

令和5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	株式会社 清流の里ひじかわ	所管課	肱川支所 TEL:0893-34-2311

【施設の概要】

設置年月日	平成13年12月1日	構造	本館棟 木造平屋建て 農産物販売棟 木造平屋建て レストパーク 木造平屋建て
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 物産販売所 地域食材供給施設 交流室 ・農産物販売棟 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 物産販売所 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 交流室 午前 8時から午後6時まで 農産物販売所 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	株式会社 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	10月
R5年度	11,088人	11,429人	9,571人	7,276人	9,533人	9,752人	11,001人
R4年度	11,062人	11,424人	9,253人	7,258人	9,070人	8,172人	11,423人
比較	26人	5人	318人	18人	463人	1,580人	▲422人
	11月	12月	1月	2月	3月	計	
R5年度	10,476人	9,211人	7,194人	7,776人	10,014人	114,321人	
R4年度	11,346人	9,067人	6,922人	7,567人	10,527人	113,091人	
比較	▲870人	144人	272人	209人	▲513人	1,230人	

【指定管理者としての収入・支出(決算)】

収入内訳	収入金額	支出内訳	支出金額
純売上高	74,196,368円	給与	19,242,096円
テナント等収入(家賃等)	2,162,571円	法定福利費	2,420,438円
受取利息	136円	福利厚生費	718,123円
雑収入	257,106円	雑給	6,279円
指定管理料	18,370,000円	広告宣伝費	606,625円
		荷造運賃	25,877円
		リース料	624,133円
		販売サービス費	683,994円
		販売促進費	571,962円
		保守料	1,890,884円
		水道光熱費	4,967,947円
		車両関係費	196,187円
		消耗品費	1,519,310円
		保険料	104,380円
		修繕費	486,860円
		租税公課	2,367,019円
		減価償却費	164,604円
		接待交際費	273,434円
		旅費交通費	204,480円
		通信費	473,626円
		支払手数料	577,257円
		会議費	21,156円
		寄付金	5,000円
		警備費	277,200円
		雑費	695,598円
		雑損失	7,770円
		固定資産除去損	0円
		仕入高	50,343,828円
		法人税、住民税、事業税	209,500円
合計	94,986,181円	合計	89,685,567円

【サービス向上に向けた取り組み】

R5年度	来客者に対する積極的な声掛けをするため、リーダー研修などで学んだ「ペップトーク・コミュニケーション・ティーチング技術」を毎月開催している職員全員ミーティングで情報を共有し、意識改革を図っている。これに併せて、売上目標値の設定が明確になるよう数値化し、販売に関する意識向上を図っている。 また、来客者の安全確保に資するため、職員全員が普通救命講習Ⅰを受講し、不測の事態に備えている。
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。

【利用者から要望と対応状況】

利用者からの苦情・要望等	利用者からの苦情・要望への対応
農産品の品質に関する苦情	予防策として、傷んでいるものは下げるなど、品質が良好な品物が並ぶよう、毎日、商品の状態を確認している。また、商品によって購入の際に予め注意説明等を行っている。
RVパークにおけるWi-Fi利用について	利用者の希望に応じて、ポータブル式Wi-Fiルーターの貸し出しを行っている。

【指定管理者の自己検証】

<p>令和5年度は新型コロナウイルス感染症も感染症法上「5類感染症」となり、外出に関する行動制限も解除が進んだことから、来客者の増加を期待していたが、傾向として行動範囲が広範囲となり、その結果、来客者数は前年並みとなった。</p> <p>来客者にとって楽しめるイベントの開催や魅力ある商品展開を行い、集客・売上増加に取り組んでいる。また、売上目標について、週ごとに数値化し、職員全員の販売意識の向上を図った結果、お客様に対する積極的な声掛けが少しずつできるようになってきた。</p> <p>接客に関して、好感が持てる施設となるべく、職員全員ミーティングにより問題・課題点を共有し随時改善を図っている。その結果、職員の対応に関する苦情等はなくなってきており、一定の成果が表れている。</p> <p>今後は施設機能を全て発揮させ、健全な運営を図り、道の駅自体がドライブなどの目的地となるよう運営を行っていきたい。</p>
--

【施設所管課の検証・評価】

<p>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。</p> <p>令和5年度は新型コロナウイルス感染症が「5類感染症」に移行となったこともあり、来客者数は前年度と比較し増加しているが、さらに遡ってみると、今年度は感染拡大や平成30年7月豪雨災害前の来客者数と同水準になっており、平常時の状態にまで戻ってきているものと考えられる。</p> <p>増加する施設利用者の動向を踏まえ、売上げもさることながら、来客者にとって楽しい時間が過ごせるよう、イベントの企画や魅力のある商品展開、職員の接客スキル向上を継続して行うなど、健全な運営に向けて取り組んでいきたい。</p>
