

令和6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	株式会社道の駅とよはし
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5年度指定管理料 (決算)	2, 880, 000円
令和6年度指定管理料 (決算見込)	3, 443, 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。	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	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	救命救急講習、コンプライアンス研修、クレーム対応・接遇研修、障がい者、高齢者対応研修（令和7年2月3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7年2月3日）。				
	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、避難誘導体制、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5・6年度を比較）		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	364日	365日	364日	▲1日
			利用者数				
			a.地域振興施設(トマッテ)	1,542,387人	1,441,884人	1,542,745人	100,861人
			b.うち貸室(プロジェクトルーム)	7,755人	5,618人	17,994人	12,376人
			【要因分析】 国道23号線が開通し利用者が増加し、プロジェクト室では帆前掛け展、豊橋手筒花火展、ブラックサンダー直営店仮営業などの展示や販売イベントに活用されたため。				
	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。	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）】 大変満足した…55.13% 満足した…42.87% どちらとも言えない…1.88% 満足しなかった…0.12% 実施対象：一般利用者 実施時期：令和6年5月18日～6月30日 実施方法：記入式 サンプル数：1,705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98%あり、利用者の満足度はかなり高いものと考えられる。				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
			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は、警備員を配置し、西側臨時駐車場へ誘導することで、施設内で滞留する車を少なくすることができた。		
			障害者用駐車場の車止めに引っ掛かり複数人が転倒しているので対処してほしい。		車止めに蛍光塗料を塗布し、視覚的に注意喚起できるように対処した。		
	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。	EV駐車場にガソリン車が停まっていて充電できない。		EV駐車場前に「EV車予約専用」の路面標示を追加し、視覚的に注意喚起できるように対処した。		
			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	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	収支計算書	概ね収支計画書通りの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。			
				収入の部		支出の部	
				指定管理料	3,443千円	指定管理事業費	75,070千円
				利用料金収入	55,461千円		
				自主事業収入	18,121千円		
				その他収入	9,696千円		
			収支差額		11,651千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	道の駅とよはしでの提案事業である「食農教育・健康増進・農福連携」の実施状況は以下のとおり。 ・「食農教育」 ポップコーン、ピレーネ、恵方巻づくり体験や電動ミニカーで野菜や卵、肉牛の農園を巡る見学ツアーの実施 ・「健康増進」 ミニマトと大葉を使用したレシピ開発を行い、施設にて配布 ・「農福連携」 くすのき特別支援学校の生徒が調理したうずらいものスイートポテトやマドレーヌの道の駅とよはしでの販売、うずらいも収穫体験
-----------------	--

当年度の対応方針	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してほしい。 提案事業（食農教育・農福連携・健康増進）については、昨年度に引き続き継続して連携を行うよう努めてほしい。 令和6年度には国道23号線が開通されることにより、さらなる来場者数が見込めるため、引き続き道の駅としての役割を果たし、利用者のさらなる向上に努めることを期待したい。
----------	---

指定管理者の自己評価	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。道の駅全体の来場者数は昨年度と比較し11万人増の227万人だった。昨年度に引き続き、クラフトビールフェス「アワアワアワー」や肉のフードフェスティバル「ニクラバ」を開催するなど、道の駅とよはしの認知度や集客力の向上に努めた。 また、令和4年度から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、水曜日のマルシェ（偶数月）やみちのいち（隔月）の開催など、生産者の販路拡大について引き続きサポートを行った。 その他、豊橋の魅力を届けるため、東側風除室における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。 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の働きかけに努める。
------------	--

総合評価	事業計画書、協定書、仕様書等に基づき、令和6年度の指定管理業務が適正に行われた。開駅から6年目を迎え、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数120万人を超える227万人を達成し、過去最高集客となった点は評価できる。 また、豊橋の「食」と「農」の発信拠点として、地元農産物等のふるさと納税への出品支援、地元農産物等を活用した飲食事業、地元の農家や大学生との新商品開発や月に1回以上マルシェを開催することで生産者の販路確保の支援や地元農産物の魅力発信をした点など、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た。 さらに、食農教育、健康増進および農福連携に関する事業についても1年を通して充実した取り組みが実施できた。
------	---

次年度の対応方針	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してほしい。 提案事業（食農教育・農福連携・健康増進）については、昨年度に引き続き連携を行うよう努めてほしい。 令和6年度に国道23号線が開通されたことにより、年間を通してさらなる来場者数が見込めるため、引き続き道の駅としての役割を果たし、利用者のさらなる向上に努めることを期待したい。
----------	--