

評価対象期間	令和4年4月～令和5年3月分
施設名	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	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	—	—	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	4	4	書面・聞き取り	ANA社員を受入れ、鹿野地域や山紫苑他の観光施設を広くPR。鹿野そばの商品づくり等地域と連携を図り鹿野の魅力発信に取り組んだ。
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	施設面でのクレームはあるものの、料理他その他の満足度は高く、ネット上のクチコミでも満足度は確実にアップしている。
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	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	赤字額は減ってきているが、最終的に赤字収支となったため。
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	
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	適正	適正	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	適正	適正	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	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	核となる施設の山紫苑は、4月から温泉ワーケーションの宿としてウイズコロナ時代の新たな旅のスタイルを以って集客に努める。宿泊、休憩とも前年度と比較すると増加し損益も1,400万改善したもののコロナの影響はまだまだ残り赤字計上となった。温泉館はWe Loveキャンペーン事業が追い風となり、多くのお客様に利用していただき前年度に続き黒字を計上することができた。そば道場は各種支援事業の活用により、飲食利用者はコロナ前程度まで回復し厳しい環境下ではあったが黒字を計上することができた。一方、そば処は利用者が思うほど伸びず利益計上には至らなかった。おもしろ市場も高齢化に伴う出荷者減少により野菜類の商品不足が常態化し前年に続き赤字計上となった。加工所は人件費を極力抑えるため期間限定でとち餅と白餅のみの製造に留め、その他委託製造している乾麺と半生麺を販売していった。半生麺の売行きが好調で加工所として初めて黒字を計上することができた。切花は3月の彼岸の販売で最終利益を確保することが出来た。農業部門は農作業受託やコメやそば、レンコン、その他野菜類の売上、国の交付金等の収入により連続5年目の黒字計上となった。鹿野往来交流館はコロナの影響により企画事業の中止や縮小を余儀なくされた。その中で「西いなばサイクルDAY」、「因伯名城跡巡りスタンプラリー」、「第2回昭和レトロ展」、「おでかけマルシェ」などのイベントを実施し好評を得た。全体としてコロナ禍の厳しい環境下であったが、山紫苑をはじめ赤字部門を、温泉館、そば道場などの黒字部門がカバーしわずかではあるが黒字を計上することが出来た。
施設所管課	国民宿舎山紫苑の赤字幅が大きく、他部門の収益を圧縮している構造となっており、山紫苑の経営改善が急務である。本年度は山紫苑の赤字額は減少したものの、依然厳しい状況に変わりはないので、抜本的な対応が必要と考える。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	コンサルタントと策定した経営改善計画に基づいて顧客満足度の向上に取組み、着実に結果として現れてきました。また4月からは「温泉ワーケーションの宿」として本格的にスタートし認知度も上がり固定客もついてきました。独自の取り組みとしては、「鹿野そばづくしプラン」や「温泉いちご狩り付きプラン」「鳥劇観賞プラン」など宿泊プランを造成、中でも2～3月にかけての「温泉いちご狩り付きプラン」は好評で、ハウスの増築に併せ今後に期待ができます。利用者については一年を通してコロナの影響により、宿泊は計画の86%、休憩は計画の56%止まりとなり、中でも休憩はコロナ以前の3割程度となりました。
施設所管課	新しい宿泊プランの企画販売など、集客増に向けて取り組みを積極的に行った。ワーケーションスペースの設置や料理などへの評価も上がっており、集客増に向けての材料は揃いつつあるので、更なる取り組みに期待した。

4. 総括コメント

指定管理者	今年度は「温泉ワーケーションの宿」として本格的にスタートし好評を得た。また「第2のふるさとづくりプロジェクト」に積極的に参し、副業・兼業としてANAのCAの移住プロジェクトをはじめ、週一副社長やおてつたびの受入等により、幅広く山紫苑をPRすることができました。また、「温泉ワーケーション」や、昨年からの取組んでいる「サイクリストに優しい宿」、滞在時間を増やす「レンタサイクルの充実」など、アフターコロナを見据えた様々な取組が評価され、ニフティライフスタイルより年間ランキング2022「充実した施設部門で鳥取県第1位」を受賞いたしました。一方で経費面では水道料金が倍増、電気料金も段階的に引き上げとなり来年度は倍増、それに加えて原材料の高騰や人件費の引上げ等による仕入れ価格の上昇が経営を圧迫してきています。
施設所管課	燃料費の高騰による物価上昇など不測の状況もあったが、新型コロナの影響が根強く残っていると思われる。昨年度より赤字額を減少させたことは評価できるが、コンサルと連携した経営改善の取り組みの進展により、更なる業務改善・効率化を推し進め収支の改善を図っていただきたい。

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	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	上旬												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			上旬						下旬				
		実施			9日						22日				
		備考			通報訓練						通報訓練				

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	下旬												規定により
		実施	9日												
		備考	R3年度分												
評価表モニタリング提出	2回/年	予定		下旬					下旬						規定により
		実施		25日					28日						
		備考		R3年度分					R4上半期分						
毎月事業報告書	1回/月	予定	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	毎月10日
		実施	8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	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		規定により
		実施											28日		
		備考											R5年度分		
事業報告書	1回/年	予定	末日まで												規定により
		実施	28日												
		備考	R3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
HPリニューアル		予定	○												
		実施	1日												
		備考													
法事DM発送		予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	2日	9日	12日	4日	28日	15日	28日	12日	6日	14日	1日	13日	
		備考	37通	50通	34通	47通	33通	47通	36通	26通	43通	46通	30通	47通	

50周年パンフレット刷新	予定 実施 備考	○ 1日												
50周年DM発送	予定 実施 備考	○ 27日 5,050通						○ 5日 2,000通						
新聞広告 (50周年&休憩プラン &忘新年会プラン)	予定 実施 備考		○ 10日		○ 23, 26日 夏休み特集			○ 28~30日 カニ特集	○ 10日 忘新年会					
温泉ワーケーションスタート (チラシ作成・配布)	予定 実施 備考	○ 3人	○ 2人	○ 7人	○ 11人	○ 20人	○ 16人	○ 27人 企業研修2組	○ 27人 企業研修1組	○ 22人 企業研修1組	○ 26人 企業研修1組	○ 16人	○ 22人	
夏のファミリープラン 花火・クワガタプレゼント	予定 実施 備考				○ 7/20~	○ ~8/31								
カニフル・50周年DM発送	予定 実施 備考						○ 30日 2,000通							
そばづくし体験プラン 造成 チラシ配布&DM発送	予定 実施 備考				○ 20日 70通									
いちご狩り体験プラン の造成	予定 実施 備考											○ 1日~ 申込8組	○ ~31日 申込8組	
鳥劇鑑賞付プラン	予定 実施 備考											○ 10日~	○ ~5日	
山紫苑イングリッシュ デー実施	予定 実施 備考									○ 1回	○ 5回	○ 2回		
ANAのCA副業・兼業 (第2のふるさとづくりプロジェクト)	予定 実施 備考													
おてつたび(第2のふるさとづくりプロジェクト)	予定 実施 備考									○ 23~27日				
週一副社長(第2のふるさとづくりプロジェクト)	予定 実施 備考									○ 4日~	○	○ ~31日		

【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	
宿泊（小学生）	400	453	350	195	340	191	358	297	385	
宿泊合計	13,000	11,674	12,000	6,245	11,000	6,177	11,550	9,924	12,810	0
休憩（幼児以上）	16,000	12,408	13,500	2,100	6,400	2,360	7,170	4,029	3,627	
合計	29,000	24,082	25,500	8,345	17,400	8,537	18,720	13,953	16,437	0

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	
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	
食料	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	
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	
喫茶売上	696,000	530,632	620,000	143,360	500,000	134,793	0	187,257	0	
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	
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	
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	
持込料	55,000	49,467	50,000	12,853	50,000	9,720	0	10,154	0	
受託料	0	0	0	25,245,618	0	29,259,094	0	9,448,755	0	
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	
雑収入				23,886,733	0	18,070,054	4,140,000	4,983,671	508,000	
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	0
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	0

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	0
------------	-----------	-------------	-----------	--------------	---------	--------------	---------	--------------	---------	---

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。