

令和5年度 事業報告

1. 総括

令和5年度は、令和4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（トマト）」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216万人を達成、また、開駅からの累計来場者数1,000万人達成するなど、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地元大学生との6次産業化商品（アイスモナカ・とうもろこしペースト）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、地元の梅農家や野菜ソムリエによる食農教育講座を実施するなど、農業の推進を図りました。

他にもE-bike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などによる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

- ・令和5年4月1日～令和6年1月31日：午前9時～午後7時
- ※オリーブの風：午前7時～午後7時
- ・令和6年2月1日～令和6年3月31日：午前9時～午後6時（営業時間変更のため）
- ※オリーブの風：午前7時～午後6時
- ・令和6年3月22・23日：午前9時～午後7時（ニクラバ開催のため）
- ※オリーブの風：午前7時～午後7時

(2) 休業日

年中無休。ただし、以下の日のみ休業

| 日時 | 時間 | テナント名 | 理由 |
|------------|-----------|---------|----------------|
| 令和5年6月2日 | 午後6時～午後7時 | オリーブの風 | 大雨による帰宅困難を防ぐため |
| | 午後5時～午後7時 | その他 | |
| 令和5年7月7日 | 午後4時～午後7時 | まるっとみかわ | 社員研修のため |
| 令和5年10月10日 | 午後3時～午後7時 | いっしょうめし | 会社全体の決起集会のため |
| 令和5年12月20日 | 午後4時～午後7時 | つるあん | 社内研修のため |

| | | | |
|------------|-----------|-------------------------|----------------|
| 令和5年12月31日 | 終日 | いっしょうめし・オリーブの風・ジェラートサンタ | スタッフの確保ができないため |
| | 午後3時～午後7時 | その他 | 施設点検のため |
| 令和6年1月1日 | 終日 | 全テナント | 施設点検のため |
| 令和6年1月2日 | 終日 | オリーブの風 | スタッフの確保ができないため |
| 令和6年1月9日 | 終日 | いっしょうめし | スタッフの確保ができないため |
| 令和6年2月19日 | 午後4時～午後6時 | つるあん | 社内研修のため |

(3) 職員の配置体制

駅長1名（正規）

副駅長1名（正規）

プロジェクトマネージャー1名（正規）

経理スタッフ2名（アルバイト）

フードセクションマネージャー1名（嘱託）

直売所（temiyo）マネージャー1名（嘱託）

売場スタッフ（temiyo、MePOPCORN、総合案内）20名（アルバイト）

清掃スタッフ10名（アルバイト）

派遣職員1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5年9月1日、12月1日実施）

③国・県・市と道の駅とよはしでBCP 防災訓練を行いました。

（令和5年12月12日実施）

(6) 職員研修の実施

①救命救急講習（令和6年3月13日実施）

②個人情報保護研修（令和6年1月24・25日実施）

③クレーム対応研修（接遇研修（令和6年1月24・25日）時に実施）

④障がい者、高齢者対応研修（令和6年1月24・25日実施）

⑤接遇研修（令和6年1月24・25日実施）

⑥コンプライアンス研修（令和6年1月24・25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

4周年記念キャンペーンにてアンケートを実施

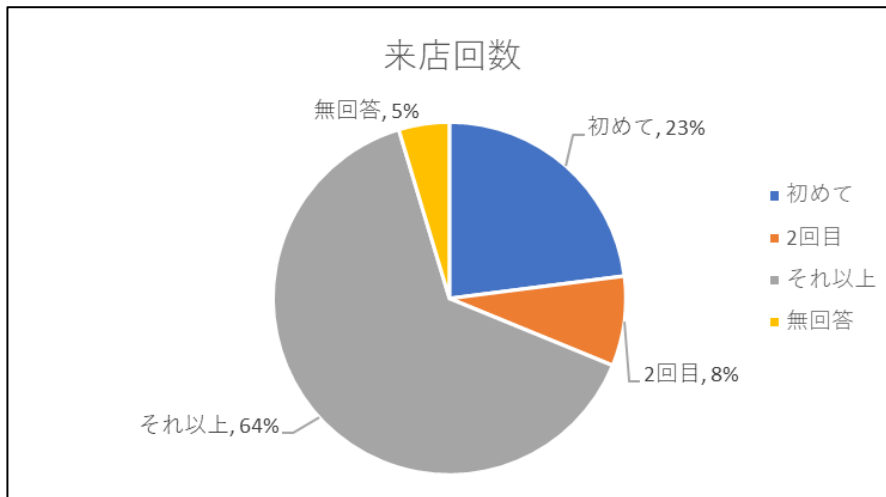
〈アンケート内容〉

- ・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

アンケート結果について

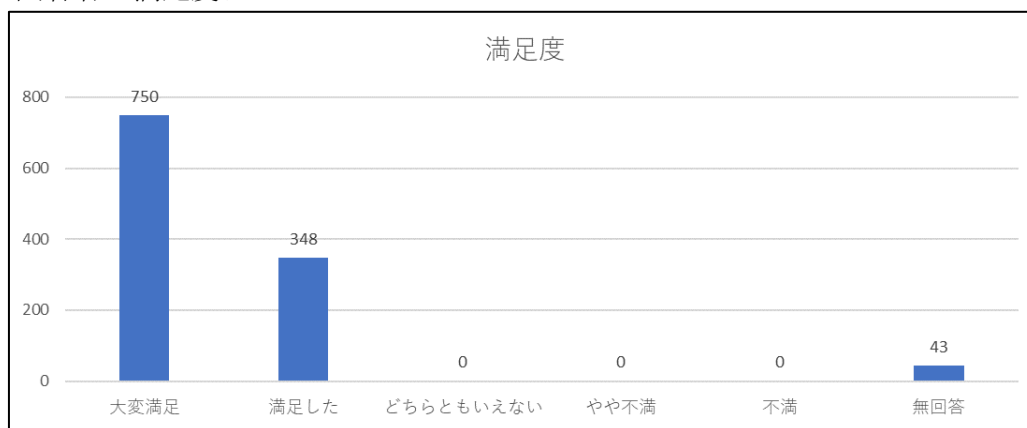
- ・調査実施期間：令和5年4月29日（土）～5月31日（水）
- ・回答数：1,141名

- ・道の駅とよはしへの来店回数

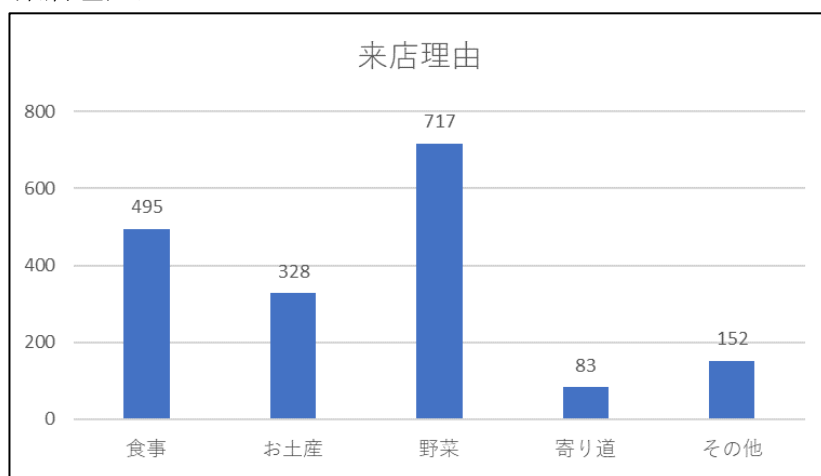


回答者の64%（約730人）が何度も道の駅とよはしを利用したことがあるリピーターに回答していただいております。道の駅とよはしに対し、魅力を感じていただいている。また、初めて来店した方も約23%（約260人）と多く、メディアやSNSでの周知の効果を感じられた。

・回答者の満足度について



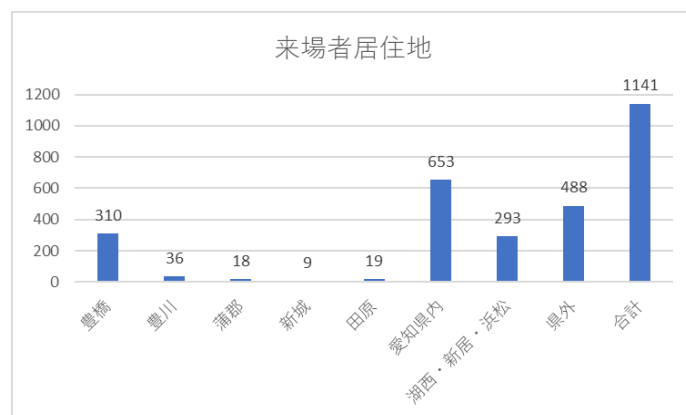
・来店理由について



「その他」の回答について（抜粋）

- ・テレビで見たから
- ・道の駅めぐりをしているから
- ・花を買いたかったから
- ・モーニングを食べたかったから
- ・友人のすすめがあったから

・来場者居住地について



- ・意見・要望等（抜粋）
 - ・安くておいしい野菜が買えて大満足
 - ・施設やトイレがきれいで使いやすい
 - ・駐車場を広くしてほしい
 - ・飲食店やカフェがほしい
 - ・入浴施設や足湯がほしい
 - ・ドッグランなど犬が遊べる場所がほしい
 - ・休憩や食事ができる場所がもっとほしい

・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、イベントがある日については警備員の配置や、たくさんの利用者にご利用いただけるように臨時駐車場の確保に努めています。

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) 地域振興施設及び道の駅とよはし全体利用者数

(人)

| 月 | 地域振興施設 | 道の駅とよはし全体 |
|-----|-----------|-----------|
| 4月 | 134,613 | 196,494 |
| 5月 | 134,332 | 201,059 |
| 6月 | 112,944 | 173,617 |
| 7月 | 128,335 | 194,019 |
| 8月 | 150,555 | 213,820 |
| 9月 | 150,413 | 208,938 |
| 10月 | 104,133 | 163,611 |
| 11月 | 122,658 | 176,548 |
| 12月 | 112,227 | 173,236 |
| 1月 | 86,758 | 135,638 |
| 2月 | 94,670 | 150,503 |
| 3月 | 110,246 | 173,185 |
| 合計 | 1,441,884 | 2,160,668 |

(10) プロジェクト室及びレンタサイクル利用状況、テナント利用料金

- ・プロジェクト室利用状況

| 月 | 人数 (人) 件数 (件) 金額 (円) | 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 | 人数 | 1,206 | 1,059 | 78 | 2,343 |
| | 件数 | 16 | 7 | 13 | 36 |
| | 金額 | 35,800 | 6,240 | 16,320 | 58,360 |
| 5月 | 人数 | 156 | 0 | 44 | 200 |
| | 件数 | 11 | 0 | 8 | 19 |
| | 金額 | 21,840 | 0 | 16,320 | 38,160 |
| 6月 | 人数 | 166 | 92 | 93 | 351 |
| | 件数 | 10 | 6 | 9 | 25 |
| | 金額 | 22,620 | 16,380 | 18,360 | 57,360 |
| 7月 | 人数 | 419 | 96 | 36 | 551 |
| | 件数 | 22 | 6 | 8 | 36 |
| | 金額 | 58,500 | 18,720 | 14,280 | 91,500 |
| 8月 | 人数 | 125 | 50 | 43 | 218 |
| | 件数 | 11 | 7 | 6 | 24 |
| | 金額 | 19,500 | 23,400 | 13,260 | 56,160 |
| 9月 | 人数 | 142 | 45 | 28 | 215 |
| | 件数 | 10 | 5 | 8 | 23 |
| | 金額 | 16,380 | 780 | 15,300 | 32,460 |
| 10月 | 人数 | 123 | 18 | 68 | 209 |
| | 件数 | 8 | 2 | 13 | 23 |
| | 金額 | 9,360 | 0 | 30,600 | 39,960 |
| 11月 | 人数 | 196 | 29 | 205 | 430 |
| | 件数 | 13 | 3 | 15 | 31 |
| | 金額 | 15,600 | 2,340 | 22,440 | 40,380 |
| 12月 | 人数 | 149 | 65 | 37 | 251 |
| | 件数 | 9 | 6 | 6 | 21 |
| | 金額 | 13,260 | 1,560 | 21,420 | 36,240 |
| 1月 | 人数 | 108 | 51 | 28 | 187 |
| | 件数 | 9 | 6 | 5 | 20 |
| | 金額 | 11,700 | 1,560 | 12,240 | 25,500 |
| 2月 | 人数 | 210 | 66 | 54 | 330 |
| | 件数 | 12 | 5 | 7 | 24 |
| | 金額 | 17,940 | 4,680 | 12,240 | 34,860 |
| 3月 | 人数 | 194 | 0 | 139 | 333 |
| | 件数 | 10 | 1 | 10 | 21 |

| | | | | | |
|----|----|---------|--------|---------|---------|
| | 金額 | 8,580 | 0 | 18,360 | 26,940 |
| 合計 | 人数 | 3,194 | 1,571 | 853 | 5,618 |
| | 件数 | 141 | 54 | 108 | 303 |
| | 金額 | 251,080 | 75,660 | 211,140 | 537,880 |

・プロジェクト室減免件数と金額

| 月 | 人数(人) 件数(件) 金額(円) | 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 | 3 | 5 | 6 | 14 |
| | 金額 | 3,900 | 4,680 | 9,180 | 17,760 |
| 5月 | 件数 | 2 | 0 | 3 | 5 |
| | 金額 | 2,340 | 0 | 4,080 | 6,420 |
| 6月 | 件数 | 4 | 2 | 4 | 10 |
| | 金額 | 3,900 | 1,560 | 5,100 | 10,560 |
| 7月 | 件数 | 6 | 2 | 2 | 10 |
| | 金額 | 7,020 | 1,560 | 3,060 | 11,640 |
| 8月 | 件数 | 4 | 2 | 2 | 8 |
| | 金額 | 4,680 | 3,120 | 4,080 | 11,880 |
| 9月 | 件数 | 6 | 4 | 2 | 12 |
| | 金額 | 5,460 | 3,900 | 2,040 | 11,400 |
| 10月 | 件数 | 6 | 2 | 3 | 11 |
| | 金額 | 5,460 | 2,340 | 4,080 | 11,880 |
| 11月 | 件数 | 7 | 2 | 6 | 15 |
| | 金額 | 7,020 | 1,560 | 8,160 | 16,740 |
| 12月 | 件数 | 4 | 5 | 0 | 9 |
| | 金額 | 3,120 | 3,900 | 0 | 7,020 |
| 1月 | 件数 | 6 | 5 | 1 | 12 |
| | 金額 | 6,240 | 7,020 | 1,020 | 14,280 |
| 2月 | 件数 | 5 | 4 | 2 | 11 |
| | 金額 | 5,460 | 4,680 | 2,040 | 12,180 |
| 3月 | 件数 | 5 | 1 | 2 | 8 |
| | 金額 | 6,240 | 780 | 3,060 | 10,080 |
| 合計 | 件数 | 58 | 34 | 33 | 125 |
| | 金額 | 60,840 | 35,100 | 45,900 | 141,840 |

・レンタサイクル利用状況

| 月 | 人数(人) 金額(円) | 4時間 | 1日 | 合計 |
|-----|----------------|--------|---------|---------|
| 4月 | 人数 | 13 | 4 | 17 |
| | 金額 | 13,000 | 8,000 | 21,000 |
| 5月 | 人数 | 6 | 18 | 24 |
| | 金額 | 6,000 | 36,000 | 42,000 |
| 6月 | 人数 | 3 | 0 | 3 |
| | 金額 | 10,000 | 28,000 | 38,000 |
| 7月 | 人数 | 10 | 14 | 24 |
| | 金額 | 10,000 | 28,000 | 38,000 |
| 8月 | 人数 | 6 | 9 | 15 |
| | 金額 | 6,000 | 18,000 | 24,000 |
| 9月 | 人数 | 4 | 0 | 4 |
| | 金額 | 4,000 | 0 | 4,000 |
| 10月 | 人数 | 7 | 3 | 10 |
| | 金額 | 7,000 | 6,000 | 13,000 |
| 11月 | 人数 | 3 | 4 | 7 |
| | 金額 | 3,000 | 8,000 | 11,000 |
| 12月 | 人数 | 5 | 5 | 10 |
| | 金額 | 5,000 | 10,000 | 15,000 |
| 1月 | 人数 | 3 | 1 | 4 |
| | 金額 | 3,000 | 2,000 | 5,000 |
| 2月 | 人数 | 3 | 3 | 6 |
| | 金額 | 3,000 | 6,000 | 9,000 |
| 3月 | 人数 | 2 | 2 | 4 |
| | 金額 | 2,000 | 4,000 | 6,000 |
| 合計 | 人数 | 65 | 63 | 128 |
| | 金額 | 65,000 | 126,000 | 191,000 |

・テナント利用料金(年間)

(円/税込)

| 売上手数料 | 店舗使用料 | バックヤード使用料 |
|------------|------------|-----------|
| 16,509,819 | 15,958,800 | 2,973,120 |

(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4周年記念 | お買い物をされるお | 4月29日～ | 道の駅 | 応募総数: |

| | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------|-------------|-----------------------|
| キャンペーン | お客様を対象に景品が あたるキャンペーン を実施。 | 5月31日 | とよはし | 1,141通 |
| 1,000万人来場達成 キャンペーン | お買い物をされるお 客様を対象に景品が あたるキャンペーン を実施。 | 1月22日～ 1月28日 | 道の駅 とよはし | 応募総数： 737通 |
| 水曜日のマルシェ | 地元の農家、事業者さん を中心に販路拡大 の支援を実施。 | 4月～3月 ※1,2月を 除く | 道の駅 とよはし | 総来場者 数：36,695 人 |
| ウィークエンドマ ーケット | 地元の農家、事業者さん を中心に販路拡大 の支援を実施。 | 4,6,8,10, 12月 | 道の駅 とよはし | 総来場者 数：39,360 人 |

・自主事業

| イベント名 | 内容 | 実施日 | 会場 | 参加者数 |
|--------------------------------|---|-----------------|-------------|----------------------------|
| ニクラバ！ -NIKU LOVER 2024 - | 愛知県内の肉を取り 扱う店舗を30店舗集 め、3日間に渡り、肉イ ベントを実施。 | 3月 22,23,24日 | 道の駅 とよはし | 6,206人 7,953人 8,004人 |

(12) 施設の保守点検

| 業務名 | 作業頻度 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 実施結果 |
|-------------------------|--------------------------|--------|-------|-------|-------|----------|--------|--------|-------|-------|----------|--------|--------|------|
| 受水槽清掃業務委託 | 年1回 | | | | | | | | | 8日 | | | | 異常なし |
| 合併浄化槽清掃業務委託 | 7月、11月、3月 | | | | 18日 | | | | | 16日 | | | 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 | 10.25日 | 9.23日 | 6.20日 | 4.18日 | 1.16.30日 | 12.26日 | 10.24日 | 7.21日 | 5.19日 | 9.16.30日 | 13.27日 | 12.26日 | 異常なし |
| 自家用電気工作物安全管理業務 | 隔月1回 | 6日 | | 8日 | | 3日 | | 11日 | | 4日 | | 28日 | | 異常なし |
| 空調施設保守点検 | 年4回 | | | | 6日 | | | | 21日 | | 23日 | | 26日 | 異常なし |
| フロン点検 | フロン点検を3年に1回 50kw以上は毎年 | | | | | | | | | | 31日 | | | 異常なし |
| 防火対象物定期点検業務 (地域振興施設) | 年1回 | | | | | | | | | | 31日 | 21日 | | 異常なし |
| 消防設備点検業務 | 6月、12月 | | | 21日 | | | | | | | 22日 | | | 異常なし |
| 防風防虫施工保守管理業務 | 毎月 | 25日 | 30日 | 27日 | 25日 | 29日 | 26日 | 24日 | 29日 | 27日 | 30日 | 28日 | 28日 | 異常なし |
| 廃棄物収集運搬業務 | 定期回収 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 異常なし |
| 警備業務 | 毎日 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 異常なし |
| 定期清掃業務(床面清掃) | 3回/年 | | | | 6日 | | | | | 21日 | | | 26日 | 異常なし |
| 定期清掃業務(ワックス掛け) | 床面ワックス掛け(3回/年) | | | | 6日 | | | | | 21日 | | | 26日 | 異常なし |
| 定期清掃業務(ガラス清掃) | 共用部・事務所(3回/年) | | | | 10日 | | | | | 2日 | | | 25日 | 異常なし |
| 定期清掃業務(ガラス清掃) | テナント外面(1回/年) | | | | | | | | 2日 | | | | | 異常なし |
| 補栽及び芝生剪定 | 2回/年 | | | | | 20日 | | | | | | 28日 | | 異常なし |
| 敷地内見回り清掃 | 2回/毎日 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 異常なし |
| 床面・カーペット洗淨 | 毎日(カーペット毎月交換) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 異常なし |
| 側溝清掃 | 毎月 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 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

| メディア | 掲載回数 |
|---------|------|
| 新聞 | 22 |
| テレビ | 6 |
| ラジオ | 5 |
| 雑誌 | 7 |
| ウェブメディア | 0 |
| 広報誌 | 6 |
| フリーペーパー | 1 |
| 合計 | 47 |

(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月から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5年度は330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利用状況

| 月 | 人数（人） 金額（円） | AM | PM | 合計 |
|----|----------------|---------|---------|---------|
| 4月 | 人数 | 0 | 0 | 0 |
| | 金額 | 0 | 0 | 0 |
| 5月 | 人数 | 30 | 32 | 62 |
| | 金額 | 198,000 | 211,200 | 409,200 |

| | | | | |
|-----|----|---------|-----------|-----------|
| 6月 | 人数 | 13 | 27 | 40 |
| | 金額 | 85,800 | 178,200 | 264,000 |
| 7月 | 人数 | 15 | 28 | 43 |
| | 金額 | 99,000 | 184,800 | 283,800 |
| 8月 | 人数 | 11 | 19 | 30 |
| | 金額 | 72,600 | 125,400 | 198,000 |
| 9月 | 人数 | 20 | 18 | 38 |
| | 金額 | 132,000 | 118,800 | 250,800 |
| 10月 | 人数 | 16 | 19 | 35 |
| | 金額 | 105,600 | 125,400 | 231,000 |
| 11月 | 人数 | 14 | 24 | 38 |
| | 金額 | 92,400 | 158,400 | 250,800 |
| 12月 | 人数 | 3 | 11 | 14 |
| | 金額 | 19,800 | 72,600 | 92,400 |
| 1月 | 人数 | 0 | 6 | 6 |
| | 金額 | 0 | 39,600 | 39,600 |
| 2月 | 人数 | 2 | 8 | 10 |
| | 金額 | 13,200 | 52,800 | 66,000 |
| 3月 | 人数 | 7 | 7 | 14 |
| | 金額 | 46,200 | 46,200 | 92,400 |
| 合計 | 人数 | 131 | 199 | 330 |
| | 金額 | 864,600 | 1,313,400 | 2,178,000 |

※2023年4月：流木撤去工事のため申込を中止

・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。 | 4周年記念キャンペーンや1,000万人来場達成キャンペーンにて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BCP訓練、防災イベントなどを開催した。 |
| 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。 | 道の駅とよはし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。 | 水曜日のマルシェのビジュアルイメージをデザイナーに委託し、Instagram等の告知に使用した。 |
| SNSを活用し、農産物情報などを積極的に発信する。 | Instagram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。 | 今年度、新しいデザインの道の駅切符を作成し、道の駅とよはし及び東三河に来駅するきっかけづくりを行った。 |
| 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。 |
| 周辺自治会と連絡を取り、地域イベント情報を収集し情報を取りまとめ発信する。 | 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の定期的に意見交換を行い、地域情報に関する情報を収集発信する。 | 豊橋農業協同組合や愛知みなみ農業協同組合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。 | 水曜日のマルシェ開催時には、生産者自らが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、豊橋の特徴と資源を生かし、地域振興施設を起点とする着地型の体験プログラムの企画・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・実施した。 |
| 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 | 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。 |

| | |
|---|--|
| 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。 | |
| 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と連携し、道の駅伊良湖クリスタルポルトで道の駅イベントを実施した。 |
| 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、積極的に情報発信し、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ワー数のアップ・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。 | 4周年記念キャンペーンにて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た（道の駅うずしお・道の駅くるくるなると）。 |
| 市内で実績のある事業者へ飲食・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。 | 施設運営をするための意見交換を月に1回のテナント会を実施した。11月には弊社代表取締役とテナントの経営陣との意見交換も行った。 また、4周年記念スタンプラリーや1,000万人達成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。 |
| 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、4周年記念スタンプラリー及び1,000万人達成イベントの企画・実施し、Instagram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・特産品を販売した。 |
| 地元農産品等使った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 | 水曜日のマルシェなどで生産者エリアを設け実演販売を実施した。 |

| | |
|---|---|
| 販売を実施する。 | |
| インターネットを活用した通信販売に取り組む。 | temiyo 店舗にて取り扱っている豊橋の名産品・特産品などを BASE にて通信販売を実施した。 また、道の駅オリジナルクラフトビールについても通信販売を開始することで販路拡大を図った。 |
| 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。 | 愛知大学及び中央製乳株式会社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した。 |
| 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）。 | 水曜日のマルシェにて生産者と連携し、他のスーパーでは流通していない地域農産物を出品することで魅力発信を行った。 |
| 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。 | 生産者と連携し、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。 | 接客接客研修だけでなく、temiyo で働きながら OJT 教育を実施した。 |
| 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。 | 豊橋出身の梅農家や野菜ソムリエ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、健康チェックを行える機械の導入及び健康の度合いによっておすすめの野菜を紹介することで健康増進に努めた。 |
| 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調理したうずらいものスイートポテトやマドレーヌを包装するパッケージ開発を行い、それらを道の駅とよはしにて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であるうずらいもスイートポテトタルトを創出した。 |
| 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。 | 「道の駅とよはし通信」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。 | 令和4年度に協議した実施手順やスケジュールを基に、令和5年度はテナント出店者選定をスムーズに行うことができた。 |
| 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。 | 全国の道の駅の立ち上げ・再生に携わっており、道の駅について知見のある、一般社団法人道の駅経営パートナーズ理事を務めている金山宏樹氏を委員に選定した。 |
| 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回以上の定期的な除草の実施や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。 | 館内放送による注意喚起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。 | 異常時については、消防・警察に出動を依頼した。 |
| 自家用電気保安については毎月実施する。 | 令和4年3月15日付で協議したとおり、自動監視システムの導入により毎月から2ヶ月に1度に変更し、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。 |
| 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。 | 定期的な処理と点検を実施した。 |

| | |
|---|--|
| 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。 | 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。 |
| 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。 | 施設内の巡回を毎日実施した。 |
| 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。 | 緊急連絡により速やかに対応を実施した。 |
| 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。 | 動作確認を行い異常のある場合は、設置元へ連絡を行った。 |
| 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。 | 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。 |
| 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合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。 | 豊橋出身の梅農家を道の駅とよはしに招致し、梅シロップ作り体験を実施した。 また、Instagram やチラシなどを使用し、積極的に広報した。 |
| 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。 | 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。プロジェクト室貸出に関するチラシを作成し、施設にて配布した。 |
| 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。 | ブランド化に向けた商品開発や、水曜日の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。 |
| 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。 | 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をした。 |

| | |
|---|---|
| <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産の農産物を活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 SNS のフォロワーが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についても実施した。</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営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</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>するうち打ち合わせ、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>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回程度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>道の駅とよはしの SNS にて、食彩村の情報発信を行った。</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掛け、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。 | 利用者の平等性を確保するため、予約前の確認書を用いて利用者に説明を行うことで適切な利用を促した。 |
| 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。 |
| 観光事業者のパ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(株)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・ご要望を集約し適宜調整会議等で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。 | 苦情やトラブルは、全て内部で共有し再発防止のため、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。 | 原則、年中無休だが、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掛け、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。 |

| | |
|--|---|
| <p>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。</p> | <p>豊橋市と協議し、営業時間変更の際は、HP・SNSによる予告を行うことで周知を図った。</p> |
| <p>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。</p> | <p>駅長と副駅長の休日を異なる日にする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。</p> |
| <p>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</p> | <p>各部門の人員配置を実施した。</p> |
| <p>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。</p> | <p>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。</p> |
| <p>駅長は、小売店舗での管理運営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ものを配置する。</p> | <p>各部門での専門的人材の確保を行った。</p> |
| <p>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。</p> | <p>委託業者の選定は、見積金額を優先するものの実績等も考慮し委託した。</p> |
| <p>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。</p> | <p>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。</p> |
| <p>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。</p> | <p>道の駅とよはしでは様々な業務を行う必要があるため、それに適用できる人材の確保を行った。</p> |
| <p>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。</p> | <p>一年間を通じて、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。</p> |
| <p>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</p> | <p>個人情報保護研修、障がい者・高齢者対応研修、接遇研修、コンプライアンス研修、クレーム対応研修は令和6年1月24・25日に実施した。 救命救急講習は令和6年3月13日に実施し</p> |

| | |
|--|--|
| <p>年齢対応研修 ・ 接客研修 ・ コンプライアンス研修</p> | <p>た。</p> |
| <p>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>日報、月報を作成し、調整会議にて情報共有を行った。 修繕などの実績についても、ファイルに閉じ保存した。</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掛けた。</p> |
| <p>防火管理者の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</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> |

| | |
|--|---|
| <p>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>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。</p> | <p>東側駐車場で事故等発生した際は、来場者の安全確認や消火活動の補助などを行うように心掛けた。</p> |
| <p>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上限を行う。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。</p> | <p>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。</p> |
| <p>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。</p> | <p>火事が発生した際は、初期消火や避難誘導を行うように心掛けた。</p> |
| <p>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。</p> | <p>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入態勢を整えた。</p> |
| <p>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。</p> | <p>不測の事態の際に速やかな受入態勢を整えた。</p> |
| <p>事故が発生した原因を明らかにする。</p> | <p>事故が発生した際は、原因を追究する。</p> |
| <p>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。</p> | <p>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。</p> |
| <p>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。</p> | <p>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。</p> |
| <p>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。</p> | <p>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。</p> |
| <p>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。</p> | <p>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。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>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</p> | <p>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> |
| <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よく点検を心掛けた。</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>東側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> |