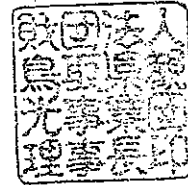




燕趙園第 9 号
平成22年7月15日

鳥取県知事 平井伸治様

財団法人鳥取県観光事業団
理事長 岡森 裕



鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店）の委託業務に関する事業変更計画書について

平成22年3月31日付で提出した鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店）の指定管理者指定申請書について、事業の内容を変更するので事業変更計画書を提出します。

記

〔添付書類〕

鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店）の委託業務に関する事業変更計画書

**鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店）の委託業務に関する事業計画書
目次**

1	管理運営の基本的考え方	
	(1) 鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店。以下「引地地区飲食施設等」という。）の指定管理を希望する理由	1
	(2) 管理運営の方針	1
2	管理基準	
	(1) 開店時間の考え方と設定内容	
	ア 開店時間の考え方	2
	イ 開店時間の設定内容	2
	(2) 休業日の考え方と設定内容	
	ア 定休日の考え方	2
	イ 休業日の設定内容	3
3	サービスの提供内容	
	(1) 飲食提供メニュー等の内容及び料金の考え方と設定内容	
	ア 飲食提供メニュー等の内容	3
	イ 飲食提供メニュー等の料金の考え方設定内容	
4	施設管理・運営	
	(1) 施設設備の維持管理業務及び安全確保	
	ア 業務実施の考え方	3
	イ 業務実施内容	3
	(2) 業務の外部委託	
	ア 外部委託の考え方	4
	イ 外部委託の業務内容	4
	(3) 管理運営業務	
	ア 管理運営業務の考え方と業務の実施内容	5
	イ 自動販売機の設置	
	(ア) 設置の考え方	5
	(イ) 設置内容	5
	ウ 保険加入の考え方と加入内容	
	(ア) 加入の考え方	5
	(イ) 加入内容	5
	エ 県及び関連施設管理者との連携業務の考え方	6
5	集客促進のための取組方針	
	(1) 集客促進のための取組方針	6
	(2) 集客の促進、イベントの実施	
	ア イベントの考え方	7
	イ イベントの実施内容	7
	(3) サービス向上策ほか利用促進に向けた取組	7
	(4) 利用者等の要望の把握及び対応方針	9
6	事故・事件の防止措置と緊急時の対応等	
	(1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策	9
	(2) 緊急時の体制・対応	11
	(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法	12
7	管理経費	
	(1) 管理経費の考え方	12
8	組織及び職員の配置等	
	(1) 管理運営の組織	13
	(2) 職員の職種等	14

(3) 日常の職員配置	15
(4) 人材育成	15
(5) 各構成団体の役割、経費に関する責任分担等に関する事項	15
9 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況	15
10 法人等の社会的責任の遂行状況	
(1) 障害者雇用	16
(2) 男女共同参画推進企業の認定	16
(3) ISO 14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度 (TEAS) 1種規格認証等 ISO 14001 又は TEAS 1種規 格に基づく環境管理システムについて	16
11 その他の計画等	
(1) 個人情報の保護への対応	16
(2) 情報公開への対応	16
(3) 管理業務の移行計画	16
(4) その他	16

(様式2)

鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店）の委託業務に関する事業計画書

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店。以下「引地地区飲食施設等」という。）の指定管理者を希望する理由

<p>財団法人鳥取県観光事業団は、燕趙園の開園当初から指定管理者導入後も含め運営に携わってきました。その経験を生かし、地域の「食」「観光」「お土産」の観光拠点として観光客の集客に努め、鳥取県の観光振興に寄与してまいります。</p> <p>また、地元の食材、特産品はもちろん、地域各種グループ、商工会等と連携し地域に根ざした飲食・売店経営をすることで地域活性化に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none">・地元で愛される食の提供・県外者への地元産のPR等・鳥取県の観光振興並びに中部地域の活性化に寄与したいと考えます。	備考
---	----

(2) 管理運営の方針

<p>ア 公平な利用の確保</p> <ul style="list-style-type: none">○地域団体、観光振興に関わる方々から意見、提言をいただきながら、多くの方々に満足いただけるよう、多様なニーズや新たな動きに対応していきます。○ホームページのご意見欄や店内のアンケート用紙設置により、お客様の要望・意見を把握し絶えず改善に努めます。 <p>イ 飲食提供メニューの内容</p> <ul style="list-style-type: none">○地域の旬の特産品を使用し、安価でおいしい料理を提供します。○鳥取県の食材を使用したニュー作りに取り組みます。○観光客の団体料理はもちろん、地域の方に親しんでいただく定食メニューを提供します。○メニューの一部に中華メニューも提供します。 <p>ウ 飲食提供メニューの料金</p> <ul style="list-style-type: none">○仕入れコストを抑え安価な料金設定に努めます。○主なメニュー表は別添のとおり <p>エ 物販の内容</p> <ul style="list-style-type: none">○地元及び鳥取県の特産品の販売○鳥取県のお土産品の販売○中国民芸品、食品等の販売 <p>オ 収入確保の見込み</p> <ul style="list-style-type: none">○施設の魅力を高め、地域及び観光関連施設と連携しながら集客目標を達成し、収入の確保に努めます。○お客様のニーズに応える自主事業（テイクアウト）を行い収入の増加を図ります。 <p>カ 経費の節減</p> <ul style="list-style-type: none">○職員の意識改革を進め費用対効果を意識し、運営コストの節減を図ります。○各種委託業務の複数年契約により運営コストの節減を図ります。 <p>キ 省エネルギー・省資源・資源の再利用の取組み</p> <ul style="list-style-type: none">○環境負荷の低減を考慮した商品を購入するグリーン購入を推進します。○照明、空調、水道等の節電節水に努めエネルギー資源の効率化に取り組みます。	備考
---	----

<p>ケ 県との連携確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設の設置目的の推進と公益法人の公的使命達成のため、鳥取県及び各市町村との連携を密接にします。 ○県公園自然課、観光政策課はもとより、県関係機関・団体等との連携を強化し、県主催のキャンペーン等に積極的に参加します。 	
--	--

施設名	管理運営の考え方及び実施内容	
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> ・極力県内産食材を使用し、安価で美味しい料理を提供するとともに、新作創作料理にも取り組みます。 ・営業活動を強化し、旅行会社の昼食会場としての利用促進を図ります。 ・少ない職員で速やかに料理の提供を行うため、厨房内の動線並びに使用できない什器の入れ替えや配置変え等厨房内を別添のとおり改装します。 	
売店施設	<ul style="list-style-type: none"> ・鳥取県産の「安心・安全・新鮮」な特産物の販売を始め、地域の特産品を使用した加工品を地域と連携しながら販売します。 特に梨の本場地域でもあり、通年を通して県産梨の販売をします。 ・売店施設内に農産物直売コーナーやキッズコーナー、休憩コーナーを設け、観光客のみならず地元の人が気軽に立ち寄れる施設運営に努めます。 ・より多くのお客様へ利用していただくため、利用者の動線に配慮し、店内を別添のとおり改装します。 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・テイクアウトコーナーを設置することでサービス向上と特産品をPRします。 	

2 管理の基準

(1) 開店時間の考え方と設定内容

ア 開店時間の考え方

<p>燕趙園のお客様が気軽に利用でき、地域の方の利便性も確保することから、午前9時30分から午後5時までとします。ただし、次の場合は、弾力的に時間延長し利用者の利便性を高めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・燕趙園と連携してイベントを実施するとき。(開店時間延長) ・団体予約等の要望があるとき。(開店時間延長) 	備考
--	----

イ 開店時間の設定内容

<p>午前9時30分 ～ 午後5時まで ただし、飲食施設の最終オーダーは午後4時30分とする。</p>	備考
---	----

(2) 休業日の考え方と設定内容

ア 定休日の考え方

<p>燕趙園の来園者の利便性も考慮し、また連携を図る必要があることから燕趙園の休園日を定休日とします。 ただし、団体予約があった場合には柔軟に対応します。</p>	備考
---	----

イ 休業日の設定内容

12月～3月の第4火曜日 ただし、祝日の場合は翌日とします。	備考
-----------------------------------	----

3 サービスの提供内容

(1) 飲食提供メニュー等の内容及び料金の考え方と設定内容

ア 飲食提供メニュー等の内容

(レストラン) 主なメニューは添付資料のとおりです。 なお、中華メニューも随時検討します。 また、団体客対応メニューとして、希望料金を踏まえて料理提供します。	備考
(売店) 鳥取県産（特に地元産）の農産物、生鮮品等販売するほかお菓子、加工品等の特産品も併せて販売します。 また、テイクアウト商品も提供します。	

イ 飲食提供メニュー等の料金の考え方と設定内容

(レストラン) 鳥取県産食材を可能な限り使用し、観光客のみならず、地域のお客様にも利用していただける安価な料金設定に努めます。 また、地元特産品を使用した創作料理も考案しながら随時提供に努めます。	備考
(売店) 新鮮・安全をモットーに生産者と連携し、県産品のPRに努めながら商品提供に努めます。 また、この地域が梨の生産地でもあり、梨の販売に努めます。	

4 施設の管理・運営

(1) 施設設備の維持管理業務及び安全確保

ア 業務実施の考え方

施設設備全体のきめの細かい日常点検及び定期的な保守点検業務を実施し、故障の未然防止と設備の恒久化に努めるとともに、故障があった場合には、的確かつ迅速に対応し、お客様に安全で快適な利用に努めます。 また、高額な修繕を要する故障の場合には、速やかに県と協議し早期の解決を図ります。	備考
---	----

イ 業務の実施内容

業 務	実 施 内 容
施設の清掃業務 日常清掃、定期清掃ほか 〔4(1)ア清掃業務〕	<ul style="list-style-type: none"> ・鳥取県立東郷湖羽合臨海公園（引地地区飲食施設及び売店）委託業務仕様書に定めるとおり。 【日常清掃：休園日を除く】 <ul style="list-style-type: none"> ・飲食施設トイレ（2カ所） 入口横、従業員用 ・飲食施設床（木目タイル） ・売店床（石目タイル） 【定期清掃：年2回】

	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食施設・売店内の清掃・ワックスがけ ・飲食施設・売店内のガラス面
電気事業法に基づく保安規定に従って実施する定期点検、精密点検〔4（1）イ自家用電気工作物の保守〕	<p>【定期点検：月1回】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・低圧電線及び使用場所の配線及び機械器具の絶縁監視 ・電気設備全般の外部点検 <p>【精密点検：年1回】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受電設備の責任分界点となる開閉器引込口配線等及び配線、受配電盤、計器用変成器、保安装置（継電器）、高圧遮断機、高圧開閉器類の外部精密点検 ・受電設備の責任分界点となる開閉器引込線等及び配線、受配電盤、計器用変成器、高圧遮断機、高圧開閉器類の絶縁抵抗測定 ・受電設備の保安装置（絶電器）、高圧遮断機類の動作試験（表示・警報）
消防法の規定に沿った定期点検〔4（1）オ消防設備の保守〕	<ul style="list-style-type: none"> ・消防法の第17条の規程に基づき、自動火災報知設備や消火器等の設備について年1回の外観機能点検及び総合点検（外観・機能点検を含む）
施設内の犯罪等を防止する業務（休園日及び閉園時間を含む。）〔4（1）カ施設の警備〕	<ul style="list-style-type: none"> ・開店中は、職員が適宜施設を巡回し、犯罪及び災害等の防止に努めます。 ・閉店後は機械警備による防犯措置を図ることにより未然に防止します。
施設内の施設設備を正常に保持し、適正な利用に供するための業務〔4（1）ケ施設の修繕〕	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な管理で必要となる消耗品等の保守点検、部品交換 ・1件当たり50万円未満の施設修繕 ・修繕情報の記録は、修繕内容、写真等を整理して保管します。

(2) 業務の外部委託

ア 外部委託の考え方

専門的知識・特殊技術等を要し、職員で処理することが困難なもの及び、外部委託することがその業務の質を高め、経費の効率化が図られるものについては、外部委託とします。	備考
--	----

イ 外部委託の業務内容

委託事項	業務内容	備考
機械警備業務	閉店後、店内建物及び売店の防犯警備	
自家用電気工作物保守点検業務	電気工作物（店内、売店）の定期点検、精密点検業務	
消防設備保守点検業務	自動火災報知設備・消火器等の設備についての外観機能点検及び総合点検	
清掃業務	店内及び売店のワックス塗布及びガラス面による定期清掃。	
ゴミ収集・処理業務	一般廃棄物の収集・運搬・処理。	

産廃処理業務	グリストラップ処理	
自動販売機等業務	清涼飲料水の補充、空き缶等の分別処理。保守点検。	

(3) 管理運営業務

ア 管理運営業務の考え方と業務の実施内容

業務内容	実施の考え方及び実施内容	備考
①受付案内業務	○お客様にきめ細かく、親切で温かい接客を心をこめて行います。 なお、お客様から寄せられたご意見、苦情等は真摯に受け止め改善に努め、県に関係するものについては随時報告します。	
②施設の適正な管理に必要な措置命令等	○業務実施にあたっては、都市公園法又は都市公園条例に基づき、公平な利用や安全性の確保に努めます。	

イ 自動販売機の設置

(ア) 設置の考え方

お客様の利便性を図るため自動販売機を設置し、サービスの提供を行います。 なお、自動販売機の設置及び管理業務については、専門業者に再委託します。	備考
--	----

(イ) 設置内容

設置場所	種別	台数	再委託業者	機種	備考
売店東側	飲料水	1		F4CRU 42B7NBSC4	
売店西側	〃	1		N-07WP36S6	
〃	〃	1		F366JP2B-HPA	

ウ 保険加入の考え方と加入内容

(ア) 加入の考え方

日常よりお客様の視線に立った安全で快適なサービスを心がけ、施設・設備等の安全点検並びに店内巡視を行い、事故防止と予防に努めます。 しかし注意しても避けられない不測の事故等に対処するために、お客様すべてを対象に施設賠償責任及び入園者傷害保険に加入します。	備考
---	----

(イ) 加入内容

【施設賠償責任保険】 施設・設備の不備及び管理上の瑕疵があったことによりお客様に損害を与えた場合（人身事故や物損事故が発生した場合）に管理者が負担する賠償金を担保するもの。	備考
---	----

<p><補償内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・対人賠償限度額 1名につき 30,000,000円 1事故につき 300,000,000円 ・免責各々 1事故につき 1,000円 	
<p>【生産物傷害保険】</p> <p>施設で提供した飲食物等に起因したて利用者に損害を与えた場合（人身事故や物損事故が発生した場合）に管理者が負担する賠償金を担保すること。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・対人賠償限度額 1名につき 30,000,000円 1事故につき 300,000,000円 ・免責各々 1事故につき 1,000円 	
<p>【施設利用者傷害保険】</p> <p>施設内で利用者がケガをした場合に、管理者が負担する賠償金を担保するもの（施設・設備の不備及び管理上の瑕疵があったことが要件でないもの）</p>	
<p><補償内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・死亡・後遺障害保険金額 1名につき 1,500,000円 ・入院保険金日額 1名につき 1,500円 ・通院保険金日額 1名につき 1,000円 	

エ 県及び関連施設管理者との連携業務の考え方

<p>施設の設置目的の推進と公益法人の公的使命を達成するため県及び関連施設等との連携を強化し、鳥取県等の集客キャンペーン、関連施設とのイベント情報の共有や情報交換会へ積極的に参加します。</p>	備考
---	----

5 集客促進のための取組方針

(1) 集客促進のための取組方針

<p>鳥取県中部の観光拠点及び地域に愛されるレストランとして、周辺施設、地域団体と連携して集客促進を図ります。</p> <p>ア 営業活動の強化</p> <p>営業担当者を配置し、燕趙園、観光事業団本部と合同営業を行うとともに周辺温泉地、観光施設と連携をし集客促進に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○観光券契約の推進（大手旅行会社を中心） ○県外観光案内所（フロント）との同行営業 ○燕趙園・レストラン・売店をセットにした企画立案 ○地域のPTA、子供会、県内企業等への営業 ○グランドゴルフをセットにした企画立案 ○鳥取県、鳥取県観光連盟（各観光プロモーター）、県内観光関連施設及び山陰地区の関連施設と連携した営業 <p>イ 情報発信</p> <p>パブリシティを充分活用し、効果的な広報活動を行います。</p> <p>また、燕趙園ホームページ内を利用した情報発信、機関誌「ニイハオ」等のチラシ内での情報提供を行います。</p> <p>ウ 周辺地域、他団体との連携</p> <p>燕趙園と一体になった運営を実施するとともに近隣観光地、地域団体と連携しながら集客促進に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○湯梨浜町加工グループ及び商工会女性部（ワイワイカンパニー） ○はわい温泉・東郷温泉旅館組合、三朝温泉旅館組合との連携 ※カニバス、ルンルンバスとの連携 ○中華コスプレ大会及びコスプレの日に伴う連携 	備考
---	----

(2) 集客の促進、イベントの実施

ア 集客促進の考え方

観光客のみならず地域（県内）からも親しまれる「安全・安心・新鮮・安価」なレストラン・売店作りに努めます。 ○旅行ツアーへの積極的な営業活動の実施（レストラン・売店） ○グランドゴルフ愛好者への昼食の提供 ○限定メニューの作成（例：日替わり定食） ○地域の特産品を使った安価で美味しいメニューの作成（例：しじみちゃんこうどん）	備 考
--	-----

イ イベントの実施内容

・費用対効果を踏まえた上で随時検討いたします。

No.	イ ベ ン ト 名	年間回数 (概算)	年間参加者数 見 込	備 考
1	燕趙園の年間イベントと連携したイベントを検討いたします。			

(4) サービスの向上策、集客促進に向けた取組

ア 利用者に提供するサービスの向上策

取 組 名 等	取組の目的と概要	備 考
ポイントカードの導入	・リピーターの確保 ・サービス向上	

イ 自主事業について

取 組 名 等	取組の目的と概要	備 考
テイクアウトコーナー	お土産店内にテイクアウトコーナーを設置し、季節に応じた商品販売をします。	

自主事業実施計画

(1) 事業名 テイクアウトコーナー販売	
(2) 事業内容 ○観光客、地域利用者へ憩いの場の提供と併せて地元の特産品を使った商品販売を行います。メニューは季節に応じて変更していきます。 (商品例) 各種ソフトドリンク、ソフトクリーム等	
(3) 事業実施の目的及び効果 <目的> ○来店者へくつろぎの空間を提供し、併せてソフトドリンク、軽食等気軽に食べられる商品を販売することで収益アップを図る。 <効果> ○お客様満足度の向上。 ○ほっと一息つけるコーナーを設置することで旅の疲れを癒す。	
(4) 収支計画	
ア 収入見込	9,000千円
(内訳)	
売店営業収入	9,000千円
イ 支出見込	5,250千円
(内訳)	
材料費	3,150千円
消耗品費	500千円
光熱水費	1,000千円
使用料	600千円

(4) 利用者等の要望の把握及び対応方針

<p><お客様の要望の把握></p> <ul style="list-style-type: none"> ・店内に意見箱を設置し、提案や要望を把握 ・電子メールからの意見、要望を把握 ・ホームページ、電話による意見、提案 ・イベント開催時にアンケートの実施 ・日常の接客のなかで、お客様の意見の聞き取り ・関係機関、旅行者等の意見を聞き、魅力向上や利用促進について幅広い意見の集約 <p><対応方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・店内の対応方針にそって改善します。 ・整理分析し、以降のイベントの改善に活用します。 ・要望、意見を取りまとめ県へ報告します。 	<p>備 考</p>
--	------------

6 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

(1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

ア) 火災発生の場合

火災の発生原因として考えられる事例を検討し、その予防に努めると共に、発生した場合には、次のとおり迅速な対応を行う。

<p>事例</p>	<p>①厨房での引火、タバコの不始末等の火災 ②照明器具からの発火等による、店内での火災</p>	<p>備 考</p>
<p>予防策</p>	<p>①店内での火災予防</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店内は全館禁煙とし、応接職員、売店職員の目が届く範囲に喫煙所を設置する。 ・職員が定期的に巡回し、消し忘れ等の早期発見を心がける。 	
<p>発生時の対応手順</p>	<p>火 災 発 生</p> <ol style="list-style-type: none"> ①火災報知器のボタンを押し、火災が発生したことを伝える。 (事務所職員は火災発生現場へ急行) ②店内放送を行い、来店者を火災発生箇所から退避させる。 ③初期消火(消火器による消火作業を行う) ④逃げ遅れた者がいないか確認する。 <p>通報連絡・安全確認</p> <ol style="list-style-type: none"> ①消防署(119番)に通報(状況説明) ②火災・消火の状況説明(口頭伝達) ③安全確認(来店者への危険は残っていないかの確認) <p>事 後 対 応</p> <ol style="list-style-type: none"> ①安全確認の後、事業団本部及び県(公園自然課)へ状況報告を行い県からの指示により必要な処置を講ずる。 	

イ) 地震発生の場合

地震の場合は、当店のみならず隣接施設にも相応の被害が発生していることが想定されるので、負傷者の手当等、近隣施設と協力しながら対応する。

事 例	開店中の地震発生	備考
予防策	・店内に設置する販売ケース・保管ケース等が倒れないようフック等で固定する。	
発生時の対応手順	<p>地震の最中</p> <p>①揺れている最中は来店者、職員共に器物から離れて、収まるまで移動しない。 ②来店者に落ち着いて行動するよう、大きく声をかける。</p> <p>地震終息後</p> <p>①火気系統の停止 ②被害状況の確認・・・「負傷者」、「施設設備」、「周辺状況」 ③非常用放送設備を使用し、来店者には落ち着いて行動するよう指示する。 ④「負傷者」の救出、応急手当。重大な場合は救急（119番）に通報する。</p> <p>事後対応</p> <p>①別紙「避難誘導の手順」に従って避難誘導する。</p>	

ウ) 盗難発生の場合

盗難が発生した場合は、来店者が動揺していることが想定されるので、速やかに警察へ通報するよう促す等、懇切且つ丁寧に対応する。

事 例	店内でスリ・置き引き等の盗難が発生した場合	備考
予防策	・貴重品は必ず携行するよう注意を促す。 ・職員が店内を定期的に巡視し、盗難等の事件が発生しにくい環境を作る。	
発生時の対応手順	<p>盗 難 発 生</p> <p>①所持品等に紛れていないか、念のため来店者に確認してもらう。 ②店内に落としている可能性もあるので、来店者とともに店内を捜索する。</p> <p>通 報 連 絡</p> <p>①警察署（110番）に通報するよう来店者へ促す。 ・被害者が直接通報することが望ましいが、場合によっては当番から通報する。 ②警察が来店する場合は、盗難現場を保存する等、捜査に協力する。</p> <p>事後対応</p>	

	<p>①金銭が盗難され帰路への交通費がない場合は、来店者の住所・氏名・連絡先等、身元を確認した上で金銭を貸与する。 (ケースバイケースの対応となる。)</p>	
--	---	--

エ) 台風接近の場合

台風が接近している場合は、台風の規模や進路、到達日等を気象情報で確認し、接近に備える。

<p>接近時の対応手順</p>	<p>台風接近前</p> <p>①台風の規模や進路、到達日時等を気象情報で確認する。 ②店内外を巡回し、飛散または落下する恐れのあるものを補強収納する。 ③県（公園自然課）に連絡し、必要に応じて閉店を検討する。</p> <p>台風通過中</p> <p>①終日開店する場合 ・注意報、警報等の気象情報を常時確認し、県（公園自然課）及び事業団本部と随時連絡をとりながら開店する。 ・店内には職員を巡回・配置し、来店者の安全に配慮する。 ②中途閉店の場合 ・別紙「避難誘導の手順2 途中閉店の場合」と同様の対応 ③終日閉店する場合 ・正面玄関及びホームページ上に休園の表示をする。</p> <p>台風通過後</p> <p>①店内外を巡回し、破損箇所、危険箇所等の被害状況を確認する。 ②県（公園自然課）及び事業団本部へ被害状況を報告する。</p>	<p>備考</p>
-----------------	---	-----------

(2) 緊急時の体制・対応

<p>緊急時の体制及び対応については、来店者の安全確保を最優先とし、次のとおり適切に対応します。</p> <p>1) 来店者の身体・生命を守ることを最優先とし行動します。 ①災害発生時には、全職員が来店者の安全確保と生命を守ることを最優先して行動する。 ②職員が速やかに現場へ向かい対応することで、来店者の不安を和らげるとともに、適切な処置と迅速正確な避難誘導を行う。</p> <p>2) 避難が困難で被害を受けやすい子ども、高齢者、身障者の方へ十分な配慮を行います。 ①緊急避難時には、子ども、高齢者、身障者の不安を和らげるために腰を落とし目線を合わせてから会話するとともに、避難所まで付き添い誘導する。</p> <p>3) 湯梨浜町や近隣施設との緊密な連携体制を整備します。 ①緊急時には燕趙園、湯梨浜町及び龍鳳閣等の近隣施設の協力を得て迅速な対応のできる体制を整備する。</p> <p>4) 緊急事態に対する日常の備えを行います。 ①職員による定期的な巡回及び設備の点検を行うとともに、予防管理組織を設置して火災・事故等の未然予防と安全確保に努める。 ②災害・事故時の行動要綱を作成し職員全員が理解しておくとともに、安全取り扱いの教育、訓練及び迅速な通報を行えるよう徹底しておく。</p>	<p>備考</p>
---	-----------

<p>③消火器、AED等の必要な器材の所在、及び保守管理を含む使用方法を習得しておく。</p> <p>④応急処置の講習会に積極的に参加する等、職員全員が様々な状況や傷病等に対する応急手当の技能の習得し、迅速な対応ができるようにする。</p> <p>体制については、別紙「消防組織」「緊急時の体制図」のとおり</p>

(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

<トラブルの未然防止>	備 考
<p>トラブルの未然防止については、次のとおり適切に対応し、来店者が安全且つ安心して利用できる環境を作ります。</p> <p>A. 職員による定期的な巡回 巡回時には次のことに留意し、来店者の安全確保に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①不審物・不審者への警戒 ②落書き、ゴミ等、施設毀損の発見 ③スリ・置き引き等の盗難防止 <p>B. アンケートの常設 玄関入り口に「鳥取県観光事業団アンケート」を常設し、来店者からの苦情等の声を収集するとともに、店の運営に反映させる。</p> <p>C. 来店拒否（必要に応じて） 次の事項に該当する者は、丁寧に事情を説明し入園をお断りするが、職員の説明を聞かない等職員の指示に従わない来店者は、警察へ通報する等により対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①泥酔者 ②所定の場所以外において喫煙し、又は火気を使用する恐れのある者。 ③他人に危害を及ぼし、又は迷惑となるおそれがある物品又は動物の類を携帯している者 ④騒音又は怒声を発し、暴力を用い、その他他の来店者に迷惑を及ぼす行為をする者 ⑤許可なしに物品の販売、宣伝その他これに類する行為を行おうとする者 ⑥許可なしに宣伝文、ポスター、ピラ等を配布し、若しくは掲示しようとする者 ⑦感染性の疾患を有する者 <p><トラブルへの対応> 店内で起きたトラブルは、他の来店者が巻き込まれたりすることが無いよう十分注意するとともに、店長が直接対応することにより迅速かつ適切に処理を行います。</p> <p>対応については、別紙「トラブル対応図」のとおり</p>	

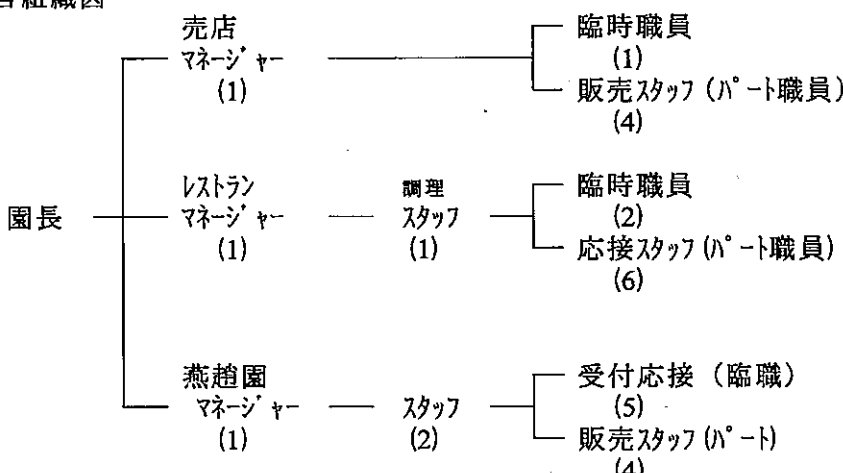
7 管理経費

(1) 管理経費の考え方

<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営実績に基づき、さらに職員の意識改革を進め費用対効果を常に意識しながら運営コストの見直し、削減を図ります。 ・専門業者への業務委託は、複数年契約や観光事業団内施設と一括入札などで効率的に削減します。 	備 考
--	-----

8 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織

	備 考
<p>ア 実施体制の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> 財団法人鳥取県観光事業団が直営で運営します。 施設長のもと全職員が複数の実務業務を行い、一体となって事業展開を行います。 	
<p>イ 施設長の人選の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> 県中部の重要な観光拠点として、地域、近隣施設及び各種団体等と連携しながら集客が図れる人を選任します。 	
<p>ウ 管理運営組織図</p>  <pre> graph LR Director[園長] --- SalesMgr[売店 マネージャー (1)] Director --- RestaurantMgr[レストラン マネージャー (1)] Director --- YanchoenMgr[燕趙園 マネージャー (1)] SalesMgr --- TempStaff1[臨時職員 (1)] SalesMgr --- SalesStaff1[販売スタッフ (パート職員) (4)] RestaurantMgr --- KitchenStaff[調理 スタッフ (1)] KitchenStaff --- TempStaff2[臨時職員 (2)] KitchenStaff --- ReceptionStaff[応接スタッフ (パート職員) (6)] YanchoenMgr --- Staff1[スタッフ (2)] Staff1 --- ReceptionStaff2[受付応接 (臨職) (5)] Staff1 --- SalesStaff2[販売スタッフ (パート) (4)] </pre>	

(2) 職員の職種等

職種(職名)	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	継続雇用の可否
園長	常勤職員	22日	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食売店管理運営の総括 ・関係機関との連携 	可
マネージャー(売店)	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・予算・決算業務 ・人事・労務管理 ・施設管理業務 ・営業販売業務 ・防火管理業務 	"
マネージャー(レストラン)	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・調理業務総括 ・材料仕入、棚卸し業務 ・新メニュー業務 	"
調理スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・調理業務補佐 ・材料仕入、棚卸し業務 ・店内衛生管理業務 	
応接スタッフ	常勤職員(臨時職員)	21日	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所受付等応接業務 ・庶務事務 	"
応接スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
応接スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
応接スタッフ	非常勤職員(パート職員)	60時間	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
応接スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
応接スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
応接スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
応接スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
応接スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内受付等の応接業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
販売スタッフ	"	15日	<ul style="list-style-type: none"> ・店内売店、テイクアウトの販売業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
販売スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内売店、テイクアウトの販売業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
販売スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内売店、テイクアウトの販売業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
販売スタッフ	"	"	<ul style="list-style-type: none"> ・店内売店、テイクアウトの販売業務 ・店内施設点検及び清掃 	"
計16名				

(3) 日常の職員配置

<ul style="list-style-type: none"> ・お客様からのオーダー取りから料理提供及び店内案内を親切丁寧に対応できる職員を配置します。 ・お客様へのお土産の販売、テイクアウトの販売等親切丁寧に対応できる職員を配置します。 ・開店前の施設の安全点検・清掃、閉店後の施設点検を重点的に行います。 	備考
---	----

職名	配置時間及び場所				
マネージャー (売店)	事務所 (8:30～17:30)				
マネージャー (レストラン)	施設点検 (8:30～9:00)	厨房 (9:00～14:00)		厨房及び事務所 (14:00～17:00)	施設点検 17:00～
スタッフ(料理補佐)	施設点検 (8:30～9:00)	厨房 (9:00～14:00)		厨房及び事務所 (14:00～17:00)	施設点検 17:00～
飲食施設職員 (常勤職員)	施設点検 (8:30～9:00)	受付及び厨房 (9:00～16:30)		清掃及び片付け (16:30～17:00)	施設点検 17:00～
飲食施設職員 (非常勤職員)	店内準備 (8:30～9:00)	厨房及び受付 (9:00～16:30)		清掃及び片付け (16:30～17:00)	施設点検 17:00～
飲食施設職員 (非常勤職員)	店内準備 (8:30～9:00)	受付 (9:00～16:30)		清掃及び片付け (16:30～17:00)	店内点検 17:00～
飲食施設職員 (非常勤職員)	店内準備 (8:30～9:00)	受付 (9:00～16:30)		清掃及び片付け (16:30～17:00)	店内点検 17:00～
売店施設職員 (常勤職員)	店内点検 (8:30～9:00)	受付及び事務所 (9:00～17:00)			店内点検 17:00～
売店施設職員	店内準備 (8:30～9:00)	受付 (9:00～13:30)			
売店施設職員			受付 (11:30～16:30)		

(5) 人材育成

<p>県中部の主要な観光拠点として、お客様への良質なサービスの向上を図るため、積極的に外部の研修に参加させ、職員のスキルアップを図ります。</p> <p>①接客研修(接客、観光もてなしの取得) 年1回 ②人権研修(人権感覚の習得) 年1回 ③料理研修会(店内での自主研修) 年2回 ④会計・税務研修(外部団体主催の研修を受講) 年1回 ⑤営業・企画・販売研修(外開団体主催の研修を受講) 年1回 ⑥観光研修(各種観光関係機関が行う研修を受講) 年1回 ⑦応急救護研修(AED)研修(県、消防局等が行う研修を受講) 年2回</p>	備考
--	----

(6) 各構成団体の役割、経費に関する責任分担等に関する事項

構成団体は、ありません。	備考
--------------	----

9 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況

該当なし	備考
------	----

10 法人等の社会的責任の遂行状況

(1) 障害者雇用

- ア 常用労働者数56人以上の事業者であり、
 法定雇用率を達成している。
 法定雇用率を達成していない。
- イ 常用労働者数が56人未満の事業者であり、
 障害者（身体障害者・知的障害者・精神障害者）を雇用している。
 障害者を雇用していない。

(2) 男女共同参画推進企業の認定

- 男女共同参画推進企業に認定されている。
 男女共同参画推進企業に認定されていない。

(3) ISO 14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）1種規格認証等

- ISO 14001 又は TEAS 1種規格に基づく環境管理システムについて
 認証登録されている。
 認証登録されていない。

11 その他の計画等

(1) 個人情報の保護への対応

該当なし	備考

(2) 情報の公開への対応

別添「財団法人鳥取県観光事業団情報公開規定」により公開しています。	備考

(3) 管理業務の移行計画

該当なし	備考

(4) その他（特記すべき事項があれば記入ください。）

(別紙)

飲食メニュー内容

(単位：円、税込)

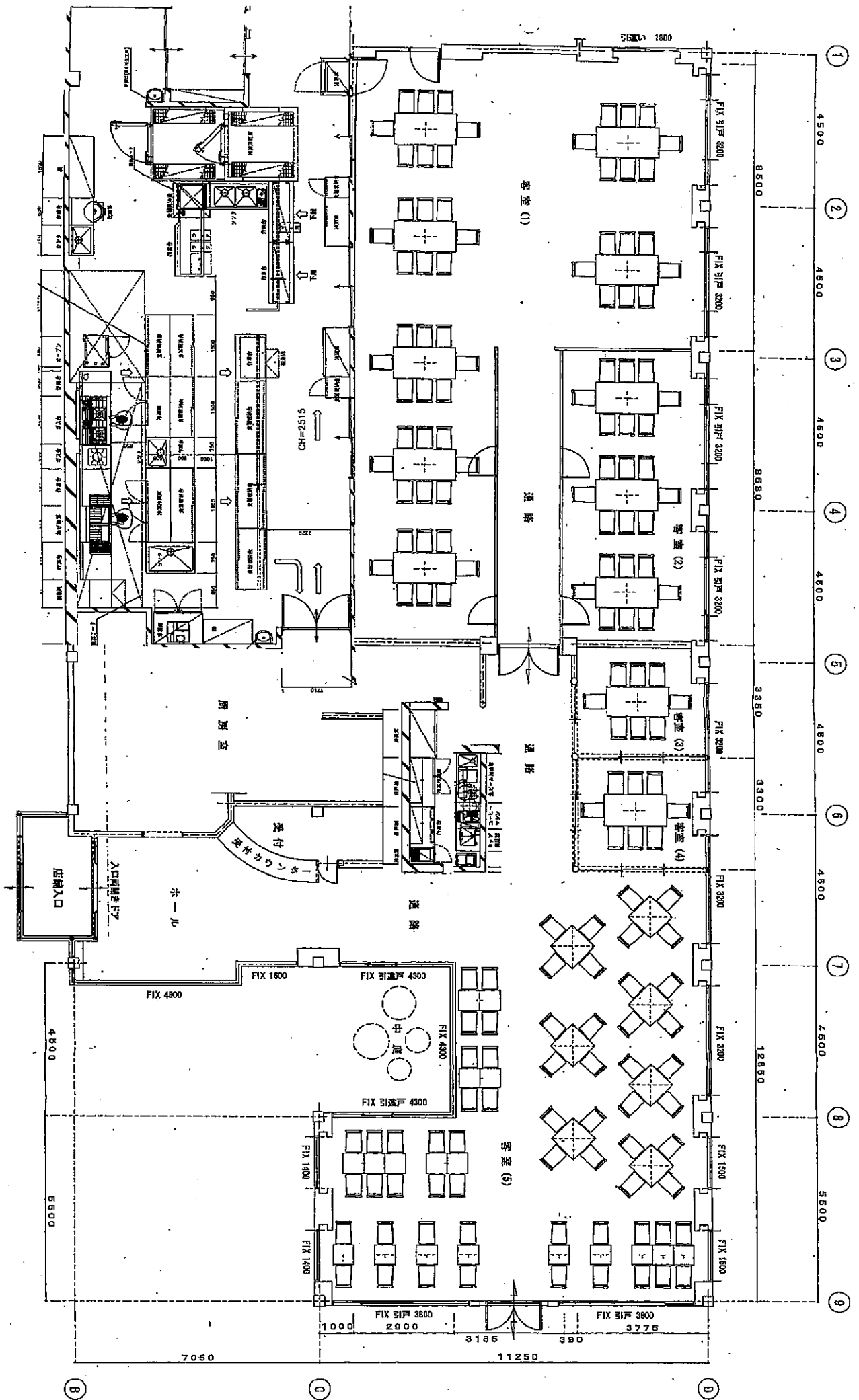
種別	品目	内容	金額	備考
地元	しじみちゃんこうどん	鳥取県食のみやこ推奨品	850	
	牛骨ラーメン	中部地区B級グルメ	500	中華
	しじみ汁(大)		400	
ランチ	燕趙園御膳	刺身、焼物、揚物、煮物、和物、茶碗蒸し、フルーツ、漬物、しじみ汁、ごはん	1,500	季節により、メニューの変更あり
	日替わりランチ	焼き物、揚げ物、和物、煮物、フルーツ、漬物、汁、ごはん	700	季節により、メニューの変更あり
	ミックスプレートランチ	プレート5種、小鉢、汁、漬物、ごはん	1,000	
丼物	海鮮丼	5種盛、小鉢、漬物、汁	1,000	
	玉子丼	丼、フルーツ、漬物、汁	600	
	親子丼	"	750	
	牛丼		750	
	中華丼		600	中華
麺類	梅うどん		600	
	おろしうどん		600	
	わかめうどん		600	
	玉子うどん		600	
	天ぶらうどん		800	
	たぬきそば		600	
	山菜そば		600	
	天ぶらそば		800	
夏季限定	ざるそば		600	
	ざるうどん		600	
	フレッシュジュース		400	
旅行社用	弁当(並)	焼物、揚物等6品	700	
	弁当(松)	" 8品	1,050	
	弁当(竹)	" 9品	1,575	
	弁当(梅)	" 11品	2,100	
飲料	各種ソフトドリンク	オレンジジュース等	300	
	梨ジュース	地元産	350	
	コーヒー		350	
	ビール		550	
	酒(一合)		500	

※季節により、メニュー内容及び金額を変更する場合があります。

(別紙)

売店商品内容

主な商品類
滋味蟹味噌、粒うに、雲丹のり、葉わさびのり、ほたるいかしぐれ煮、わさび昆布、とろ煮まぐろ、磯の浜焼、砂丘らっきょ(甘酢)、かにラーメン、焼き板わかめ、ながいもかまぼこ、するめ靴漬、いかづくし、かにづくし、二十世紀梨スイートサンド、二十世紀梨プリマ、二十世紀梨チーズ倶楽部、等
因幡の白うさぎ、梨ゴーフレット、鳥取ブラウニー、松葉がにせんべい白ウサギフィナンシエ、梨ゼリー、とうふクランチ、二十世紀梨コラーゲン、牛乳かりんとう、梨だんご、楽京美人ピリ辛、漁師のおかず等
梨きさら、鬼太郎こまんじゅう、鬼太郎サブレ、目玉親父エクレア、猫娘クランチ、梨ドリンク、梨プリン、デカ梨キャラメル、スイカスティックケーキ、コラーゲンしいたけ茶、ゲゲゲの女房サブレ、梨スティックケーキ、おしどりの詩、梨パイ、大風呂敷、大黒さまと白うさぎ等
味の山陰道、とまり漬、とちの実ひねり餅、とちの実羊羹、ドライフルーツ、梨寒天、黒豆茶、いちじく、ほしいも、タマネギスープ、おにぎりひじき、白いんげん豆、らっきょう煎餅、ごぼう菓子、豆乳ケーキ、玉川煎餅、そば粉かりんとう等
地元生産者生鮮食品
地元加工品、中国雑貨、地元雑貨等



売店レイアウトイメージ

