

福井市一乗谷あさくら水の駅

所在地	福井市安波賀中島町1-1-1
所管課等	農林水産部 農村整備課

1 指定管理者の概要

名称	株式会社コーワ	代表者	代表取締役 嶋崎 育子
所在地	福井市三尾野町第29号2番地12		

2 指定管理期間

令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日 (第2期目)

3 施設の利用等の状況

	導入前年度 (H26年度)	1期目平均 (H27~R1)	2期目・1年目 (R2年度)	2期目・2年目 (R3年度)	2期目・3年目 (R4年度)	2期目・4年目 (R5年度)	2期目・5年目 (R6年度)
利用者数 (人)	14,493	110,323	108,231				
前年度比 (人)		95,830	▲ 2,092				
前年度比 (%)		661.2	▲ 1.9				
売上金額 (千円)	0	31,830	34,153				
前年度比 (千円)		31,830	2,323				
前年度比 (±%)		—	7.3				

4 納付金・指定管理料の状況

	R2年度 導入1年目	R3年度 導入2年目	R4年度 導入3年目	R5年度 導入4年目	R6年度 導入5年目
指定管理料	9,250,000				
納付金	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 120,000人	108,231人 / 120,000人 (達成率 90.2%)

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(施設・設備に関すること)

内容	対応
足湯があると良い。	源泉はありませんが、水に関わる何かを考えてみます。

(職員の対応に関すること)

内容	対応
レジ担当者が電話をしていた。	電話対応を始め、お客様に失礼が無いように努めます。

(飲食・物販に関すること)

内容	対応
新鮮な野菜を置いてほしい。	地元野菜を中心に農家さんと相談させていただきます。
野菜などが多くあると嬉しい。	地元野菜農家さんをお願いしてみます。
もう少し早く飲食を開けて欲しい。	コロナが落ち着き次第、通常営業とさせていただきます。
飲食の終了が早い。	コロナの感染状況を見ながら検討させていただきます。
価格が高い。	幅広い価格帯で厳選し、ご用意させていただきます。
おろしそばが美味しかった。	仕入れを厳選し真心こめて調理させて頂いております。
品揃えも飲食も良かった。	引き続き努力を続けます。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
情報発信	フェイスブック、インスタグラム、ツイッターを新たに開始。また、公式HPをリニューアルした。
電子マネーの導入	Aupay、paypay、d払い、メルペイ、ゆうちょペイ、楽天ペイを導入。
伝統工芸品の販売	越前和紙や越前焼、若狭塗製品の販売を開始した。
地元地酒の充実	青木蘭麴酒、安本酒造、毛利酒造、白龍酒造、加藤吉平酒造の5社を販売している。
地元農産物の取り扱い	越のルビー、東郷米、山菜、野菜等を販売した。
目玉商品、オリジナル商品の開発	飲食では、ミカッソソフトクリーム・水饅頭・舞茸天婦羅そば・新米使用おにぎりなど季節に応じたメニューを提供している。
「ふくいのみ」商品数の拡大	福のせ、美山しめじ、木田ちそサイダー、かきもちなど8品を追加。
屋外テラス席の導入	テーブル3台を配置し、密を避けて屋外で食事ができるようにした。
災害対応ベンダーの設置	1台設置（コカ・コーラの自販機）
レンタサイクル案内看板の設置	利用者への案内、認知向上のため看板を設置した。
食品衛生対策	日本食品衛生協会が認定する、五つ星店を取得した。

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	浄化槽保守点検・法定検査、消防設備点検を専門業者に委託し、基準となる回数を実施した。また、防火訓練もあわせて実施した。
清掃業務	日常清掃を毎日実施し、食品衛生検査やグリストラップの清掃などを定期的実施している。また、年2回、ワックスがけや窓掃除などの特別清掃を専門業者に委託し実施している。
保安警備業務	24時間警備を専門業者に委託し実施している。
備品管理	適正に管理している。また、指定管理者で導入した備品については、備品台帳と備品シールを備え付け、市の備品と区別している。
小規模修繕	冷蔵庫、壁紙、引き戸、IHコンロ、屋外テーブル・ベンチの修繕を実施した。

9 指定管理者のコメント

コロナ感染症拡大により物販営業が5月21日から、飲食営業が6月10日からとなった。

NHK番組「プラタモリ」、「麒麟がくる」などで取り上げられたこともあり、営業再開した6月から12月までは昨年度より利用者が増加。コロナ禍の中にあっても売上額も昨年を上回り、11月の売上が年間で最高となった。客単価においても、飲食のメニュー充実により客単価が約1,100円と昨年の約780円より増加しており、物販も多彩な取り扱い商品とポップや値札による購買意欲を引き立てる陳列などにより客単価が約1,180円と昨年の約970円より増加している。

しかし、年末年始よりコロナの全国拡大による緊急事態宣言発令、そして大雪による交通障害・臨時休業など利用者的大幅減によって売上も急落。3月に向けて県外観光客より地元周辺リピーター獲得を目指してチラシによる割引券配布や季節ごとの店内飾りつけにも工夫を凝らし、SNSによる情報発信に努めた結果、3月中旬以降客足が増えて昨年同月の売上を超えるまで回復した。

今後もコロナ感染防止対策を強化しつつ情報発信を続け、周辺施設と連動したイベント等を企画・実施し、利用者増加とサービスの向上に努めて顧客満足度を高めて参ります。

10 所管所属の所見

前指定管理者の指定期間満了に伴い、令和2年度より、新指定管理者による運営が開始された。スタート早々、新型コロナウイルスの影響により、開始時期が延期し、先行きに不安があったが、5月下旬からの開館以降、年末までは、施設利用者と事業売上が昨年同時期を上回り、新型コロナウイルスの影響を感じさせない施設利用があった。その後、年明けの大雪により利用者が減少したものの、年間を通しては、利用者、売上ともに昨年度を超える利用があった。

利用者が増えた要因として、大河ドラマ「麒麟がくる」の主人公のゆかりの地として一乗谷が注目されたことや、密をさけるため公共交通を利用しない自家用車移動・旅行者が増えたこと、国のGoTo事業による消費喚起などが考えられるが、季節限定の飲食メニューの提供や、特産物・お土産品の品数拡大、SNSによる情報発信など、指定管理者の工夫や努力が少なからず結果として反映されていると考える。

また、自主事業に関して、コロナ禍でイベントなどが開催し難い状況にあったが、屋外での教室開催や来場者プレゼント企画など、密を避け、状況に応じて可能な範囲で取り組んでいただいた。さらに、アフターコロナを見据えた集客イベントなども計画しており、施設利用促進のための積極的な姿勢が見受けられた。

そのほか、利用者アンケート等による利用者からの意見や声を運営にできる限り反映していただき、更なる利用満足度の向上に努めていただきたい。

一方で、労務に関する事項において、未実施のものや基準を逸脱した事案が複数見受けられた。既に改善対応がなされているが、今後も細心の注意を払っていただき、再発防止に努めていただきたい。

今後も暫くの間、コロナ禍での運営が続く見込みであるため、現在取り組んでいる感染症対策を続けながら、安全安心な施設運営と利用者サービスの向上に継続して取り組んでいただきたい。

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 ・清掃、法令点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	6月18日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等	6月18日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・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	6月18日確認 (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 ・条例に基づいた営業内容か	3	3	・業務日報等の確認等	6月18日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・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	6月18日確認 (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 ・適正な時期、内容での提出	4	3	・関係書類の確認等	都度確認 (提出書類)
(2) サービスの内容					
(ア) 利用促進の取組	PR活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞ったPR	5	5	・関係書類の確認等	SNSやホームページで積極的に情報発信している。
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	周辺施設との連携や地域の農家さんの協力を得て農産物を販売している。
(イ) サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	3	4	・関係書類の確認等	満足度調査とその分析を行っている。
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	5	5	・事業報告書の確認等	コロナ禍においても、各種企画を積極的に実施している。
(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 ・利用者の増減等	4	4	・事業報告書の確認等	目標には達しなかったが、コロナ禍でも利用者の増加があった。
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	4	4	・事業報告書の確認等	提案事項を計画立てて実施している。
(3) 安定性					
(ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	3	2	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	有資格者が未配置の期間があった。
	労働関係法令の遵守 ・適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	3	2	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	労働基準を逸脱した事案や、必要な届け出がされていないなど複数の不備があった。
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	3	3	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	3	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	個人情報保護に関するマニュアルを備えている。
(ウ) 安全・衛生対策	・安全・衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AEDの適正な管理 ・食中毒防止のための対策	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	徹底した食品衛生管理を行い、五つ星店を取得している。
(エ) 危機管理対策 緊急時対策	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	3	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	危機管理マニュアルや連絡体制を整備している。
(4) 収支状況					
(ア) 経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	3	2	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	本社口座からの経費支出が、反映されていなかった。
(イ) 経費削減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
合計		78	76		
割合(合計/100点満点)		78%	76%		