

経営改善計画書(令和2年度～令和4年度)

団体名	公益財団法人鳥取県東部環境管理公社
-----	-------------------

様式2

現状と課題	公益法人は、民間において公益に貢献したいという「志」を持って設立された団体で、当会社では、地球環境の保全ならびに地域社会の健全な発展、住民の福祉の増進に努めている。その中で、リファレンス事業と白兔グラウンドゴルフ場事業における利用者数の拡大は、当初設立以来、重要課題として役職員も普及啓発活動や新規の利用者拡大に努めている。また、リファレンス事業の発展は、地域住民への環境に対する内容が十分に浸透し、実行していただくことにより、初めて可能になるもので、また、白兔グラウンドゴルフ場事業は、利用者が高齢者を迎えており、利用者増加対策を早急に行うことが最大の課題である。
経営方針 (令和4年度目標)	この法人は、廃棄物の減量化及び資源の有効利用を推進するための意識啓発等を行うことにより、地域住民を主体としたリサイクル推進体制と廃棄物からの資源回収システムを整備し、もって生活環境の保全及び資源の有効な利用の確保を図るとともに、因幡霊場並びに白兔グラウンドゴルフ場の安定的な管理運営を目的として取り組むものである。

視点	4年度目標 (期間内の最終目標)	年度	実行計画		実績		分析、評価コメント(経営改善効果)	市担当課コメント		
			取組内容	目標値	取組状況	実績値				
経営改革 (財務面での長期見直し)	自己資本比率 70%	2年度	・雇用形態の見直し、職員の業務実態調査(適材適所)	自己資本比率70%以上	60歳定年退職後の再雇用制度により、嘱託職員として引き続き雇用している。	自己資本比率 65.1%	欠員等あったが、効率的な人員配置ができた。	収束が見通せないコロナ禍の時代に 対応した経営の在り方と方向性を捉え、 目標達成に向け取り組みが必要 がある。		
			・委託料支出の見直し		前年度と同様に委託料支出の見直しを継続的に行った。	支出実績 予算対比△0.4%	令和2年度予算92,591千円に対して実績7,380千円を計上した。			
			・喫茶・売店の単価検討	消費増税・減税、物価変動等により検討	消費増減減税なし、物価変動も少なく、売店取扱商品等の単価変更なし。	喫茶売店事業収入 前年対比 △41.05%	コロナ感染拡大により、利用人数の制限等を行ったため、収益事業の収支差額を確保できなかった。			
			・霊場喫茶の収入増加(利用者へのCS強化)		喫茶メニューに新規商品を導入した。	飲食売店収入実績 予算対比 △53.7%	新規メニューを導入したが、コロナ感染により、利用人数の制限等を行ったため、令和2年度予算13,696千円に対して実績7,380千円となった。			
		3年度	・雇用形態の見直し、職員の業務実態調査(適材適所)	自己資本比率70%以上	60歳定年退職後の再雇用制度により、嘱託職員として引き続き雇用している。	自己資本比率 65.7%	欠員等あったが、効率的な人員配置ができた。		令和3年度予算92,950千円に対して実績92,220千円を計上した。	
			・委託料支出の見直し		前年度と同様に委託料支出の見直しを継続的に行った。	支出実績 予算対比△0.7%	コロナ感染拡大により、利用人数の制限等を行ったため、収益事業の収支差額を確保できなかった。			
			・喫茶・売店の単価検討	消費増税・減税、物価変動等により検討	物価高騰により仕入値が上昇傾向にあるが、単価据え置きとした。	喫茶売店事業収入 前々年対比 △38.2%	コロナ感染拡大により、利用人数の制限等を行ったため、令和3年度予算13,696千円に対して実績7,708千円となった。			
			・霊場喫茶の収入増加(利用者へのCS強化)		コロナ感染拡大により利用人数の制限を行ったため、取組できなかった。	飲食売店収入実績 予算対比 △56.2%	コロナウイルス感染拡大により、団体キャンセルが入り予約が入らなかった。また、感染拡大防止のため8大会中止した。(休場期間有り)			
		4年度	・雇用形態の見直し、職員の業務実態調査(適材適所)	自己資本比率70%以上	60歳定年退職後の再雇用制度により、嘱託職員として引き続き雇用している。	自己資本比率 67.0%	自己資本比率 67.0%		令和4年度予算95,065千円に対して実績93,423千円を計上した。	
			・委託料支出の見直し		前年度と同様に委託料支出の見直しを継続的に行った。	支出実績 予算対比△1.7%	一部事業において欠員があったものの、効率的な人員配置ができた。			
			・喫茶・売店の単価検討	消費増税・減税、物価変動等により検討	物価高騰により仕入値が上昇したため、単価改定を実施した。	喫茶売店事業収入 前年対比 +24.5%	コロナ感染による利用人数の制限緩和、単価改定を行ったため、収益事業の収支差額が少額ではあるが確保できた。			
			・霊場喫茶の収入増加(利用者へのCS強化)		コロナ感染による利用人数の制限緩和、商品の見直し、施主への一括売上を強化した。	飲食売店収入実績 予算対比 △29.8%	コロナ感染拡大により、利用人数の制限等を行ったため、令和4年度予算13,696千円に対して実績9,501千円となった。			
組織改革 (組織見直し、人材育成)	考慮と個人面接の実施	2年度	・組織の効率化をめぐすため、役職員において必要に応じた外部研修を受ける。	計画的な役職員研修	各種業務に係る研修会、講習会が延期・中止となり計画どおり参加することができなかった。	研修会等回数9回、参加職員12名	研修会等回数9回、参加職員12名	研修会の中止等により一部達成できなかったものの、その他はおおむね計画通りに取り組みを行っている。		
			・体系的な職員研修の実施	計画的な職員研修	自己申告書の提出を計画どおり実施した。	人事考課に伴う自己申告書提出2回	人事考課制度により、職員のスキルアップが図られた。			
			・人事考課実施によるフィードバック	①自己申告書の提出 ②年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接の実施	年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接を計画どおり実施した。	人事考課2回、人事面接1回	人事面接は理事長が実施。職員からの意見を取り入れ、業務に反映させた。			
			・組織の効率化をめぐすため、役職員において必要に応じた外部研修を受ける。	計画的な役職員研修	各種業務に係る研修会、講習会が延期・中止となり計画どおり参加することができなかった。	研修会等回数9回、参加職員12名	研修会と同数の研修会回数及び参加職員数となったが、研修会、講習会等が延期・中止となり計画どおり参加することができなかった。			
		3年度	・体系的な職員研修の実施	計画的な職員研修	自己申告書の提出を計画どおり実施した。	人事考課に伴う自己申告書提出2回	人事考課制度により、職員のスキルアップが図られた。		研修会の中止等により一部達成できなかったものの、その他はおおむね計画通りに取り組みを行っている。	
			・人事考課実施によるフィードバック	①自己申告書の提出 ②年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接の実施	年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接を計画どおり実施した。	人事考課2回、人事面接1回	人事面接は理事長が実施。職員からの意見を取り入れ、業務に反映させた。			
			・組織の効率化をめぐすため、役職員において必要に応じた外部研修を受ける。	計画的な役職員研修	各種業務に係る研修会、講習会が延期・中止となり計画どおり参加することができなかった。	研修会等回数9回、参加職員12名	研修会、講習会等が延期・中止となり、スキルアップを図ることができなかった。			
			・体系的な職員研修の実施	計画的な職員研修	自己申告書の提出を計画どおり実施した。	人事考課に伴う自己申告書提出2回	人事考課実施により、職員のスキルアップが図られた。			
		4年度	・人事考課実施によるフィードバック	①自己申告書の提出 ②年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接の実施	年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接を計画どおり実施した。	人事考課2回、人事面接1回	人事面接は理事長が実施。職員からの意見を取り入れ、業務に反映させた。		研修会の中止等により一部達成できなかったものの、その他はおおむね計画通りに取り組みを行っている。	
			・組織の効率化をめぐすため、役職員において必要に応じた外部研修を受ける。	計画的な役職員研修	各種業務に係る研修会、講習会が延期・中止となり計画どおり参加することができなかった。	研修会等回数9回、参加職員12名	研修会、講習会等が延期・中止となり、スキルアップを図ることができなかった。			
			・体系的な職員研修の実施	計画的な職員研修	自己申告書の提出を計画どおり実施した。	人事考課に伴う自己申告書提出2回	人事考課実施により、職員のスキルアップが図られた。			
			・人事考課実施によるフィードバック	①自己申告書の提出 ②年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接の実施	年2回の人事考課の実施と年1回の人事個人面接を計画どおり実施した。	人事考課2回、人事面接1回	人事面接は理事長が実施。職員からの意見を取り入れ、業務に反映させた。			
公益増進 (顧客サービスの向上、社会貢献)	改善顧客満足度向上にむけた11件の向上目標	2年度	・市民や地域とのさらなる連携強化	顧客満足度向上に向けた改善実行件数 10件	イベント開催等の中止に伴い、近隣住民の方々、各種団体に参加、協力していただくことができなかった。	—	イベント等中止により、近隣地区の方々、各種団体の協力を得ることができなかった。	YouTube動画制作など、コロナ禍における改善がみられる。引き続きサービス向上に向け努力が必要。		
			・利用者からのアンケート調査に対する検証	年間を通して実施。	リファレンスいなば、白兔グラウンドゴルフ場の2施設で実施した。	リファレンスいなば177名実施、白兔グラウンドゴルフ場301名実施。	—		公社内部で協議後、指定管理者に報告し協議を行った。アンケートによる要望について可能な部分は実施した。	
			・ホームページの内容随時変更	告知、報告等随時変更	ホームページを一部更新した。YouTubeチャンネルを開設した。	ホームページを一部更新した。YouTubeチャンネルを開設した。	四半期ごとの更新以外にも行った。		リファレンスいなばにおいて、利用促進につながった。各施設のお知らせ等の情報をいち早く伝えることができた。	
			・顧客対応の向上にむけたOJT・OFFJTの実施(人権・接遇研修会等の参加)	外部研修参加職員数 10人	人権研修、施設の安全部門等への研修に参加した。	人権研修回数8回、参加職員8名	施設利用者に対する接客対応の向上につながった。(受付、案内等)		施設利用者に対する接客対応の向上につながった。(受付、案内等)また、保安講習により施設の安全について再認識することができた。	
		3年度	・市民や地域とのさらなる連携強化	顧客満足度向上に向けた改善実行件数 10件	イベント開催等の中止に伴い、近隣住民の方々、各種団体に参加、協力していただくことができなかった。	—	—		イベント等中止により、近隣地区の方々、各種団体の協力を得ることができなかった。	YouTube動画制作など、コロナ禍における改善がみられる。引き続きサービス向上に向け努力が必要。
			・利用者からのアンケート調査に対する検証	年間を通して実施。	リファレンスいなば、白兔グラウンドゴルフ場の2施設で実施した。	リファレンスいなば262名実施、白兔グラウンドゴルフ場331名実施。	—		公社内部で協議後、指定管理者に報告し協議を行った。アンケートによる要望について可能な部分は実施した。	
			・ホームページの内容随時変更	告知、報告等随時変更	ホームページを一部更新した。YouTubeの動画本数を増やした。	ホームページを一部更新した。YouTubeの動画本数を増やした。	—		リファレンスいなばにおいて、利用促進につながった。各施設のお知らせ等の情報をいち早く伝えることができた。	
			・顧客対応の向上にむけたOJT・OFFJTの実施(人権・接遇研修会等の参加)	外部研修参加職員数 10人	人権研修、施設の安全部門等への研修に参加した。	人権研修回数3回、参加職員5名 危険物取扱者保安講習1回、参加職員1名 危険物取扱者保安講習1回、参加職員1名 技術管理者等スキルアップ研修会1回、参加職員1名	施設利用者に対する接客対応の向上につながった。(受付、案内等)また、保安講習により施設の安全について再認識することができた。			
		4年度	・市民や地域とのさらなる連携強化	顧客満足度向上に向けた改善実行件数 10件	イベント開催等の中止に伴い、近隣住民の方々、各種団体に参加、協力していただくことができなかった。	—	—		イベント等中止により、近隣地区の方々、各種団体の協力を得ることができなかった。	YouTube動画制作など、コロナ禍における改善がみられる。引き続きサービス向上に向け努力が必要。
			・利用者からのアンケート調査に対する検証	年間を通して実施。	リファレンスいなば、白兔グラウンドゴルフ場の2施設で実施した。	リファレンスいなば337名実施、白兔グラウンドゴルフ場338名実施。	—		公社内部で協議後、指定管理者に報告し協議を行った。アンケートによる要望について可能な部分は実施した。	
			・ホームページの内容随時変更	告知、報告等随時変更	ホームページを一部更新した。YouTubeの動画本数を増やした。	ホームページを一部更新した。YouTubeの動画本数を増やした。	—		リファレンスいなばにおいて、利用促進につながった。各施設のお知らせ等の情報をいち早く伝えることができた。	
			・顧客対応の向上にむけたOJT・OFFJTの実施(人権・接遇研修会等の参加)	外部研修参加職員数 5人	人権研修、施設の安全部門等への研修に参加した。	人権研修回数4回、参加職員5名 危険物取扱者保安講習1回、参加職員1名 技術管理者等スキルアップ研修会1回、参加職員1名	施設利用者に対する接客対応の向上につながった。(受付、案内等)また、保安講習により施設の安全について再認識することができた。			