

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	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	SNSのクチコミ評価も4点台。アンケートも平均評価4点台。
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	4	3	書面・聞き取り	Wi-Fi整備、ワーケーション、サイクリストの宿などに積極的に取り組んだが結果として前年度と横違い
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	4	3	書面・聞き取り	通常の範囲内と判断
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	<p>コロナ2年目となり核となる施設山紫苑は利用者の回復が見られず、6月2月3月と延べ40日休館を余儀なくされた。利用者は全体で例年35%に留まる。鳥取市より色々と支援をいただくが売り上げは伸びず昨年に続き大幅な赤字計上となった。一方、温泉館はコロナに対する誘客支援事業のWe Love山陰キャンペーンが年間通し実施され、利用者は例年以上に増加し、昨年に続き大幅な黒字計上となった。そば道場は雇用調整助成金により昨年に続き黒字計上となったが、誘客支援事業はあったものの利用者は例年までの回復には至らなかった。おもしろ市場は商品不足や道の駅気楽里との関係もあり赤字となった。そば処も利用者が回復せず赤字計上となった。加工所は商品製造を餅ときな粉のみに限定し、これまでの乾そばに鹿野そば粉6.5割と10割使用の半生麺を加えて販売したが、赤字の縮小には至らなかった。切花は盆・正月など繁忙期には利益確保が出来たが、その他の月ではマイナスとなり、3月の彼岸で最終的に利益を確保することができた。農業はスーパーなどこれまでの販売先の売れ行きが不振で、JAなどに単価は安が大量に販売したことで昨年並みの売上となった。その他そば関係や連根も昨年並みの収入で、最終的には交付金が増加したことで連続4年目の黒字確保が出来た。鹿野往来交流館はコロナにより大人数のイベントが中止となる中、“三名城跡スタンプラリー”や地域資源をめぐるウォーキング、全国街道交流会議など色んな団体と連携した“森と海と里の“生業”に学ぶとっとりSDGsツアー”などのイベントや“昭和レトロ展”など館内展示を実施した。全体としてコロナの影響は大きく山紫苑などの赤字部門をその他の黒字部門で賄うことができず、今年度は16,142千円の赤字を計上する結果となった。</p>
施設所管課	<p>核となる施設「山紫苑」の経営改善に向け、独自にコンサルをつかった改善計画書を作成し取り組んだが、新型コロナウイルスの影響を受け改善には至らず、経費削減等取り組むも追いつかない状況であった。他施設の収益でも補えず前年より赤字収支幅は広がっている状況である。喫緊の課題として、山紫苑の経営改善が急務である。</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>各種キャンペーンは全て参加しました。「万葉牛めし」や「うな重」等テイクアウト商品を取扱好評でしたが本格的な事業までには至らず。期初よりコンサルによる現状分析の下、課題解決に向け一緒に事業計画を作成し取り組みましたが、予想外にコロナが長引いていることと、想定以上にカニが高騰したことで戦略の見直しにせまれ、鳥取市に協力いただき来年度からの料金改定に着手致しました。各種補助金を活用して老朽化が激しかった新館壁紙の張替えや、周遊用自転車の購入、また鳥取市の支援による本館風呂のトイレの新設や家族風呂のバリアフリー化、ワーケーションルームの新設など施設や備品の充実を図り、「サイクリストに優しい宿」の第1号認定や「温泉ワーケーションシヨンのできる宿」として、ウイズコロナ時代に選んでいただける宿づくりに取り組みました。</p>
施設所管課	<p>利用者数の増加を狙いワーケーション、サイクリストの宿など新たなものへの積極的な取り組みは評価できるが、新型コロナウイルスの影響により残念ながら結果に結びつかなかった。次年度はアフターコロナ対策や利用料金を改正したことも踏まえ収益増につなげていただきたい。</p>

## 4. 総括コメント

指定管理者	<p>コロナ発生から丸2年たったが一向に収束の目途が立たず、今期も6月・2月・3月で計40日間を休館とし、普段できない館内の修繕やメンテナンスを実施致しました。今年度も第4波～第6波と、回復の兆しが見えかけては感染拡大の繰り返しで、宿泊は例年の5割減、休憩は8割減と、ほぼ昨年同様一年を通して非常に厳しい状況が続きました。今年度も鳥取市の支援を仰ぎながら昨年に続き雇用調整助成金や補助金・助成金等で雇用の維持に努めました。</p>
施設所管課	<p>新型コロナウイルスの終息目途はたたない状況下ではあるが、SNSでの情報発信、ホームページ等を強化し、ネット予約を中心とした利用者数の回復に期待したい。経費削減の取り組みも積極的に行われていることから、次年度は赤字収支幅の圧縮、若しくは黒字転換できるよう経営努力に期待する。</p>

※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	





法定消防避難訓練	2/年	予定 実施 備考			○ 6月9日						○ 12月23日 総合訓練				
----------	-----	----------------	--	--	-----------	--	--	--	--	--	---------------------	--	--	--	--

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/3か月	予定	○			○			○			○			規定により
		実施	4月8日			7月9日			10月8日			1月11日			
		備考	1~3月			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			15日										
		備考													
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	規定により
		実施	4月9日	5月10日	6月10日	7月8日	8月9日	9月9日	10月9日	11月10日	12月10日	1月10日	2月9日	3月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	13月分	14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											R4年度分		
事業報告書	1/年	予定	○												規定により
		実施	4月28日												
		備考	R2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
新聞折込・新聞広告		予定		○		○			○	○					
		実施		5月10日		7月9日			10月28日	11月5日					
		備考		法事プラン		宿泊プラン			忘年会プラン	忘年会特集					
DM発送		予定				○	○								
		実施				7月30日	8月29日								
		備考				カニ:1,000通	湯治・カニ:500通								
カニプランのメルマガ発信		予定				○	○		○	○					
		実施				7月11日	8月25日		10月21日	11月20日					
		備考				楽天セール	3,800先		3,500先	3,500先					
法事DM発送		予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	4月24日	5月3日	6月2日	7月4日	8月24日	9月2日	10月5日	11月10日	12月8日	1月7日	2月7日	3月3日	
		備考	33通	38通	36通	46通	52通	52通	39通	39通	36通	35通	35通	45通	
ワーケーションモニター ツアー		予定							○	○					
		実施							10月28日	11月11日					
		備考													
『万葉牛飯』 テイクアウト商品販売		予定	○	○	○										
		実施	○	○	○										
		備考			計400食販売										
『うな重』 テイクアウト商品販売		予定					○								
		実施					○								
		備考					計152食販売								

## 【資料2】

施設名 国民宿舎山紫苑

## 1. 施設利用者数

(単位:人)

項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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)	13,500	11,805	12,600	11,221	11,650	6,050	10,660	5,986		
宿泊(小学生)	500	379	400	453	350	195	340	191		
宿泊合計	14,000	12,184	13,000	11,674	12,000	6,245	11,000	6,177		
休憩(幼児以上)	15,500	15,035	16,000	12,408	13,500	2,100	6,400	2,360		
合計	29,500	27,219	29,000	24,082	25,500	8,345	17,400	8,537		

## 2. 事業収支

(単位:円)

項目	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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	72,839,000	64,454,006	68,236,000	64,253,800	72,786,000	38,034,642	71,330,000	38,561,513		
休憩及び会議料	2,666,000	2,701,898	2,929,000	2,648,460	2,665,000	487,446	1,440,000	643,113		
食事料	126,407,000	114,348,521	119,162,000	104,819,643	110,992,000	47,184,837	98,835,000	45,957,935		
酒類及び飲料	14,661,000	13,737,565	14,411,000	11,767,256	12,750,000	4,019,241	10,000,000	3,915,622		
喫茶売上	629,000	677,633	696,000	530,632	620,000	143,360	500,000	134,793		
売店売上	10,266,000	9,352,528	8,583,000	8,207,996	8,800,000	4,043,776	6,400,000	3,318,373		
配膳料	9,058,000	7,890,298	8,148,000	6,262,159	6,800,000	1,389,699	5,700,000	1,424,112		
利用料	6,600,000	5,727,179	6,000,000	6,669,975	7,116,000	4,202,232	5,550,000	6,086,025		
持込料	62,000	46,865	55,000	49,467	50,000	12,853	50,000	9,720		
受託料	0		0	0	0	25,245,618	0	29,259,094		
その他売上	1,812,000	1,934,396	1,780,000	1,640,346	1,421,000	914,542	1,275,000	1,003,829		
雑収入						23,886,733	0	18,070,054		
収入計(A)	245,000,000	220,870,889	230,000,000	206,849,734	224,000,000	149,564,979	201,080,000	148,384,183		
支出計(B)	239,450,857	228,675,214	227,602,918	212,728,161	222,824,132	165,825,317	200,536,454	174,403,293		
事業収支A-B	5,549,143	▲ 7,804,325	2,397,082	▲ 5,878,427	1,175,868	▲ 16,260,338	543,546	▲ 26,019,110		