

指定管理者運営評価シート

年度	平成28年度
所管課	観光振興課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀市観光情報発信会館(愛称:橋の駅ドロンパ)
所在地	佐賀市諸富町大字為重214番地4
施設概要	・佐賀市観光情報発信会館(木造平屋建195.92㎡) 特産物展示スペース、観光案内スペース、事務室、トイレなど ・営業時間9時30分～18時 ・定休日12/31～1/3 ※平成26年2月1日オープン

2 指定管理者

指定管理者	団体名	佐賀市南部特産物直売所運営協議会	指定期間	開始日	平成26年2月1日
	所在地	佐賀市諸富町大字為重214番地5		終了日	平成30年3月31日
選定方法	非公募		利用料金の採否	否	

3 指定管理者の管理の実施状況等

①施設の運営業務	(1)施設の設置目的に基づき、観光情報の発信、特産物の普及を促進するための運営を行うこと。 (2)施設の正当かつ公平な利用を確保すること。 (3)施設の効率的・弾力的運営を行うこと。 (4)適切な広報を行うなど、施設の利用促進を積極的に図ること。 (5)利用者にとって快適な施設であることに努めること。 (6)施設利用者の安全確保を図ること。 (7)魅力ある自主事業を実施するなど利用者へのサービス向上に努めること。 (8)個人情報の保護を徹底すること。 (9)地域住民との連携・協力を図ること。
②施設の維持管理業務	施設及び設備の維持管理に関すること ①設備の保守・点検管理業務 ・施設管理業務・施設清掃業務・施設機械警備業務・消防用設備等保守点検業務 ②施設、備品等の維持管理及び補修 ・指定管理者は、施設の運営に支障をきたさないよう保守、管理を行うこと。 ・施設の大規模補修(1件の修繕費用50万円以上の場合)は、市が直接行うこととする。 ・簡易な補修については、指定管理者が行うこと。 ③清掃業務 ・日常清掃・除草、快適環境維持・定期清掃・植栽樹木管理・衛生害虫駆除・ゴミ収集運搬、処分 ④警備業務 ・機械警備 ⑤その他の業務 施設の管理運営に必要な業務、消耗機材等の購入、光熱水費、通信費等の支払い事務
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	1 組織及び運営体制等の強化対策 ①新規会員の加入等を含めた商品構成の充実を図る。 ②組織・運営体制の強化を図る。 ③各種イベント等の開催による集客力の向上を図る。 ④観光ボランティアガイドの有効活用(予約対応は勿論、毎週日曜日の常駐化)による観光客の増加を図る。 2 資質向上対策 ①地域内観光資源の情報収集と習得 ②タイムリーな観光情報・イベント情報等の提供 ③ボランティアガイド等のスキルアップ(定例研修会の開催、毎月1回・年12回) ④各種研修による接客技術の向上

施設利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績				
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	年度
① 来場者数(レジ通過者数)	人	20,365	92,721	95,031	92,950	
② 売上金額	円	20,270,008	90,550,067	99,385,156	98,277,056	
③		* 2月、3月のみ				
④						
⑤						

4 利用者ニーズ・満足度等の把握(実施していない場合は、その理由)

①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法	
利用者からの意見等を聞き取り。	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
トイレに除菌用の便座クリーナーが欲しい。	女性用トイレに3個、多目的トイレに1個、計4個を設置。利用者の評価も良好。
農産物・生鮮食品等の欠品や鮮度(賞味期限等)の確認をお願いしたい。	欠品(欲しかった商品の在庫が無い)については納入業者や販売員等の事前確認により即時補充の連絡を行うことで対応。鮮度の確保については開店前に展示商品のチェックを行うなど販売員において随時確認を行うことで対応している。
土産品(オリジナル商品や特産品)等の開発。	新商品の開発は継続して検討中。専用ボックスに数種類の商品を詰め合わせたパッケージ型土産品(2,000円～3,000円)の販売を試行中。

5 指定管理料およびその内訳(指定管理者の収入)

(単位:千円)

区分	平成25年度決算	平成26年度決算	平成27年度決算	平成28年度決算	年度決算
指定管理料	846	4,362	4,280	4,204	
うち修繕費	0	404	248	29	
うち備品費	157	0	0	371	
うち光熱水費	154	1,606	1,658	1,631	
摘要(補足説明等)	光熱水費は電気料金・水道代の合計。修繕費はトイレ便器と街灯の自動点滅器の合計。備品費は防災加工の日除けカーテン11枚分の合計。				

6 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位:千円)

区分	平成25年度決算	平成26年度決算	平成27年度決算	平成28年度決算	年度決算
使用料					
光熱水費等使用者負担金収入					
その他の収入	64	390	383	387	
合計	64	390	383	387	
摘要(補足説明等)					

7 指定管理者の自己評価

平成28年度も、新規の会員確保による商品構成の充実や県内外に向けた観光情報の発信・提供等、PRの強化による集客力の増強を図った。さらに、経営や販売戦略等の企画に係る専門家(コンサルタント)の導入などによる店内レイアウトやPOP等の活用により店内の雰囲気も一新されるなど、顧客満足度や売り上げの向上に繋がり基幹産業の農水産業及び商工業の振興と地域の活性化に貢献できた。また、平成27年度に地方創生補助金(段階チャレンジ補助金)を受けて実施した佐賀市南部観光ボランティアガイド養成講座によって、佐賀市南部地域の観光スポットを中心としたボランティアガイドの機能も構築されました。平成28年度は学習内容やガイドスキル等の風化をなくすためドロンパ単独によるボランティアガイド研修会を継続実施(年12回開催)すると共にガイドの要請があった場合には実践活動を行うなど観光客の誘致による集客力の向上に寄与してきました。取扱品目等を更に増強したいが店内がやや狭隘化(売台やオープンショーケース等の新規設置が困難)しているため、増床の必要性が生じている。さらには新たな業種(飲食業)への参入も視野にいれたい。(今後の課題)

8 市による指定管理者の評価

施設の適切な維持管理を行うとともに、観光情報の発信や商品構成の工夫等をいただいた。今後も佐賀市南部地域の観光拠点として、南部周辺施設と連携したイベント、ドロンパ敷地内を利用したイベント、販売企画など実施することでリピーターの獲得に向けた顧客満足度の向上に努めていただきたい。