

# 指定管理業務点検・評価シート

平成27年1月14日

施設名	東郷湖羽合臨海公園（引地地区に限る。）	所在地	東伯郡湯梨浜町引地
施設所管課名	生活環境部緑豊かな自然課	連絡先	0857-26-7369
指定管理者名	（一財）鳥取県観光事業団	指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

## 1 施設の概要

設置目的	鳥取県中部地域の観光の拠点施設として、また鳥取県と中国河北省と友好のシンボルとして、鳥取県の観光振興を図ることを目的とする。
設置年月日	平成7年7月
施設内容	○敷地面積：7.4ha ○主な施設内容：燕趙園（集料館を含む）、金山嶺橋、ボタン園、芝生広場、多目的広場、駐車場他
利用料金	（別紙のとおり）
開館時間	午前9時（開園時間）から午後5時（閉園時間）まで。 （但し、夏休み期間等において自主事業を実施する場合は、閉園時間を午後9時まで延長）
休館日	12月～3月までの間の第4火曜日。 （但し、祝日の場合には翌日とする。）

## 2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設設備の維持管理に関する業務</li> <li>○有料公園施設の利用許可又は利用の制限、利用料金の徴収等に関する業務</li> <li>○集客促進に関する業務</li> <li>○その他施設の管理運営に必要な業務（利用者の受付及び案内、利用者へのサービス提供）</li> </ul>
---------	--

## 3 施設の管理体制（平成25年4月1日）

管理体制	<p style="text-align: center;">正職員：4人、臨時職員：5人　〔計9人〕</p> <p>園長(正職員1)―マネージャー(正職員2)―スタッフ(正職員1)――― 応接スタッフ(臨時職員4)</p> <p style="margin-left: 150px;">└── 応接スタッフ(パート職員1)</p>
------	--

## 4 施設の利用状況

利用者数（人）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	25年度		6,356	7,088	5,225	6,353	19,423	4,094	5,056	6,864	3,647	2,904	3,827	5,192
24年度		5,823	7,816	5,915	5,732	16,581	5,405	6,181	8,077	3,574	3,553	5,120	5,669	79,446
増減		533	△728	△690	621	2,842	△1,311	△1,125	△1,213	73	△649	△1,293	△477	△3,417

利用料金収入（千円）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	25年度		2,470	2,704	2,018	1,322	1,711	1,563	1,827	2,596	1,395	1,097	1,452	2,008
24年度		2,273	3,052	2,305	1,792	2,144	2,073	2,376	2,982	1,410	1,397	2,025	2,279	26,108
増減		197	△348	△287	△470	△433	△510	△549	△386	△15	△300	△573	△271	△3,945

5 収支の状況

(単位：円)

区 分		25年度	24年度	差額(25-24)	
収入	事業収入	利用料金(入園料)	22,162,080	26,107,300	-3,945,220
		使用料(チャイト <sup>レ</sup> ス)	506,850	542,400	-35,550
		売店営業収入	1,872,880	1,414,550	458,330
		教室参加料・手数料収入	3,686,357	3,143,887	542,470
		小 計	28,228,167	31,208,137	-2,979,970
	事業外収入	県委託料	42,331,339	44,250,960	-1,919,621
		雑収入	1,428	27,364	-25,936
		小 計	42,332,767	44,278,324	-1,945,557
	計		70,560,934	75,486,461	-4,925,527
	支出	人 件 費	33,589,100	25,037,776	8,551,324
施設管理費		26,587,022	25,650,189	936,833	
集客促進費		21,548,760	23,060,760	-1,512,000	
売店営業費ほか		1,118,252	4,187,793	-3,069,541	
計		82,843,134	77,936,518	4,906,616	
収 支 差 額		-12,282,200	-2,450,057	-9,832,143	

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
開園時間	夏休み期間等において自主事業を実施する場合の一部(盆・花火等)で、閉園時間を午後9時まで延長。
休園日	年4日(12月～3月の第4火曜日)とした。
利用料金	学校行事における利用料金を高校生200円、小中学生80円とした。
その他	活動団体(地域)と連携したイベントを実施した。 ・中華コスプレ、燕趙園花火、太極拳、きかんしゃトーマスと仲間たち 等

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設ホームページ意見箱、電子メール、電話による要望把握。</li> <li>・日常の応接における直接の聞き取り</li> <li>・クイズラリーでの意見受付</li> <li>・コスプレ利用者へのアンケート</li> <li>・友の会会員からの意見聞き取り</li> <li>・県への「県民の声」による意見受付</li> </ul>
------------	--

利用者からの評価	<p>【庭園・施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子用の入場口が遠くて少し不便です。</li> <li>・滝の水の汚れが気になりました。</li> <li>・雨が降ると通路の水が多くて歩きにくかった。</li> <li>・ゆっくりと園内を周りました。中国の歴史を改めて知る事が出来良い機会になりました。</li> <li>・とってもきれいで、とっても楽しかったです。クイズラリーが有る事によって、流し見ではなくしっかりと見る事が出来ました。</li> <li>・音声ガイドのおかげで多くの事も知る事ができ、とっても満足しています。又来たいです。有難うございました。</li> </ul> <p>【中国雑技の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・雑技ショーのレベルが高く非常に楽しめた。有難うございます。</li> <li>・雑技ショーがすごかった。迫力満点だった。</li> </ul>
----------	--

8 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕
<p>1 中国文化の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 中国風制服で接客、華夏堂で香焚、園内売店で中国雑貨、花文字等の紹介、販売等を行い、本場中国の雰囲気作りを行った。</li> <li>○ 二胡やふれあい太極拳など本物の中国に直でふれ合う機会を設け、来園者に提供した。</li> <li>○ クイズラリーを行い、園内を巡りながら中国文化・建築・庭園芸術に触れる機会を提供し、見るだけでは伝わらない魅力を伝えた。</li> <li>○ 中国コマや蹴羽根などに挑戦するイベントを行い、中国遊び文化に触れる機会を提供した。</li> </ul> <p>2 集客促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「中国芸術文化公演」として、中国雑技ショーを一日3回公演することで集客の増加を図った。</li> <li>○ 夏休みに日本海新聞社との共済事業で「きかんしゃトーマスとなかまたち」を開催し、家族連れなどの誘客に努めた。</li> <li>○ ホームページにより、時機をとらえたイベントやボタン・蓮等の開花状況等の情報を発信した。</li> <li>○ イベント前には各報道機関等へ資料提供を行い、イベント告知を行った。</li> <li>○ 全国都市緑化とっとりフェアとのセット入場券の販売を行い、誘客に努めた。</li> <li>○ ルネックウォーク・遊覧船・入園をセットにしたプランを試験的に行い、ウオーキングからの誘客を図った。</li> <li>○ 湯梨浜町・湯梨浜町観光協会と連携し、ルネックウォークプランを造成し、県外の旅行会社へ営業を行った。</li> <li>○ イベントチラシ持参による旅館や道の駅、観光施設等への訪問営業により連携の強化に取り組んだ。</li> <li>○ 県外の大型集客施設でのイベントに着ぐるみで参加し、PR誘客を図った。</li> <li>○ 三朝温泉や周辺施設と連携し「燕趙園庭園花火」を実施し、地域、周辺温泉地からの集客を促進した。</li> <li>○ 湯梨浜町と連携し、「野花豊後」梅溪散策ツアーを実施し集客促進を図った。</li> <li>○ はわい温泉・東郷温泉旅館組合と連携し冬期の「カニバス」での乗車ガイドを実施し、エリアへの集客を図った。</li> </ul> <p>3 関係団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全国都市緑化とっとりフェア実行会場として、花と緑の魅力を発信し、中部圏における緑化フェアのPRを行った。</li> <li>○ 中部地域の観光拠点として各種協議会、地元イベント等へ参加し、鳥取県中部地域の活性化を担った。</li> <li>○ 地域グループと連携したイベントを行った。（中国獅子舞・龍舞・龍踊り・環境紙芝居&amp;パルソート・マジック等）</li> </ul> <p>4 効率的な経費削減・収入確保とコストの見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 節電等による経費削減に努めた。</li> <li>○ 競争入札による経費削減を行った。</li> <li>○ 必要最低限のイベントを実施し、コスト削減に努めた。</li> <li>○ 花火協賛金・新規参加型イベントの料金設定等新たな収入の確保を図った。</li> </ul>

〔現在、苦慮している事項〕 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 湯梨浜町・梨の花温泉郷などがそれぞれ行っているイベントと燕趙園（庭園・道の駅）のイベントを融合し、燕趙園及び周辺地域の賑わいの創出が出来るよう、連携関係を深めるとともにイベントの誘致を図る。</li> <li>○ 雑技ショーの内容の充実（季節によって演者数を変更したり、観客参加型演目（変面等）を全面に出したPRを行う）</li> <li>○ 県外旅行者誘客のため、道の駅（売店＋軽食＋トイレ休憩所）と庭園をセットしての県外旅行会社等への営業の実施</li> <li>○ タイムリーな情報提供を行うために、ツイッター等のSNSを活用する。</li> <li>○ 好評なクイズラリーの充実など、園内で体験できる常設イベントを増やす。</li> <li>○ パワースポットとしての燕趙園を訴求し、園内のパワースポット巡り等の園内周遊プランの作成。</li> <li>○ 床石がすべりやすく、業者の定期清掃及び職員での清掃で対応しているが、すぐに藻がはえ、すべりやすくなってしまふ。</li> </ul>

9 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果														
<p>[施設設備の維持管理・緊急時の対応等]</p> <p>○施設設備の保守管理・修繕</p> <p>○施設の保安警備、清掃等</p> <p>○事故の防止措置、緊急時の対応</p>	B	<p>各項目について、適切に実施された。</p> <p>【委託業務】必要に応じ専門業者への委託を行った。</p> <table border="0"> <tr> <td>①機械警備</td> <td>実施済</td> </tr> <tr> <td>②自家用電気工作物保守</td> <td>実施済</td> </tr> <tr> <td>③造園保守</td> <td>実施済</td> </tr> <tr> <td>④清掃業務</td> <td>実施済</td> </tr> <tr> <td>⑤エレベータ保守</td> <td>実施済</td> </tr> <tr> <td>⑥消防設備点検</td> <td>実施済</td> </tr> <tr> <td>⑦除雪</td> <td>実施済</td> </tr> </table> <p>※回廊の掃除も実施する必要がある</p>	①機械警備	実施済	②自家用電気工作物保守	実施済	③造園保守	実施済	④清掃業務	実施済	⑤エレベータ保守	実施済	⑥消防設備点検	実施済	⑦除雪	実施済
①機械警備	実施済															
②自家用電気工作物保守	実施済															
③造園保守	実施済															
④清掃業務	実施済															
⑤エレベータ保守	実施済															
⑥消防設備点検	実施済															
⑦除雪	実施済															
<p>[施設の利用の許可、利用料の徴収等]</p> <p>○利用の許可</p> <p>○適正管理に必要な利用者への措置命令</p> <p>○利用料金の徴収、減免</p>	B	<p>・利用の許可、利用料金の徴収・減免について、適切に行われた。</p> <p>・措置命令は対象案件なし。</p>														
<p>[その他管理施設の管理に必要な業務]</p> <p>○利用受付・案内</p> <p>○附属設備・備品の貸出し</p> <p>○利用指導・操作</p>	B	<p>・受付・案内について、親切な対応を心がけており、概ね適切な運営がなされた。</p>														
<p>[利用者サービス]</p> <p>○開館時間、休館日、利用料金等</p> <p>○利用者へのサービス提供・向上策</p> <p>○施設の利用促進</p> <p>○個人情報保護、情報公開</p> <p>○利用者意見の把握・対応</p>	B	<p>・庭園の利用者の満足度は高いが、利用者は減少している。</p> <p>・入園者数の増には繋がっておらず、イベント内容の見直しや広報等の充実が必要と思われる。</p> <p>・湯梨浜町と連携したイベントの実施や既存イベント(中華コスプレ大会やウォーキングイベント)の充実を図るなど、積極的にイベントを実施しているが入園者やリピーターの増加に繋がっていない。</p>														
<p>[収入支出の状況]</p>	C	<p>・昨年度と比べると収入は減少し、赤字額も増加した。</p>														
<p>[職員の配置]</p>	B	<p>・必要な人員で運営している。</p>														
<p>総 括</p>	B	<p>・外部委託の複数年契約・競争入札の実施等、経費節減を図ると共に、イベントを積極的に企画して利用促進に努めているが、イベントが集客促進に繋がっておらず、イベント内容の改善が必要である。</p> <p>・三朝温泉や羽合温泉など温泉客に依存する集客から、燕趙園単体でも集客が図れるよう引地地区としての魅力付けが必要である。</p> <p>・全般的に適切な管理運営が行われていたが、赤字決算となっている。</p>														

《評価指標》 A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。  
 B：おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。  
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。  
 D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。