

指定管理業務点検・評価シート（平成26年度業務）

平成27年7月27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26年4月1日～平成31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	○施設設備の維持管理に関する業務 ○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 ○集客促進に関する業務 ○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）
---------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：4人、臨時職員：6人、パート職員：9人〔計19人〕																																			
	<table border="0"> <tr> <td>園長</td> <td>シニアマネージャー</td> <td>マネージャー</td> <td>スタッフ</td> <td>応接スタッフ</td> <td>応接スタッフ</td> </tr> <tr> <td>(正職員1)</td> <td>(正職員1)</td> <td>(正職員1)</td> <td>(正職員1)</td> <td>(臨時職員4)</td> <td>(パート職員1)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>売店スタッフ</td> <td>売店スタッフ</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>(臨時職員1)</td> <td>(パート職員5)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>飲食スタッフ</td> <td>飲食スタッフ</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>(臨時職員1)</td> <td>(パート職員3)</td> </tr> </table>	園長	シニアマネージャー	マネージャー	スタッフ	応接スタッフ	応接スタッフ	(正職員1)	(正職員1)	(正職員1)	(正職員1)	(臨時職員4)	(パート職員1)					売店スタッフ	売店スタッフ					(臨時職員1)	(パート職員5)					飲食スタッフ	飲食スタッフ					(臨時職員1)
園長	シニアマネージャー	マネージャー	スタッフ	応接スタッフ	応接スタッフ																															
(正職員1)	(正職員1)	(正職員1)	(正職員1)	(臨時職員4)	(パート職員1)																															
				売店スタッフ	売店スタッフ																															
				(臨時職員1)	(パート職員5)																															
				飲食スタッフ	飲食スタッフ																															
				(臨時職員1)	(パート職員3)																															

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
	26年度		3,575	6,266	3,844	6,845	23,025	4,062	4,276	6,096	2,869	2,716	4,426	4,783
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	76,029
増減		△2,781	△822	△1,381	492	3,602	△32	△780	△768	△778	△188	599	△409	△3,246

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
	26年度		1,377	2,362	1,402	1,089	1,644	1,478	1,625	2,322	1,095	952	1,602	1,671
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	22,163
増減		△1,093	△342	△616	△233	△67	△85	△202	△274	△300	△145	150	△337	△3,544

5 収支の状況

区 分		26年度	25年度	差額(26-25)
収入	事業収入			
	利用料金(入園料)	18,626,580	22,162,080	-3,535,500
	使用料(チャイトリス)	573,500	506,850	66,650
	売店営業収入	41,710,998	1,872,880	39,838,118
	教室参加料・手数料収入	4,119,605	3,686,357	433,248
	小計	65,030,683	28,228,167	36,802,516

事業外収入	県委託料	74,883,065	42,331,339	32,551,726
	雑収入	12,868	1,428	11,440
	小計	74,895,933	42,332,767	32,563,166
	計	139,926,616	70,560,934	69,365,682
支出	人件費	48,719,635	33,589,100	15,130,535
	施設管理費	28,495,011	26,587,022	1,907,989
	集客促進費	28,211,884	21,548,760	6,663,124
	売店営業費ほか	32,773,733	1,118,252	31,655,481
	計	138,200,263	82,843,134	55,357,129
収支差額		1,726,353	-12,282,200	14,008,553

6 労働条件等

確認項目	状況			備考	
	正職員	非常勤職員	臨時職員		
雇用契約・労使協定	労働条件の書面による提示	就業規則による	労働条件通知書	労働条件通知書	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	○	○	○	※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	○	○	○	※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	8時間	8時間	8時間	※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	自己申告	自己申告	自己申告	※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入
	休暇、休日の状況	週あたり2日	週あたり3～4	週あたり2	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	302,600円	99,600円	138,000円	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適	適	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無	無	無	※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	実施			
	産業医の選任	選任の要否：否	選任状況：		※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：		※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：		※規模の要件あり
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否：要	選任状況：佐藤マネージャー		※業種・規模の要件あり

(参考)

- 労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例（労働基準法に基づくもの）
 - ・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合（労働基準法第18条）
 - ・1ヶ月単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の2 就業規則に定めた場合には届出不要）
 - ・1年単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の4、第32条4の2ほか）
 - ・1週間単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の5）
 - ・時間外労働・休日労働（労働基準法第36条 いわゆる「36協定」）
 - ・事業場外労働のみなし労働時間制（労働基準法第38条の2 事業場外労働が法定労働時間内の場合には不要）
 - ・専門業務型裁量労働制（労働基準法第38条の3）

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

種別	業種	規模（常時使用する労働者数）
産業医	全ての業種	50人以上
安全管理者	林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。）、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び機械修理業	50人以上
衛生管理者	全ての業種	50人～200人（1人選任）
		201人～500人（2人選任）
		501人～1,000人（3人選任）
		1,001人～2,000人（4人選任）
		2,001人～3,000人（5人選任）
		3,001人以上（6人選任）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	10人以上50人未満
衛生推進者	安全管理者の選任を要する業種以外の業種	10人以上50人未満

7 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2日（1月～2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、トミカラールフェスティバル 等

8 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"> ・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。 ・日常の応接における直接の聞き取り ・クイズラリーでの意見受付 ・コスプレ利用者へのアンケート ・友の会会員からの意見聞き取り ・県への「県民の声」による意見受付
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
道が歩きづらかったです。問題が難しかった。	園内全般で地盤沈下等による園路に段差が出来ます。段差がひどくなる前に修繕しています。
聴雨軒の近くの石段に低い段差があり転びそうになり危険だと思う。特にお年寄りも危険だと思う。	段差については修繕します。雨天時等滑りやすい場所には注意喚起及び立入禁止等を行い、事故を未然に防ぐよう心がけます。
こどものチャイナドレスをレンタルしましたが、入り口にレンタル場があるとちょっと良いと思いました。	入り口にレンタル場を設置することは難しいですが、ご意見を参考によりレンタルしやすい環境を検討します。
雑伎ショー公開時間、開始時間の再考が必要？	一日三回公演の内、9:30分からの公演は旅館からの旅行者に合わせた時間設定としています。残りの2回は昼からの時間設定としていますが、お客様の声を参考にしながら、雑伎時間については検討します。
他のイベントをおこなうべき。	いつきても体験できるイベントメニュー（洗鍋体験・銅鑼を鳴らせ等）を更に企画し、楽しめる園内を目指します。
夏は外にミスト扇風機があればいいと思います。	夏休みイベント期間中は、イベント会場にミスト扇風機を2台レンタル設置し熱中症対策を取っています。

利用者からの積極的な評価
<p>【庭園・施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どの観光地も期待はずれが多い中、本物をみたようで感激です。屋根瓦の彫刻の素晴らしさ、振り返った屋根の美しさどれもこれもすばらしいものでした。 ・県外から来た友人を案内するときは必ず燕趙園を訪ねさせて頂いております。みんなに好評で来て喜んでもらえるオススメのスポットの1つです。 <p>【中国文化の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国茶器でお茶の体験ができて良かったです。今度は春に来たいです。 ・クイズラリーに参加して中国の歴史や人物に触れ少しは理解を深め、中国がよりいっそう近くに感じられた。 <p>【中国雑技の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも中国雑伎ショーを楽しみにしています。今回も見応えが有りよかったです。これからも続けて下さい。 ・今回は変面をみたくて来ました。初めてみたのでとてもおもしろかったです。

9 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"> ○ 中国風制服で接客、華夏堂で香焚、園内売店で中国雑貨販売等を行い、本場中国の雰囲気作りを行った。 ○ 二胡教室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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 食のイベント（餃子・月餅作り等）や中国茶のイベントを行い、中国食文化に触れる機会を提供した。
<p>2 集客促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 中国雑伎ショーの内容を充実し集客促進に努めた。（春増員・観客参加型演目・春節祭特別公演等） ○ 夏休みに日本海新聞社との共済事業で「トミカ・ブラールフェスティバル」を開催し、家族連れなどの誘客に努めた。 ○ 大型イベントで中国雑伎、中国獅子舞等のイベントを行い、満足度の向上を図った。 ○ 時期を捉えたイベントを毎月行うとともに、チラシを作成し地元小・幼・保に配布を行った。 ○ SNSを活用しイベントや、ホト・蓮等の開花状況や日々の園内風景等を随時発信し、フォロワー数も増加している。 ○ 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。 ○ 庭園イベントに連動した道の駅イベントコーナーを設置し、利用促進に努めた。 ○ 軽食喫茶に団体メニューを作成し、通常メニューと合わせ、団体客の取り込みを行った。 ○ 周辺旅館や道の駅、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。 ○ 周辺宿泊施設等と連携し「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。 ○ 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。

- 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。
- パワースポットとして園内のポイント（一覽亭の銅鑼・華夏堂の龍等々）を紹介し、園内周遊プランを提供した。

3 関係団体との連携

- 梨の花温泉郷が行う、スタンプラリー・とっとりトレンド等に参画し、県中部のお客の周遊化に努めた。

- 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。
 - 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&パルナート・マジック等)
 - 道の駅で毎月、フリーマーケットを開催することにより、地域の人々の交流の場を提供した。
 - 庭園花火(屋台出店)、ニハガウンドゴルフ大会、中華コスプレ大会等、地域と連携したイベントを開催した。
- 4 効率的な経費削減・収入確保とコストの見直し
- コスプレ受入サイトを開設し、鳥取県観光施設コスプレ聖地倍増化事業を推進した。
 - 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。
 - 園路の陥没した床石を随時修繕し、危険箇所を未然に防いだ。

〔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〕

- 気温が高くなると天湖の水質が悪化し強い臭いを発する。
- 園路の排水が悪く、大雨が降ると園路が水たまりになり通行できなくなる。
- 地盤沈下等により園路の石が沈んでいたり、床石下の地面が地割れしている。園路の床石については随時修繕を行っているが、燕趙園の敷地全体が沈下傾向にある。
- 車いす占有駐車場の敷石が割れ、車いすが通れない。
- 床石がコケ等の発生によりすべりやすい。業者の定期清掃及び職員の清掃で対応しているが、すぐにコケ等がはえ、すべりやすくなってしまふ。
- 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。
- 県外旅行客誘客のため、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
- 好評なクイズラリー・銅鑼を鳴らせ等の充実など、いつ来ても体験できる常設イベントを増やす。
- 県外からの観光客にまだまだ知られていないので、集客効果の高い広報媒体を活用し周知を図る。

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○ 施設設備の保守管理・修繕 ○ 施設の保安警備、清掃等 ○ 事故の防止措置、緊急時の対応	3	毎日の職員による園路を中心とした清掃を行いつつ、専門の業者に委託して電気設備等を保守し、施設管理に努めた。 AEDの点検及びAED等講習は行っていたが、使用期限等による交換が適正に行われていなかったため、今後AEDについては管理を徹底し非常時の対応に努めること。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○ 利用の許可 ○ 適正管理に必要な利用者への措置命令 ○ 利用料金の徴収、減免の実施	3	安全な施設運営を脅かす利用者には利用を拒否するなどの措置命令(H26該当なし)による適正な管理運営に努めた。 身体障がい者、精神障がい者など利用料減免しつつ、外国人観光客が利用する時にも利用料の減免を行った。また、学校行事での場合は、高校生200円、小中学生は80円とした。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○ 利用受付・案内 ○ 附属設備・備品の貸出し ○ 利用指導・操作	4	チャイナドレスを中心に貸し出しをしつつ、急な雨の時のために入り口で傘を貸し出すなど利用者のサービスに努めた。 それぞれの園内の場所についての説明を機械で行いつつ、受付でも園内でのイベント等に関して丁寧な説明を行った。
〔利用者サービス〕 ○ 開館時間、休館日、利用料金等 ○ 利用者へのサービス提供・向上策 ○ 施設の利用促進 ○ 個人情報保護、情報公開 ○ 利用者意見の把握・対応	4	湯梨浜町松崎名物の三八市と燕趙園雑技鑑賞をセットにした「つまみぐいウォーク」を企画するなど新規イベントを行い利用者のサービス向上に努めた。 また、メディアと連携した夏休み催事の開催などによる県内外客の誘致に努めるとともに、周囲の宿泊施設との地域連携による花火大会やSNSを利用した情報発信などを行い中部地域全体の観光振興に寄与した。 施設の利用促進のため積極的に様々な媒体で広報を行った。(主に日本海新聞、山陰中央新報など) 利用者の意見は、入り口にある人気のクイズラリーにアンケートをつけて集めた。意見は施設運営に活用している。
〔収入支出の状況〕	3	県委託料を主として使用料(チャイナドレス)などの増加により収入が増えたため収支がプラスになった。しかし、利用料金(入園料)はH25と比較して減少している。
〔職員の配置〕	3	最小限の人数で業務を遂行し、外部委託するなどして適切な運営に努めている。
〔会計事務の状況〕		

<ul style="list-style-type: none"> ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など) 	3	必要な規約等の整備は出来ており、不適切な会計事務等は行われなかった。
<p>[関係法令の遵守状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○関係法令に係る行政指導等の有無等 <ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等) ・環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等) ・その他の法令 ○県内発注(鳥取県産業振興条例) 	3	関係法令を遵守しつつ適正な運営を行った。行政指導についても該当しなかつた。
<p>[県の施策への協力]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○障がい者就労施設への発注 	4	ハートフル商品(売店で販売)を施設に発注を行った。
総 括	3	トミカ・プラレールフェスティバルなど夏の催事を中心にイベントを積極的に開いているが、利用者の継続的な確保にはつながっていない。しかし、園内の接客教育が行き届いており、利用者からの評価は高い。利用者減少の歯止め対策、昨年度指摘された燕趙園単体での魅力付けについては引き続き改善が必要である。今年度は、黒字決算になったが入園料は減少している点も含めて引き続き適正な運営が求められる。

- 《評価指標》5：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・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
- 4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
- 3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
- 2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
- 1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。
- ※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。