

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和3年度分 】

施設名	道の駅キララ多伎	施設所管課	観光課
指定管理者	株式会社多伎振興	指定管理期間	令和2年04月01日 から 令和4年03月31日 まで

1. 総合評価

市	【優れていると評価した点】 ・道の駅の機能を十分認識し、県外客への観光情報等の提供や、特産品の販売・PR等、積極的に展開している。 ・グループ組織の利点を活かし、効率的な施設管理・運営が行われている。 ・令和3年度についても、引き続き新型コロナウイルスの影響を受けているが、「海辺の朝市」を開催するなど地元住民の施設利用促進にも力を入れている。 ・山陰道開通による利用者の減少が懸念される中、フォトジェニックなスポットを提供するなど、「道の駅」を目的地とするような集客対策を積極的に行っている。
	【改善すべき点】 ・利用者数は減少傾向であり、今後も山陰自動車道の開通による影響が懸念されている。 ・施設や設備の老朽化による修繕費の増加が懸念される。
指定管理者	【優れていると評価した点】 ・各種メディアやSNSを積極的に活用し情報発信に努めている。 ・コロナ禍の中、「海辺の朝市」など新たな取り組みを行うことで賑わいを創出し、魅力ある場所の提供に努めている。
	【改善すべき点】 ・観光客だけでなく地元住民にも利用してもらえる取組みの実施 ・SNS、チラシ配付、折り込みなどによる元気のある「道の駅」のPR ・人員体制は不足しているが、その中でやりくりしながらやっているため、今後も従業員確保が課題である。 ・施設の老朽化が目立ち、修繕費が増加する傾向にある。

2. 施設利用について

総括	令和2年度以降、新型コロナウイルスの影響により減少している。今後も山陰自動車道の開通による影響が懸念されており、「道の駅」を目的地とするような集客対策が求められる。
----	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

(単位：千円)

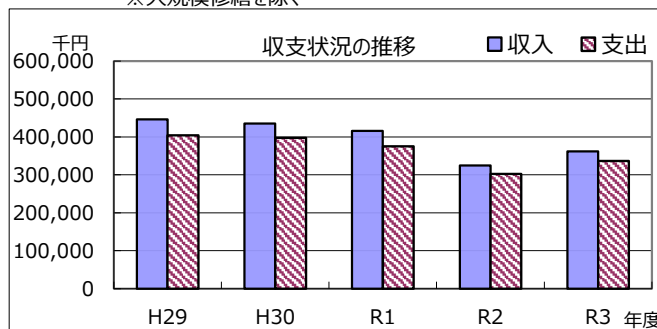
項目	H29	H30	R1	R2	R3
収入	446,016	435,081	416,124	324,887	361,846
うち指定管理料	0	0	0	0	0
うち利用料	7,726	6,834	7,061	6,325	7,114
その他	438,290	428,247	409,063	318,562	354,732
支出	404,110	397,184	375,229	302,733	336,433
差引	41,906	37,897	40,895	22,154	25,413

<上記以外の市の収入、支出>

(単位：千円)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
収入（使用料）	0	0	0	0	0
支出	1,445	1,779	687	2,737	825
うち修繕費	1,421	1,757	663	2,712	0

※大規模修繕を除く



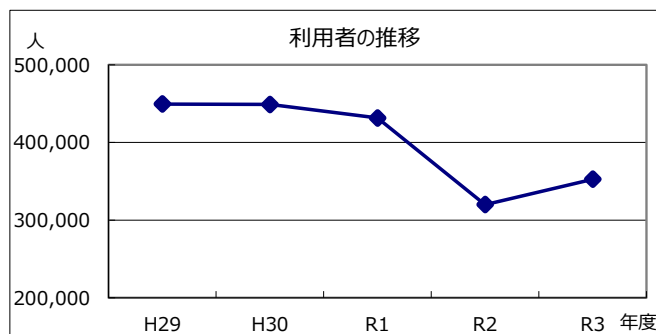
収入増・コスト削減に関する取り組み

収入は横ばいで推移していたが、令和2年度以降、新型コロナウイルスの影響で利用者が大幅に減少したため、収入も減少している。コロナ禍で利用者増、特に県外利用者が見込めないなか、「海辺の朝市」などで地域住民の利用促進を図っている。

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	H29	H30	R1	R2	R3
	449,392	448,949	431,471	319,870	352,556



利用者の増に向けた取り組み・利用の動向

令和2年度以降、新型コロナウイルスの影響で減少している。今後も新型コロナウイルスや山陰自動車道の開通による影響が懸念されているが、「KIRARA」などモニュメントの設置や、周辺の景観整備など「道の駅」を目的地とするような集客対策を行っている。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

1年中実施している。来駅記念スタンプの横にアンケート用紙と回収BOXを設置中。

回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス	主な意見	
102 件	①非常に良い	件 0.0 %	・トイレが改装されて大変きれいになった。明るくなってよい。 ・営業時間延長を希望。 ・前庭のベンチが改修され、パラソルが設置されていてよかった。 ・ごみの分別が徹底されていない、ごみ箱の数が少ない。 ・空調が夜間に切れてしまうのが残念。 ・身障者用多目的トイレで海水浴の着替え等をするのをやめさせてほしい。 ・駐車場が少ない。(特にゴールデンウィーク・夏休み期間)
	②良い	件 0.0 %	
	③ふつう	件 0.0 %	
	④悪い	件 0.0 %	
	⑤非常に悪い	件 0.0 %	

(4) 住民サービス向上の取り組み・事例

- ・キラabeeチの海開きの際などに地元住民を招待し、イベントを企画するなど積極的に関わりを持っている。
- ・「海辺の朝市」を開催し、地元農家や地元外利用者との交流を図っている。

3. 自主事業について

総括	・地元農産物及び加工品の企画販売等、特色ある自主事業は評価できる。 ・平成31年3月、令和2年3月には写真映えするスポットとしてモニュメントを設置し、これに併せてオリジナル商品を販売するなど、利用者増への取り組みを行っている点も評価できる。
実施状況	・島根ブランド多伎いちじく「蓬莱柿」の生果、加工品のPR、拡販に向けた取り組み。 ・地元農家などが地元で採れた産品を販売する「海辺の朝市」を定期的に開催。 ・季節の出雲産農産物、海産物の販売。

4. 施設の維持管理・安全対策について

- ・施設の老朽化に伴う修繕費の増加が課題である。
- ・海岸へ打ち上げられた大型の漂流物等の処理の課題がある。

5. 職員（従業員等）の待遇・研修について

全従業員のレベルアップを図るため、定期的、階層別にテナントも巻き込んで勉強会を実施している。特に繁忙期を迎える前の接客・接遇については短期アルバイトを受け入れる際のマナー教育、外部講師を招いてのセミナーを開催するほか、接客のレベルアップのためロールプレイング訓練当を実施してサービスの向上に努めている。