

経営改善計画書(令和5年度～令和7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、当公社では、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、リファーレンいなば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とも普及啓発活動や新規の利用者拡大に努めている。また、リファーレンいなば事業の発展は、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、利用者が高齢期を迎えており、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5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	5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		
（財務面での長期見直し） 経営改革	自己資本比率 70%	5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、再雇用制度により嘱託職員として雇用した。	自己資本比率 63.1%	欠員等あったが、効率的な人員配置ができた。	雇用形態の目標値に対し、僅かに実績値が及ばなかったが、年次的に自己資本比率を上昇することができた。
			・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。	—	令和元年度からの指定管理者指定申請(5年間)どおりに実施することができた。	
			・喫茶・売店の単価検討	消費税増税・減税、物価変動等により検討	新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、喫茶・売店における酒類の販売を中止していたが、令和5年5月より販売を再開した。	喫茶売店事業収入 前年対比 +20.5%	収益事業において、収支差額を確保できた。	
			・霊場喫茶の収入増加(利用者へのCS強化)		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。	収入実績 予算対比 △15.4%	令和5年度予算13,696千円に対して実績11,574千円を計上した。	
			・グラウンド・ゴルフ場利用者数・収入増加(エージェントへの営業力強化)		地方新聞、ハイウェイマップ等への広告掲載を積極的に行った。	収入実績 予算対比 △11.7%	県補助事業の「WeLove山陰キャンペーン」「ウェルカこっとり得々割キャンペーン」の終了に關係してか、コロナ5類引下げ後、大会以外の利用者が減少となった。	
		6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、再雇用制度により嘱託職員として雇用した。再雇用制度の年齢条件を70歳まで引き上げた。	自己資本比率 68.1%	定年退職等離職者があったが、新規採用により効率的な人員配置ができた。	
			・委託料支出の見直し		前年度と同様に入れ、見積合わせ等により委託料支出の見直しを継続的に実施した。	支出実績 予算対比 +2.2%	令和6年度予算95,065千円に対して実績97,260千円を計上した。	
			・喫茶・売店の単価検討	消費税増税・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 前年対比 +4.1%	収益事業において、収支差額を確保できた。	
			・霊場喫茶の収入増加(利用者へのCS強化)		商品の見直し、施主への一括売上を強化を行った。	収入実績 予算対比 △4.1%	令和6年度予算12,582千円に対して実績12,056千円を計上した。	
			・グラウンド・ゴルフ場利用者数・収入増加(エージェントへの営業力強化)		県外旅行会社を訪問営業を行った。地方新聞、ハイウェイマップ等への広告掲載を積極的に行った。	収入実績 予算対比 △14.1%	利用者の高齢化も進みグラウンドゴルフを辞められる方、自家用車での利用が不可能となる方が増えている。又、50代から60代世代のグラウンドゴルフ競技者が少ない。	
		7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、再雇用制度により嘱託職員として雇用した。	自己資本比率 69.2%	定年退職等離職者があったが、再雇用・新規採用により効率的な人員配置ができた。	
			・委託料支出の見直し		前年度と同様に入れ、見積合わせ等により委託料支出の見直しを継続的に実施したが物価が上昇傾向により支出が増えた。	支出実績 予算対比 +2.4%	令和7年度予算98,282千円に対して実績100,646千円を計上した。	
			・喫茶・売店の単価検討	消費税増税・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。次年度において販売価格の値上げを予定している。	喫茶売店事業収入 前年対比 △11.4%	因幡霊場内部改修工事に伴い喫茶事業を一時休止とした為、収支差額を確保することができなかった。	
			・霊場喫茶の収入増加(利用者へのCS強化)		今年度商品の見直しは実施していないが、早い対応等サービス面の向上を図った。	収入実績 予算対比 △22.0%	令和7年度予算13,696千円に対して実績10,681千円を計上した。因幡霊場内部改修工事に伴い喫茶事業を一時休止とした。	
			・グラウンド・ゴルフ場利用者数・収入増加(エージェントへの営業力強化)		新規県外旅行会社を訪問営業を行った。参加人数300人規模の大会を2大会新設した。	収入実績 予算対比 △20.2%	年々利用者の高齢化も進みグラウンドゴルフを辞められる方、自家用車での利用が不可能となる方が増えている。又、50代から60代世代のグラウンドゴルフ競技者が少ない。	
（組織見直し、人材育成） 組織改革	考課と個人面接の実施	5年度	・組織の効率化をめざすため、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	コロナ5類引下げ以降、積極的に関係する講習会、講演会等に参加した。	研修回数6回、参加職員6名	コロナ5類引下げ以降、主要な講習会、講演会に参加したが、限られた役員のみ参加となった。	研修会等を計画通り受講することができたことから、年次的に受講者数の増加に繋げることができた。
			・体系的な職員研修の実施	計画的な職員研修	コロナ5類となったが各種業務に係る研修会、講習会に計画どおり参加することができた。	研修回数4回、参加職員4名	コロナ5類引下げ以降、主要な講習会・研修会に参加したが、限られた職員のみ参加となった。	
			・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	自己申告書の提出を計画どおり実施した。 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。	人事考課に伴う自己申告書提出2回 人事考課2回、人事面接1回	人事考課制度により、職員のスキルアップが図られた。 人事面接は理事長が実施。	
		6年度	・組織の効率化をめざすため、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	積極的に関係する講習会、講演会等に参加した。	研修・懇話会5回、参加役職員5名	主要な講習会、講演会に参加したが、限られた役員のみ参加となった。	
			・体系的な職員研修の実施	計画的な職員研修	業務に係る研修会、講習会に計画どおり参加することができた。	業務関連研修会5回、参加職員6名	業務にあった研修会が県内に少なく計画しづらい。 新規採用者の研修参加が出来なかった。	
			・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	自己申告書の提出を計画どおり実施した。 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。	人事考課に伴う自己申告書提出2回 人事考課2回、人事面接1回	人事考課制度により、職員のスキルアップが図られたと感じる。 人事最終面談は理事長が実施。	
		7年度	・組織の効率化をめざすため、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	積極的に関係する講習会、講演会等に参加した。	研修・懇話会9回、参加役職員10名	主要な講習会、講演会に参加したが、限られた役員のみ参加となった。	
			・体系的な職員研修の実施	計画的な職員研修	業務に係る研修会、講習会に計画どおり参加することができた。	業務関連研修会5回、参加職員9名	昨年度と同様に業務にあった研修会が県内に少なく計画しづらい。	
			・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	自己申告書の提出を計画どおり実施した。 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。	人事考課に伴う自己申告書提出2回 人事考課2回、人事面接1回	人事考課制度により、職員のスキルアップが図られたと感じる。 人事最終面談は理事長が実施。	

視点	5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		
（顧客サービスの向上、社会貢献） 公益増進	改善顧客満足度数向上各に年む度けた0件	5年度	・市民や地域とのさらなる連帯強化	顧客満足度向上に向けた改善実行件数 10件	イベント開催等に近隣住民の方々、各種団体に参加、協力していただいた。 白兔グラウンドゴルフ場での大会開催時、臨時喫煙場所の設置を行った。また、平常時も使用する休憩様の座席数を増やした。	顧客満足度向上に向けた改善 実行件数 2件	イベント開催等に伏野地区の方々他、鳥取市連合婦人会等各種団体に協力いただいた。 利用者からの要望において、実施可能な案件については対応した。	人口減少が顕著な近年において、施設利用者数が激減することなく僅かに下がる程度という実績は、職員の業務改善意識の高さが多分に影響があったものと思われる。
			・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。	リファーレンいなば、白兔グラウンドゴルフ場の2施設で実施した。	リファーレンいなば370名実施、 白兔グラウンドゴルフ場416名実施。	随時、幹部会等で協議した結果を指定管理者に報告し協議した。	
			・ホームページ・ブログの内容随時変更	告知、報告等随時変更	ホームページを一部更新した。家庭ごみの分別に関する啓発及び施設案内動画を作成し、Youtubeで配信した。 ホームページ内でスタッフ日記(ブログ)を掲載し、情報発信を行った。 グラウンド・ゴルフ場では、定期的に瓦版を発行し、情報発信を行った。	ホームページの更新を随時 行なった。 Youtube配信は、1本増やした。	「リファーレンいなば」において、利用人数はコロナ前の水準に戻りつつあると感じられる。	
			・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随時参加した。	人権研修回数9回、参加職員13名	利用者に対する接客対応が、更に親切・丁寧になったと感じられる。 (受付、案内、電話対応)	
	6年度		・市民や地域とのさらなる連帯強化	顧客満足度向上に向けた改善実行件数 10件	リファーレンいなばにおいては、イベント開催等に高校、大学、近隣住民の方々、各種団体に参加、協力していただいた。また、ごみの分別に関する資料及び展示コーナー・啓発展示ブースの整備・更新やごみの出し方ポイントのパネル掲示ほか5件の改善等を行った。 グラウンドゴルフ場においては、利用促進として独自キャンペーン、ブログ開設ほか5件の改善等を行った。	顧客満足度向上に向けた改善 実行件数 14件	イベント開催等に地元高校生、大学生、伏野地区の方々他、鳥取市連合婦人会等各種団体に協力いただいた。 利用者からの要望において、実施可能な案件については対応した。	
			・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。	リファーレンいなば、白兔グラウンドゴルフ場の2施設で実施した。 因幡霊場においては、意見箱を設置している。	リファーレンいなば284名実施、 白兔グラウンドゴルフ場350名実施。 因幡霊場意見箱、投函件数0件。	随時、公社内等で協議した結果を指定管理者に報告し協議し、すぐに対応できる意見については改善等を行った。。	
			・ホームページ・ブログの内容随時変更	告知、報告等随時変更	ホームページの更新。家庭ごみの分別と出し方「有害ごみ」と「乾電池等」について啓発動画を作成し、Youtubeで配信した。 ホームページ内でスタッフ日記(ブログ)を掲載し、情報発信を行った。 グラウンド・ゴルフ場では、定期的に瓦版を発行し、情報発信を行った。また、ブログ開設し場内の様子、貸切日予定、大会結果などを発信した。	ホームページの更新を随時 行なった。 ブログ発信を随時行なった。 Youtube配信は、1本増やした。	リファーレンいなばの利用人数は、9,830人で前年度比+6.7%となった。 グラウンドゴルフ場の利用人数は、25,948人で△4.5%となった。	
			・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・資格部門等への研修に参加した。	人権関係研修会6回、参加職員7名	人権等に関する意識が更に深まったと感じられる。 職員のスキルアップが図られた。	
	7年度		・市民や地域とのさらなる連帯強化	顧客満足度向上に向けた改善実行件数 10件	リファーレンいなばにおいては、イベント開催等に高校、大学、近隣住民の方々、各種団体に参加、協力していただいた。リサイクル体験教室の内容を4教室新設した。 ごみの分別に関する資料及び展示コーナー・啓発展示ブースの更新やごみの持ち込みに関するパネルを新設ほか改善等を行った。 グラウンドゴルフ場においては、利用促進として独自キャンペーン、ブログ更新ほか改善等を行った。	顧客満足度向上に向けた改善 実行件数 11件	イベント開催等に地元高校生、大学生、伏野地区の方々他、鳥取市連合婦人会等各種団体に協力いただいた。 グラウンドゴルフ場の団体利用の約83%が鳥取市民となっている。 各事業(施設)とも利用者からの要望において、実施可能な案件については対応した。	
			・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。	リファーレンいなば、白兔グラウンドゴルフ場の2施設で実施している。 因幡霊場においては、意見箱を設置している。	リファーレンいなば420名実施、 白兔グラウンドゴルフ場408名実施。 因幡霊場意見箱、投函件数0件。	随時、公社内等で協議した結果を指定管理者に報告し、対応できる意見については改善等を行った。	
			・ホームページ・ブログの内容随時変更	告知、報告等随時変更	スタッフ日記(ブログ)を更新し、情報発信を行った。 グラウンド・ゴルフ場では、定期的に瓦版を発行し、情報発信を行った。また、ブログ開設しており、場内の様子、貸切日予定、大会結果などを随時発信した。	ホームページの更新を随時 行なった。 ブログ発信を随時行なった。	リファーレンいなば利用人数は、9,717人で前年度比△1.1%となった。 グラウンドゴルフ場利用人数は、24,334人で△6.2%となった。	
			・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8名	人権等に関する意識が深まったと感じられる。	