

指定管理業務点検・評価シート（平成28年度業務）

平成29年12月11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：7.6ha ○主な施設内容：中国庭園燕趙園（集料館を含む）、金山嶺橋、ボタン園、芝生広場、多目的広場、飲食施設、物販施設、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

	正職員：4人、臨時職員：6人、パート職員：5人 [計15人]															
管理体制	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;">園長 (正職員1)</td> <td style="width: 25%;">シニアマネージャー (正職員1)</td> <td style="width: 25%;">マネージャー (正職員1)</td> <td style="width: 25%;">主任スタッフ (正職員1)</td> <td style="width: 25%;">— 応接スタッフ (臨時職員5)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="border: none;"> 一売店スタッフ (臨時職員1)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="border: none;">— 売店スタッフ (パート職員5)</td> </tr> </table>	園長 (正職員1)	シニアマネージャー (正職員1)	マネージャー (正職員1)	主任スタッフ (正職員1)	— 応接スタッフ (臨時職員5)					一売店スタッフ (臨時職員1)					— 売店スタッフ (パート職員5)
園長 (正職員1)	シニアマネージャー (正職員1)	マネージャー (正職員1)	主任スタッフ (正職員1)	— 応接スタッフ (臨時職員5)												
				一売店スタッフ (臨時職員1)												
				— 売店スタッフ (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
	28年度		4,629	6,036	4,021	5,916	23,522	3,835	4,543	5,007	4,150	2,944	2,937	6,165
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	68,008
増減		836	△1,045	△108	810	9,252	△1,497	△1,197	△1,169	1,174	△734	△1,203	578	5,697

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
	28年度		1,497	2,171	1,276	1,123	1,566	1,284	1,224	1,783	1,459	1,048	1,115	1,590
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	19,883
増減		145	△336	△119	△66	△255	△499	△650	△418	363	△230	△330	△352	△2,747

5 収支の状況（単位：円）

区 分		28年度	27年度	差額（28-27）	
収入	事業収入	利用料金（入園料）	17,136,310	19,882,340	-2,746,030
		使用料（チャイナドレス）	720,330	788,817	-68,487
		売店営業収入	34,828,816	36,542,703	-1,713,887
		教室参加料・手数料収入	4,604,549	3,710,573	893,976
		小 計	57,290,005	60,924,433	-3,634,428
	事業外収入	県委託料	73,763,100	75,478,276	-1,715,176
		雑収入	120,397	7,574	112,823
		小 計	73,883,497	75,485,850	-1,602,353
	計		131,173,502	136,410,283	-5,236,781
	支出	人件費	45,122,213	46,683,245	-1,561,032
施設管理費		28,644,857	30,503,406	-1,858,549	
集客促進費		26,897,639	26,621,815	275,824	
売店営業費ほか		26,855,648	30,993,000	-4,137,352	
計		127,520,357	134,801,466	-7,281,109	
収 支 差 額		3,653,145	1,608,817	2,044,328	

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	308,750円	145,000円	110,800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：尾崎マネージャー			※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）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	3,001人以上（6人選任）
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
		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、ふれあい動物園 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
雑技団とても面白かったです。ゆったりと見て回れましたが、ベビーカーでは、厳しいので、大変でした。	バリアフリーの順路もございますが、楽しみが少なくなる部分はあるかと思しますので、他でカバー出来るようなイベントなどを考えていきたいと思っております、と回答した。
どこを見てまわっても感動しました。またゆっくりと来園したいです。トイレにウォシュレットがほしいです。	ウォシュレットを希望される方は他にもおられます。設置者の鳥取県とも協議して、設置について検討したいと思っております、と回答した。
いけの水がもうチョットきれいだといいな。	平成29年3月に清掃を行いました。
ライトアップ等、夜もキレイに見られるようにしてほしい。	長いもので、夜間照明は20年が経過しております。県とも相談しながら、修繕計画を進めております、と回答した。
施設もイベントもとても素晴らしいものでしたので、名所としてもっとアピールしてほしいと思っております。	有料広告も含め、メリハリをきかした広報宣伝に努めます、と回答した。
盆景山水の辺りにクモの巣が張っていて綺麗な風景だったのに残念だった。建物の木が腐って折れていたりさびた釘が落ちていたのが気になった。建物が所々壊れていて危なかった。	毎日職員による、クモの巣を駆除しております。今後一層マメに駆除いたします。また建築物の修繕についても、軽微な箇所は当園で補修もしくは業者委託に修繕しておりますが、ご指摘頂いている箇所はおそらく大規模な修繕が必要になってくるかと思っております。大規模修繕については県の事業になりますので、一層声高に予算要求をします。と回答した。

利用者からの積極的な評価
<p>【庭園・施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・80歳の足にはちょっときつかった。とてもよかったです。中国に行った気分です。 ・掃除が行き届き、本場中国のものよりきれいで楽しませて頂きました。 ・三景軒の景色は中国歴史の偉大さを感じさせ、日本のようにわびさび文化とはまた違った良さがある。七星橋は見た目ではあるが、段差の感覚が良く大阪の住吉大社の太鼓橋よりも上り下りしやすく、形もキレイで良い設計をされていて感動しました。 ・来る度に新しい発見がありとてもたのしかったです。 ・クイズラリーや中国の遊びが出来て子供と共に楽しめた。中国のおやつも中で売っていただいていたのに。 ・クイズで燕趙園のことを良く知れてよかったです。地震ですこしこわれてしまったけれど多くの人に燕趙園の良さを伝えられるようがんばってください!! 次来たときもクイズやイベントを楽しみながら燕趙園のことを知りたいです。もっとかわいいキャラクターをたくさん作ってほしいです。 <p>【中国文化の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最初はクイズラリーなんて子供騙しなと思いましたが、やっているうちにむきになって探していました。面白かったです。蓮の花綺麗でした。咲き始めを見たいです。 ・チャイナドレスが着れてうれしかったです。 <p>【中国雑技の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑技ショーが見たくて来園しました。演じる人が変わると伺ったので、ぜひまた来たいと思っております。庭園もきれいで、スタッフの方もとても親切で好感が持てました。ありがとうございました。 ・初めて来ました。ショーもみせて頂きました。とっても楽しめたので今度は夏にまた来てコスプレも体験したいです（母）

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

2 集客促進

- 念願の中華料理店がオープンし、燕趙園と相互割引を行うなどして、相乗効果を目指した。
- 夏休みに新日本海新聞社との共済事業で「ふれあい動物園」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、ボタン・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。
- 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。
- 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。
- 龍鳳閣・三八市と共同でウォーキングイベントを行い、周辺の賑わいを創出した。
- 地域グループと連携したイベントを行った。（中国獅子舞・龍踊り・和太鼓奏者団体・バルーンアート等）
- 多目的広場・芝生の広場で毎月、グランドゴルフ大会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）、ニーハオ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。
- 東郷湖羽合臨海公園と連携し、秋の感謝祭や冬のイルミネーションウォーキング、春のこどもまつり等を開催した。

4 効率的な経費削減・収入確保とコストの見直し

- 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。
- 床石にコケが発生しているが、清掃の他、熱湯を掛けるなどしてコケの発生防止に取り組んだ。

〔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。
- 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う。
- 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。

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	・職員による日常清掃や、専門の業者による電気設備等を保守など、適切な施設管理に努めた。 ・園内の床石洗浄を実施し、事故を未然に防いだ。 ・AED講習をすべての職員が受講するよう促し緊急時に備えた対策を行っている。
〔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	・利用許可、利用料金の徴収について、適正に実施されている。 ・減免基準をに基づき、適正に減免を実施している。
〔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	3	・園内の案内について機械での説明に加え、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。 ・チャイナドレスを積極的に貸し出した。また、急な雨に対応するための傘の貸出や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。
〔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	3	・ウォーキングイベント、秋の感謝祭りなど東郷湖羽合臨海公園と連携したイベントを新たに実施し、東郷湖周の活性化に寄与した。 ・中華コスプレ大会など県内外客の誘致に努め中部地域全体の観光振興に寄与するとともに、メディアと連携した夏休み催事(ふれあい動物園)を実施し集客の増加に努めている。 ・中華料理店をオープンし、燕趙園と相互割引を行うなどして、相乗効果を目指した。 ・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、施設運営に活用している。
〔収入支出の状況〕	3	・昨年度と比べ収支差額は増加しているものの、利用料金収入を中心に収入が減少している。
〔職員の配置〕	3	・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。
〔会計事務の状況〕 ○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	・規定等を整備し、適正な会計事務を行った。
〔関係法令の遵守状況〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・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	・関係法令を適正に遵守し、業務を遂行した。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	3	・障がい者就労施設等より売店で販売する商品(食料品)を発注した。
総 括	3	・ふれあい動物園や東郷湖羽合臨海公園とのイベントの連携など、集客の増加に努めており、地震や大雪があったにも関わらず利用者が増加した。 ・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。 ・一方で、利用料金収入を中心に収入が減少しており、利用者減少の歯止め対策、燕趙園単体での魅力付けが引き続き必要である。

《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。

有料公園施設	区 分		料 金	
燕趙園 （「中国庭園」部分）	個人	大人	500円	
		小人	200円	
	団体	大人	(10人以上)	450円
			(20人以上)	400円
		小人	(10人以上)	180円
			(20人以上)	160円
	学校行事	高校生	200円	
		小中学生	80円	