

様式1

令和元年度 事業評価書

評価対象期間	平成31年4月～令和2年3月分
施設名	山紫苑
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	経済観光部 観光・ジオパーク推進課

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	書面・聞き取り	
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
6 減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	書面・聞き取り	
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	4	書面・聞き取り	地域の各種団体活動への協力、他施設との連携など地域貢献がみられる。
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	4	3	書面・聞き取り	通常の業務の範囲とみられる
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	書面・聞き取り	
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	書面・聞き取り	
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	書面・聞き取り	
14 再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	2	2	書面・聞き取り	収支が計画を下回り、赤字計上となったため
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	書面・聞き取り	

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
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	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
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	3	書面・聞き取り	
23 満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	書面・聞き取り	
24 市への報告体制が確立されているか	3	3	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	
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	書面・聞き取り	

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	<p>今年度は赤字部門であった地鶏事業の廃止、加工所の縮小により、また、鳥取西道路の開通、道の駅「気楽里」のオープンにより、集客施設の温泉館、そば道場、そば処の利用者が前年度に比較し大幅に増え、農業部門のそばの収量や米の収量が増えたことによりそれぞれ売り上げが伸び利益計上することが出来た。その他、青果切花部門も計画を上回る利益となった。一方、赤字となった山紫苑は道路開通、道の駅オープンの影響は想定を下回り、売上は計画に対して大幅な乖離となったものの、ネット予約の見直しや人件費など経費削減に取り組み、後半は改善が見込まれる状況となったが、終盤の2月3月に、新型コロナウイルスの影響でキャンセルが相次ぎ大打撃を受けることとなった。また、おもしろ市場は同様施設を抱える「気楽里」のオープンの影響や、生産者の高齢化による商品不足、人の入れ替わりによる人件費の被りなどで赤字となった。鹿野往来交流館は地域資源を活用したウオーキングイベントや趣向を変えた食のイベント、施設内の展示を行い集客に努めた。特に、11月は地域のイベント「週末のまち店」や交流館の「鹿野の魅力再発見」のウオーキングイベントなどが重なり前年比較で大幅増加となった。ふるさと鹿野全体では293万円の黒字計上となった。</p>
施設所管課	<p>会社全体としては、黒字経営となり経営改善努力の成果といえる。しかし、山紫苑だけみると昨年度よりは赤字幅が減少しているものの、以前赤字経営となっている。継続して経営改善に取り組んでいただきたい。</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>高齢化や人口減少の流れから宿泊予約が減少傾向にあり、新たな層へターゲットを広げるためネット強化に舵を切りました。ネット予約は確実に増えてきましたが、お盆や秋の3連休に台風が直撃し、災害復旧のために観光目的の外出が伸び悩むなど、前半は計画を下回って推移しました。後半は女子会プランのリニューアルやシーズン料金の見直しに加え、今年はカニの水揚げが安定していたこともあり、冬場のカニ料理が計画以上に好調に推移したことで、売上や収益面で復調の手応えを実感しておりました。その矢先に新型コロナウイルスが発生、3月末で1,200人以上のキャンセルがあり、金額的に9百万円以上の売り上げがなくなってしまいました。</p>
施設所管課	<p>今後も、顧客ニーズに応じた商品開発等に取り組んでいただき、利用者、売り上げの増となるよう期待する。</p>

4. 総括コメント

<p>指定管理者</p>	<p>宿泊利用客の回復・増加と収益の改善が大きな課題であり、今期は費用対効果の分かりづらい新聞広告を見直し、昨年の後半から取り組んでいるネット環境を整備し、広く山紫苑を知ってもらいながら、実際に売り上げの中から手数料を支払う方向で収益の改善に取り組みました。徐々に成果も出てきており予約も順調で、最終的に今期赤字も3百万円程度まで(昨年は780万円の赤字)減少する見込みでしたが、終盤になって新型コロナウイルスの影響により大きな打撃を受けてしまいました。 新型コロナウイルスの収束が見えない状況ではありますが、収束後速やかに反転攻勢がとれるよう、「安心して滞在いただける宿泊施設」を目指して取り組んでまいります。</p>
<p>施設所管課</p>	<p>鳥取西道路の開通により人の流れが変化しているため、市場調査等をしっかり行い、利用者の満足度の向上につながる商品開発など利用率の向上に向けた取り組みを展開していただきたい。</p>

※記入について

<p>評価区分</p>	<p>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</p>
	<p>3 求める管理水準が適切に実施されている</p>
	<p>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</p>
	<p>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</p>
	<p>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</p>
<p>確認方法 (施設所管課のみ)</p>	<p>書類確認、聞き取り、現地(館内)確認、実態確認等</p>
<p>備考</p>	<p>評価区分が3以外である理由、指定管理者と施設所管課で評価区分が異なる理由、その他の特記事項</p>

【資料1】

令和元年度指定管理業務 年間実施報告・実施状況表

施設名	山紫苑
-----	-----

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
消防設備日常巡視点検	3回以上 /月	予定	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	
		実施	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	3回	
		結果 対応	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	
消防設備定期点検	法定に よる	予定				○						○			
		実施				7月8日						1月28日			
		結果 対応				良好						誘導灯交換指摘あり R2.4月に交換対応済			
空調設備定期点検	必要時	予定		上旬			上旬	上旬	上旬						冷温水機2号 機不調による 調査9月～
		実施		5月7日			8月8日	9/27～	10月11日						
		結果 対応		2号機不調			2号機停止	2号機調査	異常なし 冷暖房切替						
エレベーター定期リモート点検	自動監 視と定 期点検	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	竣工して24年経 過 リニューア ルを業者より
		実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好		
リフト定期点検 (小荷物用昇降機)	定期 点検	予定		中旬			中旬			中旬			中旬		
		実施		5月14日			8月2日			11月6日			2月13日		
		結果 対応		良好			良好			良好			良好		
自家用電気工作物 定期点検	6回/年	予定	○		○		○		○		○		○		
		実施	4月9日		6月24日		8月6日		10月18日		12月16日		2月3日		
		結果 対応	良好		良好		良好		良好		良好		良好		
室外機フロンガス (厨房)	1回/3年 法定に よる	予定	○		○		○		○		○		○		前回H30年に 実施
		実施	本年度無し												
		結果 対応													
地下タンク漏油定期検査	毎月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4/1	5/18	6/12	7/1.18	8/1.9.16.27	9/9.23	10/16	11/19	12月7日	1月11日	2月10日	3月9日	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好		
地下タンク漏油法定検査	1回/年	予定		○											
		実施		5月11日											
		結果 対応		タンク系に漏洩確認 調査を実施予定・10月											
飲料水水質検査	1回/年 法定に よる	予定			○										
		実施			6月6日										
		結果 対応			良好										
排水水質検査 ほう素・ふっ素	1回/3年 法定に よる	予定					○								前回H30年に 実施
		実施					8月27日								
		結果 対応					排水のみ調査								
貯湯槽の点検・清掃 (1.4F)	1回/年	予定			○										
		実施			6月6日										
		結果 対応			良好 1階										
温泉水水質検査 (レジオネラ検査)	2回/年	予定	○						○						
		実施	4月8日						10月16日						
		結果 対応	異常なし						異常なし						

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
日常的な整理整頓等	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		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	
館内じゅうたん清掃 食堂床清掃ワックス掛け	2回/年	予定			○						○				
		実施			6月6日						12月24日				
		備考													
ガラスクリーニング	2回/年	予定			○						○				
		実施			6月6日						12月24日				
		備考													
庭木の剪定業務	1回/年	予定						○							
		実施								11月7日					
		備考									実施				
可燃物収集	3回/週	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	
		実施	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	
		備考													
ゴキブリ等害虫駆除	1回/月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月23日	5月30日	6月28日	7月29日	8月29日	9月30日	10月23日	11月22日	12月24日	1月2日	2月27日	3月24日	
		備考													
ネズミ駆除	1回/月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月16日	5月24日	6月6日	7月26日	8月27日	9月19日	10月31日	11月20日	12月26日	1月29日	2月27日	3月27日	
		備考	実施												

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	毎月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	アンケートを 基に毎月集計
		実施	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	毎月集計	
		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
緊急連絡網確認	1/年	予定	○												異動により確 認
		実施	○												
		備考	連絡網修正												
法定消防避難訓練	2/年	予定	○						○						
		実施	4月19日						10月23日						
		備考	消火訓練も実施						消火訓練も実施						

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	回/3か月	予定	○			○			○			○			規定により
		実施	4月24日			7月13日			10月19日			1月16日			
		備考	前年1~3月分			4~6月分			7~9月分			10~12月分			
評価表モニタリング提出	2回/年	予定		○					○						規定により
		実施		5月31日					10月23日						
		備考		30年度分					上半期分						
業務報告書	1回/月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月10日
		実施	4月25日	5月31日	6月19日	7月13日	8月16日	9月16日	10月19日	11月15日	12月14日	2月20日	2月20日	3月24日	
		備考	H30.3月分	4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	
翌年度事業計画書	1/年	予定											○		規定により
		実施											2月28日		
		備考											令和2年度分		
事業報告書		予定	○						○						規定により
		実施	5月1日						10月19日						
		備考	30年度分						上半期						

6. 事業・イベント等

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
夏のグルメプラン DM	予定		中旬											
	実施		4月23日											
	備考		1000通											
暑中 DM	予定			中旬										
	実施			6月28日										18件50名
	備考			1800通										
西道路開通宿泊プラン	予定		中旬											
	実施		5月12日											
	備考		9件24名	17件44名	19件58名	25件58名	20件46名	24件49名	15件36名	12件37名	11件20名	14件30名	11件21名	
西道路開通宿泊プラン DM	予定		中旬											
	実施		5月13日											
	備考		1000通											
贅沢な休日	予定	4月1日			7月11日		9月1日		11月7日	12月1日				
	実施	4月1日	-	-	7月11日		9月1日	-	11月7日	12月1日				
	備考		14件37名							ネット予約受付				
贅沢な休日 DM	予定	4月10日				8月28日								
	実施	4月10日				8月28日								
	備考	500通				400通								
女子会 新プラン	予定								○					
	実施								11月					
	備考								リニューアル					
冬の味覚のDM	予定							○						
	実施							10月10日						
	備考							1000通						
松葉ガニフルコースプラン	予定								○	○				
	実施								11月9日	12月20日				
	備考													
年賀状DM	予定										○			
	実施										1月1日			
	備考										1200通			
受験生応援プラン	予定										○	○	○	
	実施										1月19日		3月27日	
	備考											18名利用	4利用	
湯治プラン+プチ湯治のんびりタイム	予定	○			○		○		○	○				
	実施	4月1日	-	-	7月11日		9月1日	-	11月8日	12月1日				
	備考		55件221名							ネット予約受付				
湯治プラン DM	予定	○				○								
	実施	3月22日				8月26日								
	備考	350通				395通								
ふるさと鹿野 朝市企画	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2月23日	3月22日	
	実施	4月28日	5月26日	6月23日	7月28日	8月25日	9月22日	10月27日	11月24日	12月22日	1月26日	×	×	
	備考				スイカ	梨	新米					コロナにより	コロナにより	

【資料2】

施設名	山紫苑
-----	-----

1. 施設利用者数

項目	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度計画	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
宿泊(中学生以上)	14,460	14,518	13,500	11,805	12,600	11,221	11,650	
宿泊(小学生)	540	477	500	379	400	453	350	
宿泊合計	15,000	14,995	14,000	12,184	13,000	11,674	12,000	
休憩(幼児以上)	16,600	15,565	15,500	15,035	16,000	12,408	13,500	
合計	31,600	30,560	29,500	27,219	29,000	24,082	25,500	

2. 事業収支

項目	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度計画	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
宿泊料	70,400,000	66,792,998	72,839,000	64,454,006	68,236,000	64,253,800	72,786,000	
休憩及び会議料	2,580,000	2,599,155	2,666,000	2,701,898	2,929,000	2,648,460	2,665,000	
食料	130,600,000	126,629,424	126,407,000	114,348,521	119,162,000	104,819,643	110,992,000	
酒類及び飲料	15,500,000	14,344,672	14,661,000	13,737,565	14,411,000	11,767,256	12,750,000	
喫茶売上	700,000	600,078	629,000	677,633	696,000	530,632	620,000	
売店売上	12,200,000	9,998,922	10,266,000	9,352,528	8,583,000	8,207,996	8,800,000	
配膳料	8,960,000	8,190,729	9,058,000	7,890,298	8,148,000	6,262,159	6,800,000	
利用料	7,300,000	6,878,108	6,600,000	5,727,179	6,000,000	6,669,975	7,116,000	
持込料	60,000	70,268	62,000	46,865	55,000	49,467	50,000	
受託料	0	0	0		0	0	0	
その他売上	2,144,000	2,511,913	1,812,000	1,934,396	1,780,000	1,640,346	1,421,000	
収入計(A)	250,444,000	238,616,267	245,000,000	220,870,889	230,000,000	206,849,734	224,000,000	

支出計(B)	249,190,800	244,271,266	239,450,857	228,675,214	227,602,918	212,728,161	222,824,132	
--------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--

事業収支A-B	1,253,200	▲ 5,654,999	5,549,143	▲ 7,804,325	2,397,082	▲ 5,878,427	1,175,868	
---------	-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	--

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。