

令和2年度上半期 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		
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上半期	R1下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人) ※物販館レジ通過者数		21,701	32,306	31,530	33,857	31,538
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)	118	152	156	153	157
	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(駅舎前広場)	15	15	13	16	10

●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利用者サービスに支障のない適切な人員配置となっている。適宜研修を実施し、適切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、地域共通クーポン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、適切な管理を行っている。 ②日常清掃や定期清掃を適切に実施しており、問題が発生した場合は、適宜対応している。 ③適切な保守点検業務等を行っている。
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・整備を行っている。
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を行っている。

●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4件、概ね良い1件、普通1件、大変悪い2件 岐阜市内2件、岐阜県内1件、不明1件</p> <p><ハード面> アンケート集計実績2件、概ね良い1件、あまり良くない1件 岐阜市内1件、岐阜県内1件</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p><ソフト面> 開店前に情報館の飲食コーナーを利用している人がいる。 対処方法:情報館の利用は原則午前9時からだが、新型コロナウイルス感染症対策として、飲食テーブル混雑回避のため、午前9時前入館(10分前)を可能としていることに理解を求める。</p> <p><ハード面> 西エリア駐車場から東エリアへの移動について、矢印看板が剥げており分かりづらい。 対処方法:矢印看板を再塗装し、分かりやすく表記する。</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	管理経費の縮減が図られるものであること	管理経費縮減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の縮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 ※単体の場合組織の安定性	・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。単体の場合組織として安定しているか。	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>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、4月7日～5月21日については休館としたが、再開後は万全の新型コロナウイルス感染症感染防止対策を講じ、当施設では来場者及び職員の中から感染者を出すことがなかった。</p> <p>また7月からレジ袋が有料化されることに伴い、利用者の利便性向上のために、温暖化対策に寄与する地球にやさしい素材であるバイオマス製の無料レジ袋の取り扱いをはじめた。</p> <p>施設の維持管理については、昨年度に引き続き高木維持管理として敷地内の桜3本の剪定を実施し、利用者が過ごしやすい環境の整備に努めた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>利用者の減少傾向に歯止めをかける方策については、上半期は新型コロナウイルス感染症対策に注力する必要があり、具体的な取組みには至らなかった。上半期のレジ通過人数については、21,701人、対前年比68.8%であったが、新型コロナウイルス感染症対策に万全を期し、利用者に対応したため、事業再開後(6月～9月)については、レジ通過人数18,265人、対前年比96.4%まで回復することができた。</p>
今後の取組み	<p>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、市と連携をしながら周年記念事業等で集客を図っていききたい。また、10月1日開始のGotoトラベルキャンペーンの地域共通クーポン取り扱い店舗に登録参加することで利用者の増加を図りたい。</p>

●所管課の意見

<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴い、4月7日より5月21日まで休館を行った。再開後も様々な新型コロナウイルス感染症対策を実施し、営業を行っている。その中で、地域の高齢者の憩いの場として、また、ウォーキングの休憩施設として、例年に近い数字まで利用者が戻ってきていることは評価できる。また、GoToトラベルキャンペーンの地域共通クーポンを取り扱う登録店舗に参加するなど、売り上げ増を図る施策も実施している。</p> <p>今後は周年祭を行う予定であり、県や市の感染症対策マニュアルに従って、十分に注意しながら実施するとともに、利用者の増加に向けて取組みを推進してもらいたい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い休館を余儀なくされたが、利用再開後、利用者数を回復させたことは評価できる。利用者アンケートにおいては、できる限り指摘されないよう留意されたい。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症に十分注意しながら、各種イベント等を通じ、利用者数の増加に努められたい。</p>
