様式1

平成30年度事業評価書

評価対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月３1日
施設名	国民宿舎　山紫苑
指定管理者名	株式会社　ふるさと鹿野
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
施設所管課名	経済観光部　観光・ジオパーク推進課

1．事業評価

確認する内容		指定管理者	施設所管課		
		自己評価	評価	確認方法	備考
Ⅰ．公共サービスの実施状況					
1	仕様書・事業計画に基づく事業が適切に行われたか	3	3	書類・聴き取り	
2	基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	書類・聴き取り	
3	業務に必要な研修や職員の育成・指導が適切に行われたか	3	3	書類・聴き取り	
4	平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか	3	3	書類・聴き取り	
5	利用実績に関する帳簿が作成され適正に管理されているか	3	3	書類・聴き取り	
6	減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	書類・聴き取り	
7	地域の活性化につながる社会貢献活動等への配慮はあるか	3	3	書類・聴き取り	
8	満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	書類・聴き取り	
9	利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	3	3	書類・聴き取り	
10	利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	書類・聴き取り	
Ⅱ．施設の維持管理の実施状況					
11	清掃・衛生管理は適切に行われているか	3	3	書類・聴き取り	
12	備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	書類・聴き取り	
13	消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	書類・聴き取り	
14	再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	書類・聴き取り	
15	点検によって異常等が認められたとき、速やかに適切な処置が実施されているか	3	3	書類・聴き取り	
Ⅲ．施設の経営状況					
16	事業収支は妥当であるか	2	2	書類・聴き取り	収支が計画を下回り赤字計上となったため
17	施設の運営に要する経費節減の努力は、適正になされているか	3	3	書類・聴き取り	
Ⅳ．法令等の遵守状況					
18	個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	書類・聴き取り	
19	市税、国税、社会保険料等の滞納はないか	滞納なし	滞納なし	書類・聴き取り	
20	労働関係法規（労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など）を遵守しているか	適切	適切	書類・聴き取り	
21	設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	適切	適切	書類・聴き取り	

確認する内容		指定管理者	施設所管課		
		自己評価	評価	確認方法	備考
Ⅴ．施設運営に関する情報の公開					
22	HP等可能な媒体を利用して情報公開しているか	3	3	書類・聴き取り	
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	書類・聴き取り	
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	書類・聴き取り	
Ⅵ．リスク管理の状況					
25	基準に基づき保安・警備業務が適切に行われたか。鍵の管理は適切か	3	3	書類・聴き取り	
26	緊急体制マニュアルは整備されているか、緊急時体制は職員に理解されているか	3	3	書類・聴き取り	

２．指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	核なる施設山紫苑では、年度当初の価格決定のずれ込みによるHP等への掲示遅や、HP更新後の不具合からネット予約が減少したことや、6月の大阪北部地震、7月の西日本豪雨災害、8月の台風19、20号被害、夏の記録的な酷暑などの影響もあり、宿泊、休憩とも計画比大幅な未達となり赤字を計上することとなった。温泉館は割引チケットの値上や割引額の見直し、自然災害や酷暑の影響、近郊の施設オープン等により利用者は大幅に減少したものの、割引額の見直しで収益的には改善がみられた。そば道場は食事、体験利用者数とも減少したものの、少人数による効率よい運営により生産性向上に努め、長年の赤字から黒字転換することが出来た。おもしろ市場は温泉館の利用者減少も一因としてあるが、生産者の高齢化や天候の影響により、地元野菜が不足するなど商品不足が常態化しており利用者数に影響している。加工所は商品を限定生産し、施設維持経費を賄うため人件費を極力抑え赤字額の減少に努めた。交流館は新たな地域資源の活用や、ウォーキングイベントを中心に、鳥取市西地域以外にも協力体制を構築し来訪者拡大に努めた。一方、今年度5月に再開した食事部門は試行錯誤を繰り返し、徐々ではあるが利用者は増えつつある。独自事業の農業は受託作業収入や米の売上が増加したことや、農機具の日々の点検により修繕費が抑えられたことにより、初めて黒字計上をすることが出来た。切花は収益を確保しているものの減少傾向にある。赤字事業であった地鶏事業は12月末で事業を廃止し新会社へ移行した。全体として、前年度より損益は1,000万弱改善したが、集客施設の利用者数が減少しており、特に山紫苑の宿泊者数の減少が全体の損益にも影響している。一方で、各施設で従業員の確保が難しく、人員不足が深刻化して来ている。
施設所管課	会社経営において大幅な赤字を示していた地鶏事業を撤退し、経営改善を図った。しかし、山紫苑の経営も悪化していることから、継続して施設ごとの収支の立て直しを図っていただきたい。

３．自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	一泊二食付料金の価格決定がずれ込み予約が入らずスタート出遅れ、その後も一番の集客が見込める関西方面で6月後半に地震が発生。7月から8月にかけても豪雨による水害や、命にかかわるような酷暑と最大級の台風の影響を受け宿泊利用者が激減。好評であった合宿についても、他施設が価格や条件を下げてきたことなどにより前年比大幅に減少、併せて工事関係者の宿泊も工事の完成などにより減少し、宿泊利用者は過去最低となってしまった。挽回策として休憩に力を入れ市内の老人クラブ約200先を訪問、結果500名強の利用をいただいたが、薄利であり思うような成果が出せず。新しい試みとして、鳥の劇場と連携し夜の公演を準備、『鳥劇鑑賞付宿泊プラン』を作り、53名の宿泊があり好評を得た。
施設所管課	山紫苑の利用者が減少傾向にあり、様々なプランの企画により集客を図っているが、客単価が低廉であることなどから収支回復には結び付かないところも見受けられる。他の施設等との広域的な連携を図るなど、更に利用者拡大の取組みを継続していただきたい。

４．総括コメント

指定管理者	前半、関西方面や山陽方面など近隣の集客の見込める地域で災害による甚大な被害が出たため、宿泊は計画比▲1，816人、前年比は▲2，811人と過去最低の結果となった。後半は、時代の変化に対応すべく、ネット環境を強化するためHPの更新やネットからの予約を増やすよう取組んだが、ネット環境が悪く苦戦を強いられた。（引き続き改善しながら環境強化にに努めている） 一泊二食付の夕食料金の改定により、収益的には7百万円程度貢献したが、宿泊の落ち込があまりにも大きく赤字が膨らんでしまった。 体調面や結婚・家庭の事情など諸事情により退職者が出た時の補充がままならず、急激な人出不足問題に直面している。
施設所管課	赤字であった自主事業の撤退により会社の経営回復を図っている。しかし会社の中で大きな割合を示す山紫苑の経営状況の影響が強く、山紫苑を中心とする経営の立て直しが急務であるとみられる。鳥取西道路開通や道の駅オープンを好機ととらえ、集客による利用率向上を図っていただきたい。

※記入について

評価区分	4	求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある
	3	求める管理水準が適切に実施されている
	2	求める管理水準に概ね沿った内容であるが、一部に課題がある
	1	求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する
	0	求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がなされている
確認方法（施設所管課のみ）		書類確認、聞き取り、現地（館内）確認、実態確認等
備考（施設所管課のみ）		評価区分が3以外である理由やその他の特記事項

【資料1】

平成30年度指定管理業務　年間実施報告・実施状況表

施設名	国民宿舎　山紫苑

1．設備等点検業務

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
消防設備日常巡視点検	3回以上/月	予定	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	
		実施	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	
		結果	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	
		対応													
消防設備定期点検	法定による	予定				○						○			
		実施				7月24日						1月29日			
		結果				良好						良好			
		対応													
空調設備定期点検	必要時	予定													
		実施	4月28日				8月6日		10月17日						
		結果	良好				良好		良好						
		対応													
エレベーター定期リモート点検	自動監視と定期点検	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	竣工して24年経過　リニューアルを　業者より
		実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		結果	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
		対応													
リフト定期点検（小荷物用昇降機）	定期点検	予定		○			○		○				○		定期点検制度変更　業者より10月改善
		実施		5月16日			8月8日		10月1日・25日	11月7日			2月13日		
		結果	部品交換+法定改による更新必要			部品交換+法定改による更新必要			部品交換完了	良好			良好		
		対応													
自家用電気工作物定期点検	6回/年	予定	○		○		○		○		○		○		
		実施	4月4日		6月7日		8月6日		10月1日		12月5日		2月5日		
		結果	良好		良好		良好		良好		良好		良好		
		対応													
室外機フロンガス（厨房）	1回/年法定による	予定			○										
		実施			6月12日										
		結果			良好										
		対応													
地下タンク漏油定期検査	毎月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4/20	5/17	6/4.22	7/9.19.25	8/3.16.27	9/7.19	10/9	11/8.27	12/12.24	1/4.16.28	2/7.19	3/4.18	
		結果	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
		対応													
地下タンク漏油法定検査	1回/年	予定		○											
		実施		5月16日											
		結果		良好											
		対応													
飲料水水質検査	1回/年法定による	予定				○									
		実施				7月26日									
		結果				良好									
		対応													
排水水質検査ほう素・ふっ素	1回/3年法定による	予定						○							
		実施						9月14日							
		結果						良好							
		対応													
貯湯漕の点検・清掃（1.4F）	1回/年	予定			○						○				
		実施			6月7日						12月25日				
		結果			良好						良好				
		対応			1階						4階				
温泉水水質検査（レジオネラ検査）	2回/年	予定	○						○						
		実施	4月23日						10月12日						
		結果	異常なし						異常なし						
		対応													

2. 清掃等業務

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
日常的な整理整頓等	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	
		備考	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
館内じゅうたん清掃 食堂床清掃ワックス掛け	2回／年	予定			○						○				
		実施			6月7日						12月25日				
		備考													
ガラスクリーニング	2回／年	予定			○						○				
		実施			6月7日						12月25日				
		備考													
庭木の剪定業務	1回／年	予定							○						
		実施							10/23.24						
		備考													
可燃物収集	3回／週	予定	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	
		実施	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	
		備考													
ゴキブリ等害虫駆除	1回／月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月17日	5月16日	6月22日	7月13日	8月9日	9月20日	10月18日	11月21日	12月20日	1月24日	2月20日	3月19日	
		備考													
ネズミ駆除	1回／月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月25日	5月11日	6月26日	7月26日	8月22日	9月27日	10月19日	11月29日	12月21日	1月21日	2月20日	3月7日	
		備考													

3. 利用者満足度調査

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
利用者満足度調査	毎月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	アンケートを基に毎月集計
		実施	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	
		備考													

4. 危機管理

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
緊急連絡網確認	1／年	予定													異動により確認
		実施	○												
		備考	連絡網修正												
法定消防避難訓練	2／年	予定	○						○						
		実施	4月17日						10月18日						
		備考													

5. 事業報告等

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
エネルギー量報告書	4回／年	予定	○			○			○			○			規定による
		実施	4/27			7/23			10/29			1/28			
		備考	報告済			報告済			報告済			報告済			
四半期業務報告書	4回／年	予定	○			○			○			○			規定による
		実施	4/30			7/25			10/30			1/30			
		備考	報告済			報告済			報告済			報告済			
翌年度事業計画書	1／年	予定											○		規定による
		実施											2/28		
		備考											提出済		
前年度事業報告書	1／年	予定	○												規定による
		実施	4/30												
		備考	報告済												
事業評価書（モニタリング）	2／年	予定	○												
		実施		5/14											
		備考		報告済											

6. 事業・イベント等

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
夏のグルメプラン DM		予定													
		実施		5月25日											
		備考		1000通											
暑中 DM		予定													27件70名
		実施			6月27日										
		備考			1800通										
きらめきプラン 鳥劇用		予定													鳥の劇場とコラボ宿泊プラン
		実施											2/22-24	3/1―3	
		備考											25件53名		
ジビエコース		予定													
		実施		5月28日											
		備考		HPアップ											
贅沢な休日		予定													45件153名
		実施	4月1日	－	－	7月12日		9月2日	－	11月8日		1月14日	－	3月28日	
		備考		14件32名			14件43名				17件78名				
贅沢な休日 DM		予定													
		実施	4月12日				8月25日				12月20日				
		備考	500通				445通				500通				
合宿セールス		予定													9件798名
		実施		5月23日		7月22日		9月20日							
		備考		大阪・京都		大阪・京都		大阪・京都							
冬の味覚のDM		予定													
		実施							10月10日						
		備考							1000通						
松葉ガニフルコースプラン		予定													6件13名
		実施								11/11～	12/10まで				
		備考													
年賀状DM		予定													13件38名
		実施										1月1日			
		備考										2000通			
受験生応援プラン		予定													
		実施										1月20日	－	3月31日	
		備考													
湯治プラン+プチ湯治 のんびりタイム		予定													138件538名
		実施	4月1日	－	－	7月13日		9月2日	－	11月9日	12月2日	－	－	3月29日	
		備考		41件150名					43件171名			54件217名			
湯治プラン DM		予定													
		実施	4月15日				8月23日			11月19日					
		備考	300通				336通			355通					
ふるさと鹿野 朝市企画		予定													
		実施	4月22日	5月27日	6月24日	7月22日	8月26日	9月23日	10月28日	11月25日	12月23日	1月27日	2月24日	3月24日	
		備考													

【資料2】

施設名	国民宿舎山紫苑

1. 施設利用者数

項目	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和1年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
宿泊（中学生以上）	14,500	13,602	14,450	14,022	14,460	14,518	13,500	11,805	12,600	
宿泊（小学生）	600	513	550	530	540	477	500	379	400	
宿泊合計	15,100	14,115	15,000	14,552	15,000	14,995	14,000	12,184	13,000	
休憩（幼児以上）	17,400	15,292	17,000	14,802	16,600	15,565	15,500	15,035	16,000	
合計	32,500	29,407	32,000	29,354	31,600	30,560	29,500	27,219	29,000	

2. 事業収支

項目	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和1年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
宿泊料	69,460,000	64,601,933	69,300,000	66,042,161	70,400,000	66,792,998	64,672,000	64,454,006	68,236,000	
休憩及び会議料	2,958,000	2,608,931	2,975,000	2,155,093	2,580,000	2,599,155	2,666,000	2,701,898	2,929,000	
食事料	141,050,000	126,884,307	136,000,000	122,971,593	130,600,000	126,629,424	134,574,000	114,348,521	119,162,000	
酒類及び飲料	16,900,000	14,599,991	16,000,000	14,017,406	15,500,000	14,344,672	14,661,000	13,737,565	14,411,000	
喫茶売上	738,000	656,034	780,000	609,686	700,000	600,078	629,000	677,633	696,000	
売店売上	12,187,000	11,163,664	11,840,000	10,936,768	12,200,000	9,998,922	10,266,000	9,352,528	8,583,000	
配膳料	10,266,000	8,871,896	9,880,000	7,893,706	8,960,000	8,190,729	9,058,000	7,890,298	8,148,000	
利用料	6,000,000	6,726,296	7,000,000	6,634,885	7,300,000	6,878,108	6,600,000	5,727,179	6,000,000	
持込料	78,000	62,728	90,000	40,798	60,000	70,268	62,000	46,865	55,000	
受託料	0		0	0	0	0	0		0	
その他売上	2,000,000	2,426,408	2,324,000	2,043,996	2,144,000	2,511,913	1,812,000	1,934,396	1,780,000	
収入計（A）	261,637,000	238,602,188	256,189,000	233,346,092	250,444,000	238,616,267	245,000,000	220,870,889	230,000,000	
支出計（B）	259,101,459	238,347,650	254,922,000	245,317,958	249,190,800	244,271,266	239,450,857	228,675,214	227,602,918	
事業収支A－B	2,535,541	254,538	1,267,000	▲ 11,971,866	1,253,200	▲ 5,654,999	5,549,143	▲ 7,804,325	2,397,082	

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。