様式1

令和5年度　事業評価書

評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月分
施設名	鳥取市国民宿舎山紫苑
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	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	4	4	書面・聞き取り	アンケートの満足度が4か5の割合が多く、食事等のSNS上のクチコミ評価も高い
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	3	3	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	赤字収支のため
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	
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	

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
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	指定業務に係る文書の保存が適切に行われ、情報公開請求等に対応できるか。	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	核となる施設の山紫苑は、新型コロナの5類移行に伴い、休憩利用者数は計画を大きく上回ったものの宿泊利用者数が予想に反し伸びず、前年度比21,000千円の増収となったが、前年度とほぼ同額の11,559千円の赤字収支となった。今年度よりコンサルタントと契約し、経営改善に向け、新規宿泊プランの造成やじゃらん・楽天などOTAの強化へ取り組みつつ、ハローワークの事業を活用した週1副社長による日帰りバスツアーの提案、覚脳研究所と連携した認知症予防体験付プランの造成など誘客に取り組んだが計画数値を達成できなかった。 温泉館は、昨年度からの割引きキャンペーン事業の打ち切り、5月にレジオネラ菌検出による休館、1月に故障によりサウナ設備が使用できないなどが重なり利用者数が減少した。売上の減少と経費の増加で収益は大きく減少したが、黒字収支を確保できた。 そば道場は、過剰となっていた玄そばの在庫処分により1,936千円の損益が生じたが、6月からのメニュー価格の値上げにより、1,063千円の黒字収支を計上できた。 そば処は、従業員不足に伴う臨時休業なども影響し利用者数が減少、おもしろ市場も常態化した野菜類の商品不足のため利用者数の減少に歯止めがかからず、両施設とも売り上げが減少し赤字収支となった。 加工所は、勤務形態の見直しによる人件費の抑制とあわせ、期間限定商品の販売、主力商品である乾麺と半生麺の販売に注力したことで、前年度に引き続き236千円の黒字を計上できた。販路を見直した切り花事業、農作業受託やコメ・そば等農産物販売が好調な農業部門は国の交付金収入もあり、両事業とも黒字収支となった。鹿野往来交流館は、「昭和レトロ展」他企画イベントが好評ではあったが、利用者数は前年度と比べ減少した。 会社全体としては、前年度と比べ黒字事業部門の収益が減少したことにより、赤字事業部門を埋めることができず9,191千円の赤字決算となった。
施設所管課	本年度は一昨年度と同様に、山紫苑の赤字を黒字部門でカバーできず会社全体として赤字収支を計上した。経営改善に取り組んでいるが、一朝一夕には結果がでない状況の中、核となる施設の山紫苑の利用者数（宿泊者数）を増加させる効果的な取り組みに尽力していただきたい。

３. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	今年度より新たにRMS（旅館マネジメントサポート）とコンサル契約を結び、毎月結果分析と戦略会議を開催。新たな旅行ニーズの取込みとしての一人旅プランやビジネスプランの企画造成や、じゃらん・楽天を中心としたOTAの強化にも取り組みました。また、週一副社長の提案による中庭を使ったアウトドアダイニングを5月に実施し、今後も実施開催していける可能性や課題を再確認しました。合宿の強化にも取り組み、サイクリング部のある大学へDMを発送し、近大より２２名（２泊）の利用がありました。2月には認知症予防に取り組む覚脳研究所と一緒に、温泉施設とコラボした日本初の「パーソナルソング・メソッド認知症予防体験付きプラン」を作り販売をスタートしました。休憩も、日帰りバスツアーを2社（たびぱる・神姫観光）受け入れ、22回の催行で711人に来苑いただき、料理と温泉とおもてなしに満足いただきました。
施設所管課	利用者数の増加につながる新規企画プランや、団体の誘客につながる合宿プランなど、新型コロナの5類移行にあわせての営業は評価できる。実績として実を結ばなかったことは残念であるが、取り組みの中から更に課題を見出し改善を行うことで、次年度以降の結果に繋がればと期待する。

４．総括コメント

指定管理者	RMSとの中期計画に基づきPDCAを回して取り組んだが、コロナの影響が８月まで残り計画と大きく乖離、後半はほぼ計画通りとなったものの前半のマイナスが大きく響く結果となっった。顧客満足度についてはアクションプランに沿って取組み、料理・温泉・接遇などの項目は前倒しで目標をクリアし、新規のお客様がリピーターとして利用される事案も増えてきている。期初から夏にかけての予約が鈍く、宿泊利用者は計画の81%止まり、休憩利用者は計画比191%と2倍近い利用があったが、コロナ前の１/２程度と依然として戻りが弱い状況が続いている。温泉ワーケーションやサイクリング合宿など幅広いニーズに応え、他施設との差別化を図っているが、物価高騰や極端な円安による原材料費の値上げ、最低賃金の大幅な引き上げ等、経営は益々厳しい環境にある中、来季に向けて料理の料金改定や一人割り増しなど収益確保にむけての準備を進めた。
施設所管課	昨年度からの業務改善の取組みにより、顧客満足度・接客などは成果を上げてきているが、利用者数の戻りが弱い状況が続いている。物価高騰などの社会情勢もあるが、まずは利用者（特に宿泊者）の拡大、経費の節減を徹底し収益確保を最優先課題とし収支改善に向けて取り組んでいただきたい。

【資料1】

令和5年度指定管理業務　年間実施報告・実施状況表

施設名	国民宿舎　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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		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	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	
		対応													
消防設備定期点検（鳥取防災）	法定による	予定			○							○			
		実施			26日							26日			
		結果			アンプ不良							不良			
		対応			11/13更新済							2/13対応済			
空調設備定期点検（北陽エンジニアサービス）	必要時	予定		○		○			○						3/1：2号機更新
		実施		1日		31日			11日						
		結果		2号機停止中		2号機停止中			2号機停止中						
		対応													
エレベーター定期リモート点検（三菱ビルテクノサービス）	自動監視と定期点検	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	竣工して30年経過　リニューアルを検討との意見
		実施	24日	23日	23日	24日	23日	25日	23日	24日	25日	23日	26日	25日	
		結果	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
		対応													
リフト定期点検（小荷物用昇降機）（山陰エレベータ）	定期点検	予定		○			○			○			○		部品製造終了に伴い改修工事の提案
		実施		5月11日			8月4日			11月9日			2月7日		
		結果		良好			良好			良好			良好		
		対応													
自家用電気工作物定期点検（中国電気保安協会）	6回/年	予定	○		○		○		○		○		○		不適合個所は不通で対処。27年経過しており交換を要検討
		実施	13日		14日		4日		12日		12日		8日	1日	
		結果	絶縁不良有		絶縁不良有		絶縁不良有		絶縁不良有		絶縁不良有		絶縁不良有		
		対応												漏電事故対応	
室外機フロンガス（厨房）	1回/3年法定による	予定													R4年実施 次回R7年予定
		実施													
		結果													
		対応													
飲料水水質検査<サンクリーン>	1回/年法定による	予定			○						○				
		実施			27日						14日				
		結果			良好						良好				
		対応													
排水水質検査	1回/3年法定による	予定													R3年実施 次回R6年予定
		実施	本年度無し												
		結果													
		対応													
貯水槽・貯湯漕の清掃点検（1.4F）<サンクリーン>	1回/年	予定			○										
		実施			14日										
		結果			良好										
		対応													
温泉水水質検査（鳥取県保健事業団）	2回/年	予定	○						○						レジオネラ菌検査
		実施	20日						18日						
		結果	異常なし						異常なし						
		対応													
空気環境調査（サンクリーン）	2か月毎	予定		○		○		○		○		○		○	特定建築物環境衛生管理基準
		実施		26日		24日		29日		24日		16日		19日	
		結果		良好		良好		良好		良好		良好		良好	
		対応													

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	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	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（エタニ企業）	2回/年	予定			○						○				
		実施			14日						21日				
		備考													
ガラスクリーニング（エタニ企業）	2回/年	予定			○						○				
		実施			14日						21日				
		備考													
庭木の剪定業務（鳥取グリーン）	1回/年	予定									○				
		実施									6日～7日				
		備考													
可燃物収集（キョウエイ）	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（ダスキン）	1回/月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	24日	26日	15日	13日	10日	7日	5日	17日	27日	25日	21日	26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	
ネズミ駆除（サンクリーン）	1回/月	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	25日	26日	14日	24日	24日	29日	24日	24日	21日	16日	29日	19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	

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	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	
		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回/年	予定	○												異動により確認
		実施	30日												
		備考	変更箇所修正												
法定消防避難訓練	2回/年	予定			○						○				
		実施			14日						21日				
		備考			総合訓練						消化・避難				

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/年	予定	○												規定により
		実施	8日												
		備考	R4年度分												
評価表モニタリング提出	2回/年	予定			○				○						規定により
		実施			8日				30日						
		備考			R4年度分				R5年度上半期						
毎月業務報告書	1回/月	予定	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	10日まで	
		実施	10日	10日	9日	10日	9日	9日	7日	10日	9日	10日	8日	9日	
		備考	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回/年	予定											末日まで		
		実施							日						
		備考							更新時提出						
事業報告書		予定	末日まで												
		実施	30日												
		備考	R4年度分												

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
アウトドア・ダイニング		予定		○											
		実施		5月24日											
		備考		17名参加											
法事DM発送		予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月2日	5月8日	6月30日	7月5日	8月5日	9月4日	10月7日	11月5日	12月4日	1月12日	2月5日	3月7日	
		備考	31通	20通	41通	35通	37通	60通	42通	31通	39通	41通	33通	50通	
ビジネスプラン販売		予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施		5月下旬～											
		備考													
1人旅プラン販売		予定					○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施					8/21～								
		備考													
夏休みプラン販売		予定				○	○								
		実施				7/22～8/31	7/22～8/31								
		備考													
合宿プラン販売		予定							○	○	○	○	○	○	
		実施							10月中旬～						
		備考													
謝恩・感謝プラン販売		予定										○	○	○	
		実施										1/8～3/31	1/8～3/31	1/8～3/31	
		備考													
いちご狩り体験プラン販売		予定										○	○	○	
		実施										下旬～5/31	下旬～5/31	1下旬～5/31	
		備考													
PSM（認知症予防）プラン販売		予定											○	○	
		実施											2/1～		
		備考													
忘新年会チラシ作成		予定								○					
		実施								11月上旬					
		備考													
忘年会新聞広告		予定								○					
		実施								11月中旬					
		備考													
日帰りミステリーツアー ＜神姫観光＞		予定												○	
		実施												3/25～4/19	
		備考													
		予定													
		実施													
		備考													
		予定													
		実施													
		備考													

【資料2】

施設名	国民宿舎山紫苑

1. 施設利用者数

項目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
宿泊（中学生以上）	12,600	11,221	11,650	6,050	10,660	5,986	11,192	9,627	12,425	10,116
宿泊（小学生）	400	453	350	195	340	191	358	297	385	313
宿泊合計	13,000	11,674	12,000	6,245	11,000	6,177	11,550	9,924	12,810	10,429
休憩（幼児以上）	16,000	12,408	13,500	2,100	6,400	2,360	7,170	4,029	3,627	6,936
合計	29,000	24,082	25,500	8,345	17,400	8,537	18,720	13,953	16,437	17,365

2. 事業収支

項目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
宿泊料	68,236,000	64,253,800	72,786,000	38,034,642	71,330,000	38,561,513	71,922,000	67,252,623	70,455,000	71,214,590
休憩及び会議料	2,929,000	2,648,460	2,665,000	487,446	1,440,000	643,113	0	1,180,199	0	1,795,458
食事料	119,162,000	104,819,643	110,992,000	47,184,837	98,835,000	45,957,935	107,140,000	73,447,151	112,150,000	92,741,485
酒類及び飲料	14,411,000	11,767,256	12,750,000	4,019,241	10,000,000	3,915,622	9,424,000	6,755,916	8,730,000	10,336,841
喫茶売上	696,000	530,632	620,000	143,360	500,000	134,793	0	187,257	0	262,046
売店売上	8,583,000	8,207,996	8,800,000	4,043,776	6,400,000	3,318,373	6,675,000	5,905,269	6,660,000	5,379,657
配膳料	8,148,000	6,262,159	6,800,000	1,389,699	5,700,000	1,424,112	4,528,000	2,166,566	6,705,000	3,932,783
利用料	6,000,000	6,669,975	7,116,000	4,202,232	5,550,000	6,086,025	6,452,000	7,463,609	6,001,000	6,137,620
持込料	55,000	49,467	50,000	12,853	50,000	9,720	0	10,154	0	23,697
受託料	0	0	0	25,245,618	0	29,259,094	0	9,448,755	0	3,571,489
その他売上	1,780,000	1,640,346	1,421,000	914,542	1,275,000	1,003,829	4,045,000	1,080,523	4,018,000	396,932
自販機手数料									0	481,048
雑収入				23,886,733	0	18,070,054	4,140,000	4,983,671	508,000	416,896
収入計（A）	230,000,000	206,849,734	224,000,000	149,564,979	201,080,000	148,384,183	214,326,000	179,881,693	215,227,000	196,690,542
支出計（B）	227,602,918	212,728,161	222,824,132	165,825,317	200,536,454	174,403,293	213,881,436	191,644,927	214,299,000	208,250,018
事業収支A－B	2,397,082	▲ 5,878,427	1,175,868	▲ 16,260,338	543,546	▲ 26,019,110	444,564	▲ 11,763,234	928,000	▲ 11,559,476