

令和5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) 12,143,000円(補填後) 11,906,000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:11,390m ² 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下半期	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期
利用者数(単位:人) ※物販館レジ通過者数		26,719	26,359	28,011	26,070	17,642
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)	179	183	160	157	102
	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(駅舎前広場)	31	42	18	19	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。適宜研修を実施し、適正な業務遂行に努めている。 ③SNS(インスタグラム、Facebook、X)を活用し積極的に情報発信している。 ④アンケートボックスを設置し、利用者からの意見聴取に取り組んでいる。DXを行い、スマホでも回答出来るようにした。 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・実施 リピーターの増加や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(10/21、11/25、12/17、1/27、2/4、3/17) ・やないづ桜祭り(3/23～4/7) ②自主事業等を企画・実施 地元の学校との連携したイベントを実施した。 ・岐阜市立岐阜商業高校による即売会(12/9、1/27) ・岐阜聖徳学園高校による吹奏楽部の演奏会(3/30) ・岐阜聖徳学園大学によるよさこいパフォーマンス(3/26)
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巡視点検を隨時行い、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・整備が迅速に行われている。 ・街路灯の安定器・電球の交換

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緊急時の災害対策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	利用者に意見・要望を記入いただきましたため、ご意見箱の設置や、二次元コード読み取りによるインターネット対応も行った。また、駅長及び管理者が利用者に対し直接聞き取りを行うなど、回収向上に努めた。
利用者アンケートの実施結果	<アンケート用紙> アンケート集計実績 17 件 内訳 岐阜市内 5 件、岐阜県内 8 件、県外 4 件 <オンライン> アンケート集計実績 27 件
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・いちごが食べれなかった子供が、美味しいといって喜んで食べててくれたので、また買いに来ました。 (対応) : 生産者の方にお伝えし、お客様の声を直接伝達・共有。 ・食事目的で来たが食べれず残念だった。 (対応) : 3/20より、軽食コーナーを拡充。うどんや丼ものを展開。また、売場にて、いなり寿司・サンドイッチを新規展開。 ・散歩に良いコースで、ぶらりと寄れる。お土産内容が、もっと子供向けの物があると良い。 (対応) : お子様向けのジュース拡充。お菓子(チョコ)などの商品展開を実施。

●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、業務改善に取り組めているか。	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。成果があつたか。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。	S	S	S
		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	管理経費の縮減が図られるものであるること	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。	S	S	S
		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 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)の経験、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・各分野での専門知識、経験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
		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	・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	<p>・利用者に道の駅柳津を認識していただくため、SNSを中心に情報発信に努めました。特にインスタグラムを軸とし、Xやフェイスブックにて細かな情報発信をしました。またホームページ上に、月間カレンダーやイベント情報を掲載し、内容が分かりやすいよう工夫しました。</p> <p>・道の駅柳津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。</p> <p>◆高校：吹奏楽部演奏会1回(岐阜聖徳学園高校1回)、実技販売2回(岐阜市立岐阜商業高校2回)</p> <p>◆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)</p> <p>・インスタグラムを中心としたオンライン出店者募集を強化しました。ホームページへの募集は3件あり、そのうち新規出荷申し込みが1件ございました。駅舎前広場のイベントにおいては、毎週2、3件の新規申し込みや問い合わせがあり、さくらまつりへの出店強化にも繋がっております。(新規応募12件)</p> <p>・定期的な駅舎前広場の利用の一環として、いぬの駅マルシェを実施いたしました。下半期においては3回開催し、賑わいの創出を行いました。市内外の方の利用も増加し、道の駅の魅力発信に繋がっております。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p><前回意見></p> <p>委員会：物販販売などを通じて、多くの地元地域の方々が参画されることを期待したい。</p> <p>所管課：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。</p> <p><方策></p> <p>新規の取組みとして、岐阜市立岐阜商業高校の生徒による「枝豆パスタ」の即売会を開催しました。道の駅でも取り扱いのある商品「枝豆パスタ」を店頭にて直接販売することで、開発者の声、購入者の声が直接聞ける機会を設けました。また、信長まつりに出店することで、普段、道の駅を利用されない方との会話により、道の駅の魅力・場所などを知っていただくことができました。以上のような活動を年間を通じ継続して行う事で、利用者の増加について努めました。</p>
今後の取組み	年度末の天候不順による農産物の発育遅れや納品数減少、また桜の開花遅れもあり、最盛期の3月においての利用者数が前年比で落ち込みました。その結果を踏まえ、早期にマルシェを拡充します。マルシェにおいては、若年層に向けた出店者様と協力し、子育て世代の取り込みを図っていきます。また、地域のイベントボランティアの方に協力を依頼し、来駅者の楽しみとなるようなイベントづくりを行い地域住民が立ち寄る機会を増やして参ります。物販館においては、季節感ある商品展開を継続し、飽きのこない売り場づくりを心がけて参ります。

●所管課の意見

- ・施設の運営管理は、適切に実施されている。
- ・ホームページの更新やSNSによる情報発信を積極的に行った点や、地元の学校との連携を図ることにより地域に寄与している点は評価できる。
- ・支出面においては、管理費を抑えることができたが、利用料金収入においては予算を下回る結果となっている。今後は物販館の充実や利用者の増加に繋がる取り組みを実施し、利用料金収入の増加に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・アンケートの内容が前向きな意見が多く、積極的な利用者サービスについて評価できる。
- ・今後もイベントの定例化に努め、地域の特色を生かし、食を中心とした事業拡大に期待したい。