

令和2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	<p>B</p> <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9年が経過しましたが初めてコロナ感染防止対策によるGW中の休館及び定休日並びに時短営業を余儀なくされました。ただし、その他の営業日はスタッフのマスク確保、感染防止カーテン、換気対策、除菌対策等を行い当施設の設置目的、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2年度を無事に運営することができました。</p>	<p>B</p> <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	<p>B</p> <p>今年度の利用客数は、コロナ感染防止対策による休館及び定休日並びに時短営業等の影響により68%と大きく落ち込みました。但し、加工室においては利用団体が新たに3団体増え利用率が増えました。うどんコーナーは館内の利用客数に比例して減少しました。シャワー室の利用者もサイクリストの減少により大きく落ち込む結果となりました。そんな中ですが地域おこし協力隊の大橋健太郎さんが7月からキッチンカーにて「プエンテグランデ」をオープンされ、週末に御島を拠点としてキューバサンドイッチを販売されイベント収入が出来ました。</p>	<p>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により全国的な外出自粛が呼びかけられ、緊急事態宣言が発令された4～5月は時短営業や臨時休業を行ったため、観光客が大幅に減少した。加えて、うどんコーナーも休止した時期があり、大山祇神社の例大祭や抜穂祭もコロナ禍で中止となり、全体的な利用者数減に影響したと考えられ、指定管理者の努力不足による利用者減ではないと考えられる。</p> <p>今後、感染症が収束した際は、利用者増となるような積極的な取り組みに期待したい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	A	<p>指定管理9年目となった今年度はコロナ感染防止対策による緊急事態宣言が発令され、当しまなみの駅御島も対策として休館又は定休日の設置、並びに、時短営業等の対策を行いその影響により燦々たる結果となりましたが今期の決算は中小企業庁持続化給付金、今治市エール支援金、愛媛労働局緊急雇用安定助成金、今治市雇用調整助成金等の各助成金のお蔭で赤字を回避することが出来まして¥1,967,196の黒字となりました。来期もコロナによる影響がまだまだ続くと思われますので研修旅行の見直し等経費の削減に努めたいと考えます。並びに、交通誘導費・清掃・植栽費、維持修繕費等を次年度も役員各位の協力を要請するなど工夫して経費削減に努め、収益の改善に努めたいと考えます。</p>	A	<p>持続化給付金や雇用調整助成金などを活用し、雇用を維持しながら業務を継続できたことは評価できる。新型コロナウイルス感染症により加工品収入、非加工品収入ともに減少したが、予算の削減にも努めていただき、収支が黒字となった点については評価できる。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症の動向に注視いただき、業務の継続をお願いしたい。</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9年目を迎えましたが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い緊急事態宣言が発令されるなど、年度計画を大幅に変更・縮小せざるを得ない事態となりました。令和2年5月7日～6月30日までの間、毎週水曜日を閉館日とし、平日のみの開館時間を午前8:30～午後3:00までとし、更に令和2年4月25日～5月10日までの間を閉館日としました。今年度開催予定の各イベントも全て中止となってしまいました。</p>	B	<p>駅長を筆頭に限られた人員の中で、職員の適切な配置がなされている。令和2年度はとくに新型コロナウイルス感染症拡大防止のため時短営業や臨時休業を行い、感染者を出さなかった点は、評価できる。今後も引き続き、施設の管理運営のための情報共有に努めて頂きたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
<p style="text-align: center;">管理運営業 務</p>	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。今年は特にコロナ感染防止対策として店内外のレジ及びサービスカウンターとうどんコーナーにビニールカーテンシールドを設け、従業員にはマスクを支給し、店内入口には消毒液を配置して来駅者に感染防止対策の協力要請の標示をした。更に、店内にオゾン発生器100㎡2台を設け殺菌対策も行った。並びにレジ袋有料化に伴う混乱を避けるために連絡用ホワイトボード標示板を新たに設け、それに伴う万引き防止対策として監視カメラ4台を増設した。また、年度末には市によって御島のトイレも洋式化にリニューアルされましたので、各洋式便器に便座消毒液を配置し、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。トイレも観光庁の補助金事業「道の駅」インバウンド対応拠点化整備事業」を活用して市が洋式化を実施したが、各洋式便器に便座消毒液を配置するなど接触箇所の除菌を徹底したことは評価できる。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9年目を迎えましたが、コロナ感染拡大が収まらず、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計画でしたのに更に微減となりました。自主企画イベントの利用者数の増加は大三島地域おこし協力隊の大橋健太郎さんが7月からキッチンカーショップ「プエンテグランデ」をオープンされ、週末に御島を拠点としてキューバサンドイッチを販売され好評を得た結果で収入も¥0予想でしたのに思わぬ増収となりました。利用料収入と物品販売の増収ですが、コロナ禍による柑橘の宅配注文の増加によるものと思われます。加工室においては、新たに登録者数が増加して利用者及び利用日数が大きく増加した結果です。うどんコーナーは計画目標を最低数にしていたもので結果的に業績が上がった訳ではありません。シャワー室の利用者は数は予想どおりの最低数でした。今後は早くコロナの感染拡大が減少することとワクチンの接種率が上がることを望むだけです。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の観点から、積極的なPRは難しかったと思われるが、加工室の利用団体及び物品販売収入が前年より増加し、施設が活用された点については評価できる。また、キッチンカーとの連携など、相乗効果で収益の増加が見込めるものは今後も積極的に受け入れを行い、感染症の収束を見据えて、「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。</p>
その他業務	B	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大による防止対策として指定管理を受けて初めて休館・時短営業という非常事態を経験しました、そんな中にありましてしまなみの駅御島において事故も感染者も無く無事に管理運営が出来たことは二人いる防火管理者の日頃の安全対策の賜物と考えています。万が一の事故発生時の対応についても常日頃から職員教育を行って参りましたので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、令和2年3月に新たに四国クリエイト協会より御島へ防災倉庫の贈呈がありしまなみの駅御島の地域防災への役割が増すものと考えます。更に各役員も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整っております。</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も整備されており、寄贈を受けた防災倉庫も役員2名ずつ毎月交代で管理が徹底されている。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>今年度はコロナ感染防止対策として、ビニールカーテンシールドの設置を行いました。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。今年度の大きな修繕工事としては、御島便所のリニューアル修理を今治市にて対応して頂きウォシュレット便座も増えました。また、館内の蛍光灯電球が切れて交換修理しましたが、天井水銀灯照明のLED化を市が随時取り換えて頂き随分と店内が明るくなりましたが、他のダウンライト蛍光灯及び白熱灯照明のLEDへの交換を希望します。特にツイン蛍光灯電球は値段も高く寿命も短いのでかなりの負担となっています。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、コロナ感染拡大により当しまなみの駅御島においても除菌剤、マスク等を購入しました。特に除菌装置としてオゾン発生器100㎡x2台の購入が一番大きな投資です。レジ袋有料化に伴い万引き防止対策として監視カメラ4台を村上井盛堂さんの寄付により増設し、無料Wifiルーターを故障により交換しました。また、P&G及び全国道の駅連絡協議会さんよりベビーベッドの寄付を受けたことは大変嬉しいことです。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。特に今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のための各種備品の整備により、感染者を出さなかったことは評価できる。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。ただし、コロナ感染拡大による休館と時短営業並びに観光客の減少によりしまなみの駅御島そのものの利用者数が減少しまして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極端に控えめの計画としていましたが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	B	<p>例年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て多くの協賛イベントを実施していましたが、今年度は新型コロナ感染拡大対策により全てのイベントが中止となり活動することが出来ませんでした。また、今年度も道の駅連絡協議会・愛媛県・JAF共催の各クーポンに参加しましたが、休館並びに時短営業等コロナ感染対策の影響によりその収益向上に結びつきませんでした。外国人観光客は昨年までは段々と増加傾向が見られましたが、今年度はコロナによる影響が顕著で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、例年恒例の年末・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、令和2年度福利厚生倶楽部サービスクーポン、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、しまなみエリア・はまかぜエリアグルメぐりんレシートラリーの景品が参加者から非常に喜ばれております。今年度において唯一喜ばしいことはしまなみの駅御島加工室の団体に新たに「にこぼん」「キトコト」「R u k a (ルッカ)」さんの3団体が登録され、大三島地域おこし協力隊の大橋健太郎さんがキッチンカーショップ「プエンテグランデ」をオープンされてイベント収入ができたことです。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点で、予定していたイベントの実施が出来なかったのは残念である。一方で、加工室利用団体の登録者増や、キッチンカーとの連携により利用者増を目指したことは評価できる。</p> <p>コロナ禍において各種イベントの実施の見通しが困難なことから、規模を縮小するなど、臨機応変な対応を今後もお願いしたい。</p>
地域団体との連携	B	<p>今年度はコロナ感染拡大防止により全てのイベントが中止となりまして残念な結果です。そんな中にありまして大三島地域おこし協力隊の大橋健太郎さんがキッチンカーショップ「プエンテグランデ」をオープンされ、週末に御島を拠点としてキューバサンドイッチを販売され好評を得ています。来年度は少しでもイベントが開催されるように願うばかりです。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で、観光客数が大幅に減少している中、地域の連携体制を維持し、地元農産物の販売促進に繋げていくことは、非常に重要な試みである。コロナ禍においても柑橘の宅配注文は増加するなど、需要の変化を敏感に察知し、今後も、出荷者や地域団体との連携を今まで以上に密にし、地域の活性化を目指していただきたい。</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、新型コロナの影響で業績が良くありませんでした。秋にGo To トラベルの開始を受け少し回復しましたが、コロナの感染再拡大の影響で業績の低迷が続いています。今まで利用者様から改善要望が多かった、トイレの改修工事も終わり、お客様に気持ち良くご利用いただけるようになります。柑橘のシーズンになり今年も種類や価格で、全体的には、利用者様に良い評価を頂けるようになってきているようです。これからも更に良い評価をしていただけるよう努力いたします。</p>	B	<p>アンケートの実施等、適切に取り組まれている。トイレの洋式化等要望への対応によって、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ただきたい。</p>
事故・苦情	B	<p>令和2年度はコロナ感染拡大により休館・時短営業するなど感染防止対策をするなど非常に大変な年となりましたが幸いに事故も感染者も無く無事に運営することが出来ました。予定していた全てのイベントが中止となりましたが、HPにて広報することにより目立った苦情や混乱はありませんでした。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が今後も感染防止対策を怠らずに運営していこうと思います。</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9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ただきたい。</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。 ○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。

平成30年7月豪雨及び令和2年以降のコロナ禍の影響を受け、「道の駅」の利用者数・収益の不調が続いているが、今年度は加工室の利用団体及び物品販売収入が前年より増加し、持続化給付金や雇用調整助成金などを活用して、雇用を維持しながら収支を黒字とし業務を継続できたことは評価できる。ただ、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて全てのイベントが中止となったり、外国人観光客を含めた利用者の減少に至るなど、未曾有の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。

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。

コロナ禍においてもキッチンカーとの連携や加工室利用者の増加など、施設の活用に努めた点が評価できる。今後は、利用施設の動線の改善を図るとともに、観光客が戻ってくることを想定して、島内だけでなく他の道の駅との積極的な連携も視野に入れるなど、更なる利用者増加の取組み等に注力していただきたい。