

(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 4 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	農政企画課

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 4 年度(ア)	令和 3 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 3 年度	24,763	27,648	24,732	26,206	30,168	31,146	32,119	30,192	24,398	21,434	23,294	30,657	326,757
令和 4 年度	31,101	35,995	30,473	29,835	36,949	36,629	38,934	31,228	26,025	24,368	25,914	33,742	381,193

主な増減要因	コロナ感染対策に配慮した上でイベントを開催。外国人観光客の受け入れ規制の解除や、宿泊割クーポン等の旅行支援政策により、遠方からの観光客が増加傾向に。去年と比べ年間平均で116%の増加。外国人観光客も増加傾向にある。また、大崎市内のイベント開催も徐々に増え、それに比例して施設利用者も増加している。 ※利用者数については1ヵ月の客数の総計に係数1.818を掛け算出。												
--------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

※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 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
令和 4 年度	20,987	23,721	19,515	18,945	25,143	25,751	29,049	21,848	20,067	16,613	17,764	24,071	263,474

主な増減要因	・屋外広場利用料金 イベント開催日に合わせキッチンカーを誘致し、また、SNSの更新頻度を見直し、旬な情報を紹介するなどの広報活動も功を奏した結果、年間で昨年比1.37倍の広場利用件数があった。現在も県内外から新規参入の問い合わせが多く、増加傾向にある。												
--------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

※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。

(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り組み

①まちナビカード(現在増減含め29店舗)

来店時必ず目につく窓口前へ設置することにより高評価を得ている。持帰り枚数53,060枚、使用枚数9,061枚、店舗使用率17.1%、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使用率26%以上と高い評価を得ている。また、各店舗へサービスの継続を求めると共に、新規加盟店の獲得を目指していく。

②屋外広場の活性化 古川八百屋市や、うたふえす等のイベントとの連動を進め賑わいが出てきている。飲食ブースが少ないこともあり多岐にわたる飲食中心のキッチンカーの誘致を行い、提供できるサービスのバリエーションを増やすと共に利用者の満足度アップを図る。

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。また、本醸造パタ崎さんとパパ好みファミリーパックを組み合わせた道の駅おおさきセットがお土産として好評を得ている。

④教育委員会との連動 コロナの影響により学習発表の場を制限されてしまった専門高校等の高校生に学習発表の場を提供。また、市内の小中学生の見学を受け入れ、かまどベンチの組み立て体験を実施するなど、地域連携及び子供たちの防災意識の向上に取り組んでいる。

(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 いろいろな食品があつて良かった、清潔感があつて良かった、施設敷地内に付近の案内板が設置され、足を延ばしてみようと思えた。

「おおさきにエールを」実行委員会様を窓口し、開催イベントを増やしていき、ホームページやポスター、SNSで発信することで話題性を出し施設利用者の増加を目指していく。また、ハンドメイドマルシェ開催の機会を増やし、地元のハンドメイド作家の活躍の場を増やし大崎市の盛り上げに貢献していく。

②地元大崎市の色を多く出していく。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た結果、問い合わせも増加傾向にあり、固定ファン獲得に成功している。

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、愛嬌があつたと高評価を得ている。今後もTV局との打ち合わせを行い一定周期で道の駅おおさきの旬な情報を発信し、広報に努める。

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回のチェック等を継続し、現在ほぼ無許可長期滞在はなくなった。ただし、日中移動し夜間から朝方にかけて長時間滞在するなどの車両は稀にみられる。この件に関しては警察に相談し、夜間巡回の際に道の駅おおさきにも立ち寄ってもらう回数を増やす等の協力を求めている。

⑤情報施設 降水状況、渋滞状況の確認ができるタッチパネルが好評を得ている。上記警察の立ち寄り効果により、深夜帯、施設内での宿泊まりはほぼ解消されている。

(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

世界農業遺産推進課をはじめ、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。窓口担当を配置することで施設利用者への案内サービスの質向上に努める。

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するも、加盟店舗は減少傾向。加盟店へのサービス継続を求めると共に加盟するメリットを提示していくことで新規加盟店の獲得及びまちナビカードのサービス拡充を図る。

③地元特産品の開発

地元特産品のお土産品の開発、本醸造パタ崎さんとパパ好みファミリーパックを組み合わせた道の駅おおさきセットを販売開始

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、明確なライン引きできず現状維持。広場前横断者に都度注意し歩行者の安全確保に努める。

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4年目を迎えた道の駅おおさきは、新型コロナウイルス感染症による状況が徐々に影響が和らいだことで、感染症対策の上でのイベントが実施され、前年度よりも観光客等も含めた利用者数が増加している。産直コーナーの運営に関しても、指定管理者の営業経験が活かされたこと、また、イベントの再開などによる道の駅の利用者数が増えたこともあり、好調であった。今後も大崎市産の物産などによる魅力ある売り場づくりを継続いただき、より一層のお願いしたい。

情報管理施設は、大崎市の観光情報や世界農業遺産の情報などを効率的に発信し、利用者に喜んでいただき、満足度が向上するよう努めていただきたい。まちナビカードについては、昨年以上の利用されている状況であるが、より多く利用者の手に取っていただけるような工夫や店舗使用率の上昇に向け、各店舗と連携を図りながら、今後より一層周遊観光の促進に努めていただきたい。

施設管理については、各種法定点検や駐車場管理をはじめ、樹木、芝生等の植栽における定期的な草刈り及び樹木の剪定等を行い、利用者の充実が図れるよう、管理の徹底を引き続きお願いしたい。

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、地域活性化の拠点となるよう期待したい。