

令和2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	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)	11,012,222円(当初) 12,747,222円(補填後) 12,016,568円(精算後)		
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、地場製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

		R2下半期	R2 上半期	R1下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人) ※物販館レジ通過者数		30,222	21,701	32,306	31,530	33,857
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	118	152	156	153
	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(駅舎前広場)	14	15	15	13	16

●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遵守しており、適切な管理・運営を行っている。 ②利用者へのサービス提供に支障のない、適切な人員配置となっている。適時研修を実施し、適正な業務遂行に努めている。 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しており工夫が見られる。 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。 ・殺虫灯修繕 ・多目的便所タンク修繕 ・男子便所つまり修繕
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およ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5件、概ね良い1件、普通4件、岐阜市内2件、春日井市1件、稲沢市1件、大阪府1件、不明1件</p> <p><ハード面>アンケート集計実績3件、普通3件 岐阜市内1件、不明2件</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p><ソフト面>食事をする場所に虫が飛んでいたため、衛生的によくない。 対応方法: 新型コロナウイルス感染症対策のため館内の入口と窓を開けていることを掲示物にて周知し、理解を求める。</p> <p><ハード面>一方通行でしか駐車場へ入退場できないのが不便に感じます。両方向とも東エリアの駐車場へ入退場できるように整備してほしい。 対応方法: 交通安全の為に中央分離帯が設けられているので、東西エリアの移動については、歩行での移動の理解を求める。</p>

●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るか。	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					A
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					A
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					A

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	新型コロナウイルス感染症対策のため、従前からの対応に加え、2回目の緊急事態宣言発出の前に、情報館に設置してあるテーブルに飛沫拡散防止のためのアクリル板を設置し感染防止を徹底した。これまでににおいて来館者及び職員の中から感染者を出していない。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	利用者の減少傾向に歯止めをかける方策については、GoToトラベルキャンペーン事業等に登録参加することで利用者の増加を図った。下半期のレジ通過人数については、30, 222人、対前年比93. 5%であった。 2回目となる岐阜県の非常事態宣言および国の緊急事態宣言期間中の1月12日から2月28日のレジ通過人数は8, 052人であり、対前年比92. 9%の609人の利用者の減少にとどめた。 下半期の利用者アンケートでは、「大変悪い」や「あまり良くない」という評価は見られなかった。
今後の取組み	今後も新型コロナウイルス感染症対策に万全を期すと共に、行政当局と連携をとりながら集客を図っていききたい。また、GoToトラベルキャンペーンが再開されたら、これを活用し、利用者の増加を図りたい。

●所管課の意見

<p>コロナ禍の中で、大きな賑わいを見せる周年祭や地域の大型店主催のウォーキングラリーなどのイベントが軒並み中止になるなか、例年に近い数字までレジ通過者が回復してきていることは評価できる。密を避けるため早期開館(15分前)の継続や換気の徹底に加え、情報館に設置してあるテーブルに飛沫拡散防止用のアクリル板を設置するなど、新型コロナウイルスの感染防止対策を徹底しており、これまで施設利用者や職員から感染者は発生していない。</p> <p>また、樹木の枝払いや除草作業を安易に業者に外注するのではなく、職員で対応するなど、管理経費縮減の方策も見られる。</p> <p>今後は、地域の高齢者の憩いの場として、さらに下半期に多かった緑道公園のウォーキングの休憩施設として、利用者が増加するような方策を期待するとともに、アンケート結果でよい評価が得られるよう努められたい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>コロナ禍において、例年に近い数字までレジ通過者が回復してきていることは評価できる。</p> <p>今後も引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を図りながら、利用者数の増加に努められたい。</p>
--