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	2022年４月１日から2027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」の使用及び維持管理に関する業務を行う。 地域資源を活用し、住民及び来訪者の交流の促進、休憩施設及び温浴施設の提供、道路・観光及び地域の情報の発信、地域の農林水産物・特産品当の販売及び飲食、郷土伝統工芸・農林産物等の実習体験に関する事業を行い、地域の活性化に資する。		

１　施設の利用状況

件数＼年度		2020年度（実績）	2021年度（実績）	2022年度（実績）	2023年度（実績）	2024年度（目標）
総利用件数	（人）	154,928	166,977	167,421	164,710	189,950
	内免除利用分　（人）					
	内減額利用分　（人）					
利用状況内訳	道の駅売店　（人）	78,443	77,694	79,474	82,366	92,200
	実習館飲食　（人）	21,913	27,545	28,488	29,298	34,500
	実習館会議室　（人）	548	664	808	933	1,000
	ゆとろぎ入浴　（人）	54,024	61,074	58,651	52,113	62,250
	（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＼年度		2021年度	2022年度	2023年度		決算内訳
		決算額	決算額	予算額	決算額	
収入	指定管理料	3,270	3,410	3,574	3,574	公衆トイレ(水道光熱費･清掃・消耗品等）、電気自動車充電器
	利用料金	20	39	35	27	会議室使用料
	その他収入	161,775	178,960	195,000	185,294	自主事業売上(売店売上・軽食売上・温泉入浴料等)
		3,293	2,707	1,400	1,606	家賃、助成金等
	合計（A）	168,358	185,116	200,009	190,501	
支出	人件費	50,263	49,338	52,000	55,351	給料32,372、役員手当5,558、社会保険6,278、雑給9,040、シルバー委託費2,103
	事務費	2,841	4,810	5,100	4,735	消耗品費4,451、通信費284
	事業費	88,722	100,190	108,000	106,833	売店事業費45,938、温泉事業費39,528、軽食事業費21,366
	施設維持管理費	24,049	33,581	31,000	29,742	燃料費6,953、衛生費4,916、一括資産償却費161 水道光熱費12,246、地代家賃38、修繕費1,847、 減価償却費709、支払手数料2,401、諸会費471
		731	211	220	211	法人税等
	合計（B）	166,606	188,130	196,320	196,872	
差引　(A)－(B)		1,752	△ 3,014	3,689	△ 6,371	

＊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　施設の管理運営に伴う市の収入及び支出　（単位：千円）

区分＼年度		2021年度	2022年度	2023年度	備考
収入	使用料				
	その他				
支出	施設改修工事費等	5,877	8,889	5,220	※保険料、借地料を含む
	修繕料	348	125	696	※2023年度：【ゆとろぎ】水風呂用温調計等修繕200、大浴用濾過ポンプ修繕496

＊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
	【本館】　1回	2024年３月20日　～　2024年３月20日	10　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
	【本館】　1個所	2023年４月1日　～　2024年３月31日	15　件
その他の方法	方法及び内容	インターネットやSNS、口コミ等により、利用者ニーズの把握に努めた。	
	実施日・回数等		

利用者からの主な意見・要望等	対応状況
【本館】情報発信が不足している。	広報担当を雇い、SNS等の情報発信や店内ポスターなど利用者に分かりやすい。
【実習館】夜営業をして欲しい。	スキーシーズンの週末やお盆正月等、通常営業し、スキー客や一般利用客にも好評だった。
【実習館】休憩スペースが少ない。	実習館を午後からワークスペースや休憩スペース、憩いの場として解放した。
【ゆとろぎ】サウナの途中で休憩するチェアが欲しい。	リクライニングチェアを導入し、利用者にも満足して頂いた。

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
【本館】新商品開発「神鍋ブルーベリーアイスメロンパン」	神鍋産ブルーベリーを使用したアイスメロンパンを販売。売上178千円。	クリームの中と、メロンパンの皮の部分にブルーベリーが使用されていて、素材の味が楽しめた。
【本館】神鍋スキーリフト券販売	神鍋3箇所のスキー場のリフト券及び温泉・食事付セット券を販売。84千円売上。	スキー場に行かなくても、リフト券が購入できるのがありがたい。
【ゆとろぎ】電子決済導入	PayPayやはばたんPayなどの電子決済を導入。売上1,730千円。	利便性があがった。若年層やファミリー層的には嬉しい。
【実習館】ホームページリニューアル	お食事処の団体予約を受けやすくなった。	ホームページで料理の内容・価格が分かるので予約に便利。
【本館】神鍋清流サーモン恵方巻新発売	神鍋清流サーモンを使用した季節感演出の恵方巻。売上79千円。	新鮮なサーモンが美味しかった。来年も購入したい。

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
部門別管理、ランニングコスト管理の徹底	毎月のミーティング時にスタッフが共有することで、スタッフが意識し、日々の実践、見直しができた。
【本館・ゆとろぎ】電気代・水道代の節約	電気代を毎月算出し、契約設定を意識しながら節電に努めた。また、老朽化による漏水がないか、水道メータの確認も毎月実施している。
【ゆとろぎ】LPG燃料高騰により、ペレット燃料の優先稼働を実施。	LPG使用量は前年度比85％(7,400㎥）削減。
【実習館】コンサルタントを導入し、原価意識の改革やメニュー開発などに取り組んだ。	経費削減、新商品の販売に繋がった。

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	【ゆとろぎ】体調不良による救急車の要請は複数回あり。緊急時の対応マニュアルに沿って的確な対応を行った。いずれも軽度であった。
施設設備の事故	■　発生 □　不発生	【ゆとろぎ】法定検査においてレジオネラ菌検査を実施し、陽性が出た。利用者には菌による病気の発症はなかったが、水質が陰性になるまで休館した。
施設設備の修繕	□　適正 □　概ね適正 ■　改善が必要	【ゆとろぎ】浴場機器等の設備全般、扉やサウナ板等の施設全般の修繕は最低限の補修に留まり、修繕必要箇所は多数ある。経年劣化により、機械設備はいつ故障しても不思議ではない。（ボイラー、濾過機系統、配管他）

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）

依然として、燃料、電気、原材料等が高騰しており、節約や代替等を実施したが、吸収しきれない分は入浴料や商品の値上げなど価格に転嫁することとなった。スキーシーズンまでは順調に推移したが、暖冬により、集客・売上共に大幅な減少をきたし、経営に大きな損失を与えた。今後も引き続き、経費を抑えつつ、集客にも取組み経営改善を図りたい。

９　施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

雪不足、物価高騰と経営を脅かす状況が続いている中、経費節減は勿論、新たな商品開発やサービス展開等、各部門スタッフは相当に努力されている。 2022年度からアドバイザーによる経営支援を受けていることを活かし、ターゲットに届く情報発信にも注力し、より効率的に集客に繋げ、収益増となることを期待している。

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	2024年５月24日
主な調査項目 施設管理状況及び修繕状況の確認		調査結果・特記事項 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ものの、修繕が必要だが未対応になっている箇所もある。
事業の実施状況	■ 優良　□ 良好 □ 課題含　□ 要改善	新たなイベントの開催や、新商品開発に努力されている。
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	利用者の意見に可能な限り応えている。
サービス向上への取組	□ 優良　■ 良好 □ 課題含　□ 要改善	電子決済の導入などサービスの向上に取り組まれている。
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。