指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表　【 令和7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等、「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】 令和７年３月の山陰道開通により、国道９号の通過車両台数が減少した影響で利用者数が減少傾向にあることが懸念される。また、施設の老朽化による修繕も課題である。
指定管理者	【優れていると評価した点】 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。 ＡＲＯＵＮＤ　ＪＡＰＡＮが運営するサイト「投票で決定！全国「道の駅」ランキング」で全国３位、中国地方１位の評価をえることができた。これまでの運営が評価された証だと思っている。
	【改善すべき点】 ・人員が不足する中でやりくりしているが、今後も従業員の確保が課題である。 ・施設や設備の老朽化による修繕費の増加が懸念される。 ・山陰道開通に伴う利用者減が懸念される。

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集客・売上が減少していたが、増加傾向にある。しかし、山陰自動車道の開通により令和７年度は利用者数が減少しており、より一層「道の駅」を目的地とするような集客対策が求められる。

⑴ 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

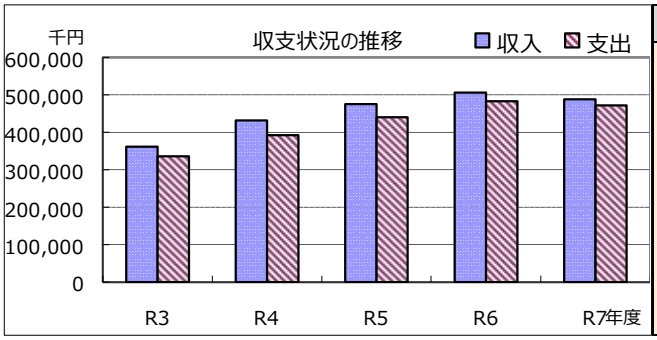
	項目	R3	R4	R5	R6	R7
施設の収支	収入	361,847	431,351	474,964	505,740	488,291
	うち指定管理料	0	0	0	0	0
	うち利用料	7,114	6,536	6,602	6,713	7,266
	その他	354,733	424,815	468,362	499,027	481,025
	支出	336,433	391,850	439,729	483,321	471,334
	差引	25,414	39,501	35,235	22,419	16,957

＜上記以外の市の収入、支出＞

（単位：千円）

	項目	R3	R4	R5	R6	R7
市の収支	収入（使用料）	0	0	0	0	0
	支出	825	681	1,414	617	854
	うち修繕費	0	655	1,387	589	825

※大規模修繕を除く

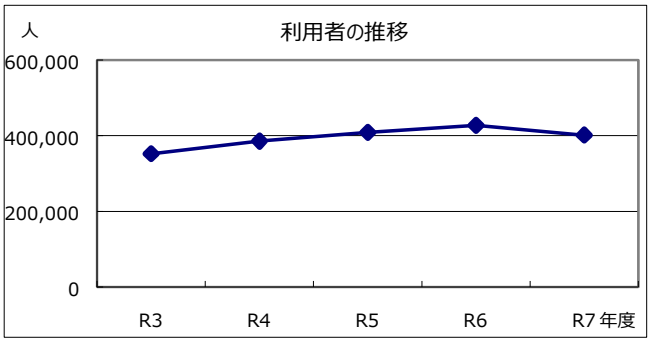


収入増・コスト削減に関する取組
令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者が大幅に減少し、収入も減少していたが、新型コロナウイルス感染症の規制緩和に伴い回復しつつあった。しかしながら、令和７年３月の山陰道開通及び万博の開催により、令和７年度は特に県外利用者が見込めなかったため、「海辺の朝市」等で地域住民の利用促進を図ったが、収入・支出とも前年度に比べ減少した。

⑵ 利用者の推移

（単位：人）

利用者	R3	R4	R5	R6	R7
	352,556	385,520	409,094	427,063	401,994



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った。しかしながら、令和７年３月の山陰道開通及び万博の開催により、令和７年度は利用者が減少した。今後も利用者減少が懸念されるが、「KIRARA」等モニュメントの設置や、周辺の景観整備等「道の駅」を目的地とするような集客対策を行っている。

⑶ 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のアンケートから集計

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（問題点）・対応（効果）
71　件	①非常に良い	32 件	45.1 %	【意見】①喫煙室のドアが開いたままでとても臭い
	②良い	19 件	26.8 %	②ごみ箱が少ない　③座れる場所がもっとほしい
	③ふつう	15 件	21.1 %	【対応】①巡回の徹底　②有償でのゴミの引き取り
	④悪い	3 件	4.2 %	③ベンチを設置
	⑤非常に悪い	2 件	2.8 %	

⑷ 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、地元農家と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	・山陰道開通に伴う朝の立ち寄り需要を確保するためにモーニングメニューを充実させ、安定した売上を確保する取り組みや地元企業と連携し新商品を開発する取り組みは評価できる。 ・「海辺の朝市」の月２回開催、「いちじくフェア」の開催、毎月８のつく日を「パンの日」として日替わり限定パンを販売する等、地元農産物及び加工品の企画販売等に精力的に活動している。
実施状況	・ＧＷイベント、いちじくフェア、海辺の朝市、スプリングフェスタ、山陰道回答に伴う環境整備（レインボーベンチ、サンセットモニュメント、動画配信）、ライトアップキャンペーン、「海鮮たこ焼き」と「キラチキ」の出張販売など

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。