

## 福井市一乗谷あさくら水の駅 全期モニタリング結果報告書

|      |                |
|------|----------------|
| 所在地  | 福井市安波賀中島町1-1-1 |
| 所管課等 | 農村整備課          |

## 1 指定管理者の概要

|     |                       |     |           |
|-----|-----------------------|-----|-----------|
| 名称  | 特定非営利活動法人 越前みやまそば元気の会 | 代表者 | 理事長 松村 公男 |
| 所在地 | 福井市瀬ヶ口町24-2-1         |     |           |

## 2 指定管理期間

平成27年 4月 1日～平成32年 3月31日

## 3 施設の利用等の状況

|              | (H26年度)<br>導入前年度 | H27年度<br>導入1年目 | H28年度<br>導入2年目 | H29年度<br>導入3年目 | H30年度<br>導入4年目 | H31年度<br>導入5年目 |
|--------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 利用者数<br>(人)  | 14,493           | 121,332        | 119,904        | 101,221        |                |                |
| 前年度比<br>(人)  |                  | 106,839        | ▲ 1,428        | ▲ 18,683       | ▲ 101,221      | 0              |
| 前年度比<br>(%)  |                  | 737.2          | ▲ 1.2          | ▲ 15.6         | ▲ 100.0        | 0.0            |
| 売上金額<br>(千円) | 0                | 34,967         | 31,121         | 28,073         |                |                |
| 前年度比<br>(千円) |                  | 34,967         | ▲ 3,846        | ▲ 3,048        | ▲ 28,073       | 0              |
| 前年度比<br>(±%) |                  |                | ▲ 11.0         | ▲ 9.8          | ▲ 100.0        | 0.0            |

## 4 納付金・指定管理料の状況

|       | H27年度<br>導入1年目 | H28年度<br>導入2年目 | H29年度<br>導入3年目 | H30年度<br>導入4年目 | H31年度<br>導入5年目 |
|-------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 指定管理料 | 7,744,220      | 7,861,000      | 7,861,000      |                |                |
| 納付金   | 0              | 0              | 0              |                |                |

## 5 要求基準と達成状況（進捗状況）

| 要求基準                                          | 達成状況                             |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| ふれあい情報館の年間利用者数の伸び率3%<br>(平成27年度実績比較) 128,700人 | 未達成 101,221人/128,700人 (達成率78.6%) |

## 6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

| 意見・苦情等の内容                          | 対応状況                       |
|------------------------------------|----------------------------|
| 屋外トイレ（体験農園側）が汚い。                   | 職員に対して、点検、清掃の周知を図った。       |
| 火の使用は禁止されているのに、園内でバーベキューをしている人がいた。 | 夜間のため、対応は難しいが、職員に注意喚起を行った。 |
| トイレの石鹸台がグラグラする。                    | 修理した。                      |
| トイレに汚物入れを設置して欲しい。                  | 設置した。                      |

## 7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

| 計 画                   | 実施状況                                                                                                                      |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 地産地消、農産物の直売           | 一乗地区を中心とした周辺地区の農家から新鮮な農産品を直接仕入れて販売している。                                                                                   |
| 目玉商品、オリジナル商品の開発       | 軽食では、福井名物「おろしそば」を中心とした手打ち蕎麦を提供しているほか、釜飯などの新たなメニューの追加を行った。<br>また、特産品販売では、「ふくいのみ」認定商品を取り扱っているほか、3月から地酒の販売を開始した。             |
| イベントの企画<br>地域イベントへの参画 | 5月 来場者 30 万人達成記念セール<br>6月 水の駅感謝祭<br>7月 新鮮野菜市<br>8月 夜間延長営業、新鮮野菜市<br>9月 新鮮野菜市<br>11月 新そば感謝祭、焼いもとそば打ち体験、<br>福井まるごと道の駅 in みくに |
| 施設の再度利用の促進            | W i - F i の設置<br>クレジットカード、電子マネーに対応                                                                                        |

## 8 施設、設備の維持管理の状況

| 項目           | 実施状況及び確認方法                                   |
|--------------|----------------------------------------------|
| 保守点検、運転、監視業務 | 浄化槽の点検を専門業者に委託。<br>防犯カメラの導入。<br>防火点検を定期的に実施。 |
| 清掃業務         | ごみの収集を専門業者に委託。                               |
| 保安警備業務       | 警備会社に委託し、24時間体制で機械警備を行っている。                  |
| 備品管理         | 適正に管理している。                                   |
| 小規模修繕        | 建具、給排水設備                                     |

## 9 指定管理者のコメント

北陸新幹線の金沢延伸効果薄れによる一乗谷朝倉氏遺跡の観光客減少で施設利用者及び売り上げ金額が低下傾向にあり、目標に達していない。このような状況下で屋内外トイレの点検や清掃の確実な実施に努め、軽食コーナーでは、人気メニュー「越前おろしそば」の更なる評価アップとリピーター増加を目的に、打ちたて茹でたてそばの品質安定や迅速提供に努力しています。

また、感謝祭（2回／年）のPR、充実を図り、3月からは、地酒を中心とした酒類の販売を開始しました。

今後は、施設利用者からの意見や要望を運営に活かし、顧客満足度の向上を目指します。

## 10 所管所属の所見

軽食コーナーにおいてメニューの見直しを行ったり、特産品販売において地酒の販売を開始したりと、積極的な取り組みを行っている。しかし、農産物や地域特産品の品揃えが不十分に感じる。

また、「道の駅」という施設の特性上、トイレや駐車場に関する苦情が多く寄せられる傾向にあるため、細心の注意を払い管理をしてもらいたい。

近年、一乗地区への観光客が減少している中、要求基準である来場者数の確保が求められることから、市と指定管理者が連携し、一体となった取り組みを行っていく必要がある。

## 11 指定管理者、施設所管所属の評価

| 評価項目                   | 視点                                                          | 評価                                 |      | 方法                             | 採点理由                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|--------------------------------|--------------------------|
|                        |                                                             | 指定管理者                              | 所管所属 |                                |                          |
| (1)管理運営                |                                                             |                                    |      |                                |                          |
| (ア)維持管理業務              | 保守管理<br>・清掃、法令点検の確実な実施                                      | 4                                  | 3    | ・点検名、実施回数等のリストの確認<br>・関係書類の確認等 | 5月31日確認<br>(提出書類・施設据付帳簿) |
|                        | 保安業務<br>・保安警備の実施状況                                          | 5                                  | 5    | ・機械警備についての確認<br>・職員による巡回警備の確認等 | 5月31日確認<br>(提出書類・施設据付帳簿) |
|                        | 備品管理<br>・適正な備品管理、台帳の整理<br>・市の備品と指定管理者の備品の区分け                | 5                                  | 4    | ・現地調査で台帳と照合等                   | 5月31日確認<br>(提出書類・施設据付帳簿) |
|                        | (イ)運営業務                                                     | 利用時間や休館日の設定状況<br>・条例に基づいた営業内容か     | 5    | 4                              | ・業務日報等の確認等               |
| (イ)運営業務                | 受付・承認・利用料金の収受と管理<br>・一連の事務の適正な実施                            | 4                                  | 4    | ・関係書類や現地調査により確認等               | 5月31日確認<br>(提出書類・施設据付帳簿) |
|                        | (ウ)報告業務                                                     | 事業報告書や収支計画書等の提出状況<br>・適正な時期、内容での提出 | 5    | 4                              | ・関係書類の確認等                |
| (2)サービスの内容             |                                                             |                                    |      |                                |                          |
| (ア)利用促進の取組             | PR活動の推進<br>・市政広報やマスメディアの活用<br>・ターゲットを絞ったPR                  | 3                                  | 3    | ・関係書類の確認等                      |                          |
|                        | 他施設や地域との連携<br>・地域住民との交流<br>・地域性を活かしたイベントの開催                 | 4                                  | 3    | ・関係書類の確認等<br>・職員へのヒアリング等       |                          |
| (イ)サービス向上の取組み          | 利用者アンケートの活用<br>・アンケートの積極的な実施<br>・利用者の声の施設運営への反映             | 4                                  | 3    | ・関係書類の確認等                      |                          |
|                        | 自主事業の実施状況<br>・自主事業の積極的な実施<br>・新規プログラムの開拓                    | 4                                  | 4    | ・事業報告書の確認等                     |                          |
| (ウ)要求基準の達成状況           | あらかじめ設定した数値目標の達成度<br>・利用者の増減等                               | 4                                  | 2    | ・事業報告書の確認等                     |                          |
| (エ)応募時の提案事項の実施状況       | 提案事項の実施状況<br>・提案事項の確実な実施                                    | 4                                  | 4    | ・事業報告書の確認等                     |                          |
| (3)安定性                 |                                                             |                                    |      |                                |                          |
| (ア)管理運営体制              | 職員の配置状況<br>・正職員とアルバイトの配置バランス<br>・有資格者の配置バランス<br>・有資格者の適切な配置 | 5                                  | 3    | ・関係書類の確認等<br>・職員へのヒアリング等       |                          |
|                        | 労働関係法令の遵守<br>・適正な労働条件、環境<br>・休日の適正な付与                       | 4                                  | 3    | ・関係書類の確認等<br>・業務日報等の確認等        |                          |
|                        | 職員の資質向上の取組み<br>・定期的な研修の実施                                   | 4                                  | 3    | ・関係書類の確認等                      |                          |
| (イ)法令等の遵守<br>個人情報の管理状況 | ・法令等に沿った管理運営<br>・個人情報に関する研修の実施<br>・マニュアルの有無                 | 4                                  | 4    | ・関係書類の確認等<br>・マニュアルの確認等        |                          |
| (ウ)安全・衛生対策             | ・安全・衛生面への配慮<br>・事故防止対策の有無<br>・AEDの適正な管理<br>・食中毒防止のための対策     | 4                                  | 4    | ・現地調査で施設の確認<br>・職員へのヒアリング等     |                          |
| (エ)危機管理対策・<br>緊急時対策    | ・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備<br>・マニュアルの有無                          | 4                                  | 4    | ・関係書類の確認等<br>・マニュアルの確認等        |                          |
| (4)収支状況                |                                                             |                                    |      |                                |                          |
| (ア)経理処理状況              | ・一つの口座での会計<br>・適正な内部監査体制                                    | 4                                  | 4    | ・会計帳簿と金融機関口座の照合<br>・監査結果の確認等   |                          |
| (イ)経費削減の取組<br>状況       | ・光熱水費の削減<br>・再委託費の適正な水準                                     | 4                                  | 3    | ・関係書類の確認等<br>・職員へのヒアリング等       |                          |
|                        | 合計                                                          | 84                                 | 71   |                                |                          |
|                        | 割合(合計／100点満点)                                               |                                    |      |                                |                          |