

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

年度	2022年度 (実績)	2023年度 (実績)	2024年度 (実績)	2025年度 (実績)	2026年度 (目標)
件数					
総利用件数 (人)	167,421	164,710	185,487	201,784	208,420
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)	79,474	82,366	90,906	95,691	100,572
実習館飲食 (人)	28,488	29,298	30,694	40,430	37,869
実習館会議室 (人)	808	933	935	950	1,017
ゆとろぎ入浴 (人)	58,651	52,113	62,952	64,713	68,962
(人)					

2 管理に係る経費の収支状況

(単位：千円)

区分		年度	2023年度	2024年度	2025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		3,574	3,714	3,671	3,671	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		27	54	25	234	会議室使用料
	その他収入		185,294	225,887	250,000	254,765	自主事業売上(売店売上・軽食売上・温泉入浴料等)
	雑収入		1,606	1,822	9,000	9,661	家賃等
	合計 (A)		190,501	231,477	262,696	268,331	
支出	人件費		55,351	56,625	60,000	62,342	給料33,554、役員手当5,410、社会保険6,994、雑給14,185、シルバー委託費2,199
	事務費		4,735	5,931	5,500	6,261	消耗品費5,881、通信費380
	事業費		106,833	130,804	140,000	148,431	売店事業費57,889、温泉事業費54,919、軽食事業費35,623
	施設維持管理費		29,742	33,361	35,000	37,119	燃料費8,663、衛生費5,638、一括資産償却費161、水道光熱費13,012、地代家賃38、修繕費2,250、減価償却費2,095、支払手数料4,876、諸会費386
	法人税等		211	212	2,000	2,512	法人税等
	合計 (B)		196,872	226,933	242,500	256,665	
差引 (A)－(B)			△ 6,371	4,544	20,196	11,666	

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		2023年度	2024年度	2025年度	備考
区分					
収入	使用料	-	-	-	
	その他	-	-	-	
支出	施設改修工事費等	1,709	11,062	58,615	2023 借地料1,646、建物共済分担金63 2024 改修工事設計9,350、借地料1,646、建物共済分担金66 2025 改修工事費56,900、借地料1,646、建物共済分担金69
	修繕料	696	249	266	2023 【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 2024 食器洗浄機修繕111、トイレ修繕138 2025 【ゆとろぎ】フロートスイッチ修繕73、ボイラーバーナーモーター修繕97、【道の駅】空調機修繕96

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
	0回	年 月 日 ～ 年 月 日	まいります。 件
	実施していない場合の理由	DX化を図る為、LINEやGoogleなど有料コンテンツを使用し、即効性のあるニーズの把握に努める為。	
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	LINEやGoogle、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・ゆとりぎ】キャッシュレス決済を導入して欲しい。		本館・ゆとりぎはIT導入補助金を利用し、10月からキャッシュレス決済対応のレジを導入した。	
【実習館】①ランチビュッフェで提供しているピーマン味噌を販売してほしい。②マリオットホテルより、8月の大学生の食事の対応をしてほしい		①4月から販売を開始した。②朝食・夕食の対応を行った。	
【ゆとりぎ】①何度も来ているので安く利用したい。地元住民が安く入れないのか。②特定時期は多くては入れない。せっかく来たのに制限中で入れなかった。		①協定割引に関して精査し、一部協定は廃止とした。回数券をご案内し、安売りに関しては協定廃止による収支改善が図れてから検討する。②混雑状況は周知物を作成し、掲示及びWEBにて適宜お知らせした。	
【ゆとりぎ】設備全般、使いにくいかな使えないことで大変不便である。シャワーレバーが固い、空調が効かないのは直してほしい。		従業員で可能な範囲は随時対応。設備業者でなければ対応できない部分に関しては順次対応予定。	

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
【共通】神鍋高原フェス「まんまる」のイベントの受け入れ。	3日間で10,634千円の売上があった。	時間外の営業に加え、露店販売や随時、利用者の要望する商品の充実を図った。
【実習館】①季節に応じて夏野菜のぶっかけそばを販売②年越しそばの販売	①134名、201千円の成果があった。 ②12/30と12/31に予約制で販売した。133食90千円の売上になった。	①揚げびたしの野菜が美味しかった。②知り合いに送って喜ばれた。
【実習館】スキーシーズン（1月～2月）の毎週土曜日にディナー営業を行った。	ホテルの利用者も含めてディナー営業合計540名に来ていただいた。	約2割の利用者が外国人だった。
【ゆとりぎ】地元ワイン（みちかけ葡萄酒店）販売開始。	2025年1月～3月、16本販売。	販売は720mlが主なので、小瓶で飲みきりサイズがあれば良い。
【ゆとりぎ】混雑緩和・利便性の向上を目的に繁忙時の時間延長を実施。	GW・お盆・年始期間は部分的に時間延長。（22時閉館）	1時間延長のためか（利用者が分散し）本来の混雑時間が比較的空いていた。

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
【本館・ゆとりぎ】商品管理、売上分析の徹底。	新しいレジを導入したことにより、売上数量の把握、販売傾向の把握、キャッシュレス決済対応状況など、クラウド上でいつでも把握できる状態になった。
【実習館】厨房にオープンを設置して、ミートローフを焼くなど料理の幅を広げた。	ランチビュッフェではオープンで焼いたものが好評だった。
【ゆとりぎ】一部提携割引の廃止・縮小。（あいカード2025年3月末まで、JAF割引は1枚で2名割引から1枚で1名割引に変更）	4月以降の実績の推移は経過観察。割引利用者が他の提携割引や回数券にシフトする場合もあるが、収支改善の見込みあり。
【ゆとりぎ】他社からの支援を受け、清掃具や浴場用品の一部は費用をかけず入手できた。また、譲渡品を活用しサービス向上にも繋がった。	アメニティの提供・販売。浴場用品の活用。（シャンプー・タオル類）その他資材の活用。（スリッパ他）
【共通】WEBツール・AIを活用し、情報発信の効率化を図った。	AIによる文章やデザイン作成により、効率的かつ的確な情報発信ができた。

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	【ゆとりぎ】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ており、いずれも軽度だった。
	□ 不発生	
施設設備の事故	□ 発生	【ゆとりぎ】利用者及び従業員に対して危惧される設備不良はなく、概ね営業に差し支えない範囲で機器の取り扱いができた。ただし、設備故障は多発しており、故障による被害の程度は明確でないため改善が必要。
	■ 不発生	
施設設備の修繕	□ 適正	【ゆとりぎ】ボイラー設備・配管設備・サウナ室については深刻化してきているため適切な対応が必要。順次対応しているが、費用的に応急処置にとどまる部分も多く一時的な対応に過ぎない。 【共通】自動ドアの経年劣化が顕著（毎年点検）
	□ 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）

当社は道の駅神鍋高原の指定管理者として、地域振興と利用者サービスの向上に努めてまいりました。2025年度は、物販・飲食・温泉の三部門連携による収益基盤の強化を図るとともに、地元農産物の販路拡大や季節イベントの開催により集客力向上に取り組みました。あわせて、シフト管理の適正化や労務管理体制の見直しを進め、経営の安定化を推進しております。一方、人材確保と施設老朽化への対応が課題であり、2026年8月のリニューアルを契機に、地域の事業者と一緒に地域共創型の誘客事業への取組を一層強化してまいります。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

指定管理期間の最終年度として、道の駅リニューアル工事という大きな転換期の中、概ね適切に施設運営が行われた。改修工事期間中は売上への影響が見られたものの、リニューアル後の成長を見据えた経営姿勢は評価できる。累積欠損金の解消や営業利益率の向上など、具体的な数値目標を掲げ、経営改善に取り組む方針は明確である。施設リニューアルを機に、地域の拠点施設としてさらなる魅力向上と安定した経営基盤の確立を期待する。

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	2026 年 5 月 11 日ほか
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	☒ 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。改修工事の実施により修繕箇所も減少することが考えられる。
事業の実施状況	☒ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善		年々売上が増加しており、地域の拠点としての機能を果たしている。
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		利用者のニーズを把握し、可能な限り対応されている。
サービス向上への取組	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善		新商品の開発、補助金を活用してキャッシュレス決済対応レジの導入に取り組むなどサービス向上に取り組んでいる。
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		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		避難訓練の実施やイベント中止の連絡対応など、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。