

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	しかの温泉館
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	3	書面・聞き取り	
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	書面・聞き取り	
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	4	4	書面・聞き取り	直営で実施していたものを専門業者に委託したり、残留塩素濃度管理を基準値より高くし、自社基準を設けている。
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	3	3	書面・聞き取り	
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ク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>赤字部門事業の切り離しで会社全体で黒字化したことは、経営努力の成果として評価できる。また、しかの温泉館に関しては黒字に転換し、鳥取西道路開通の好影響を受けたと思われる。今後も、利用者数増加に努められ、安定した経営を期待する。</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>他施設と差別化を図るため、毎月26日の「風呂の日」のプレゼント提供や「レディースデイ」、「メンズデイ」の割引、JAF会員の割引など各種割引をアピールし、固定客確保に努めるとともに、11月26日の「いい風呂の日」割引チケット販売により利用者の便宜を図るとともに、売り上げアップに努めた。また、利用者に気持ちよく安心して利用していただくため、浴室清掃や温泉水質など衛生管理の徹底に努めた。</p>
施設所管課	<p>割引や景品など自主事業の創意工夫がみられ、利用者数の増加につながっているため評価できる。また、室内環境整備や衛生管理の強化などサービスの向上意識も高い。</p>

4. 総括コメント

指定管理者	今年度は、鳥取西道路の開通や道の駅「気楽里」オープンの好影響で、利用者が大幅に増え利益は前年度の赤字から黒字へ転換することが出来た。一方、施設は老朽化してきており、配管やポンプ関係の修理が頻繁に発生しており、また今年度はサウナ室の修繕が発生するなど収益を圧迫してきている。
施設所管課	地域の固定客を確保しつつ、鳥取西道路開通の効果と市場調査等を行い、更なる集客に努めていただき安定した経営となるよう期待したい。また、継続して新型コロナウイルス感染防止対策も取り組んでいただきたい。

※記入について

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がある
	3	求める管理水準が適切に実施されている
	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
	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
	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
確認方法 (施設所管課のみ)	書類確認、聞き取り、現地(館内)確認、実態確認等	
備考 (施設所管課のみ)	評価区分が3以外である理由やその他の特記事項	

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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	毎月アンケート集計
		実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	
		備考	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	

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回/年	予定	○												
		実施	実施												
		備考	確認・周知												
避難訓練	1回/年	予定													
		実施													
		備考													

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						
毎月事業報告書	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	H31.3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	4月30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
風呂の日	毎月	予定	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	26日	風呂チケット・粗品提供
		実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	
		備考	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	ガラボン	
いい風呂の日	11月	予定								26日					サービスチケット販売
		実施													
		備考								チケット販売					
メンズデー	毎週	予定	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	金曜日	320円(10月より330円)
		実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	
レディースデー	毎週	予定	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	火曜日	320円(10月より330円)
		実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	
夫婦の日	毎月22日	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	2人で640円(10月より660円)

【資料2】

施設名 しかの温泉館

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
一般	91,350	84,518	85,550	79,000	78,000	83,998	83,850	
小、中学生	2,650	2,120	2,450	2,085	2,000	2,053	2,150	
合計	94,000	86,638	88,000	81,085	80,000	86,051	86,000	

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
利用料	26,300,000	24,713,630	25,000,000	23,719,195	23,900,000	26,261,249	26,250,000	
売店売上	2,970,000	2,705,885	2,780,000	2,053,703	2,260,000	2,026,903	2,100,000	
受託販売手数料	1,070,000	1,181,134	1,250,000	971,576	1,130,000	846,848	850,000	
その他				250		27,639		
収入計(A)	30,340,000	28,600,649	29,030,000	26,744,724	27,290,000	29,162,639	29,200,000	

支出計(B)	29,153,411	31,440,839	27,940,164	27,908,663	26,942,398	27,223,969	28,224,191	
--------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--

事業収支A-B	1,186,589	▲ 2,840,190	1,089,836	▲ 1,163,939	347,602	1,938,670	975,809	
---------	-----------	-------------	-----------	-------------	---------	-----------	---------	--

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。