

平成28年度 年度 事業評価書

評価対象期間	平成28年4月～平成29年3月分
施設名	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26年4月1日～平成31年3月31日
施設所管課名	農業振興課

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・聞き取り	概ね計画とおり実施。
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	2	2	書類・聞き取り	退職者が3名あったが、求人してもなかなか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・聞き取り	さらなる味の向上を追求し専門講師による講習を開くなど、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	聞き取り	規程に沿って適切に対応しており、28年度は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・保管している。
6 減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	聞き取り	規程どおりの対応で臨んでいる。
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・聞き取り	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している。
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り	適切に実施している。
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	聞き取り	アンケートを実施し、業務に反映している。
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・聞き取り	新商品開発、HP、フェイスブック、ツイッター、アンビユーで最新の情報発信を行っている。
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	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	聞き取り	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	聞き取り	適切に実施している。異常等の報告なし。
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	2	2	書類・聞き取り	前年度に引き続き赤字計上となった。
17 施設の運営に要する経費削減の努力は、適正になされているか	3	3	書類・聞き取り	消耗品費の単価見直し交渉、無駄な時間外勤務をなくす等経費削減に努めた。
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	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	聞き取り	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、食品衛生法など)を遵守しているか	適切	適切	聞き取り	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、フェイスブック、ツイッター、アンビュー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	2	聞取り	施設では公開していないが、HPでは公開している。29年度は施設内でも実施する。
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	2	書類・聞取り	適切に行っているが避難訓練未実施(29年度は実施する)。

2. 指定管理者の経営状況に対するコメント

指定管理者	指定管理施設の核なる施設、山紫苑が10月の中部地震、1、2月の豪雪の影響もあり売り上げが大幅に減少したことにより大幅な赤字を計上する結果となった。また、そば道場も新メニューの開発による単価アップや人件費削減に取り組んだが、思うように数字に成果がみられず昨年並みの赤字を計上する結果となった。また、地鶏事業も鳥取市からの助成金が今年度からなくなり、想定どおりではあるが今年度も大幅な赤字を計上する結果となった。切花部門では販売力の強化を図り売り上げは増加したが、同時に原価の高騰、販売手数料等により利益は昨年並みの金額を確保したものの、計画を下回る結果となった。加工所部門も元来の赤字体質を改善することが出来なかった。一方、農業部門は当初から赤字の計画ではあるが、そばの受託料の見直しや補助金等により計画を大幅に上回る結果となった。また、温泉館は衛生管理の徹底やサービスデーの設定など、固定客や各種団体との提携などにより利用者が大幅に増え、社員の増員による人件費増をカバーする売り上げを確保することが出来た。おもしろ市場も隣接の温泉館の相乗効果により利用者は前年対比で大幅に増加することになった。交流館は新たなイベントを実施するなど交流人口の拡大に努めたが、中部地震や豪雪により計画していたイベントが中止になり、入館者が大幅に減少する結果となった。以上の結果により、全体で売上は計画対比、前年度対比で下回り大幅な赤字を計上する結果となった。
施設所管課	指定管理期間開始から3年連続の赤字となったが赤字幅は削減された。対前年比:歳入・食料の増要因は単価上昇、売店売上収入の減要因は入店待ちの混雑解消のため泣く泣く一部売店スペースを待合スペースに変更したことによるもの。慢性的な赤字計上の最大の要因である人件費率の高さ、利益が上がりかつ利用者に優しい施設づくりを今後の検討課題とし、赤字改善を図りたい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	中部地震や豪雪の影響、さらにインターネット利用の食事利用やそば打ち体験利用の割引サービスを費用対効果を考え廃止したことも要因の一つとなるが、利用者が減少してしまった。その分、鴨南蛮そばなど新メニューの提供に努め単価アップに取り組んだ。ホームページを更新しFACEBOOKを通じて積極的に情報発信に努めると共に、各種イベントにも積極的に参加し鹿野そばのPRに努める。また、今年度は外国からの研修生を受け入れるなど、複数回マスコミに取り上げられる機会があり、広くそば道場をPRすることが出来た。一方、若手のパート社員が3名退職し年配者が中心となっていることから、後継者確保の問題が課題として残る。
施設所管課	中部地震によるわったい祭りの中止が痛かったが、それを補って余りあるPR活動に尽力された。HP、フェイスブック、ツイッターはもちろん、体験サイト「アンビュー」にも情報掲載し、中四国地方でアクセス件数最高5位にランクインした。また、日本文化を広めたいと希望するイタリア人を研修生として受け入れたこと等によりテレビ番組での放送も10回を超えたとともに、「鹿野そば」の世界へのPRの第1歩を踏み出すことができた。

4. 総括コメント

指定管理者	食事利用、体験利用とも利用者が減少し売り上げが減少してしまった。新メニュー開発等により売上アップを図ったが昨年度を下回る結果となった。人件費率が相変わらず高く総務分担金の負担額が高比率となっている等収益を圧迫しており、結果、昨年並みの赤字を計上することとなった。人員体制は退職者の補充や後継者の育成が課題となっている。一方、HP等の情報発信を積極的に行いPRすると共に、マスコミにも複数回取り上げられPRに効果があった。備品等の老朽化が目立ち、高額な備品もあり更新に当たっては業務の停滞をさせないよう鳥取市と協議して行く必要がある。
施設所管課	中部地震や豪雪の影響に加え、割引サービスの見直し等により、利用者数は前年より減少したものの、インターネットやフェイスブック等を活用した情報発信に取り組むことにより年間2万人あまりを確保している点は評価できる。一方で、近年は赤字経営が続いていることから、引き続き、収入増ならびに経費削減による経営改善に向けて取り組んでいただきたい。

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であった。	(優秀)
	3	求める管理水準が適切に実施されている。	(普通)
	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。	(やや劣る)
	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。	(劣る)
	0	求める管理水準が遵守されていない、不適切な管理運営がなされている。	(悪い)

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
エネルギースタ等 業務報告書	1回/3ヶ月	予定						○			○			規定による
		実施 備考	実施 5/4提出		○	実施 8/3提出		実施 10/31提出			実施 1/28提出			
翌年度事業計画書	1/年	予定										○		規定による
		実施 備考										実施 2/28		
前年度事業報告書	1/年	予定												規定による
		実施 備考	実施 4/30											

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	1回/年	予定												早食いそ ば提供PR
		実施 備考	○ 4月24日											
新そば祭り (わったいな祭り)	1回/年	予定						○						店内営業 新そばPR
		実施 備考						中止 地震のため						
いもこんフェスティバル	1回/年	予定												そば販売
		実施 備考						実施 10/15・16実施						
お歳そば販売 (わったいな)	1回/年	予定												そば販売
		実施 備考										実施 12/31		

* 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25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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	21,300	19,911	21,300	21,408	21,000	22,910	21,900	21,800	22,500	

2. 事業収支

【収入】

項目	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
食料	16,500,000	15,378,645	16,374,000	16,737,596	19,430,000	18,073,101	17,735,000	18,266,018	18,450,000	
酒類及び飲料	240,000	276,595	274,000	261,961	272,000	268,615	266,000	255,811	276,750	
売店売上	9,000,000	7,723,446	8,996,400	6,277,605	6,770,000	6,374,959	7,269,000	5,380,799	7,560,000	
利用料	2,700,000	3,002,505	3,232,186	2,787,079	2,993,000	3,270,715	2,660,000	2,832,490	2,583,000	
その他売上	3,300,000	2,794,370	2,978,000	3,123,717	3,210,000	733,254	36,000	38,937	36,000	
雑収入	0	845,584	0	623,510	0	-102,577	0	445,845	0	
受託料	0	33,600	36,000	43,860	60,000	24,659	0	24,058	0	
収入計(A)	31,740,000	30,054,745	31,890,586	29,855,328	32,735,000	28,642,726	27,966,000	27,243,958	28,905,750	

【支出】

支出計(B)	30,305,000	29,112,289	32,814,762	33,445,654	35,968,000	33,387,456	30,626,000	31,336,269	31,661,080	
事業収支A-B	1,435,000	942,456	▲ 924,176	▲ 3,590,326	▲ 3,233,000	▲ 4,744,730	▲ 2,660,000	▲ 4,092,311	▲ 2,755,330	

※収支項目は、施設の実態に合わせて作成してください。

