

様式1

令和3年度 事業評価書

評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月分
施設名	道の駅清流茶屋かわはら
指定管理者名	株式会社ドリームかわはら
指定管理期間	平成28年4月1日から令和8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	—	—	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	4	書面・聞き取り	イベント開催回数の増
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	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	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	令和2年度に引き続き、本年度も新型コロナウイルスの感染拡大により全国的に緊急事態宣言、まん延防止等重点措置が発令され、利用者が減少いたしました。特にGWの大阪・兵庫の緊急事態宣言やお盆の豪雨、年末年始の大雪で県外者及び地元利用者が激減し、非常に厳しい経営となりました。
施設所管課	新型コロナの影響下、前年並みの集客数を確保したことや、経費節減により営業損益の圧縮に努められたことは評価できるが、最終的に赤字収支となってしまったことは残念である。新型コロナの終息と利用者数の回復に期待したい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	今年も新型コロナウイルスの影響で15周年イベントはほとんどを中止にいたしました。感染対策(マスク、手指消毒など)、3密を避けながら開催可能なアウトドアイベント、ゆるゆる田舎塾や大人の社会見学ツアー、植物観察会、肝試しナイトツアー、ノルディックウォーク、福豆でコロナ退治を！などを開催いたしました。本年度より新しくグラスマーケット(憩いの広場)、青空コガ(水辺プラザ)を月に1回開催し、新しい道の駅ファンの獲得に努めました。また、鳥取県障がい者就労支援センターとの共催でオルオル縁ま〜とを開催し、社会福祉に貢献しました。11月には第12回いいもの再発見！鳥取市南商工会フェアを水辺プラザで行い、地元を中心に多くのお客様で賑わいました。地元の山資源を活かしての『やまあそびラポお山の学び舎』の受講生を募集し、座学で基礎知識を学び、学んだあとは山登りを実践し、多くの参加者と交流を深めました。さらに明治安田生命の協賛を受け「新しいアウトドアスタイル発見!MEETS OUTDOOR」を開催し、新たなアウトドアファンの発掘と獲得を行いました。旅行業業務としては、春のウェルネストレッキングツアー、夏のウェルネストレッキングツアーなどを行い、多くの参加者で賑い好評を得ました。情報発信としてTwitter、LINE、Facebook、Instagramで各イベント、新商品、出来事など様々な情報を発信すると共に、「清流茶屋かわはら通信」を6月から月に1回発行し充実を図っています。また、飲食コーナーのテナントとして7月31日よりすなば珈琲・二代目村上水産鮮魚部に入替い店頂きました。
施設所管課	コロナ禍の状況下、感染防止対策等をされ意欲的にイベント開催されたことは評価できる。テナントの更新など良い意味でリスタートの年となり、次年度以降は新規イベント企画などと合わせて集客数の回復に努められたい。

4. 総括コメント

指定管理者	4月に鳥取県でもコロナ警報の発令、さらに大阪、兵庫では25日から5月11日まで、緊急事態宣言が発令され、利用者が激減いたしました。更に14日には岡山・広島にも緊急事態宣言が発令され、非常に厳しい状況でありました。6月20日には大阪、兵庫、岡山、広島は緊急事態宣言は解除され、県外者も少しずつ増えてはきましたが、お盆には災害規模の大雨警報、8月25日には兵庫、大阪についてまたも岡山、広島に緊急事態宣言が発令され、未だかつてない8月で終わりました。9月は中旬の3連休に台風14号の影響で利用者が減少しました。10月より緊急事態宣言も解除になり、県外者も徐々に増え、週末の観光バス、平日の年配の方のツアーも見られるようになり、来客数は増加しましたが、12月25日から26日、31日には警報が発令されるような大雪になり一気に利用者が減少しました。1月中旬よりオミクロン株が急激に増加し、27日には島根県にもまん延防止が発令され、2月23日には鳥取県でも過去最高211名の感染者があり、また、鳥取市でも2月18日から3月3日まで「外出を控える要請」が発出し、県外者はもちろん地元客も大きく減少し、年間を通して非常に厳しい状況でありました。
施設所管課	年間を通して新型コロナや気象災害などに振り回された年となりましたが、その中でもできること、売り上げ増につながることに精力的に取り組まれました。アフターコロナを見据えた次年度以降の巻き返しに期待したい。

※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	評価区分が3以外である理由やその他の特記事項	

鳥取市南商工会フェア(水辺プラザ)	1/年	予定 実施 備考							7日 7日					
第13回因幡の白兔ミステリーウォークバスツアー	1/年	予定 実施 備考								14日 14日				
佐治町どぶろく どんでん返し販売会	6/年	予定 実施 備考	25日 25日							28日 28日	12日 12日	24日 24日	21日 21日	21日 21日
霊石山年忘れ登山	1/年	予定 実施 備考									11日 11日			
佐治町どぶろく どんでん返し販売会	6/年	予定 実施 備考	25日 25日							28日 28日	12日 12日	24日 24日	21日 21日	6日 6日
鳥取県漁連による漁師汁の振舞い	1/年	予定 実施 備考									18日 18日			
新春ふるさとお土産特産品祭り (福袋、お菓子のつかみ取り)	1/年	予定 実施 備考										1日～3日 1日～3日		
福豆でコロナ退治を！！	1/年	予定 実施 備考										31日 2/27に延期	27日 3/13に延期	13日
明治安田生命 健活イベント	1/年	予定 実施 備考								27日 27日			15日 15日	13日 13日

【資料2】

施設名	道の駅清流茶屋かわはら
-----	-------------

1. 施設利用者数

(単位:人)

項目	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
レジ数(人)	700,000	696,327	700,000	685,524	70,000	704,884	500,000	498,835	500,000	494,619
来客見込数(人)	1,500,000	1,476,287	1,500,000	1,454,916	1,500,000	1,473,357	1,030,000	963,257	1,000,000	967,527

2. 事業収支

(円)

項目	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	計画(年間)	実績	計画(年間)	実績	計画(年間)	実績	計画(年間)	実績	計画(年間)	実績
売上高	487,861,000	474,748,164	480,828,000	466,404,212	475,453,000	490,601,069	309,727,000	330,618,421	355,069,000	349,343,239
共益収入	240,000	240,000	240,000	240,000	240,000	240,000	240,000	229,655	240,000	240,000
自販機手数料	2,084,000	2,030,925	1,998,000	1,899,154	1,876,000	1,981,223	1,082,000	1,544,336	1,484,000	1,493,151
ロイヤリティ	18,600,000	17,488,641	18,200,000	17,352,527	18,000,000	18,477,736	11,906,000	15,258,276	16,500,000	15,005,050
純売上高	471,585,000	459,530,448	464,866,000	451,190,839	459,569,000	474,344,556	299,143,000	317,134,136	340,293,000	336,071,340
売上原価	372,053,000	358,351,681	364,711,000	352,875,249	361,015,000	370,047,231	229,710,000	246,102,138	260,536,000	262,422,955
収入計(A)	99,532,000	101,178,767	100,155,000	98,315,590	98,554,000	104,297,325	69,433,000	71,031,998	79,757,000	73,648,385
支出計(B)	97,935,000	99,126,757	98,602,000	99,773,575	97,664,000	103,621,701	79,430,000	84,993,315	81,304,000	84,091,849
営業外収益		681,663		2,487,011		1,138,290	10,000,000	13,046,270	1,600,000	6,300,885
事業収支(A-B+C)	1,597,000	2,733,673	1,553,000	1,029,026	890,000	1,813,914	3,000	▲ 915,047	53,000	▲ 4,142,579