

# 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	担当部署	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	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
指定管理料	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	利用料金制度	<input checked="" type="checkbox"/> 採用 <input type="checkbox"/> 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

年度		2021年度 (実績)	2022年度 (実績)	2023年度 (実績)	2024年度 (実績)	2025年度 (目標)
件数						
総利用件数	(人)	166,977	167,421	164,710	185,487	199,920
	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)	77,694	79,474	82,366	90,906	94,460
	実習館飲食 (人)	27,545	28,488	29,298	30,694	37,720
	実習館会議室 (人)	664	808	933	935	1,000
	ゆとりぎ入浴 (人)	61,074	58,651	52,113	62,952	66,740
	(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)

年度		2022年度	2023年度	2024年度		決算内訳
区分		決算額	決算額	予算額	決算額	
収入	指定管理料	3,410	3,574	3,714	3,714	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	39	27	60	54	会議室使用料
	その他収入	178,960	185,294	230,000	225,887	自主事業売上(売店売上・軽食売上・温泉入浴料等)
	雑収入	2,707	1,606	1,400	1,822	家賃等
	合計 (A)	185,116	190,501	235,174	231,477	
支出	人件費	49,338	55,351	53,000	56,625	給料31,306、役員手当5,395、社会保険6,521、雑給11,149、シルバー委託費2,255
	事務費	4,810	4,735	5,000	5,931	消耗品費5,596、通信費335
	事業費	100,190	106,833	135,000	130,804	売店事業費53,762、温泉事業費53,525、軽食事業費23,517
	施設維持管理費	33,581	29,742	35,000	33,361	燃料費8,268、衛生費5,618、一括資産償却費161、水道光熱費13,250、地代家賃50、修繕費1,576、減価償却費833、支払手数料3,088、諸会費517
	法人税等	211	211	220	212	法人税等
	合計 (B)	188,130	196,872	228,220	226,933	
差引 (A)－(B)		△ 3,014	△ 6,371	6,954	4,544	

＊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)

年度		2022年度	2023年度	2024年度	備考
区分					
収入	使用料	0	0	0	
	その他	0	0	0	
支出	施設改修工事費等	8,889	5,220	14,877	2024年度改修工事設計業務9350、保険料、借地料を含む
	修繕料	125	696	249	2022 【ゆとりぎ】濾過ポンプ（大浴槽・寝湯）用自吸弁交換 2023 【ゆとりぎ】水風呂用温調計等修繕200、大浴用濾過ポンプ修繕496 2024 食器洗浄機修繕111、トイレ修繕138

＊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
	1 回	2024年10月16日 ～ 2025年 1 月14日	265 件
	実施していない場合の理由	以下の方法により実施しているため。	
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	0 箇所	年 月 日 ～ 年 月 日	- 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	随時	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
【本館】試食したいが、場所が分からない。		各所に置いていた試食を1か所に集め、試食コーナーを設置した。	
【実習館】夏向けのデザートが欲しい。		7月・8月までオリジナルかき氷を販売し大変好評だった。	
【ゆとろぎ】サウナ・ドライヤーや美顔器等施設内の設置物は傷んできているのでキレイなものにしてほしい。		水回りは自主点検実施、水量・水漏れは一部改善。脱衣場・露天のイスは劣化のため代替品設置。	
【ゆとろぎ】売店営業時間外にお土産を購入したい。		物販スペースを拡張し、お土産品を揃えた。また、季節により花や飲食物（弁当等）の販売を行った。	

#### 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】発酵食品フェア開催	地酒の酒粕売上1,007千円。	前回道の駅で購入して美味しかった地酒の酒粕を買う為だけに明石市から来た。
【本館】LINE友達強化	2024年度、友達2,460名登録。	LINEを見て、道の駅に来たくて京都から電車で来た。ついでに蟹と宿泊も兼ねて。
【実習館】月替定食の提供開始	毎月違うメニューを提供し、リピーターに繋がった。	毎月楽しみにしている。
【実習館】冬季予約制の鴨鍋営業実施	ホテル宿泊者・ネット予約の利用が多かった。	味は美味しかったが、一般メニューも食べたい。
【ゆとろぎ】リラクゼーション開始	6月から3月まで429件利用。	家族で利用した際の待ち時間に丁度良い。

#### 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
【共通】部門別管理、ランニングコスト管理の徹底。	積極的な仕入や天候等による廃棄ロスの削減など、売上計画を中心にコスト管理の意識向上が図れた。
【共通】ハローワークやタイミー等による人材募集。	労働力不足の解消や新規採用に繋がった。
【売店】新規取引業者の増加。	PB商品の開発や端境期の商品補填など、安定した売上を確保することができた。
【実習館】害虫駆除などを業務委託し、衛生管理を保った。	委託することで効率的な業務改善を図った。
【ゆとろぎ】道の駅改修に向けた設備修繕の見合わせ、現行設備での運営管理。	軽微箇所の修繕のみに留まり、修繕費の削減に繋がった。

#### 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	【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。いずれも軽度であり、事故発生はない。
	□ 不発生	
施設設備の事故	□ 発生	特になし
	■ 不発生	
施設設備の修繕	□ 適正	【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）
	□ 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）

売店はPB商品開発、飲食は手打ち蕎麦販売を中心に、レストラン収益強化、温泉は燃料費削減に努めたい。サービス面の強化として、キャッシュレスレジ導入し、客単価アップを見込む。また、着地型観光やインバウンド対策として、2024年度取得した地域限定旅行業を活かし、誘客に繋げたい。2024年度は計画的な販売戦略により、赤字から黒字へ経営改善ができた。

## 9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

物価高騰や海外の景気不安、人手不足等経営を脅かす状況が続いている中、経費節減への取組、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	<input checked="" type="checkbox"/> 定期調査 <input type="checkbox"/> 随時調査 <input type="checkbox"/> その他	実施年月日	2025年 5 月22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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	関係法令等を遵守している。
再委託の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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、要修繕箇所もある。
事業の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	キャッシュレスレジ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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適切に保護されている。
情報公開への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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。