

令和4年度 事業報告

1. 総括

令和4年度は、令和3年度に引き続き、地元のこだわりの食材を使った飲食店や特産物を扱うショップが出店する「Tomate（トマッテ）」と旬の農産物を取り揃える「あぐりパーク食彩村」を核に、関係者と連携しながら豊橋の食と農業の魅力発信に努めました。道の駅として道路利用者に休憩等の場を提供するだけでなく、ご当地ならではの特徴を生かした魅力づくりに努め、テレビ、雑誌などの媒体に積極的な情報発信を行ってきた結果、年間の来場者数224万人を達成し、市内外のお客様に豊橋の食や農を楽しんでいただける施設として評価いただきました。

事業内容については、地産地消や食農教育等を推進することを目的に、Instagramを核としたSNSでの積極的な農産物の発信や弊社の圃場を利用した農業体験の実施、地元大学生との6次産業化商品の開発、道の駅とよはしで実施するマルシェによる地元農産物のプロモーション、地元トマト農家によるトマト講座を実施するなど、農業の推進を図りました。

他にもE-バイクやネクストクルーザーを主とした観光プログラムの企画運営による観光の推進を図り、地域の振興にも寄与しました。

また、道の駅とよはしの管理運営については、施設美化の維持や施設修繕、設備の保守点検、定期的なHPの更新、来場者の観光案内や適切なクレーム対応などお客様の満足度向上のための空間づくりに努めました。

2. 管理業務の実施状況に関する事項

(1) 営業時間

午前9時～午後7時まで

※オリーブの風は午前7時～午後7時までの営業

- ・2022年12月31日のみ15時まで営業（施設点検のため）

(2) 休業日

年中無休。ただし以下の日のみ休業

- ・2023年 1月 1日（施設点検のため）
- ・2023年 1月 10日（社内研修実施のため）※いっしょうめしのみ

(3) 職員の配置体制

駅長1名

副駅長1名

経理職員1名、経理アルバイト1名

企画補助職員1名

出向職員1名

売場アルバイト19名（インフォメーションスタッフ含む）

清掃アルバイト10名

(4) 利用者へのプロジェクト室の貸し出し

施設の利用の2ヵ月前よりインフォメーション、事務所窓口、電話、メール等にて対応・受付しました。

(5) 災害対応の取り組み

①非常連絡網を整備し、緊急時に対応できるよう体制を整えました。

②防火訓練を実施し、社員の災害対応能力を高めました。

(令和4年9月1日、12月1日実施)

③国土交通省等の関係組織と防災訓練を実施しました。

(令和5年3月4日実施)

(6) 職員研修の実施

①接遇研修

(令和5年3月1日実施)

②コンプライアンス研修

(令和5年3月1日実施)

③普通救命講習

(令和5年3月14日実施)

④個人情報保護研修

(令和5年3月1日実施)

⑤クレーム対応研修

(令和5年3月1日実施)

⑥障害者高齢者対応研修

(令和5年3月1日実施)

(7) 管理業務の基本的取り組み

①定期的な館内及び駐車場の巡回を毎日午前11時、午後5時に行い、不審者の侵入防止に努めました。

②始業前後に施設の整備点検を実施し、安全確認を行いました。

③関係法令に基づいた施設・設備及び機械等点検を実施しました。

④守秘義務を遵守し、個人情報保護関係法令や豊橋市個人情報保護条例に基づき、個人情報保護マニュアルに沿った適切な情報管理を行いました。

(8) モニタリングの実施

3周年記念キャンペーンおよびオータムフェスティバルにてアンケートを実施

〈アンケート内容〉

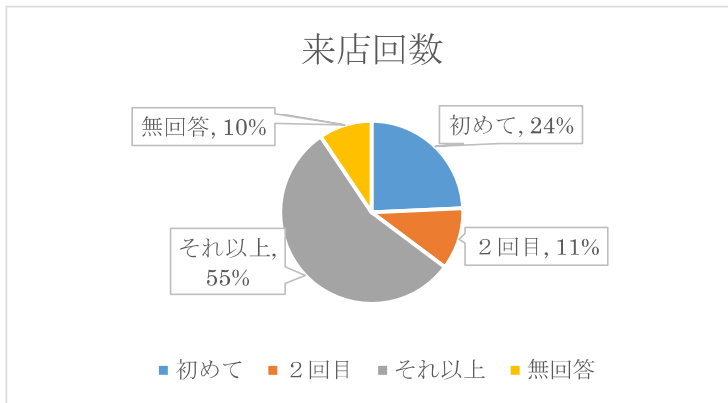
・道の駅とよはしへの来店回数

- ・来店理由
- ・道の駅とよはしの満足度
- ・ご意見、ご感想

① 3周年記念キャンペーンのアンケート結果について

- ・調査実施期間：令和4年4月23日（土）～5月31日（火）
- ・回答数：1,408人

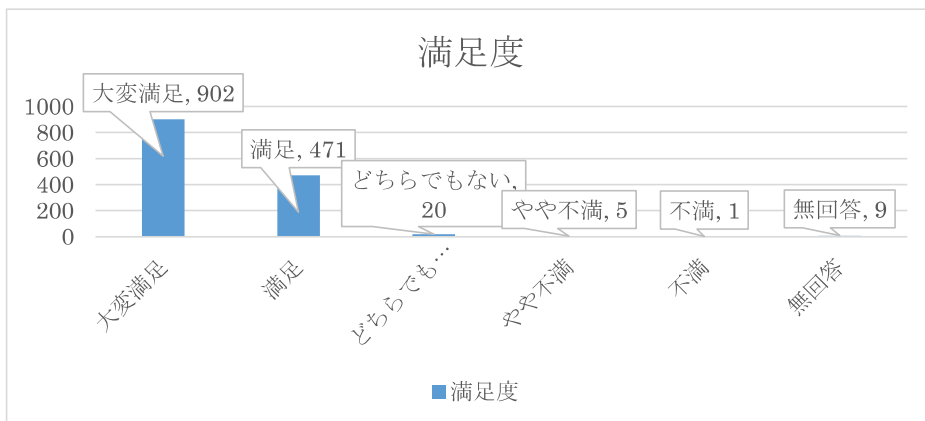
- ・道の駅とよはしへの来店回数



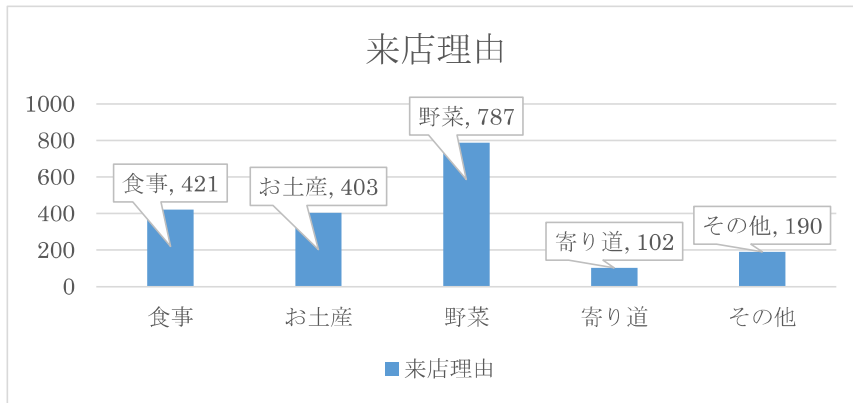
回答者の55%（約780人）が何度も道の駅とよはしを利用したことがあるリピーターに回答していただいております。道の駅とよはしに対し、魅力を感じていただいている。

また、初めて来店した方も約24%（約340人）と多く、メディアやSNSでの周知の効果を感じられました。

- ・回答者の満足度について



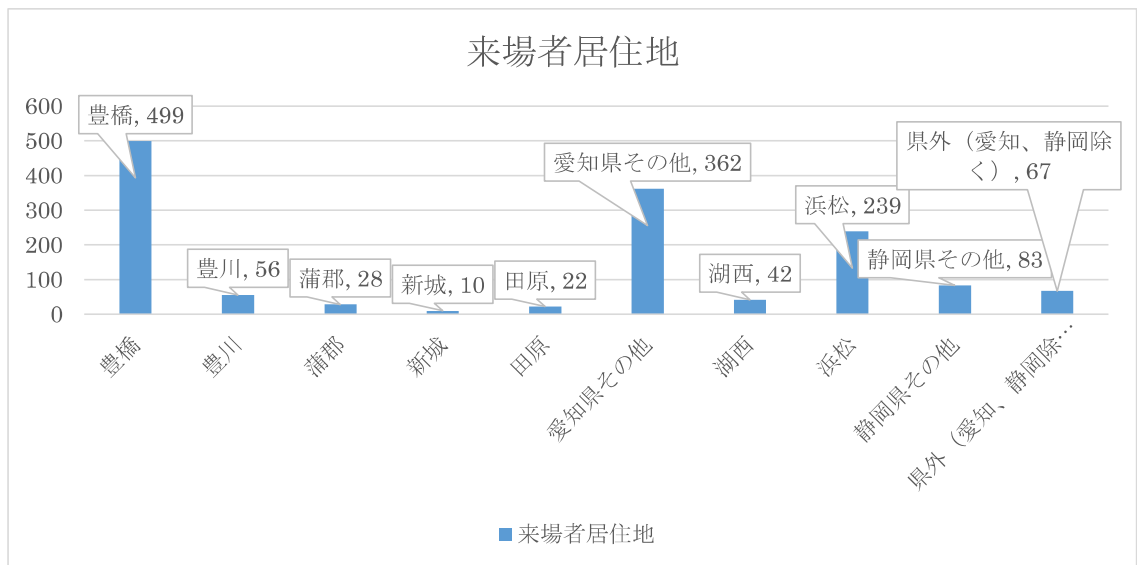
・来店理由について



「その他」の回答について（抜粋）

- ・マルシェに参加したかったから
- ・花を買いに来たかったから
- ・情報番組を見て来たくなったから
- ・ジェラートを食べたかったから
- ・ビールを購入したかったから
- ・ツーリングしたかったから

・来場者居住地について



・意見・要望等（抜粋）

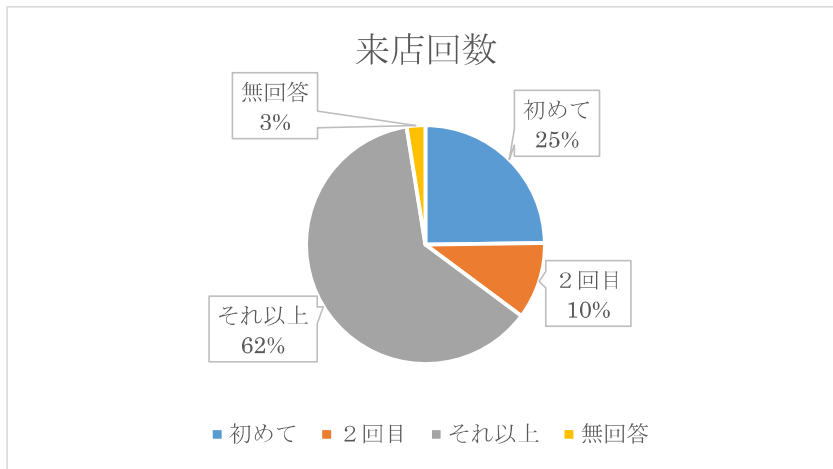
- おいしい野菜が買えて満足です
- たまたま立ち寄ったつもりがすごく楽しませてもらいました
- 駐車場の臭いが気になった
- 入浴施設がほしい

駐車するのに苦労するので、駐車場をもっと増やしてほしい
ドッグランが出来る場所がほしい

② オータムキャンペーンのアンケート結果について

- ・調査実施期間：令和4年10月9日（土）～11月28日（日）
- ・回答数：1,876人

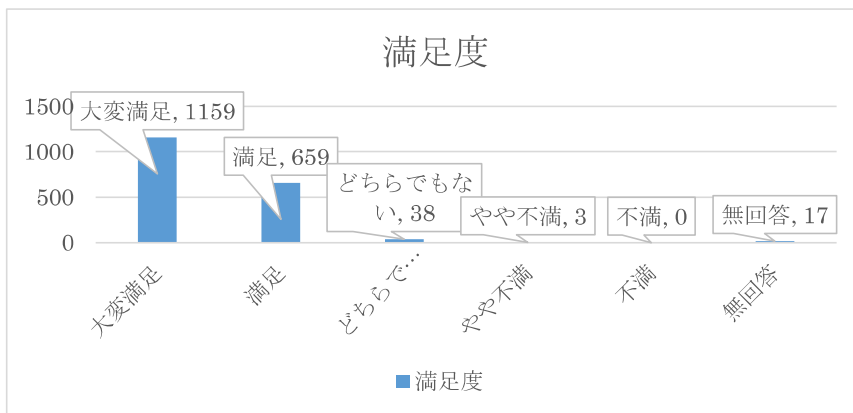
・道の駅とよはしへの来店回数



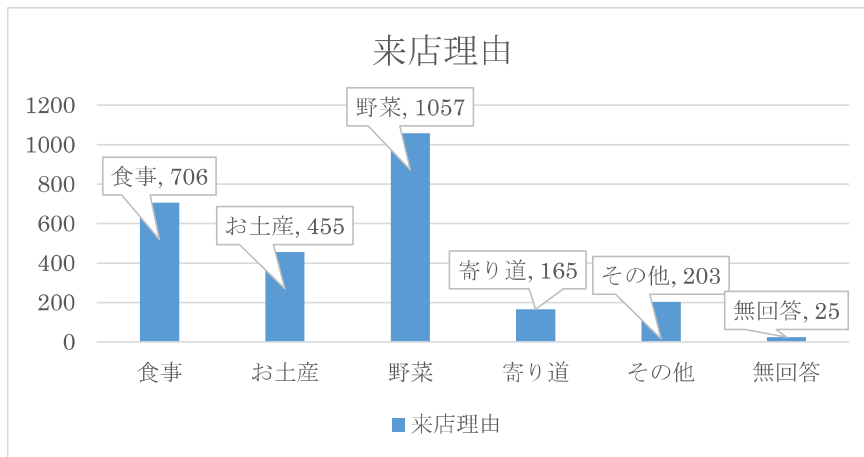
回答者の62%（約1,170人）が前回と同様に何度も道の駅とよはしに来店していただいている結果となった。

初めて来店した方が25%（約460人）と、前回の集計時とほとんど変わらない集計値となった。

・回答者の満足度について



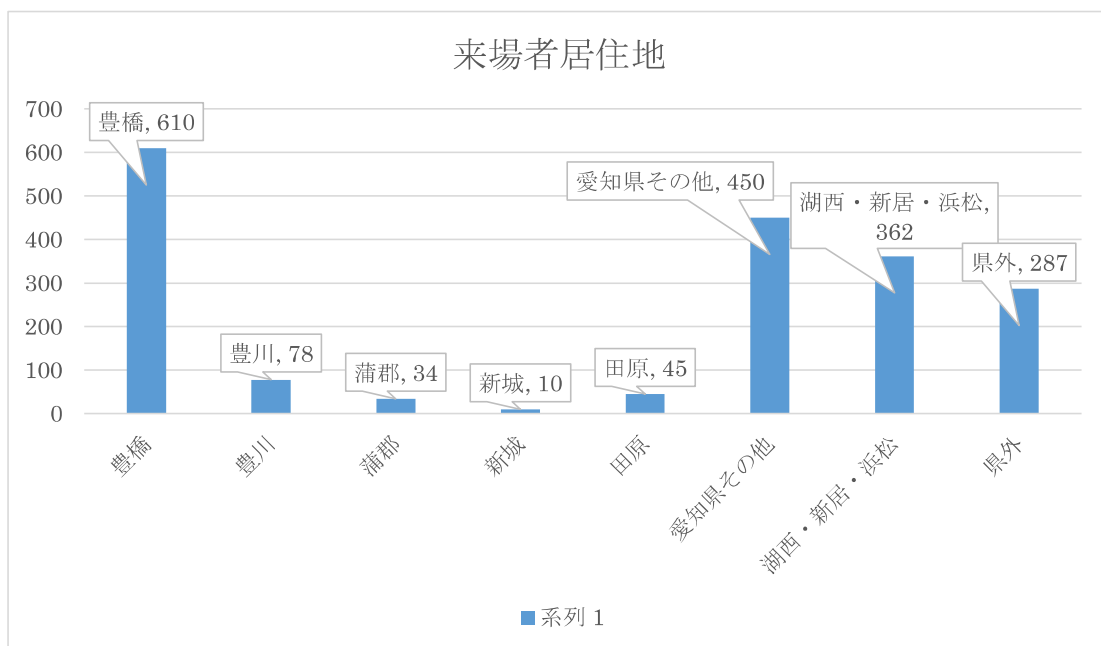
・来店理由について



「その他」の回答について（抜粋）

- ・芋ほり体験をしたかったから
- ・道の駅が好きだから
- ・ポケモンのスタンプラリーをしたかったから。
- ・インスタを見たから
- ・テレビを見て気になったから
- ・野菜を買いたかったから

・来場者居住地について



・意見・要望等（抜粋）

- 野菜も新鮮豊富でお土産としても喜ばれる
- 子供の遊び場を増やしてほしい
- いろいろなお土産があり、面白い

普通のスーパーでは売っていないようなものがあって良い
 足湯が欲しい
 トイレがいつもきれいで良い

・モニタリング結果に対する改善点と課題

道の駅とよはしではモニタリングの結果より、駐車場が少ないという声を受け、利用者が多くなるイベントを実施した際は警備員を立て一人でも多く駐車場を利用できるように西側駐車場に駐車していただきように対応しました。しかし、まだまだ駐車場の台数が足りない状況は変わらないため、今後もお客様に快適かつ満足して過ごしていただけるように日々改善を行っていきます。

(9) 地域振興施設の利用者数(単位：人)：上段

道の駅とよはし全体利用者数(単位：人)：下段

4月	5月	6月	7月	8月	9月	
122,034 (179,974)	150,168 (219,791)	133,058 (195,460)	137,358 (197,774)	152,222 (216,441)	129,512 (186,159)	
10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
119,654 (178,772)	120,571 (172,730)	131,845 (190,561)	116,440 (165,259)	109,302 (165,337)	120,223 (181,291)	1,542,387 (2,249,549)

(10) プロジェクト室利用状況

・プロジェクト室

月	人数および 件数	プロジェクト 室①	プロジェクト 室②	プロジェクト 室②	合計
			キッチンなし	キッチンあり	
4月	人数(人)	157	10	45	212
	件数(件)	8	1	9	18
	金額(円)	15,600	2,340	15,300	33,240
5月	人数	280	18	108	406
	件数	16	1	16	33
	金額	23,400	0	18,360	41,760
6月	人数	342	12	198	552
	件数	16	1	10	27
	金額	19,500	0	19,380	38,880
7月	人数	266	150	36	452
	件数	14	6	8	28
	金額	16,380	7,020	11,220	34,620

8月	人数	133	47	34	214
	件数	10	4	5	19
	金額	7,020	0	5,100	12,120
9月	人数	169	32	80	281
	件数	12	2	13	27
	金額	12,480	0	12,240	24,720
10月	人数	291	64	48	403
	件数	14	6	8	28
	金額	19,500	2,340	10,200	32,040
11月	人数	322	70	203	595
	件数	13	2	13	28
	金額	10,920	0	7,140	18,060
12月	人数	275	44	80	399
	件数	15	2	12	29
	金額	27,300	0	18,360	45,660
1月	人数	356	160	81	597
	件数	13	1	13	27
	金額	22,620	0	6,120	28,740
2月	人数	1,494	1,344	49	2,887
	件数	18	9	13	40
	金額	25,740	11,700	8,160	45,600
3月	人数	357	278	122	757
	件数	13	8	16	37
	金額	13,260	7,020	11,220	31,500
合計	人数	4,442	2,229	1,084	7,755
	件数	162	43	136	341
	金額	213,720	30,420	142,800	386,940

減免件数と金額

月	人数および 件数	プロジェクト 室①	プロジェクト 室② キッチンなし	プロジェクト 室② キッチンあり	合計
4月	件数 (件)	2	0	0	2
	金額 (円)	1,560	0	0	1,560
5月	件数	5	1	3	9
	金額	3,900	1,560	5,100	10,560
6月	件数	7	1	2	10
	金額	8,580	780	4,080	13,440

7月	件数	7	4	0	11
	金額	6,240	3,900	0	10,140
8月	件数	5	4	0	9
	金額	7,020	5,460	0	12,480
9月	件数	4	2	3	9
	金額	4,680	2,340	5,100	12,120
10月	件数	4	4	0	8
	金額	3,900	4,680	0	8,580
11月	件数	8	2	7	17
	金額	8,580	2,340	11,220	22,140
12月	件数	3	2	1	6
	金額	4,680	3,120	2,040	9,840
1月	件数	5	1	8	14
	金額	4,680	1,560	14,280	20,520
2月	件数	3	3	7	13
	金額	3,900	3,900	8,160	15,960
3月	件数	7	6	6	19
	金額	8,580	7,800	7,140	23,520
合計	件数	60	30	37	127
	金額	66,300	37,440	57,120	160,860

・ レンタサイクル

月	人数および 金額	4時間	1日	合計
4月	人数 (人)	11	6	17
	金額 (円)	11,000	12,000	23,000
5月	人数	6	14	20
	金額	6,000	28,000	34,000
6月	人数	9	0	9
	金額	9,000	0	9,000
7月	人数	2	4	6
	金額	2,000	8,000	10,000
8月	人数	5	1	6
	金額	5,000	2,000	7,000
9月	人数	5	4	9
	金額	5,000	8,000	13,000
10月	人数	10	7	17
	金額	10,000	14,000	24,000

11月	人数	6	3	9
	金額	6,000	6,000	12,000
12月	人数	12	1	13
	金額	12,000	2,000	14,000
1月	人数	4	2	6
	金額	4,000	4,000	8,000
2月	人数	5	11	16
	金額	5,000	22,000	27,000
3月	人数	19	9	28
	金額	19,000	18,000	37,000
合計	人数	94	62	156
	金額	94,000	124,000	218,000

・テナント利用料金（年間）

テナント合計

（税込）

売上手数料	店舗使用料	バックヤード使用料
16,759,096円	16,414,200円	2,973,120円

（11）地域振興及び施設利用向上に関する主な事業実施

・指定管理事業

イベント名	内容	実施日	会場	参加者数
道の駅3周年記念キャンペーン	お買い物をされるお客様を対象に景品が当たるキャンペーンを実施。	4月23日～ 5月31日	道の駅 とよはし	応募はが き配布 数： 25,000枚 応募総 数： 1,408通
道の駅オータムフェスティバル	お買い物をされるお客様を対象に景品が当たるキャンペーンを実施。	10月8日～ 11月30日	道の駅 とよはし	応募はが き配布 数： 25,000枚 応募総 数： 1,876通

水曜日のマルシェ	地元の農家、事業者さんを中心に販路を拡大の支援を実施。	4月～ 3月	道の駅 とよはし	総来場者 数： 35,615人
ウィークエンドマーケット	地元の農家、事業者さんを中心に販路を拡大の支援を実施。	4月～ 3月	道の駅 とよはし	総来場者 数： 57,938人

・自主事業

ヤマサちくわ祭り	親子を対象とし、地元名産品であるちくわづくり体験を実施。	6月4,5日	道の駅 とよはし	35人 36人
ものづくり博 道の駅フェア	豊橋の特産品の販売プロモーションを実施。	6月17,18日	豊橋総合 体育館	総来場者 数： 10,500人
高田真希マルシェ	豊橋の特産品の販売プロモーションを実施。	6月25日	こども未 来館	5,000人
あいち市町村フェア	豊橋の特産品の販売プロモーションを実施。	12月2～4日	ジブリパ ーク	—
豊橋肉万博2023	愛知県内の肉やクラフトビールを扱う店舗を24店舗集め、2日間に渡り肉イベントを実施。	3月25,26日	道の駅と よはし	7,255人 6,096人

(12) 施設の保守点検

内容	実施頻度	実施日	結果
受水槽清掃業務	年1回以上	令和4年11月18日	異常なし
合併浄化槽清掃業務	7月、11月、3月	令和4年7月9日、11月14日、令和5年3月9日	異常なし
合併浄化槽保守点検業務	2週間に1回点検	令和4年4月12日(1回目)計26回	異常なし
自家用電気工作物保安全管理業務	隔月1回	令和4年4月29日(1回目)計6回	電力ケーブル端末テープが剥がれている(2月)
空調施設保守点検	年4回以上	令和4年7月1日、11月29日、令和5年1月20日、3月30日	異常なし

防火対象物定期点検業務	年1回	令和4年12月7日	異常なし
消防施設点検業務	7月、1月	令和4年7月12日、令和5年1月10日	異常なし
防鼠防虫施工保守管理業務	毎月	令和4年4月27日（1回目）計12回	異常なし
廃棄物収集運搬業務	定期回収	定期	異常なし
警備業務	毎日	毎日	異常なし
定期清掃	定期	令和4年7月1日（1回目）	異常なし

※1月1日の施設点検内容（目視による点検）

- ・バックヤードの機械設備
- ・空調設備
- ・直営店舗機械点検
- ・自動ドア点検

（13）メディア掲載数・・・令和4年度掲載累計 38回

メディア	掲載数
新聞	23回
テレビ	10回
ラジオ	0回
雑誌	1回
ウェブメディア	2回
広報誌	2回
フリーペーパー	0回

(14) 自主事業実績報告

キッチンカー事業を実施し、こだわりのグルメを提供する魅力的なキッチンカーなどに出店いただき、地域振興施設への集客に努めました。

また、令和3年4月より豊橋市の観光資源の魅力発信を目的とした電動バギー（ネクストクルーザー）を利用したガイドツアーを開始しました。豊橋市南部エリアの自然の雄大さや環境保全の理解を深めるため、環境省の補助金を活用し、豊橋市観光振興課と連携を図りながらルートを作成しました。令和4年度では242人に参加していただき、大変ご好評いただきました。

・ネクストクルーザー

月	人数および金額	AM	PM	合計
4月	人数（人）	6	14	20
	金額（円）	37,000	84,100	121,100
5月	人数	13	34	47
	金額	83,600	222,000	305,600
6月	人数	9	13	22
	金額	58,300	85,800	144,100
7月	人数	6	17	23
	金額	37,400	100,200	137,600
8月	人数	7	9	16
	金額	46,200	59,400	105,600
9月	人数	11	8	19
	金額	70,300	48,400	118,700
10月	人数	16	33	49
	金額	74,600	211,600	286,200
11月	人数	14	17	31
	金額	92,400	110,900	203,300
12月	人数	5	2	7
	金額	33,000	12,200	45,200
1月	人数	2	6	8
	金額	13,200	39,600	52,800
2月	人数	0	0	0
	金額	0	0	0
3月	人数	0	0	0
	金額	0	0	0
合計	人数	89	153	242
	金額	546,000	974,200	1,520,200

・指定管理提案内容、実績

内容	実績
「食彩村」が隣接している恵まれた立地条件を生かし、集客増に向けた実効性のある情報発信や利用者の買い回りを考慮した販売戦略など地域振興施設と食彩村の両施設の一体的な取り組みを行う。	年2回のスタンプラリーを実施し地域振興施設と食彩村の買い回りを図った。
市をはじめとする様々な地域関係者と連携しながら、地域振興施設の合理的かつ効果的な運営の確保に取り組む。	豊橋市においては6次産業化に向けたワークショップや防災イベントなどのイベントを開催した。
地域振興施設の入場者に対し、観光案内板や観光案内パンフレット等により周辺観光情報を提供する。	豊橋市の観光案内や自転車マップ及びコンベンション協会の飲食ガイドなど展示配布を行った。
気象・災害情報についてはディスプレイに表示する等の方法により情報提供する。	地域振興施設並びに東側休憩施設においてデジタルサイネージによる情報の提供を行った。
各種問い合わせに対して、観光振興部門のスタッフを中心に全スタッフが応答できるように教育する。	株式会社道の駅スタッフ全体ミーティングにてお問い合わせの対処方法についてレクチャーを実施した。
施設の特徴、イベント等の情報を掲載したポスター、パンフレット、チラシを作成、配布を行う。	水曜日のマルシェなどチラシやターポリンポスターを作成し掲示及び配布を行った。
SNSを活用し、農産物情報などを積極的に発信する。	インスタグラムによる旬の野菜や季節の花などの情報発信を行った。
道の駅切符の作成・販売、道の駅マップ等の販売、東三河の他の道の駅とも連携し、東三河地域を周遊する旅行者等の誘客に努める。	東三河の道の駅が加盟する東三河道の駅連絡協議会でジブリの無料切符の配布を行った。
地域振興施設の利用時間のうち、7時間、観光案内所として主にインフォメーションカウンターに観光案内所運営に従事する職員を配置し、案内対応、情報発信を行う。	インフォメーションカウンターにて、専任スタッフを配置し、案内対応、情報発信を行った。
市や豊橋観光コンベンション協会等と連携し、情報収集やそれぞれの機関が作成するパンフレットを設置する。	飲食ガイド・モーニング街道などパンフレットの配布及びポスターなどの掲示を実施した。
周辺自治会等と連絡を取り、地域イベント情報を収集し発信する。	田原市や豊川市など近隣自治体のイベント情報の発信やパンフレットなどの配布を実施した。

豊橋農業協同組合や周辺自治体等と定期的に意見交換を行い、地域情報に関する情報を収集し、発信する。	J A豊橋やJ A愛知みなみのイベント情報の発信やパンフレットなどの配布を実施した。
地元の農業関係者と連携しマルシェなどを開催し、地元と地域振興施設の入場者の交流を促進する。	マルシェを開催する際に農家さんの出店による来場者とのふれあい販売を実施した。
表浜海岸の魅力を発信する企画を行うなど、豊橋の特色と資源を生かし、地域振興施設を起点とする着地型の体験プログラムを企画・実施する。	表浜海岸の魅力を発信するため、テントサウナイベントを企画・開催した。
中部ブロック道の駅連絡会の会員となり情報収集、広域観光情報について他の道の駅と連携し、他の道の駅観光案内パンフレット等もコーナーを設けて設置する。	周辺の道の駅のパンフレット等コーナーを設置し、周知を図った。
東三河や遠州地域などにある周辺の道の駅と催事などを共同で開催するように調整を行う。	東三河の道の駅が加盟する東三河道の駅連絡協議会でジブリの無料切符の配布を行った他、あいち市町村フェア等のイベント情報を共有し、各道の駅で出店を行った。
地域振興施設で行われるイベント等の話題をマスコミに定期的に情報配信し、TV、新聞、雑誌等からの取材が増えるように努める。	イベントや新商品の発売がある際はプレスリリースを打ち出し、積極的に情報配信し、取材が増えるように努めた。
紙媒体、HP、SNS等多様な媒体を用いた効果的な広告宣伝を計画的に行うため、広告宣伝計画を作成し、効果的な宣伝が行えるように努めるとともに、広告の効果を検証しつつ定期的に見直しを図る。	効果的なSNSの情報発信によりフォロー一数のアップ・集客に貢献した。
広聴計画を作成し、入場者からの施設の利便性向上に繋げる意見を収集するため、定期的にアンケートを実施する。	年2回のアンケートを実施した。
ホームページでも入場者から随時意見をいただける仕組みを構築する。	HPによる意見の収集を実施している。
他の商業施設や類似施設を適宜調査し、それらの施設の調書を地域振興施設の運営に取り入れるように努める。	同規模程度の道の駅等をリサーチし新しい取組などに努める（KADODE 大井川）。
市内で実績のある事業者と飲食・物販コーナーの運営を行わせ、これらの事業者とテナント会を組織し、定期的に意見交換し、地域振興施設全体での季節感のあるフェア	月に1回のテナント会を実施し、よりよい施設運営をするために意見交換を行った。また、半年に一回イベントを共同で開催し道の駅とよはし全体の販売促進を図った。

を開催する等イベントを共同で企画し、販売促進のための広告も共同で行う。	
イベントについては、食彩村とも連携し、道の駅とよはしとして一体的な宣伝、イベント開催を実施し、効果的・効率的な宣伝に努める。	食彩村と連携し、3周年記念スタンプラリー及びオータムキャンペーンを企画・実施し、インスタグラムやポスターなどで広報を積極的に宣伝した。
物販に関しては、施設内に豊橋の特産品や名産品等を販売する直売コーナーを設置し、自ら運営する。	temiyo 店舗にて豊橋の名産品・特産品を販売。
地元農産物等使った6次産業化商品の販売や食彩村出荷者による農産物加工品等の実演販売を実施する。	マルシェなどで生産者エリアを設け実演販売を実施。
インターネットを活用した通信販売に取り組む。	BASEにて通信販売を実施した。
豊橋市以外で知名度の低い特産品を積極的に発掘し、新商品開発に協力する。	マッターホーンとの新商品開発を実施した。
農産物及び農産物加工品は安全性等の信頼ができる地元生産者・業者から仕入れる。	野菜類は概ね食彩村より購入しており、食彩村では農薬検査等を実施した。
販売ブースには冷蔵設備を完備し、消費期限に十分に注意し在庫管理を行う。	毎日の消費期限管理を実施。
生産者と連携して地域農産物の魅力を高め、販売を拡大するためにPRイベントを積極的に開催する（現段階ではあまり生産されていない農産物を栽培する農家を発掘し、道の駅で販売PRする機会を創出し、地域の農産物に新たなブランドを生み出す）。	マルシェにて生産者と連携し、他のスーパーではないような地域農産物も出品し、魅力発信した。
6次産業化商品について、市内の農業者と連携し、販売する環境を整備する。	農家さんと連携し、temiyoにて一部6次産業化商品の販売を実施した。
販売担当スタッフに、販売するだけでなく豊橋市の農業の特色などに関する知識も身に付けられるよう教育を行う。	接客接遇研修だけでなく、temiyoで働きながらOJT教育を実施している。
市の関係部局と連携し、食農教育推進に関する情報発信に努める。	豊橋出身のトマト農家を道の駅とよはしに招致しイベントを開催するなど、食農教育推進に関する情報発信に努めた。
健康増進に関して、地元農産物を使用した健康食レシピを企画するほか、市の関係部局と連携し、健康増進に努める。	市の関係部局と連携し、地元の野菜を使用した健康食レシピを企画し、健康増進に努めた。

農福連携事業として、地域の障害者施設等で生産された農産物を販売する機会を設け、地域振興施設で障害者の方に販売現場に携わってもらうなどの体験を行う。	くすのき特別支援学校の生徒が生産した農産物を道の駅とよはしで販売する機会を設けた。
6次産業化商品を地域振興施設で販売できるよう開発段階からサポートを行い、クオリティを担保し実際に地域振興施設を行うことで新たなブランド商品を創出する。	6次産業化商品の開発段階からサポートし、新たなブランド商品を創出した。
新たなブランド商品を創出するために、市と連携し、加工業者とのマッチングや商品開発に関して専門家へ相談する機会を設ける。	愛知大学生との新商品の開発の際に、加工業者とのマッチングや商品開発に関して専門家へ相談する機会を設けた。
食と農のまち豊橋を推進するために市の関係部署、事業者と関係を図り、豊橋地域の食、農業に関連する魅力を発信する。	とよはし通信を通じ食と農について発信した。
令和6年4月1日から令和11年3月31日（5年間）までのテナント出店者を選定するにあたり、スムーズにテナント更新ができるように実施手順やスケジュールの予定は令和4年度中に市と協議する。	募集要項の策定等、令和5年度に選定できるよう市の農業企画課と協議した。
テナント出店者の選定にあたっては、食彩村と連携し、地元農産物等を使った豊橋ならではのメニュー・商品を提供するレストランや販売店など有識者を交えた選定委員会を設置し選定する。	-
施設管理については、関係法令に基づき必要な点検を行う。有資格者による点検が必要なものについては、有資格者を配置し、適切な点検を行う。	各法令に基づいた点検を行った。
施設内の植栽樹木及び芝生等については、年1回以上定期的に剪定する。また外構部分や敷地内外の雑草等の除草をするなどして、施設全般の美観を維持することに努める。	年1回以上定期的に除草を実施し、施設全体の美観の維持に努めた。
施設内の清掃については、毎日2回以上定期的に見回り、清掃及びごみ処理を行う。汚れのひどい箇所については随時必要な清掃を行う。	毎日、午前・午後の2回定期清掃を実施した。

消耗品は常に補充された状態にして良好な衛生環境及び美観の維持ができるようにする。	良好な衛生環境を維持した。
建物内の床面清掃については、ワックス・カーペット洗浄を年3回、側溝の清掃を年1回以上実施する。	床面清掃については毎日、ワックス年3回・カーペット月2回業者に依頼し、側溝清掃年1回実施した。
24時間利用可能な状態とするため、近隣自治会や警察署等の関係機関との連携を図る。	警察官立ち寄り所として夜間等の防犯パトロールを依頼した。
特に夜間における周辺地域への騒音や防犯に配慮するとともに、イベント開催等で来客が多数見込めるときなどは、駐車場利用者に対する案内板の設置や交通誘導員を配置するなど駐車場の円滑な管理運営に努める。	イベント開催時においては、適切に警備員の配置を行った。
身障者用駐車場、EV駐車場への無断駐車を発見した場合は、館内放送を流すなどして駐車場利用者へ周知を図る。	館内放送による呼びかけや三角コーンの設置を行った。
事故時の対応についてスタッフ教育を行い事故時の対応を徹底する。	接客接客研修の際に、緊急時や事故時の対応の研修も行った。
事故や異常を発見した場合は、速やかに安全対策を行うとともに、警察や消防等関係機関に連絡する。	異常時においては消防・警察に連絡した。
自家用電気保安については毎月実施する。	別に協議した通り、自動監視システムの導入により2ヶ月に1度の点検を実施した。
空気設備については、50kw以上の設備のフロン点検を年1回、50kw未満の設備点検を3年に1回実施する。	法令に基づき点検を行った。
消防設備点検として非常照明・誘導灯・自動火災報知機設備点検を年2回実施する。	年2回実施した。
受水槽管理・清掃については、清掃・水質検査を含め年1回以上実施する。	年1回実施した。
浄化槽保守点検は月2回実施する。	月2回実施した。
防虫防鼠駆除点検を月1回実施する。	月1回実施した。
。AED保守は日常点検を実施する。	日常点検を行った。

<p>廃棄物収集運搬処理と太陽光発電施設及び蓄電池については定期的な点検を実施する。</p>	<p>定期的な処理と点検を実施した。</p>
<p>設備機器などに故障及び異常を発見し、応急措置の必要がある場合は、その波及被害を防止するため適切な措置を行う。</p>	<p>故障異常が生じた場合は、関係各所に報告及び対処を行った。</p>
<p>スタッフ勤務時には施設内を適宜巡回し、不審者・不審車両の発見及び侵入防止、各室の以上の有無の確認及び各所の火災予防点検を実施する。</p>	<p>施設内の巡回を毎日実施した。</p>
<p>夜間、休業等のスタッフ不在時には機械警備を基本として、必要に応じ警備委託等による巡回警備を行い、異常発生の際には速やかに対応できる体制を整える。</p>	<p>緊急連絡により速やかに対応を実施した。</p>
<p>防犯カメラのデータは「防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」に従い、適切に取り扱う。また、日常点検において、設備の動作確認を行い、故障および異常を発見したときは、適切な措置を講じる。</p>	<p>動作確認を行い異常のある場合は、設置もとへ連絡を行った。</p>
<p>清掃等で発生した廃棄物については、分別を行い施設内に集積後、豊橋市廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行規則など関係諸規定に準じて適切に処理する。なお、廃棄物は可能な限り減量化やリサイクル化に努める。</p>	<p>清掃等で発生した廃棄物については、豊橋市廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行規則など関係諸規定に準じて適切に処理した。 また、廃棄物は可能な限り減量化やリサイクル化に努めた。</p>
<p>市の関係部局や地域住民と連携したイベントや行事を独自に企画するとともに、食農教育、健康増進、農福連携といった事業の目的に適う入場者を増やすようチラシや案内板などを設置し広報する。</p>	<p>豊橋出身のトマト農家を道の駅とよはしに招致し、トマト教室を実施した。 また、インスタグラムやチラシなどを使用し、積極的に広報した。</p>
<p>キッチンスペースについては、地元農産物や加工品等を身近に感じてもらうため利用者が料理教室を開催しやすいように積極的に支援するよう努める。</p>	<p>インフォメーションスタッフよりプロジェクト室で料理教室ができることを広報した。</p>
<p>ブランド化に向けた取り組みや地域振興施設での販売につながるような企画を実施するよう努める。</p>	<p>ブランド化に向けた商品開発や、マルシェでの特設ブースの設置など、積極的に取り組んだ。</p>

<p>レストランなどの飲食・物販テナントにおいて、食彩村で販売している農産物を使った豊橋ならではのメニュー等を提供する。</p>	<p>食彩村でも協力体制を取っていただき食材の利用をテナントに提案した。</p>
<p>テナント出店者と連携し地域振興施設の目玉となる地元農産物を活用した新メニューや新商品の開発に努めるとともに、ウィズコロナを意識したテイクアウトメニュー強化を行い新しい価値の創造に努める。</p>	<p>飲食において、テイクアウトアイテムの強化を実施した。</p>
<p>食彩村の残品等をテナントのメニュー食材として利用できる仕組みを作ることで、これまで廃棄されていた農産物を有効活用できるようにする。</p> <p>物販を行うテナントは、地域の特産品を中心とした品ぞろえとなるよう事業者と協議し、特産品の発掘や特色ある売り場づくりに協力し、農産加工品だけでなく、様々な地域の特産品を取り扱うアンテナショップとしての役割を持たせる。</p>	<p>食彩村とテナントをマッチングさせ、規格外品等の購入を促し、道の駅とよはし全体で廃棄される農産物を有効活用するように努めた。</p> <p>また Temiyo は豊橋産、まるっとみかわは豊橋及び東三河の商材を利用した商品の提案を実施した。</p>
<p>地域振興施設を拠点とした観光アクティビティツアーを実施し、豊橋南部エリアの新たな地域資源発見・発信するなどし、観光振興に努める。</p>	<p>ネクストクルーザーを利用し、南部エリアの新たな地域資源の発信等、観光振興に努めた。</p>
<p>来場者の多い土日を中心に地元農産物を用いたメニューを提供するキッチンカーを配置することで地域振興施設内のフードコート機能の強化と豊橋産農産物の PR に努める。</p>	<p>豊橋・東三河など地元を中心としたキッチンカーを配置し、フードコートの機能強化や豊橋産の農産物の PR に努めた。</p>
<p>こだわりのグルメを提供するキッチンカー等を誘致し、地域振興施設への誘客と認知度向上に努める。</p>	<p>人気のキッチンカーやフォロワーの多いキッチンカーの配置も考慮し、誘客と認知度向上に努めた。</p>
<p>利便性向上の一環として一部エリアにて公衆無線 LAN 環境を整備する。</p>	<p>フリーWi-Fi を設置した。</p>
<p>ナショナルサイクルルートのゲートウェイとしての機能を維持するため適切な管理を行うとともにレンタサイクル事業及び自転車用品の販売を行う。</p>	<p>サイクル用品の業者と提携し品揃えを充実させた。</p> <p>また、インフォメーションにてレンタサイクル事業も実施した。</p>
<p>サイクリストにきめ細やかな対応をするためスタッフを配置し、サイクルルートや観光名所等の案内ができるよう努める。</p>	<p>インフォメーションにて観光案内パンフレットなどの配布を実施した。</p>

<p>円滑かつ支障なく管理運營業務を遂行できるように、市及び関係者との施設利用に関する打ち合わせ、利用者との技術的打ち合わせ、物販の仕入、スタッフ研修等、運営に必要な準備行為を事前に行う。</p> <p>入場者が常に気持ちよく利用できるような対応を心掛けるとともに、要望を的確に把握できるように努め、接客マニュアルに基づき、スタッフ同士での気づきにより一層の対応向上を目指す。</p>	<p>市の関係部局と定期的な打ち合わせや内部研修の実施により円滑な運営を行った。</p> <p>また接客研修や接客マニュアルによるカスタマーサービスの向上を図った。</p>
<p>施設ホームページから意見をいつでも受け入れられるようにし、自分たちの接客を日常的に振り返り、入場者の立場に立った対応ができるように努める。</p>	<p>お客様からの意見を受け、自分たちの顧客対応に反映させることで、来場者の満足度を向上させることに努めた。</p>
<p>スタッフの接客の向上と適切な案内をはじめ、経験値の高いスタッフが入場者の目線に立ち、きめ細かいサービスに努め、入場者に快適に利用してもらえようサポートする。</p>	<p>様々な質問に対処できるよう内部研修や定例会議にて入念な打ち合わせを行い、スタッフの接客向上に努めた。</p>
<p>高齢者、障がい者、子どもなどすべての方にきめ細やかな対応をするとともに、多くの方が利用しやすい環境を整備し、総合的に集客を増やす。</p>	<p>専用看板を設置し駐車場の確保や車いすの貸し出しなどサービスに努めた。</p>
<p>「のんほいパーク」や「二川宿本陣資料館」の施設・イベント案内をはじめとする東三河エリアの観光・文化に関する最新情報を提供し、催事のない日であっても立ち寄りやすい環境をつくり、入場者の増加に取り組む。</p>	<p>イベントのチラシの設置や観光場所としての案内にも努めた。</p>
<p>入場者が情報によりアクセスしやすくするため、施設ホームページ、SNS、チラシの配布などを充実させる。</p> <p>また、適切なタイミングで様々な媒体に情報適用するよう努める。</p>	<p>HP・SNSによる週3回の定期的な情報提供を行った。</p>
<p>施設広報については、地域振興施設だけでなく食彩村で行われる催事に関する情報についても共同で行い効率化をすすめる。また、道の駅 SNS でも広く発信することにより施設の入場者を増やすよう努力する。</p>	<p>食彩村情報も道の駅とよはしとして SNS の情報発信を実施した。</p>

より適切な媒体を選択し、効率的かつ戦略的な広報・宣伝を行う。	プレスリリースをはじめ、旅雑誌・メディアへの発信を実施した。
よりわかりやすい広告を目指し、入場者の問い合わせに対しては丁寧な案内を心がけ、施設での催事を広く確実に周知し、入場者の拡大を図る。	施設でのイベントについては、チラシ・SNSなどで告知を実施した。
プロジェクト室の利用の際は、予約・申請手続きをよく理解していただくよう促し、利用者の平等な利用を確保する。	利用者にとって平等な利用を目指すため予約前の確認書を作成し適切な利用を実施した。
公共交通機関を利用して訪れやすいように道の駅とよはしのホームページでアクセスをアナウンスし利用者の増加を目指す。	HPによる情報提供を実施した。
観光事業者のバックツアーなどで立ち寄りいただけるように、観光事業者に積極的に施設の魅力をPRし、団体客の獲得を行う。	団体客でも食事がしやすいように食事場所の提供や、観光バス優先の駐車場を作るなど観光事業者の誘致に努めた。 テレビや新聞などのメディアやSNSを活用し、観光事業者が立ち寄りたくなる情報を発信した。
入場者の要望や提案を聞くため、アンケートなどを行う。要望・提案のうち道の駅とよはしが改善できる施設運用については、できるだけ早く対応する。なお、施設や設備に関するものについては、随時市へ報告し協議する。	HPによるご意見・要望を集約し適宜豊橋市と情報共有を行った。
入場者の満足度を高めるために、苦情に対しその内容を正確に把握し、適切かつ迅速に対応する。	電話・メールにて迅速に対応した。
苦情処理やトラブル対応についてOJTを行うとともに、より適切な対応を行うため接遇研修を随時行う。	苦情やトラブルについては、すべて内部にて共有し今後同じことをしないように接遇研修を実施した。
施設の営業日は原則1月1日から12月31日の年中無休とする。	年中無休であるが、1月1日のみメンテナンスのため休館した。
午前9時から午後7時を基本とするが入場者のニーズや利用状況に応じて臨機応変な対応を心がけ、営業時間の変更も検討する。	早朝利用による売上アップを図るため、オリーブの風は開店時間を午前7時とした。
保守点検日を利用状況に応じて設定する。複数の点検を同日に行える日程調整を行い、臨時休業日を設定して実施する。な	豊橋市と協議し営業時間変更の際は、HP・SNS・予告告知による周知を図った。

お、臨時休業日を設定する際は豊橋市と協議し、決定次第さまざまな情報提供ツールにより周知に努める。	
指定管理業務全般に責任を持つ統括責任者として駅長を常勤させ、駅長不在の場合に総括責任者の職を代行する副駅長を常勤させる。	駅長と副駅長の休日は同じ日としないなど勤務調整を行い、指定管理業務に支障が出ないように努めた。
次の部門を設置し、施設の適切な運営に努める。 ・管理部門 ・観光振興部門 ・物販部門 ・施設管理部門	各部門の人員配置を実施した。
常勤スタッフ及び非常勤スタッフとともに複数の勤務時間設定でシフト制を行い効率的な勤務体制をつくる。	毎月のシフト表を作成し、最少人数でシフトを回せる勤務体制を実施した。
駅長は、小売店舗での管理運營業務などで勤務実績のある経験者を配置し全体を総括する。 副駅長は、豊橋市等行政との連携に造詣が深い者を配置する。	各部門で適正な配置を行った。
一部の清掃業務や警備業務などについて、実績があり信頼性の高い業者へ委託する。	委託業社の選定は、見積金額を優先するものの実績等も考慮し委託した。
横断的な業務が遂行できる人材の育成に努め、日報や月報などでのスタッフ間の情報共有、定期的なミーティングを実施する。	日報や月報による情報共有や、月に1回のスタッフミーティングを行った。
人材の要件について選考基準を設け、多彩なキャリアをもつ即戦力となる人材の確保を目指す。	道の駅とよはしでは様々な業務をこなす必要があるため、それに適用できる人材の確保を行った。
組織全体の能力アップを図るため、研修計画を作成し、計画的な研修の実施に努める。	年間を通じて、サービスの向上や能力アップのため計画的に研修を実施した。
下記のとおり施設運営に関する研修を必要に応じて繰り返し実施する。 ・救命救急講習 ・個人情報保護研修 ・クレーム対応研修 ・障がい者、高齢者対応研修 ・接客研修 ・コンプライアンス研修	個人情報保護研修、クレーム対応研修、障害者・高齢者対応研修、接客研修、コンプライアンス研修は令和5年3月1日に、救命救急講習は令和5年3月14日に実施した。
業務日報、業務月報を作成し情報共有を行う。また、その他記録として修繕の実績な	日報、月報を作成し、調整会議にて情報共有を行った。

<p>ど将来にわたり履歴の確認ができるように保存する。</p>	<p>修繕などの実績についても、ファイルにとじ保存した。</p>
<p>突発的に清掃作業が必要な場合や定期清掃などのスケジュールなどについてテナントと連絡をとることで入場者の利便を図りつつ施設を清潔に維持する。</p>	<p>テナントと連携を取りながら、お客様に不快に思われないように常に施設を清潔に保った。</p>
<p>地域振興施設の利用案内は誰でもホームページで閲覧できるようにするとともに常に最新の状態になるように必要に応じて更新する。</p>	<p>常に最新の情報になるように適宜更新した。</p>
<p>各業務において専門性の高い事業者へ委託し、高品質なサービス提供を行う。</p>	<p>専門性が高い事業者を選定した。</p>
<p>十分な信頼性を有する事業者へ業務を委託する。</p>	<p>信頼をおける事業者を選定した。</p>
<p>設備保守管理業務（警備・清掃等）・廃棄物処理業務の一部を業務委託する。</p>	<p>設備保守管理業務（警備・清掃等）・廃棄物処理業務の一部を業務委託した。</p>
<p>市内業者の受注の拡大に配慮しつつ原則として自由な競争のもとに業者を選定する。</p>	<p>市内業者の受注の拡大に配慮しつつ原則として自由な競争のもとに業者を選定した。</p>
<p>市内業者で対応可能な業務については、事業者選定の際極力配慮を行う。</p>	<p>市内業者で対応可能な業務については、事業者選定の際極力配慮を行った。</p>
<p>人材の採用については、人物重視のほか居住地なども考慮する。</p>	<p>居住地も考慮して採用を行った。</p>
<p>スタッフによる定期的な施設内巡回及び駐車場巡回を行う。</p>	<p>1日に2回定期的な巡回を行った。</p>
<p>スタッフによる施設内及び駐車場の巡視・案内による不審者の侵入対応などを行う。</p>	<p>巡回の際に不審者や長期滞在者がいないか確認をした。</p>
<p>施設内及び敷地内に設置したモニターカメラにより録画した監視画像を一定期間保存し不測時の確認・証拠とする。</p>	<p>不測の事態に備え、一定期間監視画像を保存した。</p>
<p>緊急地震速報を活用し、地震発生時には施設内全体に必要な情報を放送する。</p>	<p>地震が発生した際には、施設全体に必要な情報を放送するように心がけた。</p>
<p>防火管理者を選任し市に報告し消防計画を作成するとともに東側駐車場を含めた災害発生時の緊急対応マニュアルを作成し、スタッフへの周知を図る。また、消防計画に基づき、年1回以上の消火訓練・避難訓練を実施する。</p>	<p>消防計画や緊急時対応マニュアルを作成し、消火訓練や避難訓練を実施する際にスタッフに向けて周知した。</p>

東側駐車場を含めた駐車場での事故発生時の緊急対応マニュアルに記載するとともに、避難誘導體制、災害時における入場者の安全な退館方法についてスタッフに周知を図る。	東側駐車場で小火が発生した際は、来場者の安全確認や消火活動の補助などを行った。
施設利用に際して事前に消防法関連事項の説明と対応方法の助言を行う。また、施設に設置された自動体外式除細動器（AED）の取り扱いができるようスタッフ等に救命講習を受講させる。	不測の事態の際にAEDを活用できるように救命救急講習を受講した。
速やかに初期消火を行い消防署へ通報し、入場者の避難誘導を行う。	東側駐車場で小火が発生した際、初期消火や避難誘導を行った。
緊急地震速報を活用する防災体制を整備し、入場者の安全確保を行う。また、大規模な地震発生時には、すみやかに施設の安全性を確認し受入態勢を整える。	関係課と打ち合わせを行い、不測の事態の際に速やかな受け入れ態勢を整えた。
早期・確実な情報提供を行い、避難口を明確にし誘導を行い、避難誘導の確認を速やかに行う。	不測の事態の際に速やかな受け入れ態勢を整えた。
事故が発生した原因を明らかにする。	事故が発生した際は、原因を追究する。
同様の事故が起きないように、再発防止について検討し、対策を実行する。	同じような事故が起きないように再発防止策を検討し、実行する。
事故の発生・対応方法・再発防止策について速やかに情報開示を行う。	事故の発生・対応方法・再発防止策について速やかに情報開示を行った。
市及び国・県等の関係機関と連携し、防災機能が十分に発揮できるよう、日ごろから関係機関との連絡を緊密にし、施設内の設備のメンテナンスを適切に行う。	市及び国・県等の関係機関と連携し、防災機能が十分に発揮できるよう、日ごろから関係機関との連絡を密にし、施設内の設備のメンテナンスを適切に行った。
個人情報保護法を遵守し、豊橋市に準じて個人情報保護規程を定め重要な個人情報の権利・利益の保護に努めるとともに、個人情報保護に関する責任者を定め、組織的に対応する。 外部で行われる研修などを活用し、定期的に研修会を実施する。	責任者を定め、組織的に個人情報保護の遵守に取り組んだ。 また年に1回の個人情報保護研修を行い、スタッフの意識を高めた。
スタッフ教育を充実させることで効率的な業務実施を可能にし、必要かつ最小限の人員体制を構築し人件費の抑制を図る。	接客接遇研修を行いながら、現場での教育も行い、短期間で教育する環境を整えた。

<p>専門性をもつスタッフの採用とスタッフ教育により複数の業務をこなせるスキルを身に付け、スタッフ全員が高い水準で業務遂行することで業務の効率化を進め、コスト削減を図る。</p>	<p>スタッフのスキル向上のための研修を行い、業務の効率化を進めた。</p>
<p>各業務について下記のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務経理業務に関しては、最新の経理システムを導入し、専門性が求められる経理業務については、適宜税理士のアドバイスを求める。労務管理についても社会保険労務士等の専門家のアドバイスを受けながら管理を行う。 ・管理業務に関しては、保守点検をマニュアル化し、複数の点検を効率化を行える作業工程とする。また、修繕に関して原因を正確に把握し、業者による修繕の要否をスタッフが判断できるようにし、不要な出費を抑える。 ・物販業務に関しては、販売状況をしっかり把握し、仕入れ先と綿密に打合せ等を行うことで適切な在庫管理を行い、商品の回転率を向上させ、廃棄率を低減させる。 	<p>総務経理業務については、最新の経理システムを導入し、専門性が求められる経理業務については、適宜税理士のアドバイスを求めながら適切な処理を行った。</p> <p>労務管理についても適宜社労士等にアドバイスを受けながら管理を行った。</p> <p>管理業務については、マニュアルを作成し効率のよい点検を心掛けた。</p> <p>物販業務については、適切な在庫管理を行い、商品の回転率を向上させ、廃棄率を低減させた。</p>
<p>業務の効率化やコスト削減を図るため、東側駐車場管理事業者と連携していく。</p>	<p>東駐車場管理事業者と連携して業務の効率化やコスト削減を図った。</p>
<p>一層の施設利用促進、入場者の立場にたった改善に努め、入場者満足度の向上を図る。</p>	<p>利用者に満足していただけるような施設環境の整備や魅力あるイベントを企画し、実施した。</p>
<p>施設の利用促進を図る中で直営事業として行う特産品等販売による売り上げの増加に努め、関係諸機関と連携して行う地域振興に関する事業に関連する受託事業の確保に努める。</p>	<p>利用者に買いたいと思わせる陳列やポップを心掛けたり、新商品の開発を行ったりと売り上げ増加に努めた。また、市の関係部局と連携し、受託事業の確保に努めた。</p>
<p>常にコスト意識を持ち、経費削減に努める。一部再委託を予定している業務について入札を実施する等コスト削減を図る。</p>	<p>再委託を予定している業務については、入札を実施し、コストの削減に努めた。</p>
<p>収支差額が生じた場合、翌年度以降に主に営利目的外で行う地域振興に係る事業や入場者サービスの拡大等に充てることで市民に還元するよう努める。</p>	<p>生じた差額は、翌年度以降に主に営利目的外で行う地域振興に係る事業や入場者サービスの拡大等に充て、市民に還元した。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・店舗スペース（スイーツ・ドリンク店、うどん店、惣菜店、特産品販売） 条例の上限どおり ・店舗スペース（レストラン、ベーカリー） 1月につき 売上額に100分の4を乗じて得た額に1平方メートル当たり2,200円を加えた額。・・・バックヤードスペース 条例の上限どおり ・プロジェクト室 条例の上限どおり 	<p>条例のとおり。</p>
<p>各スタッフは複数部門に所属し、業務を兼務することとし、臨機応変に対応することができる体制を整え、効率的な業務運営に努める。</p>	<p>どのスタッフも複数部門に所属し、業務を兼任することで臨機応変に対応することができる体制を整え、効率的な業務運営に努めた。</p>

令和4年度 豊橋市地域振興施設 収支報告書

自 令和4年4月 1日
至 令和5年3月31日

1. 収入の部

項目	決算額	内訳
指定管理料収入	2,880,000	
利用料等収入	47,610,069	テナント・バックヤード・プロジェクト室・Temio 売上等
自主事業収入	19,881,006	キッチンカー・ネクストクルーザー 自動販売機収入
その他収入	2,404,554	補助金等
収入合計	72,775,629	

2. 支出の部

項目	決算額	内訳
人件費	34,008,612	給与手当・人材派遣費・福利厚生費等
広告宣伝費	3,298,037	
車両費	561,440	
通信費	513,792	
光熱水費	7,597,967	
消耗品費	4,412,806	
修繕費	770,970	
燃料費	174,604	
賃借料	1,769,044	リース代等
保険料	595,970	
手数料	2,691,781	支払手数料
委託料	7,557,874	
備品購入費	1,648,773	
雑費	306,842	旅費交通費・交際費・会議費・諸会費等
租税公課	1,165,550	法人市民税等
支出合計	67,074,062	