

評価対象期間	平成29年4月～平成30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・聞き取り	補充人員が安定せず、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	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	聞き取り	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	聞き取り	適切に実施している(174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	聞き取り	アンケートを実施し、業務に反映している。H29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・聞き取り	新メニューを開発し、HP、FB、アソビュー等で新鮮な情報発信を随時行っている。	
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。	
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である。	
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	書類・聞き取り	オールマイティに動き人件費の削減に努めた。	
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、FB、ツイッター、アソビュー等により最新な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	2	書類・聞取り	適切に行っているが避難訓練は未実施。

2. 指定管理者の経営状況に対するコメント

指定管理者	<p>集客施設の核たる施設山紫苑は一般の宿泊客の伸びが悪いが、工事関係者を中心に利用者は増加した。休憩客も法事客を中心に地元の評判も回復傾向にあり利用者は増加してきている。売上は昨年より増加したが光熱水費等の経費がかさみ収支は昨年より改善したものの赤字計上となる。温泉館は利用者が大幅に減少し、その売り上げをカバーするために「いい風呂の日」の格安チケットを値上するなど取り組んだが、利用者減少分を賄うことが出来ず、また、人員配置の関係もあるが人件費等経費が増加し大幅な赤字を計上することとなった。そば道場は退職者の補充がままならず、食事提供や体験に影響が出てしまった。また、そば生産を促すための奨励金の支出も大幅に増加し、結果、昨年に続き赤字を計上となる。一方、おもしろ市場は利用者が減少しているが、そば処と共に黒字計上となる。加工所は人員確保がままならぬ状況の中、売り上げは伸びず人件費等経費もかさみ大幅な赤字計上となる。切花は売り上げの割に利益率が悪いが、人員配置の関係で人件費が減少し黒字を計上することが出来た。農業も米やそば、レンコンの売上が増加し赤字の改善を図ることが出来たが、年度末の農機具の突発的な修繕が収支に大きく影響することとなった。地鶏事業は養鶏場の人件費や修繕費等がかさみ、また死鳥やコブレなど計画通りの出荷が出来ず、処理に影響が出てしまった。地鶏肉の販売単価は2月から値上げしているもの思うように売り上げに反映されず、これまで以上の赤字を計上する結果となった。公益事業を営む交流館は、町内の鳥の劇場やしかの心に研修団体等を振り分けていることもあるが、食事部門を年度内にオープンすることが出来ず、利用者数に影響が出てしまった。</p>
施設所管課	<p>施設単体としては、指定管理期間開始から4年連続で赤字計上となっているため、来客者のニーズとサービスの水準・人件費とのバランスをはかり、より適切なサービスの提供を行うことにより、施設単体としての経営状況の改善に努めていただきたい。</p>

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	<p>HP、フェイスブック、ツイッター、アソビューによる発信はもちろんのこと、鹿野そばPRのため年越しそばに関するラジオ出演、新そばPRのためのテレビ出演等で、広く「鹿野そば」の魅力を県内外の方に広報することが出来た。また、従来のかけ蕎麦用つゆを濃口ベースから薄口ベースのものへ変更したことによりお客様からつゆが美味しくなった等の意見をいただきお客様満足度を向上させることが出来た。</p>
施設所管課	<p>そば道場20周年を記念した「2重そば(ざるそばを2重にしたもの)」、鳥取カレー倶楽部とのコラボ商品「カレーそば」が好評で、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。</p>

4. 総括コメント

指定管理者	<p>対前年比では食堂利用の客数が大きく増えているが、スタッフ不足により定食をメニューからカットしたことにより客単価が減少してしまった。また、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料収入の減少を招いた。慢性的な赤字計上の最大の要因である人件費率の高さを改善するため、今いるスタッフが最大限の働きをし、どの仕事でもオールマイティーに出来るよう教育して行くと共に新しいメニューの開発で客単価を引き上げ、利益アップを図り利用者に優しい施設づくりを今後の検討課題とし赤字の改善を図りたい。</p>
施設所管課	<p>現在実施している再雇用制度の推進、従業員減等により人件費率の高さ、またそれに伴う総務分担金の負担額の高比率解消を図っていただきたい。これに加え、閑散する時間帯を踏まえた営業時間・定休日の見直し等多岐にわたる経営改善策の実施、抜本的改革を求める。</p>

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
エネルギー量等 業務報告書	1回/3ヶ月	○ 実施 備考 4/23提出			○ 実施 備考 7/24提出			○ 実施 備考 10/21提出			○ 実施 備考 1/22提出			規定による
四半期業務報告書	1回/3ヶ月	○ 実施 備考	○ 実施 備考 5/6提出		○ 実施 備考 7/31提出			○ 実施 備考 10/31提出			○ 実施 備考 1/26提出	○ 実施 備考 2/28提出		規定による
翌年度事業計画書	1/年	○ 実施 備考												規定による
前年度事業報告書	1/年	○ 実施 備考 4/30												規定による

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	○ 実施 備考 4月23日 番裏の実演販売												わんこそ ば提供PR
新そば祭り (わっただいな祭り)	1回/年	○ 実施 備考						○ 10月21日 番裏の実演販売						10/22は中 止
いもこんフェスティバル	1回/年	○ 実施 備考						○ 10月15日 番裏の実演販売						
お歳そば販売 (わっただいな)	1回/年	○ 実施 備考								○ 12月31日 番裏の実演販売				

* 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

(人)

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30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	21,408	21,000	22,910	21,900	21,800	22,500	21,623	22,000	

2. 事業収支

(円)

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30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	16,374,000	16,737,596	19,430,000	18,073,101	17,735,000	18,266,018	18,850,050	17,611,089	18,000,000	
酒類及び飲料	274,000	261,961	272,000	268,615	266,000	255,811	248,221	199,222	229,000	
売店売上	8,996,400	6,277,605	6,770,000	6,374,959	7,269,000	5,380,799	6,571,706	5,962,204	6,290,000	
利用料	3,232,186	2,787,079	2,993,000	3,270,715	2,660,000	2,832,490	2,363,284	2,315,750	2,525,000	
その他売上	2,978,000	3,123,717	3,210,000	733,254	36,000	38,937	42,109	42,617	37,000	
雑収入	0	623,510	0	▲ 102,577	0	445,845	623	164,517	0	
受託料	36,000	43,860	60,000	24,659	0	24,058	13,859	44,279	0	
収入計(A)	31,890,586	29,855,328	32,735,000	28,642,726	27,966,000	27,243,958	28,089,852	26,339,678	27,081,000	

(円)

支出計(B)	32,814,762	33,445,654	35,968,000	33,387,456	30,626,000	31,336,269	31,610,039	29,545,078	26,755,273	
事業収支A-B	▲ 924,176	▲ 3,590,326	▲ 3,233,000	▲ 4,744,730	▲ 2,660,000	▲ 4,092,311	▲ 3,520,187	▲ 3,205,400	325,727	