

(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 5 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 | 施設の住所 | 大崎市古川千手寺町二丁目134番1 |
| | | 電話番号 | 0229-25-7381 |

2. 施設の概要

| | | | |
|-----------|---|-------|----------------|
| 設置年月日 | 令和1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) その他付帯施設 | | |
| 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 |
|-------------|----------------------------|---------------|
| 令和元年度～令和5年度 | 1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他 3 | 株式会社おてんとさん |
| 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 | |
| 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5年度(ア) | 令和4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 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 |
| 令和 5 年度 | 31,430 | 36,307 | 33,060 | 34,002 | 37,620 | 36,231 | 38,553 | 31,895 | 29,184 | 25,977 | 28,299 | 32,808 | 395,366 |

| | |
|--------|--|
| 主な増減要因 | <p>5月に新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したことを受け、観光客が増加。定期的にイベントも開催し、前年を上回る利用者数となる。(前年比 103%)観光シーズン以外の月の利用者数をいかに増やせるかが今後の課題。</p> <p>※利用者数は、施設店舗利用者×係数1.818で算出</p> |
|--------|--|

※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 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 |
| 令和 5 年度 | 21,941 | 24,625 | 21,710 | 22,334 | 26,766 | 26,259 | 29,045 | 22,624 | 23,037 | 18,750 | 19,432 | 24,493 | 281,016 |

| | |
|--------|---|
| 主な増減要因 | <p>・屋外広場利用料金 コロナの影響で落ち込んでしまった屋外広場利用数を回復させるべく、キッチンカー等出店時に、SNSで告知・宣伝をしっかりと行い、お客様、同業の方に向けアピールした結果、前年度屋外広場利用数242件、本年度屋外広場利用数326件、+84件と大幅増となった。</p> |
|--------|---|

※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組み

①まちナビカード(加盟店31店舗)

来店時に目につきやすい入り口正面に設置。現在までの総持帰り枚数79,492枚、店舗使用枚数11,724枚、店舗使用率15% ラーメン富士屋においては、現在までの持ち帰り枚数9,750枚、店舗使用枚数2,810枚、店舗使用率29%と絶大な人気を誇る。5月には宇佐美石油が新規加盟。昨今の原油高騰事情もあり、加盟当初から大変好評を得ている。

②屋外広場の活性化

認知度の高い古川八百屋市、古川日曜朝市との連携の他、道の駅おおさきを訪れたお客様に楽しんでいただけるイベント、地域の活性化につながるイベントの開催、協力に務めた。

③オリジナル商品の開発

「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、道の駅ならではの商品をお客様に楽しんでいただいている。特に同シリーズのクッキーは大変好評を得ている。

④教育委員会との連動

市内の小中学生の社会見学、職場体験、制作物展示等の場を提供。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駐車場・トイレ

・トイレが広くてきれいとの声多数

・深夜、トイレで寝泊まりしているとの声 → 張り紙にて注意喚起。定期的トイレチェックを実施

・優先駐車場に朝まで駐車している車があるとの声 → 駐車場見回りの強化、声掛け、張り紙にて注意喚起。

②直売所

・売場に物が少ないとの声 → 生産者と密に連絡を取り、出荷時期の確認、出荷のお願いを行った。弊社おてんとさんの他店と連携し、新規生産者の開拓に力を入れた。

③レストラン

・産直野菜の味噌ラーメン、ジャージー牛乳を使ったソフトクリームが美味しいとの声多数

→ 既存のメニューに加えて、地場産野菜、旬の果物を使った新メニューを開発中。接客における従業員1人1人のスキルアップにも努めている。

④情報センター・施設等

・奥のパーテーションの裏に椅子があるのが嫌。 → パーテーションを中央に配置。開放感がアップした。

(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

世界農業遺産未来戦略室をはじめ、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

⑥駐車場の白線が薄くなっている。・店頭路面劣化等あり。

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

| |
|--|
| <p>オープン5年目を迎えた道の駅おおさきだが、観光客や利用者は昨年・一昨年と増加の傾向が続いている状況である。背景として、新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、影響が落ち着いてきた点、それにより、定期的なイベントの開催ができていく点が考えられる。また、産直コーナーや飲食コーナーの運営に関しても、指定管理者の営業経験や職員の創意工夫が活かされ、好評である。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、より一層の尽力をお願いしたい。</p> <p>情報管理施設は、パーテーションの配置など利用者の意見を反映した運営を実施している。今後も大崎市の観光情報や世界農業遺産の情報に関して、より良い方法を模索し、満足度が向上するよう努めていただきたい。</p> <p>まちナビカードについては、昨年と比較すると配布枚数、加盟店が増加している状況であるが、店舗使用率が減少している。各店舗と連携を図りながら、今後より一層の周遊観光促進に努めていただきたい。</p> <p>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、芝生等といった植栽の定期的な草刈り・剪定を行い、施設の景観、利用者の安全が図れるよう、引き続き管理の徹底をお願いしたい。</p> <p>今後も引き続き、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、防災道の駅として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、小中学生の社会科見学など、地域振興の拠点となるよう期待したい。</p> |
|--|