する箇所など優先順位を高いものから対応致しました。	B	修繕箇所が複数でている現状においては、利用者への影響度などにより優先順位をつけながら、市、指定管理者間で担当すべき修繕業務を振り分けて協力し実施することが必要であり、利用面での支障をなくすように努めていただきたい。
備品管理業務	A	故障が発生したものは購入し、施設等管理業務を適切に実施するために購入し対応しました。	B	施設管理のために必要な機器を購入している。備品管理のために管理簿の整理や運転チェックなどして、適切な管理に努めていただきたい。
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	必要な手続き・申請を行い許可を取った上で使用しました。自動販売機の商品に売り切れがないように業者との連絡をとり実施。以前から営業しているマッサージ施術は、お客様にも好評であることから引き続き実施してもらい、集客に寄与してもらっています。	A	申請手続きは適正になされており、運営により収益も上がっている。今後も利用者へのサービス向上を図るためにも継続して取り組んでいただきたい。
自主事業	A	入浴客をアップのために いろいろな店内イベントを計画して実施している。また、めだか水族館を企画し集客の向上を目指している。	A	イベント参加者も多く見られ、集客につながっているものと思われる。来年度展示を予定している「めだか水族館」のように、創意工夫に富んだ企画についても、新たな利用客の獲得につながることを期待したい。
地域団体との 連携	A	温泉の活用方法の検討、他団体の取り扱う商品のPRなど、地域との良好な関係を持つため、できる限り協力して取り組みました。鈍川に活気が出ると集客にもつながるため、引き続き活性化させる為に動いていきたいと思えます。	A	他団体と連携することで地域の活性化に繋げる取り組みをしていることは評価できる。今後も継続して取り組んでいただきたい。

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	お客様からの声を真摯に受け止め、一つ一つ善処し 取り組むことで改善していきます。安全・安心で憩いの場を提供できる施設運営を継続して参りたいと思います。	B	アンケートにおける利用者からの評価は高いと思うが、回答数が少ないため、サービス水準の確保はもちろん、アンケート内容の見直しにより回答数を増やすための工夫も図っていただきたい。
事故・苦情	B	緊急時の対応は適切に行っており重大な事故等に至るものはありませんでした。引き続き対応できるよう日頃から心がけていきます。	B	日常での訓練実施により、災害発生時における迅速な対応ができるよう備えている。苦情に対しては従業員全体での認識共有で対応にあたっているため今後も継続して対応していただきたい。
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、適正に作成されていると認められる。指定管理者の経営状況についても本年度、トラブルに対応しながらの管理運営業務であったが、事業収支一覧や経営状況分析指標等から判断した限り、指定管理を安定して行う能力を有していると認められる。	

## 総合コメント(市)

指定管理者は、条例等及び業務仕様書に基づき、施設の特性を踏まえ、利用者の安全・安心を第一に考え、サービス水準向上を目指した管理運営に努めていることがうかがえる。コロナ対策により1か月の休館が必要となるなど、厳しい状況が続くなか、積極的に企画を展開している様子が見受けられる。近年利用者が減少傾向にある中で、利用料金以外の販売強化等による収益増加も評価できる。また、施設全体の老朽化が進んでいるため、より一層の設備点検及び修繕に努めて頂き、施設をより長く安全に利用できるよう尽力頂きたい。今後もさらなる創意工夫をもって利用者の拡大を図り、地域の他団体との連携も図り鈍川温泉の玄関口としての役割を継続して果たしていただきたい。