

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	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (目標)
件数					
総利用件数 (人)	98,400	91,148	84,074	78,443	96,000
内免除利用分 (人)					
内減額利用分 (人)					
利用状況内訳					
(人)					
(人)					
(人)					
(人)					
(人)					

*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	130,000	113,304	売店売上113,107、営業外収益(出店手数料・販売手数料など)197
助成金等	0	2,514	雇用調整助成金(厚生労働省)1,291、持続化給付金(経済産業省)879、指定管理者休業補償(豊岡市)162、その他182
合計(A)	130,000	115,818	
支出			
人件費	14,000	13,524	給料手当11,515、福利厚生費1,939、雑給70
事務費	1,450	1,248	消耗品費869、通信費379
事業費	90,000	78,501	広告宣伝費289、運賃22、賃借料378、売上原価77,809、その他3
施設維持管理費	7,000	5,580	衛生費930、一括資産償却費38、水道光熱費3,409、減価償却費824、支払手数料379
部門別管理費	10,000	9,303	管理部門支出の43.95%(取締役報酬、社員給与、租税公課など)
合計(B)	122,450	108,156	
差引(A)-(B)	7,550	7,662	

*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	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (予定)
項目					
豊岡市の収入(A)					
上記のうち、使用料収入					
豊岡市の支出(B)	4,258	4,437	7,996	6,709	5,118
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)	△ 4,258	△ 4,437	△ 7,996	△ 6,709	△ 5,118

*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 ユーザーニーズの把握

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 電話等で直接要望が聞けるため。		
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
営業時間が分かりにくい。			正面入り口に、営業時間を掲示。
マスク不足の時に（布）マスクが充実していて安心した。			来店できない方には郵送で対応した。

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
神鍋ねぎまつり初開催	11月に（時間短縮して開催）。新しい地元野菜のブランド化を目指すためのPRができた。	コロナ禍で各種イベントが中止される中、イベントに参加でき楽しかった。
但馬の12駅道の駅連携の土産物販売	11月から販売開始。但馬内の12駅道の駅のPRができた。	食べやすくとてもおいしいので定期的に買いに行く。
卸業者応援セール	2月から実施。コロナ禍で苦境の卸業者の商品を販売し、卸業者の支援ができた。	コロナで卸業者も大変だと思うので応援したい。
サイクルスタンドの設置	9月にサイクリストの受入環境を整備。	安心して自転車を置けるので助かる。
新型コロナウイルス感染症拡大防止対策	手指消毒液の設置、換気対策、レジかごの消毒等を実施。	消毒液が店内のあちこちに設置してあり安心する。

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拡大防止対策として、5/2～5/6に臨時休業を実施。また、その他の期間について営業時間を短縮した。	感染症拡大防止に貢献できた。
レジ袋有料化（7月）に伴いサッカー台の設置	袋詰めをお客様にお願いすることでレジが混まなくなった。
相談苦情事故対応マニュアルの作成	職員の危機管理に対する意識改革につながった。

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	
	☒ 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努めている。
 コロナ禍ではあるが、感染症対策をしっかりと上で神鍋スイカまつりや神鍋ねぎまつりを開催し、集客を図ったこと。また、地域内外に地元食材のPRができた。
 地元野菜や果物等を使った新しい商品開発を行い、新規顧客の獲得に努めたい。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

近年の雪不足や新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きく、売上が減少しているが、地域の事業者との連携や利用者ニーズへの対応等、新たな取組を工夫しながら管理運営に努力されている。また、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。

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	2020年 11月 4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	近隣の道の駅や事業者との連携や、利用者のニーズへの対応（サイクルスタンドの設置）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。