様式1

平成30年度　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	しかの温泉館（ホットピア鹿野）
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	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	収支が赤字であったため。
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、山紫苑の経営悪化、しかの温泉館も赤字となっていることから、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	山紫苑をはじめふるさと鹿野関連施設と連携したポイントカードによる利用促進の取り組みや、フェイスブックやインターネットによる情報発信などで誘客に努めました。また、毎月26日の「風呂の日」のプレゼント提供や、「レディースデー」、「メンズデー」、「JAF会員割引」、「夫婦の日」など特定日を設け、平日の利用促進と固定客確保に努めました。来館者数については、7月の豪雨や酷暑、2度の台風、更にいい風呂の日のチケットの値上げなどが影響し、前年度より5,883人の大幅な減少となりました。
施設所管課	7月の豪雨などの影響があり、利用者数が減少となったが、様々な企画により集客につながるイベント等を積極的に取り組んでいる。更に地域や他の施設との連携を図りながら新規の企画なども期待している。

４. 総括コメント

指定管理者	各種サービスデーやサービス特典の実施、徹底した衛生管理に努めましたが、天候の影響や自然災害、更にいい風呂の日のチケットの値上げなどが影響し来館者数は大幅に減少しました。一方では施設の老朽化が進行しており施設の維持管理が難しくなっております。今季は、老朽化による温泉の埋設配管漏れ改修など大きな支出がありましたが、売り上げ減収に対して人件費やその他経費の削減もあり、損益は改善することができました。今後もお客様本位の施設運営に努め、利用者に満足していただける施設づくりを心掛けて行ます。今では、お客様よりきれいなお風呂で気持ち良かったですとの言葉を頂けるようになりました。
施設所管課	収支での赤字は、利用者数の減が主な要因とみられるため、引き続き集客に努めていただきたい。維持管理費は最低限のもので計上されているとみられるが、今後水道料金の値上げなどに対処するため、経費を見込んだ集客目標を立てていく必要がある。西道路開通や道の駅オープンを好機ととらえ、更に集客への努力を図り、観光振興および地域振興に努めていただきたい。

確認方法		書類、聞取り、現地確認
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

【資料1】

平成30年度指定管理業務年間実施報告

施設名	しかの温泉館（ホットピア鹿野）

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
総合巡視点検	毎月	予定	第1木曜日	第2木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	毎月第1木の休館日
		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	
		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													
消防設備定期点検	2回/年	予定					○						○		法定により
		実施						9/28実施					2/20実施		
		結果						良好					良好		
		対応													
一般設備法定点検（電気設備）	1回/2月	予定	○		○		○		○		○		○		業者委託により定期的
		実施	4/3実施		6/8実施		8/6実施		10/9実施		12/5実施		2/5実施		
		結果	良好		不良個所有		良好		良好		良好		良好		
		対応			対策済										
貯湯漕の点検・清掃	1回/年	予定												○	
		実施												3月7日	
		結果												良好	
		対応													
温泉水水質検査（レジオネラ検査）	1回/年	予定				○									
		実施				7月6日									
		結果				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													
施設内床清掃	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													
ガラスクリーニング	1回/月	予定	第1木曜日	第2木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	第1木曜日	毎月第1木の休館日
		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													
館内・駐車場内清掃（ごみ拾い等）	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													
ごみ収集（可燃物収集）	必要時	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	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	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	キョウエイ	

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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月アンケート集計
		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	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	

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回／年	予定	○												
		実施	実施												
		備考	確認・周知												
避難訓練	1回／年	予定									○				消防署より施設規模に合わせ、1回／年となった。
		実施									12/6実施				
		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／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	1／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												

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
風呂の日	毎月	予定	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	風呂チケット・粗品提供
		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	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	ガラポン	
いい風呂の日	11月	予定								26日					サービスチケット販売300円
		実施								26日					
		備考													
メンズディー	毎週	予定	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	320円
		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	
レディースディー	毎週	予定	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	320円
		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	
夫婦の日	毎月22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	2人で640円

【資料2】

施設名	しかの温泉館

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
一般	88,000	85,488	88,000	89,338	91,350	84,518	85,550	79,000	78,000	
小、中学生	2,500	2,417	2,500	2,625	2,650	2,120	2,450	2,085	2,000	
合計	90,500	87,905	90,500	91,963	94,000	86,638	88,000	81,085	80,000	0

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		平成31年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
利用料	24,700,000	24,599,463	25,040,000	26,281,910	26,300,000	24,713,630	25,000,000	23,719,195	23,900,000	
売店売上	2,460,000	2,754,967	2,920,000	2,854,890	2,970,000	2,705,885	2,780,000	2,053,703	2,260,000	
受託販売手数料	1,105,000	1,038,832	1,095,000	1,190,685	1,070,000	1,181,134	1,250,000	971,576	1,130,000	
その他		1,000		148				250		
収入計（A）	28,265,000	28,394,262	29,055,000	30,327,633	30,340,000	28,600,649	29,030,000	26,744,724	27,290,000	
支出計（B）	26,786,000	28,552,818	27,863,000	29,574,549	29,153,411	31,440,839	27,920,005	27,908,663	26,942,398	
事業収支A－B	1,479,000	▲ 158,556	1,192,000	753,084	1,186,589	▲ 2,840,190	1,109,995	▲ 1,163,939	347,602	

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。