

指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立道の駅「神鍋高原」	所在地	豊岡市日高町栗栖野59番地の13
指定管理者名	株式会社日高振興公社	担当部局	日高振興局 地域振興課
指定期間	2018年4月1日から2023年3月31日	選定方法	☐ 公募 ☒ 非公募
指定管理料	☐ 有 ☒ 無	利用料金制度	☐ 採用 ☒ 不採用
業務内容	道の駅「神鍋高原」の使用等及び維持管理に関する業務を行う。 地域資源を活用し、来訪者と住民との交流により、地域の活性化を図るため、休憩施設等の提供、観光及び道路情報等の提供、地域特産品等の展示即売を行う。		

1 施設の利用状況

年度 件数	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (目標)
総利用件数 (人)	95,315	98,400	91,148	84,074	101,600
内免除利用分 (人)					
内減額利用分 (人)					
利用状況内訳					

*利用状況内訳が書ききれない場合は、代表的な項目のみで可。

2 管理に係る経費の収支状況

(単位：千円)

区分	予算	決算	決算内訳
収 入	指定管理料		
	利用料金		
	その他収入	134,000	106,902 売店売上
	雑収入	550	600 営業外収益(出店手数料、荷物取扱手数料など)
	合計 (A)	134,550	107,502
支 出	人件費	14,000	13,264 給料手当11,027、福利厚生費2,109、雑給128
	事務費	1,450	1,175 消耗品費808、通信費367
	事業費	95,000	75,310 広告宣伝費492、運賃48、接待交際費20、賃借料399、売上原価74,345、その他6
	施設維持管理費	8,000	6,589 燃料費2、衛生費1,058、水道光熱費4,092、租税公課3、一括資産償却費174、減価償却費1,072、支払手数料188
	部門別管理費	10,000	8,163 管理部門支出の38.61%(取締役報酬、社員給与、租税公課など)
	合計 (B)	128,450	104,501
差引 (A) - (B)	6,100	3,001	

*予算欄には、収支計画に記載した内容を記載してください。 *行の追加はしないでください。

3 施設の管理運営に係る市の実質負担

(単位：千円)

年度 項目	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (予定)
豊岡市の収入 (A)					
上記のうち、使用料収入					
豊岡市の支出 (B)	50,657	4,258	4,437	7,996	6,713
上記のうち、指定管理料					
同、財政課所管修繕料					
歳入歳出差引(A)-(B)	△ 50,657	△ 4,258	△ 4,437	△ 7,996	△ 6,713

*本欄は所管部署が記入してください。 *利用料金制を採用して、指定管理者の収入となっているものは記入しないでください。

4 利用者ニーズの把握

アンケート調査	実施回数	実施期間	回答数
	回	年 月 日 ～ 年 月 日	件
	実施していない場合の理由		
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	個所	年 月 日 ～ 年 月 日	件
その他の方法	方法及び内容	口頭、電話、フェイスブック等による直接要望	
	実施日・回数等	常時	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
イベント時に身障者駐車スペースにテントが張られており、駐車スペースの確保をしていない。		次回のイベント開催から、身障者駐車スペースを別の場所に確保して行った。	
駐車場利用看板に「営業時間以外の駐車場利用はできない」と書いてあるが、休憩機能もある道の駅でドライバーが休憩できないという事か？		あくまでドライバーの休憩機能を奪う事ではない事を説明し、看板の文言をテープで隠した。	
トイレに飾ってあるお花がいつもキレイでいい。		このまま継続していく。	

5 サービス向上及び利用者増に向けた取組や工夫（自主事業を含む。）

取組の内容等	実績・成果	利用者の声
季節に応じたワークショップ	4月、8月、12月	夏休みの宿題が1つ済むので助かる（8月）。
季節の振る舞い	1月、2月	つくたてお餅が食べれて美味しかった。
日高農林産物加工研修所のイベントPR（手づくりみそづくり教室）	11月	自分で作りたと思っていたが、レシピ等がなくてわからなかったのが良かった。
冷凍庫（新設）・冷蔵庫（増設）の購入	9月	お土産の幅が増えた。

6 効率的な施設管理に向けた取組や工夫（業務改善、経費削減など）

取組内容	効果等
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の1つとして、3月から営業時間を短縮した。	外出自粛に貢献できたと思う。
毎月発行するチラシ（ほっこり通信）を白黒からカラーに変更した。	お客様にとって、商品等をよりイメージしやすくなった。
特産野菜の「のぼり旗」を購入し、沿道沿いに立てて誘客に努めた。	前年を大きく上回る売上げとなった（前年比114～131%）。

7 事故及び修繕の状況

項目	区分	内容・対応等
利用者の事故	☐ 発生	
	☒ 不発生	
施設設備の事故	☐ 発生	
	☒ 不発生	
施設設備の修繕	☐ 適正	エントランス軒先補修（9月） 駐車場補修（11月） 売店コーナー長尺シート等修繕（12月）など
	☒ 概ね適正	
	☐ 改善が必要	

8 指定管理者による自己評価（今後の方針・改善点・経営状況など）

お客様からの要望、意見は、出来る限り反映するように努めている。
イベントや特産品商品等で新規利用者の獲得に努めたい。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

“市内唯一の道の駅”として四季を通じて多くの集客がある施設だが、雪不足によるスキー客の減少や新型コロナウイルス感染症の影響によるイベント自粛等を受けて売上高が大きく減少しており、次年度においても観光客減少による影響が懸念される。創意工夫を行いながら施設の管理運営に努められており、地元生産者が栽培した農産物などの販売や消費拠点として地域の活性化に大きく寄与している点は、大いに評価できる。

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	☐ 定期調査 ☒ 随時調査 ☐ その他	実施年月日	2019年11月12日
主な調査項目		調査結果・特記事項	
施設管理状況及び修繕状況等の確認		概ね適正に処理されている。	
実施していない場合の理由			

11 施設所管課による管理業務評価（実地調査の結果を反映）

項目	評価	説明
法令等の遵守	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	関係法令等を遵守している。
再委託の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切な報告を受けており、業務は円滑に遂行されている。
職員配置の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	限られた人員体制の中で施設の管理運営に努められている。
管理記録の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	業務日誌等による記録が適切に管理されている。
施設管理の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	利用者の事故防止や安全確保のために必要な対策を講じている。
維持管理業務の実施状況	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	施設内の清掃や定期点検など適正に維持管理されている。
事業の実施状況	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	季節ごとに各種イベントを開催し、集客に努めている。
利用者対応及びニーズの把握・対応	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	利用者の意見は、指定管理者において随時把握し、適切な対応が行われている。
サービス向上への取組	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	冷凍ショーケースを新たに設置して取扱品の充実に努めるなど、利用者増に向けた取組が行われている。
個人情報の保護	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に保護されている。
情報公開への対応	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	情報公開に適切に対応できる準備が整っている。
緊急時の対応	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	避難訓練（年2回）の実施やイベント中止時の連絡対応など、適切に行われている。
経理事務の実施状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	税理士による指導のもと、概ね適正な処理が行われている。

優良＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。良好＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理内容である。

課題含＝協定書・仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。要改善＝協定書・仕様書等の水準に達せず、改善の必要な管理内容である。