

# 令和5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	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		
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

		R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
利用者数(単位:人) ※物販館レジ通過者数		26,359	28,011	26,070	17,642	15,270
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)	183	160	157	102	97
	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(駅舎前広場)	42	18	19	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、X)を活用し、毎週情報発信している。また、HPに月間カレンダーを掲載し、イベント情報の発信に力を入れている。 ④アンケートボックスの設置に加え、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参画	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。 ・やないづ桜祭り ・七夕飾りを飾ろう企画  ②自主事業等を企画 ・羽島北高校(吹奏楽部1回) ・岐阜総合学園(書道パフォーマンス1回) ・岐阜聖徳学園大学(よさこいパフォーマンス1回)
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。 実績:ウォッシュレット交換、非常灯交換、AEDバッテリー交換等
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。また、施設利用申込書について過年度分も含め電子化を行った。 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・またオンライン対応(二次元コード)とし、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った。
利用者アンケートの実施結果	<p>&lt;アンケート用紙&gt; アンケート集計実績 6件 岐阜市内0件、岐阜県内4件、愛知県2件</p> <p>&lt;オンライン&gt; 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>・ソフトクリームが美味しく、ゆっくり休憩できた。 (対応)：季節により味の変更を実施。岐阜県商品である「明方フランク」「五平餅」といった飲食商品を増やすことで店内飲食の機会を増加しました。</p> <p>・スタンプブックの見本などがあり、分かりやすかった。 (対応)：道の駅を巡られる方にも利用していただけるように、スタンプブックの見本を掲示しているが、当駅のページが分かるように、ページを開いての掲示方法にしました。</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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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			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	・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
		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。	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	・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	管理を安定して行う物的能力、	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
		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

安全性	人的能力を有していること	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			A	

### ●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"> <li>・利用者増の方策としてSNSに注力し、Instagramを軸とし、X・フェイスブックと連携をしております。頻度としては週1回更新は必ず実施しております。また、ホームページに月間カレンダーを掲載・イベント情報を掲載するなど、幅広い方に閲覧していただけるよう展開しております。</li> <li>・道の駅が休憩の場所だけでなく、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。事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。</li> <li>◆高校:吹奏楽部演奏会1回(羽島北高校1回)、書道パフォーマンス1回(岐阜総合学園1回)</li> <li>◆大学:よさこいパフォーマンス発表会1回(岐阜聖徳学園大学1回)</li> <li>・境川ふれあい夏祭り(花火大会)に協賛。地域住民の方に安心して利用していただけるように営業時間を21時まで延ばし、翌日は、花火大会の清掃活動に参加。</li> <li>・駅舎前広場を利用していただけのように、Instagramを基本とし募集を実施。オンラインにも対応することで、受け入れ態勢を拡充した。※Instagramからの応募件数 10件</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>&lt;前回意見&gt;</p> <p>委員会: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。</p> <p>所管課: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。</p> <p>&lt;方策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回の意見を踏まえ予算の見直しを実施し、適正な予算設定にしました。人件費については、指定管理業務に従事する者を明確化し、適正な人員配置に変更しました。</li> <li>・商品ラインナップにおいては、新規業者(8社)を追加するなど、店内商品を随時、見直しました。</li> </ul> <p>新規業者例:お土産卸業者・野菜青果場・お酒販売業者など</p>
今後の取組み	<p>新型コロナウイルス感染症の規制が解除となり、遠方からの利用者も増えてきているため、Instagram・公式LINEでのPRを継続しつつ、観光バスの誘致など、他県からの利用促進を行っていきます。商品ラインナップはお土産品を中心に東海地区商品なども増やすことで、利用者ニーズに応えます。岐阜の季節商品(農産物・特産品)などを継続提供し、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"> <li>・施設の運営管理は、適切に実施されている。</li> <li>・配置する人員の見直しにより人件費の縮減を図るなど、支出の抑制を図った点は評価できる。</li> <li>・SNSによる情報発信を随時実施していること、地元の学校との連携により地元貢献を図った点は評価できる。</li> <li>・利用者数が、コロナ禍前の水準に達していないため、利用者の増加に努められたい。</li> </ul>
--

### ●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は、指定管理料と各利用料金で構成されているため、施設管理者と物販館の運営が一体型となるのが望ましいと考える。今後の施設の在り方について、より良い施設となるよう検討していただきたい。</li> <li>・引き続き、物品販売などを通じて、多くの地元地域の方々が参画されることを期待したい。</li> </ul>
--