

令和3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2年度指定管理料(決算)	0円
令和3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4年3月24日)、接遇研修(令和3年7月27日)、コンプライアンス研修(令和3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2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	308日	359日	364日	5日
			利用者数				
			a. 地域振興施設(トマツテ)	1,245,550人	1,331,259人	1,552,455人	221,196人
b. うち貸室(プロジェクトルーム)	1,550人	696人	5,264人	4,568人			
		【要因分析】 新型コロナウイルスの感染防止の観点から、営業時間の短縮、イベントの中止等を実施したものの、過去最高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)	【昨年参考】 利用者アンケート(施設利用満足度) 大変満足55.3% やや満足39.8% 普通2.0% やや不満0.4% 不満0.2% 無回答2.3% 合計100% 実施対象:一般利用者 実施時期:4月17日(土)～5月30日(日) 実施方法:記入式(はがきによる) サンプル数:約1,600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95.1%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。					

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。		東側駐車場への誘導を促し、駐車場への侵入経路を掲示して対応		
		フードコートのお店をふやしてほしい。		水曜マルシェ、ウイークエンドマルシェの開催によりキッチンカーなど飲食店舗の強化を図る。		
	東側出入り口の屋根の隙間から雨に濡れた		業者に依頼して、隙間からの雨の侵入を防ぐ工事を実施し改善した。			
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。				
		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	50,314千円
			利用料金収入	45,288千円		
			自主事業収入	8,715千円		
その他収入	9,357千円					
		収支差額		13,046千円		
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200万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3年目を迎える今年度も話題性を保つためイベント・商品開発・観光事業の強化を図った。</p> <p>そのような展開もあり、道の駅全体で来場者223万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、家族連れお客様や小さなお子様にも滞在時間を充実させるため芝生広場に遊具の設置や休憩用のベンチの設置など買い物以外でもくつろいでいただける空間を充実。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。さらに、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パンフレットやチラシの発行、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3年度の指定管理業務が適正に行われた。開駅から3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200万人を達成した点は評価できる。</p> <p>また、お客様満足度向上のため子ども向けに遊具を設置したり、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点、また、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りと、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3年4月より、豊橋市の観光資源の魅力発信を目的とする電動バギーを利用したガイドツアーを開始し、参加者は年間で304組と、大好評の事業となった。</p> <p>一方、コロナ禍の影響もあり、実施が難しかった食農教育、健康増進及び農福連携に関する事業についても、充実していくことを求めた。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努めることを期待する。</p>					