

令和元年度下半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市道の駅柳津交流センター	所管課	ぎふ魅力づくり推進部 観光コンベンション課
所在地	岐阜市柳津町仙右城7696番地1		
指定管理者名	有限会社アミカル柳津 代表取締役 廣瀬 進		
指定期間	平成29年4月1日 ~ 令和4年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input checked="" type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	10,912,111円		
施設の設置目的	一般道路の利用者等に対し良好な休憩の場を提供するとともに、地場産品の販売等を通じて商業を始めとする産業の活性化を図り、市民と来訪者との交流を促進する		
施設概要	敷地面積:11,390㎡ 物販館、情報館、屋上広場、展望施設、駅舎前広場、トイレ駅舎通路、便所棟、駐車場		

●利用状況

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人) ※物販館レジ通過者数		32,306	31,530	33,857	31,538	35,361
各室稼働状況(日)	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(パーゴラ)	152	156	153	157	153
	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(駅舎前広場)	15	13	16	10	20

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①供用日・供用時間及び使用許可基準の遵守 ②適切な人員配置及び人材研修の実施 ③広報の方策 ④利用者からの意見を聞くためのアンケートボックスの設置 ⑤苦情への対応	①遵守されており、適切な管理運営が行われている。 ②概ね適正な人員配置となっている。 ③ホームページやフェイスブック等の既存の媒体だけでなく、導入した電子決済のサイトにも情報を掲載するなどの工夫がみられる。 ④アンケートボックスを設置し、積極的に利用者からの意見聴取に取り組んでいる。 ⑤利用者からの要望・苦情には、適切に対応している。
施設管理	①施設及び設備などの管理 ②施設内の清掃業務 ③施設及び設備の保守点検業務	①巡視点検を随時行い、適切な管理が行われている。 ②日常清掃や定期清掃が実施されており、問題が発生した場合は、適切に対応している。 ③適切な保守点検業務等が行われている。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	日常業務の中で施設の状況を把握し、適切な修繕・整備が実施されている。 ・高木剪定の実施 ・男子洗面修理 ・多目的便所扉修理
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①岐阜市個人情報保護条例及び同施行規則に基づき、適正に対応している。 ②非常時の対応策が講じられている。 ③関係法令を遵守した運営が行われている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	ご意見箱及びアンケート用紙を設置し、意見・要望について記入協力をいただくと同時に、駅長及び管理者による直接の聞き取りも行っている。
利用者アンケートの実施結果	<p><ソフト面> アンケート集計実績8件 [大変良い]1件 [概ね良い]2件 [あまり良くない]3件 [大変悪い]1件</p> <p><ハード面> アンケート集計実績4件 [大変良い]1件 [概ね良い]2件 「普通」1件</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	透明のレジ袋を白色にしてほしい。顧客サービスの一環として、7月1日から実施されるレジ袋有料化制度への対応するため、バイオマスのレジ袋を使用し、有料化の対象外としている。しかしバイオマスの白色はまだないため、有料化対象の白色レジ袋との併用を行った。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・条例等に基づいた管理運営が適正に行われているか。また、そのためのモニタリングは実施されているか。	A	A	A
		個人情報の保護等	・個人情報の保護についての管理対策は適切に実施されているか。	A	A	A
		広報の方策	・平等利用のための適切な広報活動ができていないか。	A	A	A
		情報公開	・市の情報公開制度に基づき適切に実施されているか。また、理解しているか。	A	A	A
		区分評価				
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されること	事業計画の履行状況	・実施計画どおりに事業が実施されたか。また、計画どおりの成果があったか。	A	A	A
		既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及びサービスの質を確保するための体制	・利用者ニーズ等を把握するために、アンケート調査等を実施しているか。また、寄せられた意見に対しては、適切に対応しているか。運営に反映しているか。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	A	A
		区分評価				
効率性	管理経費の削減が図られるものであること	管理経費削減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の削減が図られているか。	A	A	A
		予算執行の適正	・適正に執行しているか。また、不要な予算の執行をしていないか。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・過不足なく適正な人数を配置し、無理のないスタッフ体制となっているか。	A	A	A
		区分評価				

安定性 安全性	管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・各分野での専門知識、経歴や資格を有するスタッフを配置しているか。	A	A	A
		職員の管理・人材育成の方策	・職員の管理は適切に行われているか。また、人材の育成体制は整備され、適切に実施されているか。	A	A	A
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。また、防犯に対する対策は適切か。	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性。単体の場合、その組織体制の安定性	・コンソーシアムの構成団体本体の経営基盤は安定しており、リスクに対応する十分な体制が整備されているとともに十分な対応がとられているか。また、コンソーシアム内の連携が取られているか。	A	A	A
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	A	A	A
		区分評価				
貢献性	岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献しているか	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・業務の再委託先は、原則、地元業者の中から採用しているか。	S	S	S
		その他地元への貢献に関すること	・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか。	S	S	S
		区分評価				

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組みに対する評価	<p>例年より周年事業をはじめ年間を通じた地域イベントとのコラボレーションを図ってきたが、今期については新型コロナウイルス感染症の影響によるイベントの自粛により、売上及び集客についても減少となった。買い物客数の対前年比は95.4%で微減であり、売上げについても96.1%と同様の状況である。昨年は桜の見頃が4月であったが、今年度については3月になったことで3月の売上の減少幅が少なかった。</p> <p>高木維持管理として、敷地内の8本(けやき7本、柳1本)の大木の剪定を1月に実施した。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>施設管理については老朽化の課題に対し、3月に自動ドア3ヶ所のメンテナンスを岐阜市と指定管理者が連携し実施した。</p> <p>また、日差し避けを購入するなど、利用者のニーズに対し迅速に対応した。</p>
今後の取組み	<p>県の非常事態宣言による施設の休館が実施されており、今後も集客の減少が見込まれる。恒例の花火大会とのコラボレーションについても、その開催については不透明である。施設が通常利用可能となった場合は、新型コロナウイルス感染症対策に万全を期し運営を実施する。</p>

●所管課の意見

<p>地元市民の憩いの場として活用されているほか、広告宣伝など積極的な情報発信により新規利用者が増えるよう努めている。新型コロナウイルスの影響により、毎年大きな賑わいをみせる周年祭が中止になるなどしたが、客数、売り上げともに微減にとどめている点については評価できる。</p> <p>委託料や備品購入費の予算超過については、他費目の経費を抑えることで全体経費は概ね予算通りとなった。</p> <p>現在物販館、情報館は新型コロナウイルスの影響により休館しているが、再開の際には指定管理者と市が連携し対策を実施していく。</p> <p>また、施設老朽化による設備改修が大きな課題として挙げられるが、指定管理者と市で情報を共有し、計画的かつ効率的な改修を検討していきたい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・施設の立地や設備内容を考慮すると、現状維持に向けた取組みが適切であると考えられ、概ね必要な水準の対応は行われている。</p> <p>・今後は、利用者の不満をできるだけ減らすとともに、中長期的な視点で利用者の減少傾向に歯止めをかける方策を検討されたい。</p>
