

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和5年度分 】

施設名	道の駅キラウ多伎	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4年04月01日 から 令和9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。 - 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】 - 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】 新型コロナウイルス感染症の影響のない1年を通して、集客・売上も増加した。海辺の朝市・季節ごとのイベントの他に地域の商品や生鮮品を取り入れた売り場作りを行い、県外の観光のお客様だけでなく近隣のお客様にも目的地として利用していただける売り場作りを行った。
	【改善すべき点】 - 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感染症の影響により減少していたが、規制緩和に伴い増加傾向にある。しかし、今後も山陰自動車道の開通による利用者数減少が懸念されており、「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）

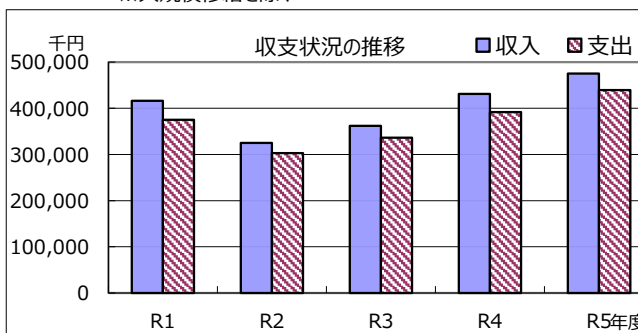
施設 の 収 支	項目	R1	R2	R3	R4	R5
	収入	416,124	324,887	361,847	431,351	474,964
	うち指定管理料	0	0	0	0	0
	うち利用料	7,061	6,325	7,114	6,536	6,602
	その他	409,063	318,562	354,733	424,815	468,362
	支出	375,229	302,733	336,433	391,850	439,729
	差引	40,895	22,154	25,414	39,501	35,235

＜上記以外の市の収入、支出＞

（単位：千円）

市 の 収 支	項目	R1	R2	R3	R4	R5
	収入（使用料）	0	0	0	0	0
	支出	687	2,737	825	681	1,414
	うち修繕費	663	2,712	0	655	1,387

※大規模修繕を除く



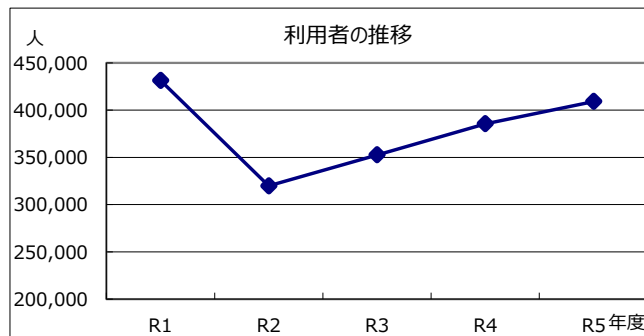
収入増・コスト削減に関する取組

令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者が大幅に減少し、収入も減少していたが、新型コロナウイルス感染症の規制緩和に伴い回復しつつある。コロナ禍で利用者増、特に県外利用者が見込めなかったため、「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	R1	R2	R3	R4	R5
	431,471	319,870	352,556	385,520	409,094



利用者の増に向けた取組・利用の動向

令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響で減少していたが、新型コロナウイルス感染症の規制緩和に伴い回復しつつある。今後も山陰自動車道の開通による利用者減少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

・アンケートを2種類設置 ①来駅の目的を主にしたもの ②満足度を記載したもの

※下記回答数は②のアンケートより集計（令和5年度回収件数 約100件）

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
37 件	①非常に良い 20 件 54.1 %	・お風呂が近くトイレもキレイで利用しやすい。
	②良い 11 件 29.7 %	・座る場所が少ない。
	③ふつう 3 件 8.1 %	・トイレのお湯が冬にはありがたい。
	④悪い 2 件 5.4 %	・終業時間が早く少し残念。
	⑤非常に悪い 1 件 2.7 %	・パンが美味しく景色が素晴らしい。

(4) 住民サービス向上の取組・事例

・キララビー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。 ・「海辺の朝市」を月2回開催するなど、精力的に活動している。
実施状況	・GWイベント、海開きイベント、感謝祭イベント、月2回「海辺の朝市」を実施。

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）の接遇・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等を実施してサービスの向上に努めている。