

(様式第1号)

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【令和 3 年度】

※1～6, 9:施設所管課記入
7:指定管理者記入
8:指定管理者及び施設所管課記入

指定管理者名	株式会社おてんとさん
施設所管課	世界農業遺産推進課

1. 施設名

施設名	大崎市中心市街地振興施設 (道の駅おおさき)	施設の住所	大崎市古川千手寺町二丁目5番50号
		電話番号	0229-25-7381

2. 施設の概要

設置年月日	2019年7月1日	設置条例等	大崎市中心市街地振興施設条例
設置目的	道路利用者への良好な休憩の場の提供、地場産品等の販売及び情報発信を通じて地域の活性化及び交流人口の拡大を図るとともに、地域の防災拠点施設として市民等の安全・安心の確保を図る。		
施設の内容	(1) 休憩・情報発信施設, (2) 物産販売施設, (3) 飲食提供施設, (4) 屋外広場, (5) 駐車場, (6) その他附帯施設		
利用料金	・店舗区画 1平方メートル 1月につき 2,500円 ・屋外広場 1区画(10平方メートル) 1時間につき 200円		
閉館日, 開館時間	・物産販売施設, 飲食提供施設及び屋外広場 9:30から18:30(条例上は8:30から19:00まで) ・休憩・情報発信施設及び駐車場は終日		

3. これまでの管理運営状況

期	間	管	理	形	態	管理受託者又は指定管理者等
平成	年度～平成	年度	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	3		
平成	年度～平成	年度	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	3		
	年度～		1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他			

4. 現指定管理者の指定期間

指定期間	令和 元年 7月 1日	～	令和 6年 3月31日	(4年 9ヶ月)
選定方法	1	1.公募 (応募者数: 2 団体)	2.非公募	

5. 指定管理料

令和 3 年度(ア)	令和 2 年度(イ)	(ア) - (イ)
8,900 千円	8,900 千円	0 千円

※(ア)は当該年度, (イ)は前年度とし, それぞれ決算額ベース。

6. 指定管理者が行う管理運営業務の内容

指定事業(業務): (1) 休憩施設の提供に関すること。 (2) 農産物等の地場産品その他の物品の販売及び飲食物の提供に関すること。 (3) 観光情報及び地域情報の発信に関すること。 (4) 市民及び来訪者の交流の促進に関すること。 (5) 災害発生時の被災者等への支援に関すること。
自主事業: 中心市街地へ誘導するため, 市内の店舗で使用できる「まちナビカード」(割引やサービス等のクーポン券)の設置, レンタサイクル事業の実施。

7. 利用実績等

(1)利用者数

(単位:人, 件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
令和 2 年度	18,950	27,741	28,985	28,327	32,764	31,073	33,810	27,185	21,990	19,598	20,657	24,600	315,680
令和 3 年度	24,760	27,651	24,729	26,204	30,171	31,146	32,119	30,191	24,391	21,428	23,292	30,658	326,740

主な増減要因	前年度に続き新型コロナウイルス感染拡大により各イベントにおいても自粛対応にて実施。11月以降は前年比100%越えを維持。いずれも緊急事態宣言解除や行動制限緩和によるもの。
--------	---

※上段に前年度実績を記載し、下段に当該年度実績を記載すること。

※指定事業に係る利用者数を記載し、自主事業による人数・件数は記載しないこと。

(2)利用料金収入

(単位:千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
令和 2 年度	14,624	19,871	17,927	17,660	20,859	20,585	23,652	18,332	15,193	13,135	13,117	16,184	211,139
令和 3 年度	15,884	17,881	15,402	16,186	20,475	21,341	23,628	20,072	17,408	14,465	15,588	21,696	220,026

主な増減要因	・屋外広場利用料金 新型コロナによる廃業や規模収縮により、キッチンカーが減り、夏(8月)から冬にかけて出店数が大きく落ち込んだ。現在は新規参入もあり回復基調にある。
--------	---

※上段に前年度実績を記載し、下段に当該年度実績を記載すること。

※指定事業に係る利用料金を記載し、自主事業による収入は記載しないこと。

※地場産品等の販売及び飲食物の提供による売り上げ含む。

(3)サービス向上や利用者数の増加等のために実施した主な取組み

①まちナビカード(現在増減含め34店舗)

来店時必ず目につく場所へ設置することにより高評価を得ている。持帰り枚数50,300枚、使用枚数7,106枚、店舗利用率14.1%、温泉施設、ラーメン富士屋においてはオープン当初から現在に至るまで店舗利用率25%前後と高い評価を得ている。また、各店舗より増刷要望もあり今後さらに拡大を進めていく。

②屋外広場の活性化 古川八百屋市との連動を進め賑わいが出ていたが、コロナの影響により出店縮小や時間短縮にて実施。また、飲食ブースが少ないこともあり飲食中心のキッチンカーの誘致を行い、利用者の満足度アップに努めている。

③オリジナル商品の開発 地元名産品の開拓(食・工芸・地域等)と連携し商品のクローズアップを図っている。道の駅おおさきに行ってきましたシリーズの開発によりお客様にお土産と想いでの満足度を上げている。特にシリーズのクッキーは大好評となっている。

④教育委員会との連動 コロナの影響により大会に出場できなかった市内高校生の吹奏楽部、ダンス部への施設の提供。また、市内のアーティストのみさんへの提供により地域連携に取り組んでいる。

(4)施設利用者の主な声やその対応状況

アンケート調査実施・窓口でのご意見対応より

①施設 品ぞろえが少ない、清掃が行き届いていてきれい、レストランの値段が高い、道の駅としては見学するところが少ない。

おおさきにエールを実行委員会様を窓口、各高校と連携してイベント数を増やしていき、ホームページやポスターで話題性を出しフィールドミュージアムを前面に出していく。

②地元大崎市の色を多く出している。鹿島台のトマト、大崎市の名産品の打ち出しや古川で採れるいちごや梨、リンゴ等を打ち出していく。

③TVにて職員が生出演し店内の案内、宣伝をしたことがあり元気で明るい、丁寧の高評価を得ている。今後は世界農業遺産の内容を更に取得し来場者の案内に力を入れていく。

④駐車場 同じ車が連日、止まっている等の意見あり。1日3回のチェック等を始めたが、現在はほぼ無許可長期滞在はなくなった。

⑤情報施設 深夜帯、施設内での寝泊まりはなくなった。

(5)施設の管理運営における課題

①世界農業遺産の認知度アップ

世界農業遺産課をはじめ、観光交流課、観光公社との連動を図り 食・巡・泊を中心に企画が必要。また、道の駅おおさき職員の知識向上とガイドの育成。

②まちなか商店街への誘導

まちナビカード・レンタサイクルの活用を行い実施も会員店舗の減 交流課・観光公社と連携しまちナビマップの再作成を行う。

③地元特産品の開発 世界農業遺産関連の連動開発、地元特産品のお土産品の開発。

④地元のお客様の来店頻度を上げる事 競合各社、スーパー等との差別化を図り、他町村道の駅と連動しフェアの開催等。

⑤施設内 歩行者専用道、自転車道の区分けの明確化。

8. 管理運営状況

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
------	------	------	------

1 施設全般の管理運営に関する業務 ※ 該当しない項目については、「－」を記入してください。

(1) 人員配置	管理運営に必要な人員及び有資格者を配置している。	○	○
(2) 職員研修	業務に必要な職員研修や教育等を適切に行っている。	○	○
(3) 管理記録	各種の管理記録(業務日誌等)を適切に整備、保管している。	◎	◎
(4) 安全管理	日常の安全管理や緊急時のマニュアル整備等の体制を整備している。	○	○
(5) 清掃・維持管理	施設、設備等の保守点検や維持管理等を適切に行っている。	◎	○
(6) 施設等の修繕	施設や備品等の修繕を適切に行っている。	◎	◎

2 利用者に関する業務

(1) 利用状況	事業計画書等に基づく利用者数や施設の稼働率がある。	◎	◎
(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きを適切に行っている。	◎	◎
(3) 利用者満足度	利用者ニーズの把握に向けた取組みを行っている。	○	○

3 事業の実施

(1) 指定事業	仕様書、事業計画書に基づく事業を実施している。	○	○
(2) 自主事業	施設の設置目的に沿った自主事業を実施している。	○	○

4 個人情報の取扱い

(1) 個人情報の保護	協定書等に基づき適切に個人情報を取扱っている。	○	○
-------------	-------------------------	---	---

5 管理運営業務の収支等

(1) 収支状況	事業計画書等に基づく妥当な事業収支である。	○	◎
(2) 効率的な運営	経費の節減や利用料金収入の向上に向けた取組みを行っている。	○	◎
(3) 経理事務	専用口座、帳簿等を備え、適切な経理事務を行っている。	○	◎

評価	評価の考え方
◎ (優良)	協定書や事業計画書等より優れた内容で管理運営を行った。
○ (良好)	協定書や事業計画書等に基づき適正な管理運営を行った。
△ (課題有)	協定書や事業計画書等を下回る内容であり、一部の業務に改善が必要である。
× (改善要)	協定書や事業計画書等に基づく管理運営が行われなかったため改善を要する。

9. 施設所管課の総合評価

オープンして3年目となった道の駅おおさきは、新型コロナウイルス感染症の影響により、各種イベントの中止や延期となったが、産直コーナーの運営に関しては、指定管理者の本業における営業経験を活かし、魅力ある売り場づくりを行っていただいたことにより利用者の人数については昨年と比較し増加した。

情報管理施設などは、利用者などへの最新情報の提供等については、昨年同様改善の余地があった。今後、情報の更新など改善に向けた取り組みを着実に実施し利用者の満足度が向上するよう努めていただきたい。

また、今年度については、コロナ禍の中においても、地域交流の場として出来る範囲で各種イベントや地域交流事業等の実施の検討をお願いしたい。

施設管理については、法定点検等について適切に行っているが、駐車場やイベント広場にある藤棚や樹木、芝生等の植栽については定期的な草刈り及び樹木の剪定等を行い管理の徹底をお願いしたい。

今後も、継続して、道路利用者の休憩機能や世界農業遺産「大崎耕土」をPRする情報発信拠点、まちなかへの誘導をはじめとするゲートウェイ機能の更なる充実はもとより、隣接する大崎地域広域消防本部と連携したイベントや道の駅おおさきでの災害発生時の避難訓練などできることから一つ一つ実現に向け取り組んで行くよう期待したい。