

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設の名 称	道の駅るもい		所管課係名	経済観光課観光振興係	
所 在 地	留萌市船場町2丁目114		設置年月日	平成28年4月1日	
施設設置目的	留萌市の玄関口として、道路利用者の快適性の向上や観光をはじめとした来訪者への適切な情報発信、地場産品や食資源などの紹介のほか、親子や地域住民などが、ゆっくり時間を過ごせるくつろぎの空間を提供し、交流人口の増加を図りながら、隣接したまちなかへ誘導することで、地域産業の振興や地域の活性化を図るため設置する。				
施設概要・設備	管理棟、多目的広場、ふれあい広場、パークゴルフ場、ドッグラン、トイレ、四阿、駐車場（2ヶ所）、屋内交流・遊戯施設、EV充電施設、防災資材庫など				
指定管理者名（選定方式）	特定非営利法人留萌観光協会				
選 定 方 式	公募・非公募（理由 ）				
指 定 期 間	令和5年度～令和7年度				
指定管理者の主な業務	(1) 施設の維持管理に関すること (2) 使用許可等に関すること (3) 条例に基づく事業の実施に関すること (4) 事業の計画及び実施に関すること (5) アウトドア観光推進に関すること (6) 上記業務に付随する業務 など				
利用料金の導入	あり				
施設の利用実績	利用区分等	利用実績（人）			対前年（%）
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
	道の駅るもい管理棟	299,890	332,854	343,138	103.1
	屋内交流・遊戯施設		162,982	187,405	115.0
	芝生広場	1,747	2,574	2,739	106.4
	パークゴルフ場	3,480	4,860	4,775	98.3
	ドッグラン	1,030	1,380	1,570	113.8
	（特記事項） 令和4年度まで船場公園として指定管理としていたが、令和5年度より道の駅るもいとして令和4年度直営管理をしていた屋内・交流遊戯施設を含めて指定管理を開始した。				
指定管理料 （過去3年間）	年度			円	
	年度			円	
	令和5年度			48,300,000円	
（その他特記事項）					

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づき、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。

評価の方法は、年度終了時に指定管理者から提出される事業報告書や市の立入点検等の結果を参考に記載してください。

大項目	中項目	評価項目	評価					評価に対する説明
			優秀	良好	普通	不十分	不良	
管理能力	団体の概要	団体の経営状況は良好か		○				団体決算資料で黒字経営を確認
		当該施設管理運営をサポートする体制はあるか		○				加盟企業・個人によるサポート体制がある
	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を理解した管理はされているか		○				設置目的を理解し、施設の有効活用に勤めている
		市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか	○					基準に適合した適切な管理
		公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し対応しているか	○					条例に基づき減免や申請手続き等適切に管理
		市や関係団体等と連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか		○				関係団体と連携した上で取り組んでいる
	市民の平等利用	正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか	○					公共性を認識しており、平等に利用されている
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか	○					老若男女問わず事業の実施
	適切な組織・体制	職員体制や配置人員は適切であるか		○				
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切か		○				
		労働関係法令等を遵守した規程を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか	○					厚生労働省のモデル就業規則に則り、規則を整備
	職員研修・人材育成	職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか		○				利用者への適切な情報提供に伴う、観光コンシェルジュ勉強会を定期的実施
	経理及び事務処理	会計処理の基準等に基づき適正に事務処理となっているか	○					経理規程に基づき事務処理を実施
		経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に対処できるか	○					経理規程に基づき事務処理を実施
		必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか	○					会計ソフトなど積極的に活用
		施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか		○				
		業務報告や事業報告が適切に作成されているか	○					施設毎に整理し、適切に報告
	安全管理	安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか	○					防火管理資格者の配置や自衛消防訓練を実施
		施錠、警備体制等は適切であるか		○				
		利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか	○					自衛消防訓練及び防災訓練を実施
緊急時対応	事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか	○					緊急対応マニュアルに基づき、連絡体制が万全	
	避難経路が確保や避難時に支障をきたす障害物はないか	○					避難経路に支障物など置いていない	
個人情報保護	個人情報の管理方法においてセキュリティ対策を講じているか		○					
秘密の保護	職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか		○				市職人に準じた義務を課し、適切に管理	
業務内容	業務について処理・対応が適切に行われているか	○					迅速に処理・対応し、都度協議	
	管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか		○					
	事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか	○					施設として求められている事業内容となっており、工夫がみられる	
	年間の事業量が適切に実行されているか		○					
業務の第三者委託	業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	○					障がい者就労施設なども積極的に活用し、第三者への委託を実施	
	再委託先から適切に業務報告をさせるなど再委託の管理が適切か	○					月報や点検結果表・点検記録表の提出の他にも、不具合が確認された際には逐一報告を受けている	
経費節減・業務効率化	経費節減や業務効率化が継続的に行われているか		○				直営による経費節減を心掛けている	
備品等の維持管理	引き渡した備品等に過不足はないか	○					物品管理台帳を整理し管理	
	引き渡した備品等はその機能が失われていないか		○				老朽化したものは市との協議後破棄し、必要なものは買換えを行っている	

施設の運営	利用の促進	施設の利用促進に努めているか	○					季節を問わず幅広い年代に対応した事業の実施や情報発信により施設の利用促進が行われている
	利用者サービス	利用者サービスの向上に努めているか	○					清掃等施設の美化や常設アンケートを実施し、利用者の意見を聞くことでサービス向上に努めている
	障害者等への配慮	障害者、子ども、高齢者等に配慮した管理がされているか	○					施設の利便性向上のため、管理棟エレベーターを定期的保守点検している
	苦情等への対応	利用者の苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	○					アンケートを実施することで頂いた意見を参考に市と連携のもと適切に対応・改善している
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われているか	○					アンケート結果などを基に適切に行われている
	環境への配慮	省エネ等の環境に配慮と廃棄物処理は適切か		○				ゴミの分別等適切に行われている
	地域との連携	地域住民等との連携に積極的に取り組んでいるか	○					イベント開催時に市内の学校や幼稚園に告知し参加の呼びかけ
	自主事業	サービスの向上かつ収入増に結び付いたか		○				
		収支のバランスはとれているか		○				
	特記事項への対応	募集要項における特記事項について考慮されているか		○				
事業報告書	事業報告書と事業計画書を比較し収支の過小、過大はないか	○						
総合評価	優 秀	25	19					

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和5年4月1日～令和6年3月31日
	調査対象	道の駅るもい管理棟来訪者
	調査方法	道の駅るもい管理棟4カ所にアンケートを設置
調査結果	<p>○回答数815名（うち留萌市内138名、留萌管内38名、札幌市190名、旭川市159名、その他道内173名、道外104名、未回答13名）</p> <p>○回答者の年代を見ると60代以上が39.6%を占める中、10代以下も22.1%と芝生広場や屋内交流・遊戯広場を目指して道の駅るもいを訪れている方が多いことが推測される。</p> <p>施設の利用頻度については、はじめてという回答が343名（42.1%）と最も多かったが、年数回訪れているという方も271名（33.3%）と多かったことから道の駅としてのニーズの高さを感じられる結果となった。</p> <p>また、施設を利用したきっかけについては、4月に旧留萌駅から移転した立ち食いそば店に対する回答が多く見られたほか、食に対するニーズが多い結果となった。</p>	
利用者からの意見等	<p>アンケート内の「意見・要望」には、施設の清潔感や食に関する意見、JRの展示物に対する好意的な意見が多かった半面、施設内のわかりずらさや野菜や海産物の販売ニーズなどがあり、今後、指定管理者と連携し、施設案内の看板設置や来訪者のニーズに応えられるような施設管理をすることにより道の駅として満足度向上に繋がる。</p> <p>アンケート結果を踏まえ、今後の施設管理や施設整備に活かしていきたいと考えている。</p>	

4 指定管理者による自己評価

<p>今年度の自己評価</p>	<p>新型コロナウイルスが5類感染症に移行したところにより、市民生活や社会経済活動が戻りつつあり、街や観光地にも人の賑わいが戻り始めた。</p> <p>道の駅るもいにおいては、定期的な清掃、安全管理など利用者の利便性を重視して管理、またコンシェルジュブースではまちなかの情報や観光情報、アウトドア情報などの最新情報を対面式で対応し、来訪者の満足度を高めることが出来た。</p> <p>道の駅るもい管理棟においては、市内外における企業や団体による59件の貸館利用があり、1階スペースでは旧JR留萌駅を再現した展示物の掲示やラストランの様子などを映したDVD上映、また構内で営業していた駅そばの移転には多くの来訪者が廃線後の留萌駅を感じることが出来たのではないかと考える。</p> <p>屋内交流遊戯施設「ちゃいるも」においては、遊具表示の工夫や絵本の購入などのリピーターの増加を図る取り組み、1月2日には、1日限定ではあるが無料での臨時開館など実施することが出来た。</p> <p>施設の利活用事業においては、ホームページの統合やSNS、道の駅スタジオからの「情報発信事業」、観光コンシェルジュによるまちなかや周辺観光地への誘導をおこなう「情報拠点事業」、市民や各種団体との連携による施設を活用した「賑わい創出事業」、テレビやラジオ、雑誌などの大手メディアを活用した「利用促進企画広告」、子どもや初心者向けのアウトドア体験商品の造成、企画、実践を行う「アウトドア観光推進」、食べ歩きロゲイニングやショッピングカードなどでの「まちなか誘導事業」を実施することが出来た。</p> <p>また、自主事業においては、スマートモデューロ内に「道の駅るもいスタジオ」と「コワーキングスペース」の設置、チャレンジショップにおいては、4店舗営業を行い親子や地域住民などがゆっくり時間を過ごせるくつろぎの空間の提供や留萌の食の魅力発信に繋がったと考える。</p>
<p>今後の目標</p>	<p>道の駅るもいにおいて、観光をはじめとする情報発信、24時間駐車場、24時間トイレのほか、飲食、お土産、公園機能、屋内遊戯施設を内包する地域の顔であるという観点から、多様な事業体や市民のプラットフォームとなり、同時にアウトドア観光事業の拠点とすべく、オール留萌の総合力を発揮できるように努め、観光施設を含む各施設への来訪者の循環を促進し、留萌ならではの体験を提供すると共に、観光客数の増加を図りつつリピーターに繋がられるよう、積極的な情報発信を目指します。</p> <p>経営面においても、経費削減や業務効率をあげるなど安定した経営を目指します。</p> <p>行政の代行者として平等かつ公平な取扱いによる安全で快適な管理運営を行うとともに、施設をただ単に維持管理するだけでなく、利用者及び来訪者からの声なども聞き入れつつ様々な視点から各施設の魅力をより効果的かつ効率的に活用し、更にそこから新たな価値を創造する経営的な感覚を取り入れた施設管理運営を目指し、より質の高いサービスの提供を務めます。</p>

5 留萌市指定管理者選定委員会による総合評価

<p>新たな取組を積極的に実施するとともに情報発信に努めており、利用者からの評価も高い。また、道の駅からまちなかへの観光客の誘導にも取り組んでおり、観光の拠点として市全体の活性化につながることを期待する。</p>	<p>総合評価結果</p>				
	<p>優秀</p>	<p>良好</p>	<p>普通</p>	<p>不十分</p>	<p>不良</p>
<p>○</p>					