

令和4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	株式会社チューキョーP&G		
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9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)	11,906,000円(当初) 12,430,000円(補填後)		
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

	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期	
利用者数(単位:人) ※物販館レジ通過者数	28,011	26,070	17,642	15,270	30,222	
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)	160	157	102	97	152
	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(駅舎前広場)	18	19	14	14	14

●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。 ③SNS(インスタグラム、フェイスブック、ツイッター)を活用し、ほぼ毎日情報発信している。 ④アンケートボックスの設置に加え、プレゼント付のネットアンケートを実施するなど、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。
自主事業	①施設の集客や収益の増加に向けた取り組みの実施 ②地域の住民や事業者が施設で行うイベントなどの企画	①自主事業等を企画 立ち寄りたくなる事業を企画し、滞在時間の延長による収益増加に向けた取組を実施した。 ・やないづマルシェ(10/22、11/23、12/17、3/25) ・やないづ桜祭り(3/25～4/9) ②自主事業等を企画 ・羽島北高校、聖徳学園高校の吹奏楽部による演奏 ・岐阜総合学園の書道パフォーマンス
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・整備が実施されている。 ・東エリア 女子トイレ つまり修繕(1回)
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緊急時マニュアルを作成し、従業員間で共有されている。 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ほか、利用者に対し駅長及び管理者が直接の聞き取りを行うこともある。
利用者アンケートの実施結果	<p><ソフト面>紙アンケート集計実績8件 岐阜市内2件、岐阜県内2件、愛知県1件、県外2件、未回答1件 オンラインアンケート実績19件(下:10~12月 3か月) 岐阜市内 7件 岐阜県内 1件 県外 11件 20代以下 4件、30代 3件、40代 6件、50代 3件、60代以上 3件</p> <p><ハード面>アンケート集計実績0件</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・欲しいものがあまり無かった。箱菓子・地酒がたくさんあると良い。 (対応): 岐阜県にちなんだ箱菓子を逐次導入。岐阜県内の酒造会社さんが醸造されたお酒の販売もスタート。 ・ツバメわらび食べてみたい (対応): 限定販売のため、予約にて受け付けていることを案内</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。	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	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	S	S	S
		指定事業・自主事業(・共催事業)の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。成果があったか。指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かすことができたか。	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。	S	S	S
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。	C	C	C
		スタッフ配置の妥当性	・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				
		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。	S	S	S
		スタッフの管理、監督体制・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

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	緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。	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	・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。			
		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						A
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 献できるもの であること	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。	A	A	A
		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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者増の方策としてSNSに注力しております。Instagramを軸とし、ツイッター・フェイスブックと連携をしております。頻度としては1日1回更新を目指して取り組んでおります。 ・安全かつ安定して店舗運営を行うため、大丸百貨店にて10年間勤務経験のある人材を物販館の店長として配置。人材の育成はもちろん店舗の空間プロデュースも行っております。 ・道の駅が休憩の場所だけではなく、地域を愛し地域に愛される施設になるよう取り組んで参りました。実例としては下記地元の学校と連携を図り、地域振興の軸となる場になるよう尽力しました。 ◆高校:吹奏楽部演奏会3回(羽島北高校2回、岐阜聖徳学園1回)、書道パフォーマンス1回(岐阜総合学園1回)、ユニセフ募金1回(岐阜聖徳学園1回) ・ぎふ信長まつり直前に開催された「岐阜市長と一緒にごみ拾いをしませんか?」に対し、10月30日に岐阜駅前のごみ拾いに参加。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p>前回意見 「積極的にイベントを企画し、地元の高校や大学に発表の場を提供した点は評価できる。引き続き、各種イベントの実施等を通じ、利用者数の増加に努められたい。」</p> <p><利用者数増加の方策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSによる発信に努めたほか、地元の学校と連携したイベントを企画 ・月曜休業の廃止、営業時間の変更を提案し、10月から試行的に運用した。(R5.4月以降、規則改正し運用) <p>変更前:9:00~19:00 → 変更後:日~金 8:30~17:00、土 8:00~17:00</p>
今後の取組み	<p>老若男女問わず地域住民に寄り添った施設になるよう、広場を出店・パフォーマンスの場として積極的に利用していきます。また、観光客にとって岐阜の玄関口となるよう、Instagramのみならず、公式LINEも活用して情報発信を行い、岐阜市の野菜や土産物などの特産品をご提供し、皆様に愛される施設作りをしていきます。</p>

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営は、適切に実施されている。 ・月曜休業日の廃止等の運営に関する変更を提案し実施した点や、SNSによる情報発信を随時実施し、地元の学校との連携を図った点を評価する。 ・支出面においては、管理費を大幅に抑えることができたが、人件費が大幅に超過することになり、全体の結果として、支出予算額を超過する結果となった。今後の施設の安定的な運営をするうえでも、人件費の見直しを強く要望する。
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・予算と決算に乖離があるため、適正な予算設定を図られたい。 ・物販館について、商品を増やすなど、利用者数増加の取組みに努められたい。
