

# 指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和4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	<b>【優れていると評価した点】</b> ・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4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。
	<b>【改善すべき点】</b> ・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	<b>【優れていると評価した点】</b> ・コロナの緩和に伴い、観光のお客様へ向けた商品・サービスを行い集客を以前より増やす取組を行った。 ・地域と協力し定例で海辺の朝市を実施。月2回に拡大しさらなる強化を目指した。 ・業績についてはコロナ前の数値を取り戻すほどの売上があり再建に努めた。
	<b>【改善すべき点】</b> ・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たが、今年度は規制緩和に伴い増加した。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)

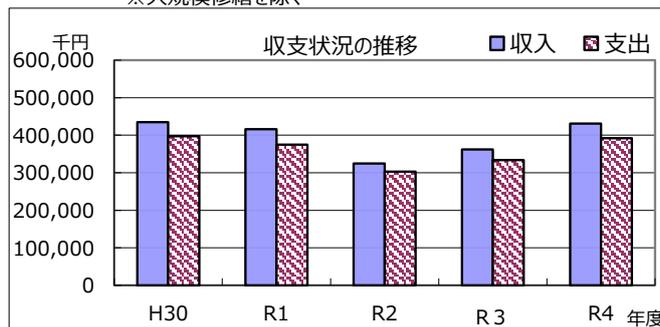
項目	H30	R1	R2	R3	R4
施設の収入	435,081	416,124	324,887	361,846	431,351
うち指定管理料	0	0	0	0	0
うち利用料	6,834	7,061	6,325	7,114	6,536
その他	428,247	409,063	318,562	354,732	424,815
支出	397,184	375,229	302,733	333,970	391,850
差引	37,897	40,895	22,154	27,876	39,501

### <上記以外の市の収入、支出>

(単位：千円)

項目	H30	R1	R2	R3	R4
市の収入（使用料）	0	0	0	0	0
支出	1,779	687	2,737	825	681
うち修繕費	1,757	663	2,712	0	655

※大規模修繕を除く



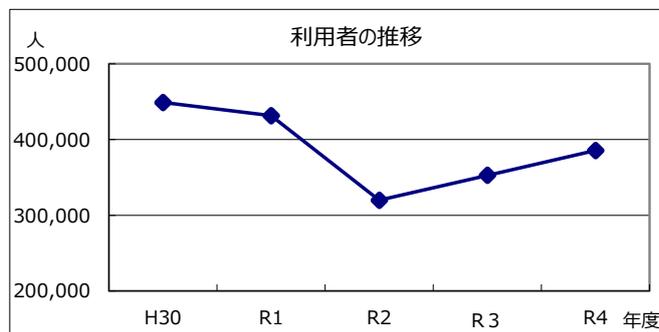
### 収入増・コスト削減に関する取り組み

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、収入も減少していたが、コロナ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	H30	R1	R2	R3	R4
	448,949	431,471	319,870	352,556	385,520



### 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たが、コロナ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

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	
100 件	①非常に良い	31 件 31.0 %	・施設・景色がきれい良かった。 ・地元の野菜などが安く買えて助かっている。 ・ごみの分別が徹底されていない、ごみ箱の数が少ない。 ・駐車場・駐輪場が少ない。 (特にゴールデンウィーク・夏休み期間)
	②良い	43 件 43.0 %	
	③ふつう	26 件 26.0 %	
	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。