

令和元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年4月26日～令和4年3月31日
担当課	産業部農業企画課(0532-51-2471)
平成30年度指定管理料(決算)	—
令和元年度指定管理料(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。	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、利用者の増加を図る取り組みが行われている。				
	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(令和元年9月18日)、接遇研修(令和元年5月25日)、コンプライアンス研修(令和元年9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。				
	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	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平成30・令和元年度を比較)		平成29年度	平成30年度	令和元年度(5/26-3/31)	比較(R1-H30)
			開館日数	—	—	308日	308日
			利用者数				
	a. 地域振興施設(トマッテ)	—	—	1,245,550人	1,245,550人		
b. うち貸室(プロジェクトルーム)	—	—	1,550人	1,550人			
		【要因分析】 成果目標として道の駅全体としての年間来場者人数120万人以上(令和元年度は令和元年5月から令和2年3月で100万人以上)を見込んでいたが、大幅に上回る数値を達成した。貸室の稼働率が下がることのないよう注意する。					
	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。	食・農をテーマにした地域密着型の体験型イベントの開催や、地元農産物等を使った6次産業化商品等の特産品の販売や地元固有の農産物、食彩村出荷者による農産物加工品等を販売するなど、地域の農業のブランド化を推進している。また、その取り組みが年間を通じて各種メディアに多く取り上げられており、話題の施設として地域内外へのPR効果が強くあった。				

関する事項	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50.0% ほぼ満足41.0% やや不満8.0% 大変不満1.0% 合計100.0%			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			飲食店の商品提供時間が遅すぎる。	オペレーションの改善を行い、商品提供スピードを早めた。		
			トイレの表示がわかりにくい。	掲示表示の変更を行った。		
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。	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円	指定管理事業費	35,990千円
			利用料金収入	29,186千円		
			自主事業収入	14,490千円		
その他収入	187千円					
		収支差額	7,873千円			

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（令和元年度は開駅日である令和元年5月26日から令和2年3月末で100万人）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してから矢継ぎ早に展開した。</p> <p>そのような展開もあり、開駅して4か月で道の駅全体で来場者100万人達成、年度末には1,800,838人（うち地域振興施設は1,245,550人）の来場者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、弊社独自でお客様満足度を上げるために、テラス席の設置や植樹の充実、案内標識の設置などを実施した。</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、令和元年度の指定管理業務が適正に行われた。</p> <p>本市で初となる道の駅として、5/26の開駅初日から多様で魅力的なサービスの提供や豊橋の魅力を内外に発信する事業を積極的に展開し続けた。</p> <p>市としては初年度（開駅日である令和元年5月26日から令和2年3月末）の道の駅全体としての来場者数を100万人程度と想定していたが、開駅からわずか141日（10/13）でこれを達成し、年度末には1,800,838人（うち地域振興施設は1,245,550人）と当初の予想を大幅に上回る数値を達成した。</p> <p>また本市の地域産業の振興を図る新たな拠点及び災害時の防災拠点として施設の設置目的を果たしていると評価できる。</p> <p>令和2年度に向けては、初年度で蓄積された経験やノウハウを活かしたより良いサービスの提供や、初年度に着手できなかった懸案事項の実施等を通して、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>
------	---