

令和2年度今治市玉川龍岡活性化センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市玉川龍岡活性化センター
所在地	今治市玉川町龍岡下乙18番地1
指定管理者	<p>名称 (株)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 今治市八町西3丁目6番30号</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>農水港湾部農林振興課（玉川支所住民サービス課）</p> <p>TEL：0898-36-1542（0898-55-2211 代）</p> <p>E-mail：nourin@imabari-city.jp（tamagawa4@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	A	従業員の退職などあり経営経験のない従業員が半数になるなか、充分理解できない部分もあるが、できるだけ基本方針に沿った運営に心掛けている。	A	業務の履行は適切です。今後も利用者に対して、施設の設置目的や運営方針について積極的な周知を図るとともに、利用者数の増加に努めてください。
利用状況	A	桜まつりでは桜の開花時期にコロナの関係で自粛したため売上、客数ともにダウン。新米祭りでは午後から大雨の中実施した。	A	コロナウイルスの影響もあり、前年度と比較して利用者数が減少しているが、決算額は増加しており、利用状況の分析も適切に行われています。今後も利用者のニーズに対応した質の高いサービスの提供に努めてください。
事業収支	A	収支計画に沿った運営に努めた。	A	適切に運営されています。今後も経営状況について分析し、適切な収支計画の立案・実施ができるよう努めてください。
管理運営体制	A	<p>(組織体制)</p> <p>職員6名のローテーションによる効率的な勤務体制で業務を実施するとともに、接客マナーやサービスの向上に配慮しながら運営することができた。</p> <p>(視察研修)</p> <p>今年度はコロナウイルス感染防止対策のため、中止した。</p>	A	適切な人員配置で運営されています。職員研修の実施に当たっては、コロナウイルス感染症対策を含めて、課題整理を適切に行い、さらなる有効な研修を実施し、その効果の検証も行ってください。
管理運営業務	B	管理業務については、業務仕様書に基づき適切に業務を遂行できた。	B	業務仕様書に基づき、適切に管理されています。組織内で実施可能な業務については、職員で対応することにより経費削減に努めており、基準以上の業務を実施している点についても評価できます。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用業務	A	イベント自体は自粛及び中止のなか、特産品利用者数、売上共に計画を上回った。	A	コロナウイルス感染防止のため、例年実施しているイベント等の自粛及び中止により、活動が制限される中、売上が前年度実績を超えていることは評価できません。今後も状況をしっかり見極めながら、適切な利用促進業務に取り組んでください。
その他業務	A	その他業務については、業務仕様書に基づき、概ね一定の水準を満たしている。	A	概ね適正に実施できています。事故・災害対応については、研修等の実施により緊急時の体制に万全を期してください。
修繕業務	B	施設の老朽化や備品の耐用年数経過等に伴う修理が発生したが、適切に対処した。	B	適正に修繕対応を実施できています。日常点検業務を確実に実施し、修繕費用の増大抑制に努めてください。
備品管理業務	A	生産者の商品を守るため、防犯カメラを2台設置した。設置後、いたずら等の被害はなくなった。	A	利用者ニーズや状況に応じて、適切に管理されています。今後も費用対効果等を考慮し、計画的な執行に努めてください。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	コロナウイルス拡散防止のため自粛しながらの運営を心掛けた。	A	許可の手続き、収益の管理ともに適切に実施されています。
自主事業	B	桜祭り期間中にコロナの影響で花見中止、また新米祭りも試食禁止でのなかさらに大雨のため大きく計画を下回った。	B	コロナウイルスの影響もあり、例年どおりのイベント等開催ができない中、感染対策を適切に行いながら自主事業を実施できています。今後も感染症対策をしっかりと行いながら、新規利用客やリピーターの確保に繋がるような新たな取組みを積極的に検討してください。
地域団体との連携	A	コロナ禍でイベントは中止になったものの日々の運営に協力して頂いており、今後も連携を密に図り、活性化に向け努力したい。	A	地域団体と各種事業で連携した取り組みがなされ、良好な地域づくりが行われています。今後も積極的に連携し、協力して地域の活性化に努めてください。
利用者アンケート	C	例年2つの自主イベントでアンケートを実施しているが、今年度はコロナウイルス感染拡大防止のため未実施。毎年実施し利用者ニーズに沿ったサービスの向上、品質の向上に努めたい。	C	コロナウイルス感染防止を考慮した新たなアンケート実施方法等を検討するなど、利用者ニーズを反映できるようサービスの向上に努めてください。
事故・苦情	A	事故、故障についてはその都度最良と思われる解決を心がけている。販売品の苦情については、誠意をもって対応しているが、出来る限り苦情の無い様職員の指導を行う。	A	苦情等に対しては、適切な対応が評価できます。より一層利用者の信頼感を得られるよう、対応策の公表も含めて、積極的な取組みに努めてください。
指定管理者の経営状態			決算書類を確認した結果、指定管理者として適切な管理運営が実施できると認められました。	
総 合 コ メ ン ト (市)				
<p>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、指定管理業務は概ね適正に実施されていると認められます。</p> <p>今後、施設の利用者数をさらに増やせるよう、コロナウイルス感染対策をしっかりと実施しながら、集客をアップさせるような新たな取組みを検討し、新規利用客やリピーターの確保に努めてください。</p> <p>また、利用者ニーズに応えられる物品販売業務を実施することが利用増進に繋がると考えますので、地域の活力や魅力を高めている意欲的な地元団体や生産者等と連携を図り、農産物や特産品等の集荷の拡大に努めてください。</p> <p>施設や備品の耐用年数経過に伴う修繕業務が多くなっていますが、適切に対処できています。施設の維持管理の不備による事故等を防止するためにも、日常点検を重点的に行い、維持管理体制の強化に努めてください。</p>				