

評価対象期間	平成30年4月～平成31年3月分
施設名	鳥取市鹿野そば道場
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	農政企画課

## 1. 事業評価

確認する内容	指定管理者	施設所管課		指定管理者及び施設所管課
	自己評価	評価	確認方法	備考
<b>I. 公共サービスの実施状況</b>				
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・聞取り	概ね計画どおり実施。
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	2	2	書類・聞取り	職員の高齢化に伴い代替・補充求人を募集したが応募者が無い状況であった。
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・聞取り	適切に実施している。
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	聞取り	規定に沿って適切に対応しており、利用許可に関する苦情はなかった。
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	適切に管理している。
6 減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	聞取り	規程どおりの対応をしている。
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・聞取り	地域のイベントに参加するとともに、必要に応じて鹿野そばを提供をしている。
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	4	聞取り	適切に実施している(137件回収)。
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	聞取り	アンケートを実施し、業務に反映している。H30年度苦情なし。
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	4	書類・聞取り	新メニューを開発し、HP、FB、アソビュー等で各種媒体で新鮮な情報発信を随時行っている。
<b>II. 施設の維持管理の実施状況</b>				
11 清掃・衛生管理は適切に行われているか	3	3	書類	適切に実施。
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	協定に基づき適切に実施。
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	書類	適切に行っている。
14 再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	聞取り	適切に管理している。
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	聞取り	適切に実施している。
<b>III. 施設の経営状況</b>				
16 事業収支は妥当であるか	2	3	書類・聞取り	売上収入こそ下がったものの経費削減に努め、平成26年から続いていた赤字から黒字転換を果たした。
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	4	書類・聞取り	前年度のモニタリングで協議した課題解決策(人件費削減、オールラウンダー育成等)を実践した。
<b>IV. 法令等の遵守状況</b>				
18 個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	現地確認	適切に管理する。
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	聞取り	適切に納付している。
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	聞取り	遵守している。
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	現地確認	適切に実施している。

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	4 聞取り	HP、FB、ツイッター、アソビュー等により最新の情報を提供している。
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3 聞取り	公開している。
24	市への報告体制が確立されているか	3	3 書類	協定に基づき適切に報告している。
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・聞取り	施設の保安は警備会社に委託をしている。鍵等の保管は適切に行っている。
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・聞取り	適切に行っている。避難訓練も実施した。

## 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等への揭示遅れや、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りや割引額の見直し、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、ウオ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す、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	昨年度指摘した人件費率の高さ解消、総務分担金の負担額の高比率解消を実践し、長年の赤字経営から黒字転換を果たした。今後は年々下がっている事業収入に対する方策を講じる必要がある。

## 3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	SNSによる発信はもちろんのこと、鹿野ええもん市、わったいな祭でのわんこそば大会も人気の事業となっており蕎麦の提供によって鹿野そばの魅力を広げPR出来た。また、地元パン店とのコラボ商品開発によってそば道場オリジナル商品の販売と鹿野そばを使った新たな展開をテレビ取材していただき多くのお客様に好評の商品となっている。
施設所管課	上記取組がテレビ、ラジオ等各メディアで多く取り上げられ、鹿野そばのPRに繋がった。今後も新たなアイデア・新商品開発に期待する。

## 4. 総括コメント

指定管理者	対前年比では食堂利用の客数が大きく減ってしまったが、少ないスタッフで効率の良い運営をしたことで黒字化することが出来た。しかし、体験利用については指導スタッフ不足による受け入れ制限をしたため利用数の減少を招いた。今後はスタッフの早急な増員と体験指導者の育成を図り、インバウンドによるお客様の取り込みと効率の良い人員配置での食堂営業に努め、引き続き黒字計上が出来るようにする。
施設所管課	上記のとおり、体験スタッフ不足については、ヒアリング時(7月)には一定の改善がなされており、体験者数の回復に期待する。閑散日・換算時間帯が明確に分析できているため、営業時間、定休日の見直しを本格検討することにより、赤字再転落を防ぎ、さらなる黒字化を図っていただきたい。

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	鹿野そば道場
-----	--------

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
消防設備定期点検	予定			○					○					法定による
	実施			6/14実施					11月21日					
	備考			良好					良好					

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
床・ガラス清掃	予定													毎月休日に社員レベルの清掃実施
	実施													
	備考	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	社員レベルで実施	
害虫駆除	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	休館日に実施
	実施	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	第2木曜日	
	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	
可燃物収集	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	委託契約
	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	

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	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	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													

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
危機管理マニュアル確認	予定	○												社員に周知徹底
	実施	実施												
	備考	周知												
消防避難訓練	予定	○										○		
	実施	実施										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
エネルギー量等業務報告書	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	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	予定											○		規定による
	実施											2/28		
	備考											提出済		
前年度事業報告書	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)	予定	○												
	実施		5/9											
	備考		報告済											

6. 事業・イベント等(提案事業)

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
春のえいもん市	予定	○												わんこそば提供PR
	実施	4月29日												
	備考	春のえいもん市												
新そば祭り(わったいな祭り)	予定						○							わんこそば提供PR
	実施						9月22日							
	備考						新そば祭り							
いもこんフェスティバル	予定													
	実施													
	備考													
お歳そば販売(わったいな)	予定									○				期間の喪失販売
	実施									12月31日				
	備考									期間の喪失販売				

\* 項目は施設の実態に合わせて追加、削除してください。

【資料2】

施設名	そば道場
-----	------

## 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
利用者数	21,000	22,910	21,900	21,800	22,500	21,623	22,000	20,549	20,600	

## 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
食事料	19,430,000	18,073,101	17,735,000	18,266,018	18,850,050	17,611,089	18,000,000	16,531,337	17,620,000	
酒類及び飲料	272,000	268,615	266,000	255,811	248,221	199,222	229,000	244,589	255,500	
売店売上	6,770,000	6,374,959	7,269,000	5,380,799	6,571,706	5,962,204	6,290,000	5,618,830	5,890,000	
利用料	2,993,000	3,270,715	2,660,000	2,832,490	2,363,284	2,315,750	2,525,000	2,226,105	2,511,000	
その他売上	3,210,000	733,254	36,000	38,937	42,109	42,617	37,000	42,516	60,600	
雑収入	0	-102,577	0	445,845	623	164,517	0	7,341	0	
受託料	60,000	24,659	0	24,058	13,859	44,279	0	35,818	33,900	
収入計(A)	32,735,000	28,642,726	27,966,000	27,243,958	28,089,852	26,339,678	27,081,000	24,706,536	26,371,000	

支出計(B)	35,968,000	33,387,456	30,626,000	31,336,269	31,610,039	29,545,078	26,782,799	24,195,467	26,285,782	
事業収支A-B	-3,233,000	-4,744,730	-2,660,000	-4,092,311	-3,520,187	-3,205,400	298,201	511,069	85,218	