

令和3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 農産物販売棟 レストパーク	木造平屋建 木造平屋建 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本館棟 ・ 農産販売棟 ・ 情報提供施設 ・ 駐車場 	<ul style="list-style-type: none"> 物産販売所 農産物販売所 公衆用トイレ R Vパーク 	<ul style="list-style-type: none"> 地域食材供給施設 レストパーク 	<ul style="list-style-type: none"> 交流室 												
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	<p>【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</p> <p>【開館時間】</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">地域食材供給施設</td> <td style="width: 33%;">午前11時 から</td> <td style="width: 33%;">午後8時まで</td> </tr> <tr> <td>物産販売施設</td> <td>午前 8時 から</td> <td>午後6時まで</td> </tr> <tr> <td>野菜等販売施設</td> <td>午前 8時 から</td> <td>午後6時まで</td> </tr> <tr> <td>交流室</td> <td>午前 8時 から</td> <td>午後6時まで</td> </tr> </table>				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
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	<ul style="list-style-type: none"> 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
R2年度	8,838人	8,912人	8,501人	7,119人	9,457人	8,973人
R3年度	9,119人	9,185人	8,311人	7,178人	7,580人	8,688人
比較	281人	273人	▲ 190人	59人	▲ 1,877人	▲ 285人
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
10,360人	10,518人	8,794人	2,202人	5,971人	9,271人	98,916人
9,827人	10,112人	9,074人	6,499人	6,895人	9,719人	102,187人
▲ 533人	▲ 406人	280人	4,297人	924人	448人	3,271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	92,729,660	給与	17,107,475
テナント等収入(家賃等)	1,996,590	法定福利費	2,249,014
受取利息	105	福利厚生費	527,996
雑収入	68,419	雑給	0
指定管理料	9,146,296	広告宣伝費	77,000
小規模事業者持続化補助金	600,000	荷造運賃	33,339
大洲市中小企業家賃支援	150,000	リース料	700,848
		販売サービス費	569,760
		販売促進費	551,893
		保守料	1,773,810
		水道光熱費	3,877,456
		車両関係費	123,896
		消耗品費	1,383,682
		保険料	103,200
		修繕費	583,860
		租税公課	2,453,846
		減価償却費	412,676
		接待交際費	164,020
		旅費交通費	467,560
		通信費	417,352
		支払手数料	417,761
		会議費	4,000
		寄付金	5,000
		警備費	158,400
		地代・家賃	1,172,254
		雑費	597,111
		雑損失	4,777
		固定資産除去損	0
		仕入高	73,139,193
		法人税、住民税、事業税	209,500
合計	104,691,070	合計	109,286,679

【サービス向上に向けた取り組み】

R2年度	令和2年4月から会社ホームページを刷新し、施設情報や地域の情報をいち早く発信し、情報拠点施設としての役割を果たすため、フェイスブック及びInstagramへのリンクを行いました。また、日本RV協会に加入し、協会ホームページやくるま旅ホームページに情報を掲載したことにより、全国から問い合わせが増えるなど情報を広く拡散出来ています。職員全員参加のミーティングを月2回の定期開催とし、現状の問題点や改善点などの情報を共有することで一貫したサービス向上に努めています。
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。

【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
営業時間外の緊急時対応について	担当職員の連絡先を肱川支所と共有し、営業時間外における緊急時の対応を行う。
トイレの手摺設置の要望	令和4年度中の設置を予定している。
県施設（情報施設）トイレ入り口に段差につまづき転倒する事故について	県施設管理者に報告、スロープ等の設置を検討中
地盤沈下により雨天時には裏庭に冠水箇所が発生し利用しづらくなる。	施設設置者に対して改修の要望を提出し、併せて自前で盛土も検討中。

【指定管理者の自己検証】

令和3年度は新型コロナウイルス感染症第4波の影響を受けてのスタートとなった。その後は第5波が到来し、春の観光シーズン、夏の帰省シーズンと上半期における主たる集客活動に大きな打撃を与える結果となった。集客数は新型コロナウイルス感染症の影響から、8月が前年比20%の減少、6月及び9月から11月が平均して4%の減少となった。しかしながら、新型コロナウイルス感染症に対する利用者の考えも徐々に変化していく中で、来客者も増加がみられ、年度全体では3%の増加となった。

商品に関しては、自社商品である「大好き乾族（乾燥野菜）」の販売を開始、PRや販売方法など職員全体で検討しブラッシュアップを重ねた結果、販売初年度の売上は売上全体の0.5%となり、新たな道の駅商品としてスタートすることができた。また、店舗商品の定期的な入れ替えを積極的に行うほか、入口付近に特設ブースを設置し、旬の商品を陳列販売することで利用者の興味を誘い、販売増大を図っている。

1月以降は愛媛県がまん延防止等重点措置を適用しなかったこと、3回目の新型コロナワクチン接種の広がりなどから集客増加の兆しが見られている、現状においては経費が必要となる新事業の展開は難しい状況であるが、集客を増やし、販売の増加につながる工夫を最大限に行い、運営を行っていききたい。

【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。

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数の低迷は続いているが、外出に対する考えが徐々に変化しているためか、昨年度と比較すると若干の増加が見られる。利用者の動向を捉え、継続して飛沫防止・消毒等の衛生管理を徹底したイベントの検討・開催、積極的な広報活動などにより、さらなる利用者の増加を図りたい。

また、道の駅新商品として開発・販売を開始した「乾燥野菜」は問い合わせ等も多いとのことである。時代に応じた販路開拓にも取り組み、商品を通じた道の駅のイメージアップにもつなげていただきたい。