

指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年6月22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	1月～2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：5人〔計15人〕 園長 — シニアマネージャー — マネージャー — 主任スタッフ — 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5） — 売店スタッフ — 売店スタッフ （臨時職員1）（パート職員5）
------	--

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
	27年度		3,793	7,081	4,129	5,106	14,270	5,332	5,740	6,176	2,976	3,678	4,140	5,587
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	72,783
増減		218	815	285	△1,739	△8,755	1,270	1,464	80	107	962	△286	804	△4,775

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
	27年度		1,352	2,507	1,395	1,189	1,821	1,783	1,874	2,201	1,096	1,278	1,445	1,942
26年度		1,378	2,363	1,402	1,090	1,645	1,479	1,625	2,323	1,095	952	1,603	1,672	18,627
増減		△26	144	△7	99	176	304	249	△122	1	326	△158	270	1,256

5 収支の状況

区 分		27年度	26年度	差額（27-26）
収入	事業収入			
	利用料金（入園料）	19,882,340	18,626,580	1,255,760
	使用料（チャイトリス）	788,817	573,500	215,317
	売店営業収入	36,542,703	41,710,998	-5,168,295
	教室参加料・手数料収入	3,710,573	4,119,605	-409,032
	小計	60,924,433	65,030,683	-4,106,250

事業外収入	県委託料	75,478,276	74,883,065	595,211
	雑収入	7,574	12,868	-5,294
	小計	75,485,850	74,895,933	589,917
計		136,410,283	139,926,616	-3,516,333
支出	人件費	46,683,245	48,719,635	-2,036,390
	施設管理費	30,503,406	28,495,011	2,008,395
	集客促進費	26,621,815	28,211,884	-1,590,069
	売店営業費ほか	30,993,000	32,773,733	-1,780,733
	計	134,801,466	138,200,263	-3,398,797
収支差額		1,608,817	1,726,353	-117,536

6 労働条件等

確認項目	状況			備考	
	正職員	臨時職員	パート職員		
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2	週あたり3~4	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	310,500円	138,000円	107,000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、はなさけパッカ〜んはなかつぱ 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
午前中の雑技ショーの時間が早すぎる。もう1回でも午前中であって欲しい。	周辺温泉地に宿泊した団体客向けの開始時間のため早い時間になっています。旅行形態の変化により個人旅行が増加している事もふまえ、お客様の声を参考にしながら検討します。
本格的で綺麗で広くて驚きました。恥ずかしながらこのことを知らなかったのでもっと知られないともったいない気がします。広報頑張ってください。	県外での知名度が向上するよう、引き続き効果的な広告媒体を検討していきます。
華夏堂の前にある音声ガイドのパネルの字が見えません。	平成27年度に実施済
園内で、中国料理を食べたり、中国茶を飲むところが有ったらもっといいなと思いました。	イベント時に中国茶を楽しむイベントを行っています。
説明も細かく美しい庭園でした。ずっと座ってゆっくり見たいのですが、ベンチの設置は無理ですか	使用不可のベンチは修繕しています。また、県と相談しながらベンチの設置を検討します。
来るたびに新しい発見がありウキウキして景色を楽しみました。滝の辺りの池の臭いが夏が近づくと気になります。	平成28年度に池の清掃実施予定。

利用者からの積極的な評価
<p>【庭園・施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近いところに駐車場があれば良いのですが。 ・来るたびに新しい発見がありウキウキして景色を楽しみました。滝の辺りの臭いが気になります。 ・広いお庭ですが丁寧に入れられておりとても良かったです。 ・園内で中国料理を食べたり中国茶を飲むところがあつたらいいなと思いました。 ・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、反り返った屋根の美しさどれもこれも素晴らしいものでした。 <p>【中国文化の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暑い日に来園したので、東郷池に面し池や滝のある園内を廻るのに大変心地よかったです。ずっと前から訪れたいと思っていました。想像以上に素敵でした。これまで中国文化に触れる機会があまり無かったのですがこれからもっと勉強してみたいと感じています。建物の造りや植物、知った中国の植物名、園内を流れる音楽など非常に興味深かったです。 ・クイズラリーは興味がわくようにうまく問題が作成されていると感心しました。帰宅後も思い出して楽しめることと思います。 <p>【中国雑技の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鳥取の温泉に来たときは必ず燕趙園に寄って中国雑技ショーを見に来ています。いつも素晴らしいショーを有り難う。 ・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。 ○ 庭園を見ながらゆっくり中国茶をたのしむイベントを行い庭園の魅力を発信した
<p>2 集客促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 開園20周年イベントとして、中国人シェフによるアトラクションや中国楽器の演奏、指画展を行い中国文化の交流施設をアピールし集客を図った。 ○ 開園20周年という節目の年に、集客向上の起爆剤として記念式典、記念イベントを開催した。 ○ 夏休みに日本海新聞社との共済事業で「はなかつぱ」を開催し、家族連れなどの誘客に努めた。 ○ 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。 ○ 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。
- パフォーマンス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。
- 中国建築とイルミネーションが融合した燕趙園ならではの演出を行い魅力づくりを図った。

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）、ニハグランドゴルフ大会、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。
- 湯梨浜町国際交流協会と連携しコンサートを開催した（菊池ひみこJAZZコンサート）

4 効率的な経費削減・収入確保とコストの見直し

- 中華コスプレ大会について、周辺の旅館関係者なども含めて実行委員会を組織し効率的な運営に努めた。
- 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。
- 園内各所で絶縁不良が見られ、夜間開園時に照明が足らなくなる事があり足下が見えず危険な場合がある。
- 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。
- 車いす専用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
- 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

[平成28年3月末時点]

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	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。 昨年度はAEDのパッド等について適正な交換を行っていなかったが今年度は適正に交換した。また、施設職員がAED講習を受講していたことにより実際の利用場面では、適切な使用ができた。
[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(H27該当なし)などによる適正な管理運営に努めた。 身体障がい者、精神障がい者等の障がい者の方が利用する時に利用料の全額減免を行った。

<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作 	3	<p>チャイナドレスを積極的に貸し出した。また、車椅子が必要な利用者には積極的に車椅子の貸し出しを行うなど適切な利用者のサービスに努めた。</p> <p>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(中国雑伎)に関して丁寧な説明を行った。</p>
<p>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 	3	<p>NPO法人未来主催「未来ウォーク」等ウォーキング関連イベントへの協力を行うなど東郷湖周の活性化に寄与した。</p> <p>また、メディアと連携した夏休み催事や中華コスプレ大会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。</p> <p>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)</p> <p>利用者の意見は、入園者に人気のあるクイズラリーにアンケートを付けて集めており、施設運営に活用した。</p>
<p>〔収入支出の状況〕</p>	3	<p>昨年度より使用料(チャイナドレス)などを中心に収入が増加した。</p>
<p>〔職員の配置〕</p>	3	<p>接客研修を受けた職員を受付に配置するなど適切な職員の配置を行った。</p>
<p>〔会計事務の状況〕</p> <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	<p>規定等を整備し、適正な会計事務を行った。</p>
<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	<p>関係法令を適正に遵守し、業務を遂行した。</p>
<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 	3	<p>障がい者就労施設等(ワークホームあしたば等)より売店で販売する商品(食料品)を発注した。</p>
<p>総 括</p>	3	<p>はなかつぱわくわくフェスティバル等の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つながっていない。一方で中華コスプレは県外客も一定数定着した。園内の接客教育が行き届いており、訪れた利用者からの評価は高い。利用者減少の歯止め対策、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。チャイナ服の使用料など継続して伸びているが入園者が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。</p>

- 《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。