

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	地域振興施設(道の駅とよはし)
所在地	豊橋市東七根町字一の沢113番地2
指定管理者	(株)道の駅とよはし
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
担当課	産業部農業企画課(0532-51-2471)
令和3年度指定管理料(決算)	0円
令和4年度指定管理料(決算見込)	2,880,000円

項目		基準	評価				
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適正に行われている。				
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	新型コロナウイルス感染防止を考慮したうえで、地元農産物を使用する飲食や物販などのテナントを設け、食農教育などのプログラムを企画し、幅広い年齢層のニーズにあわせた効果的な事業が行われている。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	仕様書のとおり、適正に人員配置がされており、組織の指示、チェック体制も業務に適した体制が確保されている。また、労働環境は関係法令等が遵守され適正なものとなっている。				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。	救命救急講習(令和5年3月14日)、接遇研修(令和5年3月1日)、コンプライアンス研修(令和5年3月1日)を実施している。				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	社員に対し個人情報保護に関する教育を実施するなど、個人情報の適切な取り扱いを行っている(令和5年3月1日実施)。				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	東側駐車場を含めた駐車場での事故発生時の対応についての緊急対応マニュアルや、避難誘導體制、災害時における利用者の安全な退館方法についてスタッフへの周知を図るなど、緊急時の連絡体制を整えている。				
施設利用状況に関する事項	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	利用者の決定は、規則・要綱に則し適正に行われている。				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和3・4年度を比較)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)
			開館日数	359日	364日	364日	0日
			利用者数				
			a. 地域振興施設(トマツテ)	1,331,259人	1,552,455人	1,542,387人	▲ 10,068人
うち貸室(プロジェクトルーム)	696人	5,264人	7,755人	2,491人			
		【要因分析】 全国旅行割が適用されたことでお客様の動きが活発になってきたものの、お客様に対しての駐車場台数が見合っていないこともあり、昨年度並みの利用者数にとどまった。					
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	新型コロナウイルスの感染防止に努めながら、可能な範囲でのイベントの実施やメディア等を活用した情報発信、道路利用者への適切な情報提供など、道の駅の役割を果たすとともに、質の高いサービスを提供できている。					
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)	【利用者アンケート(施設利用満足度)】 大変満足…64.03% 満足…33.48% どちらとも言えない…1.39% やや不満…0.37% 不満0.07% 無回答…0.66% 実施対象：一般利用者 実施時期：4月23日～5月31日 実施方法：記入式 サンプル数：1,408人 ・アンケート結果を分析すると、上位2項目(大変満足・やや満足)の回答が97.51%あり、利用者の満足度はかなり高いものと考えられる。					

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	駐車場が少ないので増やしてほしい。	お客様の多い土日祝日の際は、警備員を立てて西側に新設した駐車場に誘導し、施設内で滞留する車を少なくすることができた			
		フードコートのお店をふやしてほしい。	月に2回開催するマルシェにて、キッチンカーを配置することでお客様にいろんな食事をしていただける環境を整えた。			
		駐車場の臭いが気になる。	業者に依頼して、臭気を防ぐ工事を実施し少し改善した。			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	内容に応じて市と連絡・調整を行いながら迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われ、適正に実施されている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	特に乖離はない。		
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	2,880千円	指定管理事業費	67,074千円
			利用料金収入	47,610千円		
			自主事業収入	19,881千円		
その他収入	2,404千円					
			収支差額	5,701千円		

指定管理者の自己評価	<p>あぐりパーク食彩村や生産者、地域振興施設テナント等と連携したイベント企画や、食農教育イベントの実施、積極的な広報宣伝により、豊橋の「食」と「農」の発信に努めた。特に 令和4年度初めて実施した「豊橋肉万博」は大盛況であり、道の駅とよはしの認知度や集客力を向上させることができた。その結果、道の駅全体の来場者数は昨年度を超える224万人を達成した。</p> <p>また、R4年度より指定管理業務となった、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維持及び、観光案内の業務に向けたインフォメーションカウンターへのスタッフ常駐、レンタサイクル業務等を適切に行った。さらに、月2回のマルシェ開催など、生産者の販路拡大について引き続きサポートを行った。</p> <p>その他にも豊橋の魅力を届けるために東側風除室でのサイネージ動画での豊橋の魅力的な情報を発信するなど営業努力を行った。</p> <p>引き続き、お客様に満足いただけるようにサービス内容の充実、改善を実施していくとともに、東海エリアNo.1の道の駅になるために営業努力を続けていきたい。</p>
------------	--

総合評価	<p>事業計画書、協定書、仕様書等に基づき、令和4年度の指定管理業務が適正に行われた。開駅から4年目を迎えたが、SNSやサイネージ動画を用いた情報発信やメディアへの情報提供、新製品開発を継続して行うことで、成果目標である道の駅と食彩村を合わせた年間来場者人数が224万人を達成した点は評価できる。</p> <p>また、豊橋の「食」と「農」の発信拠点として、地域振興施設テナント等と連携したイベント企画や、食農教育イベントの実施、積極的な広報宣伝を実施した点や、月に2回マルシェを開催することで生産者の販路確保を支援した点など、道の駅を利用するお客様や生産者に対しより快適となるような施策を実施しており、高い顧客満足度を維持できている。</p> <p>さらに、令和4年度より指定管理業務となった、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維持及び、観光案内の業務に向けたインフォメーションカウンターへのスタッフ常駐、レンタサイクル業務等を適切に行っており、観光の観点からも指定管理業務を遂行できていたと言える。</p>
------	--

次年度の対応方針	<p>道の駅としての主たる事業である、情報提供と観光振興・企画イベントを実施することで、利用者がより快適に、より安心して来場できる施設を目指し、来場者数と利用者満足度ともに向上させることを目標とする。</p> <p>食農教育、健康増進および農福関連に関する事業に関しては、昨年度はどの事業も1回の連携にとどまったが令和5年度はより深く連携できるように計画を立てるよう促す。</p>
----------	--