

令和6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	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☒ 利用料金 ☐ 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

		R6下半期	R6上半期	R5下半期	R5上半期	R4下半期
利用者数(単位:人) ※物販館レジ通過者数		26,675	31,147	26,719	26,359	28,011
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)	178	183	179	183	160
	駅舎前広場及びトイレ駅舎通路(駅舎前広場)	30	27	31	42	18

●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、フェイスブック、X)を活用し、定期的に情報を発信している。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行い、積極的に利用者から意見聴取に取り組んでいる。直接の声掛けによるアンケートも行っている。 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 立ち寄りとなる事業を企画し、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。 ・やないつ桜まつり 1回 ・ハロウィン企画 1回 ・20周年祭 1回 ・マルシェ 4回 ②自主事業等を企画 ・境川中学校(職場体験 1日) ・市立岐阜商業高校(駅舎前にて即売会 1回) ・県立羽島北高校(まちの活性化プロジェクト) ・県立岐阜工業高校(つるっとたまご 商品販売) ・柳津小学校(まちなか探検・授業成果掲示) ・岐阜聖徳学園大学(よさこいパフォーマンス) ・岐阜聖徳学園高校(吹奏楽演奏会)
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・整備が実施されている。 実績：パーゴラ屋根の張り直し 自前修繕：スロープ下通路の段差解消
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	ご意見箱及びアンケート用紙を設置、二次元コードによるオンラインでの回答にも対応している。また、利用者に対し駅長及び管理者が直接聞き取りを行い、意見・要望の収集に努めている。
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 32件 (岐阜市内9件、羽島市3県、笠松町1件、岐阜県内10件、その他県外9件) <オンライン> アンケート集計実績 22件
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・和式より洋式トイレを増やしてほしい (対応) 県の事業により洋式化を実施。 ・深夜に鐘を鳴らす人がいるのでどうにかしてほしい (対応) 以前はひもを縛っていたが、閉店後は鐘のひもを外してならないようにした。 ・どこに物を取りに行くか、食器を返却していいのかわからない。 (対応) レジでの案内を確実にし、受渡口を掲示。また3月より返却口を設置いたしました。

●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					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。	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。	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。	A	A	S
	区 分 評 価					S
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。	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
		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	・利用者の方々へ、当駅を認知していただくため、SNSを中心に情報を発信することを再度意識しました。特にInstagramを軸とし、Xやフェイスブックと連動させて細かな情報発信をいたしました。 ・子育て世代の方に当駅をご利用いただくために、さくら期間中にマルシェを開催し、利用者促進に努めました。 ・上半期に実施しておりましたLINEクーポンの配布を継続実施し、利用促進に努めました。(物価上昇による購入控え対策) ・20周年祭の開催に合わせて限定切符を発行したことで、普段は利用の少ない客層を取り込むことができ、遠方からの来駅者が増加しました。それにより、道の駅の魅力を発信する機会も広がりました。 その他、学校施設との共同で以下の活動を行いました。 ◆小学校: まちなか探検など(柳津小学校 3回) ◆中学校: 職場体験(境川中学校 1回) ◆高校: 即売会・演奏会など(岐阜聖徳学園高校 1回、市立岐阜商業高校 1回、県立岐南工業高校 1回、県立羽島北高校 1回) ◆大学: よさこいパフォーマンス(岐阜聖徳学園大学 1回) ・駅舎前広場の出店への取り組みとしては、Instagramを中心にしたオンライン募集を実施し、ホームページへの募集が3件あり、そのうち新規出店申し込みが2件でした。 ・ランチ利用が低迷していたため、東海地区で人気のきしめんやラーメンの提供を開始。岐阜近隣の食のアピールを行いながらも、モーニング同様に地元の旬の食材を使用し、地元産品の宣伝を行い、魅力の発信機会の増加につながりました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<前回意見> 所管課: 今後も積極的な広報活動により、地域の魅力発信に繋がる施設運営を期待する。 委員会: ①「モーニングセット」の新たな試みは、話題性と物販館の売り上げ増加に繋がっており、軽食メニューについても使用食材の表記を行うことも検討していただきたい。 ②アンケートのオンライン回答数を増やす取り組みをしていただきたい。 ③今後も地域食材及び土産品を積極的に取り扱うことを大切にしていきたい。 <方策> 所管課意見: Instagramを中心としたSNSによる情報発信に加え、近隣の商業施設などにマルシェのチラシを配布することで認知度を増やしました。 委員会意見 ①モーニングセットで新たに販売を開始したおにぎりに、「ハツシモ使用」と明記し、地元産米の魅力を発信しました。※道の駅出荷者商品を利用 ②12月にオンラインアンケート強化月間を実施。回答者特典を行うことで回収率を上げました。 ③新規業者に依頼し、佐波いちごを使用したお餅の販売を実施いたしました。また真空パックで販売をしていた鮎の甘露煮に、真空していない生パック販売を追加することで、食材本来の味わいを感じていただけるようになりました。
今後の取組み	夏休みに向けて子育て世代の利用促進のために、こどもマルシェを実施する。また、学校との連携として校外文化祭を本年度も上半期にて実施予定。さらに近隣学校の職場体験など受け入れを拡充し、道の駅の魅力を感じる機会を増やしていく。物販館においては、飽きのこない売場作りは継続し、既存の利用者様にも立ち寄っていただける施設づくりをしてまいります。

●所管課の意見

- ・施設の運営管理は適切に実施されている。
- ・学校と連携した事業を多数行うことで、地域に貢献したことを評価する。
- ・積極的な広報活動や地元の学校等と連携することで更なる認知度の向上を図り、利用者の増加に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・SNSなどの活用による情報発信を通じてより一層収益を上げられるよう努めていただきたい。
- ・今後も人々が足を運びたいような運営に期待したい。