

# 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	道の駅湯の川	施設所管課	観光課
指定管理者	株式会社 特産ひかわ	指定管理期間	令和3年04月01日 から 令和8年03月31日 まで

## 1. 総合評価

市	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>施設の維持管理等は適正な水準で実施されている。要望により、国土交通省所管のトイレの全面リニューアル工事を実現した。長期間の工事期間であったにもかかわらず、苦情なく営業を継続し、工事による駐車区画減少の影響を受けながらも、営業努力により、営業黒字を達成した。</p>
	<p>【改善すべき点】</p> <p>観光拠点として、他観光施設との連携する必要がある。</p>
指定管理者	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>要望により、国土交通省所管のトイレの全面リニューアル工事を実現した。長期間の工事期間であったにもかかわらず、苦情なく営業を継続し、工事による駐車区画減少の影響を受けながらも、営業努力により、営業黒字を達成し、市へ納付金を納付した。</p>
	<p>【改善すべき点】</p> <p>特に記載無し</p>

## 2. 施設利用について

総括	イベント広場などへの出店利用についても促進を行い、収益増加を目指している。地域住民を対象とした運営に努め、利用促進と自主事業の黒字化に成功している。
----	----------------------------------------------------------------------------

### (1) 収支状況の推移 (自主事業を含む)

(単位：千円)

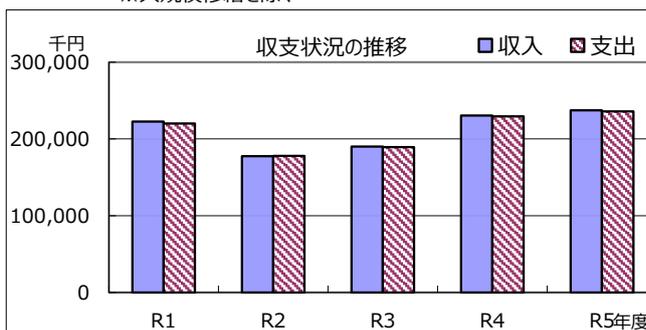
項目	R1	R2	R3	R4	R5
施設の収入	222,774	177,610	189,985	230,712	237,280
うち指定管理料	0	2,418	0	0	0
うち利用料	2,787	2,609	2,496	2,596	2,581
その他	219,987	172,583	187,489	228,116	234,699
支出	220,049	177,851	189,501	229,509	236,025
差引	2,725	△ 241	484	1,203	1,255

<上記以外の市の収入、支出>

(単位：千円)

項目	R1	R2	R3	R4	R5
市の収入 (使用料)	0	0	0	0	0
支出	1,696	1,489	1,304	11	11
うち修繕費	1,686	1,478	1,294	0	0

※大規模修繕を除く



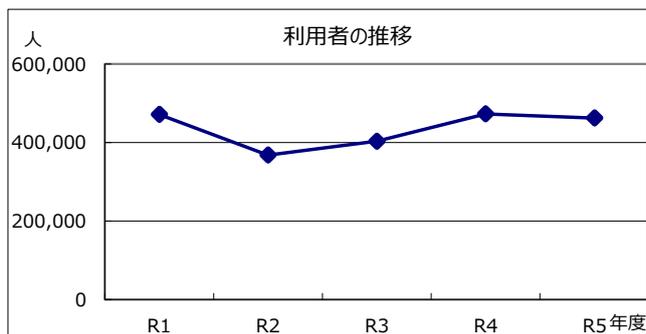
### 収入増・コスト削減に関する取組

収入増及びコスト削減に積極的に取り組んでいる。地域住民を対象とした運営に努め、利用促進と自主事業の黒字化に成功している。

## (2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	R1	R2	R3	R4	R5
	471,313	367,855	403,317	472,668	462,339



### 利用者の増に向けた取組・利用の動向

コロナ禍以降、利用者数は回復傾向にあったが、令和5年度は、トイレの全面リニューアル工事の影響もあり、少し減少した。

## (3) 利用者アンケート

### アンケートの実施状況

令和6年3月実施。

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	
35 件	①非常に良い	5 件 14.3 %	・駐車場を広くしてほしい。 ・駐車場の案内をわかりやすくしてほしい。 ・リニューアルされるトイレが楽しみ。
	②良い	20 件 57.1 %	
	③ふつう	10 件 28.6 %	
	④悪い	0 件 0.0 %	
	⑤非常に悪い	0 件 0.0 %	

## (4) 住民サービス向上の取組・事例

社会科学習や、職場体験の受け入れ、そば祭りなどのイベント開催、シクラメンフェアなどの季節の花のイベント開催、尼子十旗顕彰会事務局として山城解説書の発刊等、地域住民との連携を大事にしたサービス向上を図っている。

## 3. 自主事業について

総括	イベントの開催による施設PRなど利用促進に向けた取組を実施している。また、最新の観光情報などの収集や、デジタルサイネージ映像による観光・イベント案内の発信により情報コーナーの充実のほか、足湯、特産品売場、レストランなどの運営により、利用客へのサービス向上に努めている。
実施状況	・各種イベント開催。 ・出西生姜やしじみは地域のブランド商品として販売促進を強化した。 ・母の日イベント（あじさい祭り）等、季節ごとの花の販売イベントを実施。

## 4. 施設の維持管理・安全対策について

国土交通省所管のトイレは、全面リニューアル工事が令和6年度完了予定である。また、花き展示ハウスの屋根工事も、令和6年度施工予定であり、リニューアルされる予定である。一方、レストランと特産品売り場は、老朽化が目立ちはじめているため、出雲市の東の玄関口、出雲観光の拠点となるよう、利用者目線でのリニューアル計画が必要であると思われる。

## 5. 職員（従業員等）の接遇・研修について

接遇に関して、職員への利用者からの評価は良い。職員は、研修・講習会に参加している。