令和4年度モニタリングシート

【施設名等】

施　設　名	大洲市「道の駅」清流の里ひじかわ	位　置	大洲市肱川町宇和川3030番地
指定管理者名	（株）清流の里ひじかわ	所管課	肱川支所

【施設の概要】

設置年月日	平成13年12月1日	構　造	本館棟　木造平屋建 農産物販売棟　木造平屋建 レストパーク　木造平屋建
設置目的	道路利用者のための休憩機能、都市および周辺地域との人、物、情報等の交流を促進し、経済の情報発信基地とする。		
施設機能	・本館棟　物産販売所　地域食材供給施設　交流室 ・農産販売棟　農産物販売所　レストパーク ・情報提供施設　公衆用トイレ ・駐車場　RVパーク		
利用料金等	利用料金については、大洲市総合交流拠点施設条例に規定する範囲内で、市長の承認を得て指定管理者が定める。		
開館・閉館	【休館日】 1月1日及び拠点施設の管理運営上必要がある日 【開館時間】 地域食材供給施設　午前11時 から 午後8時まで 物産販売施設　午前 8時 から 午後6時まで 野菜等販売施設　午前 8時 から 午後6時まで 交流室　午前 8時 から 午後6時まで		
指定管理業務内容	①　拠点施設利用者の施設又は設備の利用の許可に関する業務 ②　拠点施設の維持管理に関する業務 ③　拠点施設の利用に係る料金の収受に関する業務 ④　拠点施設の設置目的を発揮するための事業に関する業務		
施設管理体制	（株）清流の里ひじかわ職員（正職員6名　臨時職員4名）		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
R3年度	9,119人	9,185人	8,311人	7,178人	7,580人	8,688人
R4年度	11,062人	11,424人	9,253人	7,258人	9,070人	8,172人
比　較	1,943人	2,239人	942人	80人	1,490人	▲ 516人
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
9,827人	10,112人	9,074人	6,499人	6,895人	9,719人	102,187人
11,423人	11,346人	9,067人	6,922人	7,567人	10,527人	113,091人
1,596人	1,234人	▲ 7人	423人	672人	808人	10,904人

【指定管理者としての収入・支出（決算）】　　単位：円

収入内訳	収入金額		支出内訳	支出金額
純売上高	108,329,747	管理費	給与	17,663,775
テナント等収入（家賃等）	2,162,322		法定福利費	2,288,742
受取利息	90		福利厚生費	530,938
雑収入	123,001		雑給	0
指定管理料	11,027,296		広告宣伝費	141,480
			荷造運賃	35,375
			リース料	700,848
			販売サービス費	670,739
			販売促進費	674,766
			保守料	1,887,864
			水道光熱費	5,366,119
			車両関係費	191,180
			消耗品費	1,152,302
			保険料	101,360
			修繕費	214,500
			租税公課	1,718,972
			減価償却費	271,321
			接待交際費	169,684
			旅費交通費	477,210
			通信費	429,818
			支払手数料	509,819
			会議費	8,728
			寄付金	6,000
			警備費	158,400
			地代・家賃	1,172,254
			雑費	567,194
			雑損失	-249
			固定資産除去損	45,675
			仕入高	85,386,597
			法人税、住民税、事業税	209,500
合　計	121,642,456	合　計		122,750,911

【サービス向上に向けた取り組み】

R3年度	令和2年度に新型コロナウイルス感染により休業を余儀なくされた経験を踏まえ、マスク着用（無料配布による着用依頼含む）、消毒液・飛沫防止シートの設置を基本とし、換気、非接触のレジ対応、共有備品の清掃・消毒、健康状態管理表の記載など、より徹底した感染予防対策を講じて営業を行っている。毎月行っている職員全員ミーティングによる情報共有や、来客者に対する販売商品の説明・ニーズにあった適切な対応を取るなど、さらなるサービスの向上に取り組んでいる。また、職員全員が協力し製品化を行った乾燥野菜を自ら製造販売することにより、従業員の販売に対する意欲的な意識改革につなげ、お客様の対応を充実させている。
R4年度	新型コロナウイルス感染症対策については、マスク着用・消毒液・飛沫防止シートの設置等、基本的な対策を継続して実施している。 来客者からいただいたご要望等について、毎月開催している職員全員ミーティングなどで情報共有を行い、適切な対応ができるよう検討を行っている。また、販売に関する一定の目標値を設定し、職員の来客者に対する積極的な声掛けなどの意識付けを行うことによりサービスの向上を図っている。

【利用者からの要望と対応状況】

利用者からの苦情・要望	利用者からの苦情・要望への対応
農産品の痛みなどによる苦情	苦情に関しては担当職員が対応にあたり、状況確認から処理までを行っている。苦情内容は報告書にまとめ、職員全員に共有することで再発防止に努めている。
多様化するキャッシュレス決済に対応してほしい	キャシュレス決済の利用状況、費用対効果などを考慮しつつ導入の検討を行う。
RVパーク内にWi-Fiを設置してほしい	近年のRVパークにおける導入状況等を見ながら、設置の検討を行う。

【指定管理者の自己検証】

令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響が残る中での営業となったが、利用者の考え方も徐々に変化しており、来客者数は令和3年度の102,187人に対し、令和4年度は113,091人と約10%の増加となった。
利用者への対応などについては、職員全員ミーティングにより都度、検討・協議を行っており、接客に対する苦情は少なくなってきていることから、来客者へのサービスは向上してきているものと考えている。
定期に開催しているイベントは来客者が楽しめるようなものを企画し、それにと並行して季節を感じられる商品や地元特産品のPRを積極的に行い、来客者の興味を誘うことで販売向上を図っており、近年では減少傾向であった来客者数・施設収支も平常時の水準まで回復してきている。
今後も来客者が安心して施設を利用し、楽しんでいただけるよう、創意工夫をしながら施設運営を行っていきたい。

【施設所管課の検証・評価】

法定点検や報告など、施設管理については概ね良好であり、仕様書等に基づいた管理・運営が行われている。
令和4年度についても新型コロナウイルス感染症の影響が残るなかでの運営となったが、来客者数からも、前年度と比較して人の流れが回復していることが見て取れる。この機を逃さず、施設利用者の動向を捉え、ニーズに即したサービスの提供などにより、さらなる利用者の増加を図っていただきたい。
また、外部での営業活動として実施している出店販売においては、肱川産の野菜や物産を取り扱い、好評を得ているとのことである。今後も商品を通じて「肱川」や「道の駅」のイメージアップを図り、施設利用者数の増加にもつなげていただきたい。