

様式1

令和 2年度 年度 事業評価書

評価対象期間	令和2年4月～令和3年3月分
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31年4月1日～令和6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	書面聞き取り	
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
6 減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	4	4	書面聞き取り	アンケート調査以外でもSNSでのクチコミなどを活用し公表している
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	書面聞き取り	
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	書面聞き取り	
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	書面聞き取り	
14 再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	2	2	書面聞き取り	新型コロナの影響は考慮しても赤字額が大きすぎる
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	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	
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	書面聞き取り	

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	書面聞き取り
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	書面聞き取り
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	書面聞き取り
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	書面聞き取り
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	書面聞き取り

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	年度当初からコロナ感染症拡大のため各集客施設とも鳥取市の休業要請により4月から5月にかけて休業することになりました。山紫苑はコロナによるキャンセルが宿泊休憩で4,459人4,500万円にのぼり収支に大きく影響することとなったが、鳥取市からの休業補償や経費の減免、雇用助成金、キャンセル補償金などにより収支は▲1,626,000千円に留まりました。会社全体では他部門の利益により431千円の利益を確保することが出来ました。
施設所管課	新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた1年となったが、会社全体で黒字収支を確保できたことは、経営努力として評価できる。山紫苑に関しては、新型コロナの影響をまともに受け、施設利用料が大幅に減額となったため、経費削減の効果も表れないほど赤字額が増大した。次年度以降は、集客数の回復を第一に取り組み、施設の経営状況の改善を図りたい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> GoToトラベルや鳥取県のWeLoveキャンペーン、鳥取市の宿泊応援キャンペーンなどが追い風となり、カニの時期には回復の兆しも見えかけていましたが、全体的に緊急事態宣言による外出の自粛や、その後第3波で感染が拡大するなど、年間を通した売上は半減、宿泊利用者は前年比50%、高齢者ほどコロナにかかりやすいとの噂や、宿泊は県外者が多く感染リスクが高まるなどの理由から近隣や地元の利用が激減、外出自粛や人が集まる時の人数制限などの影響もあり、休憩は前年比1/6程度となりました。例年の歓送迎会や忘新年会も自粛で殆どなくなり、敬老会や合宿も全て中止やキャンセルとなりました。 商品としては、家族を対象とした『結プラン』、初のテイクアウト商品の『万葉牛飯』を販売いたしました。
施設所管課	新たな宿泊プランやテイクアウト商品「万養牛飯」の売上げが予想以上だったことは、来期につながる好材料として評価できる。アフターコロナの戦略を十分に整え、次年度以降の巻き返しに期待したい。

4. 総括コメント

指定管理者	前年度2月後半より新型コロナウイルスの感染が拡大し始め、4月13日から5月末まで休館要請に基づき休館。6月も客足が戻る様子もなく25日まで休館といたしました。翌年2月もコロナ第3波の影響が出始めたため、土日のみの営業とするなど、年間を通して雇用調整助成金をフルに活用しながら雇用維持と、国・県・市の補償金・補助金・支援金等を受けながら会社の存続を最優先に取り組みました。 (コロナウイルスによるキャンセル: 521件、4,459人、45,000千円)
施設所管課	昨年度に引き続き、新型コロナウイルスに苦しめられた1年となった。魅力のある宿泊プランやテイクアウト商品に目途が立ったことは次年度以降にとって大きい。また、経営改善に向けてのコンサルティング業務にも取り組まれているとのこと、成果が上がることを期待している。

【資料1】

令和2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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		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 対応	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	
消防設備定期点検	法定に よる	予定				○						○			
		実施				7月6日						1月14日			
		結果 対応				指摘4か所						指摘4カ所	2月25日		
4カ所修繕完了															
空調設備定期点検	必要時	予定		○					○						
		実施	4月22日				8月12日		10月12日						
		結果 対応	2号機停止				2号機停止		2号機停止						
2基で稼働中															
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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月23日	5月25日	6月23日	7月27日	8月24日	9月23日	10月23日	11月24日	12月23日	1月25日	2月24日	3月23日	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
リフト定期点検 (小荷物用昇降機)	定期 点検	予定		○			○			○			○		
		実施		5月19日			8月4日			11月6日			2月8日		
		結果 対応		良好			良好			良好			良好		
部品製造終了業者より:時期を見て更新提案あり															
自家用電気工作物 定期点検	6回/年	予定	○		○		○		○		○		○		
		実施	4月7日		6月5日		8月5日		10月2日		12月4日		2月9日		
		結果 対応	一部不適合		一部不適合		一部不適合		一部不適合		一部不適合		一部不適合		
一階客室棟:更衣・洗面所の機器が絶縁不良 ※6月9日に再調査															
室外機フロンガス (厨房)	1回/3年 法定に よる	予定													
		実施	本年度無し												
		結果 対応													
前回平成30年次回令和3年度															
地下タンク漏油定期 検査	毎月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月3日			7月9日	8/3・8/26	9/7・9/22	10月19日	11月25日	12/16・12/30	1月12日	2月1日	3/5・3/18	
		結果 対応													
5月6月は休館のため未実施															
地下タンク漏油法定 検査	1回/年	予定			○										
		実施			6月12日										
		結果 対応			タンクに漏洩あり										
飲料水水質検査	1回/年 法定に よる	予定				○					○				
		実施				7月2日					12月25日				
		結果 対応				良好					良好				

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 結果 対応	本年度無し												前回平成30年 次回令和3年度
貯水槽の点検・清掃 (1.4F)	1回/年	予定 実施 結果 対応			○ 6月25日 良好 1階										
温泉水水質検査 (レジオネラ検査)	2回/年	予定 実施 結果 対応	○ 4月10日 異常なし						○		12月3日 異常なし				

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 実施 備考	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 良好	毎日 実施 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 備考		5月28日 ワックスなし	○						○ 12月24日 ワックスがけ				休館中に社員 で一斉清掃
ガラスクリーニング	2回/年	予定 実施 備考		5月28日	○						○ 12月24日				休館中に社員 で一斉清掃
庭木の剪定業務	1回/年	予定 実施 備考									○ 12/2・12/3				
可燃物収集	3回/週	予定 実施 備考	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	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	
ゴキブリ等害虫駆除	1回/月	予定 実施 備考	○ 4月24日	○ 5月24日	○ 6月30日	○ 7月30日	○ 8月31日	○ 9月29日	○ 10月27日	○ 11月26日	○ 12月25日	○ 1/23・1/26	○ 2月23日	○ 3月27日	
ネズミ駆除	1回/月	予定 実施 備考	○ 4月28日	○ 5月22日	○ 6月24日	○ 7月28日	○ 8月28日	○ 9月25日	○ 10月27日	○ 11月17日	○ 12月25日	○ 1月21日	○ 2月19日	○ 3月3日	

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 実施 備考	4月10日 毎月集計	5月8日 毎月集計	6月10日 毎月集計	7月10日 毎月集計	8月7日 毎月集計	9月10日 毎月集計	10月9日 毎月集計	11月10日 毎月集計	12月10日 毎月集計	1月8日 毎月集計	2月10日 毎月集計	3月10日 毎月集計	アンケートを 基に毎月集計

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/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	○						○						コロナ休館もあり、下期に2回実施
		実施									12月24日			3月22日	
		備考												総合訓練	

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
エネルギー量等 業務報告書	1回/3か月	予定				○			○			○			規定により
		実施				4月9日			10月9日			1月9日			
		備考				4~6月分			7~9月分			10~12月分			
評価表モニタリング提出	2回/年	予定		○											規定により
		実施			6月19日										
		備考			R元年度分										
毎月業務報告書	1回/月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月10日
		実施	4月17日		6/10、6/15	4月8日	8月10日	9月10日	10月9日	11月10日	12月10日	1月10日	2月10日	3月10日	
		備考	3月分		4、5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	
翌年度事業計画書	1/年	予定											○		規定により
		実施											2月28日		
		備考											令和3年分		
事業報告書	2回/年	予定	○						○						規定により
		実施	4月30日						10月30日						
		備考	R元年度分						R2上半期分						

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
県外向けDM発送 (GoTo&営業再開の ご案内)		予定			○										
		実施			6月16日										
		備考			1,000通										
鳥取市宿泊キャン ペーン DM発送(県内)		予定				○									
		実施				7月10日									
		備考				1,000通									
カニプランのメルマガ発信 松葉フル 地域クーポン情報		予定					○	○	○		○				
		実施					8月21日	9月21日	10月4日		12月20日				
		備考					3,560先	1,500先	1,500先		1,500先				
カニプランのDM発送		予定							○						
		実施							10月16日						
		備考							2,000通						
法事DM発送		予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	計画は毎月だが コロナ状況見て 発送
		実施	4月5日		6月15日	7月4日				11月10日		1月6日	2月21日	3月14日	
		備考	21通		53通	30通				66通		31通	25通	19通	

【資料2】

施設名

国民宿舎山紫苑

1. 施設利用者数

(単位;人)

項目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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)	12,600	11,221	11,650	6,050	10,660					
宿泊(小学生)	400	453	350	195	340					
宿泊合計	13,000	11,674	12,000	6,245	11,000					
休憩(幼児以上)	16,000	12,408	13,500	2,100	6,400					
計	29,000	24,082	25,500	8,345	17,400					

2. 事業収支

(単位;円)

項目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和3年度		令和3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	68,236,000	64,253,800	72,786,000	38,034,642	71,330,000					
休憩及び会議料	2,929,000	2,648,460	2,665,000	487,446	1,440,000					
食料	119,162,000	104,819,643	110,992,000	47,184,837	98,835,000					
酒類及び飲料	14,411,000	11,767,256	12,750,000	4,019,241	10,000,000					
喫茶売上	696,000	530,632	620,000	143,360	500,000					
売店売上	8,583,000	8,207,996	8,800,000	4,043,776	6,400,000					
配膳料	8,148,000	6,262,159	6,800,000	1,389,699	5,700,000					
利用料	6,000,000	6,669,975	7,116,000	4,202,232	5,550,000					
持込料	55,000	49,467	50,000	12,853	50,000					
受託料	0	0	0	25,245,618	0					
その他売上	1,780,000	1,640,346	1,421,000	914,542	1,275,000					
雑収入				23,886,733	0					
収入計(A)	230,000,000	206,849,734	224,000,000	149,564,979	201,080,000					

支出計(B)	227,602,918	212,728,161	222,824,132	165,825,317	200,536,454					
--------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--	--	--	--	--

事業収支A-B	2,397,082	▲ 5,878,427	1,175,868	▲ 16,260,338	543,546					
---------	-----------	-------------	-----------	--------------	---------	--	--	--	--	--