

令和2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	平成31(2019)年4月26日～令和4(2022)年3月31日
担当課	産業部農業企画課(0532-51-2471)
令和元年度指定管理料(決算)	—
令和2年度指定管理料(決算見込)	0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	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	救命救急講習(令和2年9月16日)、接遇研修(令和2年5月23日)、コンプライアンス研修(令和2年9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。				
	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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	—	308日	359日	51日
			利用者数				
		a.地域振興施設(トマッテ)	—	1,245,550人	1,331,259人	85,709人	
	b.うち貸室(プロジェクトルーム)	—	1,550人	696人	▲ 854人		
		【要因分析】 新型コロナウイルスの感染防止の観点から、GW期間の休業や営業時間の短縮、イベントの中止等を実施したものの、初年度並みの利用者数となった。					
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60.3% やや満足30.7% 普通7.7% やや不満0.4% 不満0.2% 無回答0.7% 合計100% 実施対象:一般利用者 実施時期:6月1日(月)～6月30日(火) 実施方法:記入式 サンプル数:約1,800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91%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。これは、コロナ禍でも感染防止に考慮したなかでも工夫したサービスの提供や課題の改善の結果と史料できるので、引き続き継続したい。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			サービスカウンタの場所がわかりにくい。わかりやすい表示をお願いしたい。	インフォメーションマークの設置など、視覚的にお客様がわかりやすいように対応		
			駐車場がせまい。横断歩道がなくて怖かった。	慢性的な駐車場不足について市役所に報告。第二駐車場への誘導を強化		
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、適正に経理されている。			
	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。	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。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	0千円	指定管理事業費	48,181千円
			利用料金収入	31,585千円		
			自主事業収入	22,736千円		
その他収入	7,132千円					
		収支差額	13,272千円			

指定管理者の自己評価	<p>成果目標に掲げている、道の駅全体としての年間来場者人数120万人を達成するために、メディアへの積極的な情報提供、地元ラジオ局への出演、話題性のある新商品の開発などを開駅2年目を迎える今年度も矢継ぎ早に展開した。</p> <p>そのような展開もあり、道の駅全体で来場者196万人を達成することができた。何より、メディアを通して豊橋地域の魅力を地域内外へ発信し続けることができたことは大きな成果であった。</p> <p>また、弊社発意でお客様満足度を上げるために、道の駅フラッグの設置や植樹の充実、案内標識の設置などを実施した。また、お客様へのこまめな対応を可能とするため、インフォメーションカウンターにスタッフを常駐させ、接客対応を強化した。また、3月から12月の間に月に2回マルシェを開催するなどし、生産者の販路拡大などをサポートした。その他にも豊橋の魅力を届ける「道の駅とよはし通信」の発行、HPのリニューアルを行うなど、お客様に魅力的な情報を届けるための営業努力を行った。</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2年度も指定管理業務が適正に行われた。</p> <p>開駅から2年目を迎えたが、HPのリニューアルやSNSでの情報発信、ラジオや紙面等のメディアを通じた積極的な情報提供、話題性のある新商品の開発など、魅力的な情報発信を積極的かつ継続的に行った。</p> <p>また利用者の利便性を意識し、道の駅フラッグや案内標識を新たに設置したほか、インフォメーションカウンターにスタッフを常駐させることで、利用者へのこまめな対応を可能にした。</p> <p>このほか、月に2回マルシェを開催し、生産者の販路拡大の支援を行った。</p> <p>これらいくつもの矢継ぎ早な展開により、コロナ禍にもかかわらず、道の駅全体で196万人の来場者を達成したことは非常に評価できる。</p> <p>コロナ禍においても指定管理者として、道路利用者への道路情報の発信のほか、豊橋市の観光情報の発信及び休憩の場の提供といった道の駅としての役割を果たしつつ、来場者の関心や利便性を意識したいくつもの工夫・取組が、来場者の増加と高い満足度の維持に表れていると思料する。</p> <p>令和3年度に向けては、引き続き新型コロナウイルスの感染防止を考慮しながら、道の駅としての役割を果たすとともに、利用者の更なる満足度の向上につながる取組を期待する。</p>
------	--