

# 指定管理業務点検・評価シート（令和2年度業務）

令和3年7月13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31年4月1日～令和6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、ポタン園、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：7人〔計17人〕			
	園長 （正職員1）	マネージャー （正職員1） 参事 （正職員1）	主事 （正職員1）	応接スタッフ （臨時職員5）うち2名は産休・育休 売店スタッフ （臨時職員1） 売店スタッフ （パート職員7）

## 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
	R2年度		344	250	1,200	2,807	2,880	3,575	4,318	4,680	2,946	825	1,393	3,272
R1年度		4,152	6,581	3,796	5,810	12,688	4,021	4,807	5,602	2,997	3,123	2,338	2,301	58,216
増減		△3,808	△6,331	△2,596	△3,003	△9,808	△446	△489	△922	△51	△2,298	△945	971	△29,726

  

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
	R2年度		131	97	453	1,139	1,116	1,433	1,585	1,892	1,081	301	546	1,209
R1年度		1,551	2,552	1,267	1,033	1,721	1,387	1,724	2,085	1,006	1,135	893	937	17,291
増減		△1,420	△2,455	△814	106	△605	46	△139	△193	75	△834	△347	272	△6,308

5 収支の状況（単位：円）

区 分		R 2 年度	R 1 年度	増減	
収入	事業収入	利用料金（入園料）	10,428,430	17,290,440	△ 6,862,010
		使用料（チャイドレス）	266,780	1,047,400	△ 780,620
		売店営業収入	25,523,304	40,286,345	△ 14,763,041
		教室参加料・手数料収入	1,035,395	3,423,118	△ 2,387,723
		小 計	37,253,909	62,047,303	△ 24,793,394
	事業外収入	県委託料	98,325,000	96,602,505	1,722,495
		雑収入	1,499,930	107,645	1,392,285
		小 計	99,824,930	96,710,150	3,114,780
	計		137,078,839	158,757,453	△ 21,678,614
	支出	人 件 費	45,124,071	44,391,005	733,066
施設管理費		32,994,358	33,366,946	△ 372,588	
集客促進費		20,867,525	26,906,951	△ 6,039,426	
売店営業費ほか		24,562,431	35,677,846	△ 11,115,415	
計		123,548,385	140,342,748	△ 16,794,363	
収 支 差 額		13,530,454	18,414,705	△ 4,884,251	

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	使用者の現認	使用者の現認	使用者の現認	※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日	週あたり2～4日	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	260,858円	150,000円	119,674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：選任なし		※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：選任なし		※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：選任なし		※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：正職員から1名を選任		※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週間単位の非定型的変形労働時間制（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

## 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	冬期間において自主事業を実施する場合の一部（イルミネーション等）で、閉園時間を午後9時まで延長 蓮の開花時期の土日に午前6時30分から早朝開園
休園日	年2日（1月～2月の第4火曜日）とした。
利用料金	新たな料金変更なし
その他	活動団体（地域）と連携したイベントを実施した。 ・伝統芸能ステージ、中国語講座、二胡体験、太極拳、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"> <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した。</li> <li>・日常の応接において直接聞き取った。</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>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
良いところなのでもっとPRしたらどうでしょう。	HPやSNSを利用した情報発信を積極的に行うとともに、コロナ終息時にはTVCMも検討し、幅広い地域に周知して行く。
園内に飲食スペースがあればいいのに。	道の駅・老龍頭・豊味園の利用をお勧めしている。
池の水がもう少しきれいだとうれしい。	平成28年度に池の水を抜いて池の大掃除を行った。東郷湖の水を引き入れており、基本的に東郷湖の水と同じ透明度となる。池に浮かぶゴミ等は随時点検し職員による清掃を行っている。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・梁などに描かれている文様の意味や種類を一覧できる資料があれば理解が深まるかもしれない。</li> <li>・中国について知識をもっと説明があれば。（日本との違いなど）</li> </ul>	情報収集に努め、資料として提供できるものは随時開示して行く。
段差にライトがあると足元が見えやすくなると思います。（夜間イベント）	危険箇所には仮設照明を設置して対応している。さらに増設も検討する。
障害をお持ちの方から、「受付スタッフが受付でイベント案内をしていたが、私には案内してもらえなかった。無視された。」	監視カメラを確認したが、当日は催事でお客様も多く、受付スタッフは適切に対応していた。園長が自宅を訪問し謝罪を試みたが、本人同席による謝罪でなければ受け付けてもらえず会うことが出来なかった。当園に瑕疵が認められないことから本案件の対応は終了した。

利用者からの積極的な評価
<p><b>【庭園・施設】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初めて来ましたが楽しかったです。コロナ対策もされていて安心して楽しめる場所だと思います。</li> <li>・何回来ても季節の花やら又景色が良く数多くの石も見どころです。中国に来たような気分がたくさん写真を撮って帰ります。</li> <li>・何回か中国にも行く機会がありましたが美しく整備された本園はとても居心地が良かったです。</li> <li>・良いところなのでもっとPRしたらどうでしょう。</li> <li>・とても中国が再現されていて本当に中国にいるような気持ちになりました。雑技ショーもとても魅力的で気付けば夢中になっていました。</li> <li>・ずっと前から来たかった所でした。想像以上に良かったです。今中国に行けないので旅行に行った気分になりました。</li> <li>・県内に住むも中々来園する機会がなく、初めて来ましたが楽しめて良かったです。スタッフの方々も優しく接して下さり気分が良かったです。</li> </ul> <p><b>【中国文化の発信】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中国の広さ、建築の繊細さが十分伺えるところでした。歴史もわかる楽しみな場所です。</li> <li>・所々音声ガイドもあり、中国の歴史も学べつつ風景を楽しむことが出来て良かったです。</li> </ul> <p><b>【中国雑技・イベント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・雑技団のショーが大変良かったです。料金に比べて満足度が非常に高く、他の人にも勧めたい。</li> <li>・中国の遊びを体験することが出来て、難しかったです。楽しかったです。</li> <li>・年間を通して、色々なイベントを考えておられるなどいつも楽しみにしております。二胡の演奏会など間近で聴くことが出来てありがたいなと思います。</li> </ul>

## 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"> <li>○ 中国風制服で接客、老龍頭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。</li> <li>○ 中国語教室、二胡教室、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> <li>○ 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</li> </ul>

## 2 集客促進

- 7月以降、時機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幼・保・小学校に配布を行いイベントの周知を行った。
- SNSを活用し各イベント、蓮等の開花状況、日々の園内風景等を随時発信した。
- 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。
- 庭園イベント季節催事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。
- 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。
- クリスマス時は、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。
- 道の駅の活性化、地域密着型への変革を図るため、倉吉農業高等学校・泊漁協の協力を頂き商品の充実を図った。
- 道の駅、老龍頭にて新規の飲食メニューを提供し、地元からの誘客を図った。

## 3 関係団体との連携

- 中部観光推進機構が行う、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・龍踊り・和太鼓奏者団体等）
- 東郷湖羽谷臨海公園と連携したイベントを行った。（燕趙園まつり、イルミネーションイベント、こどもまつり）

## 4 効率的な経費削減・収入確保とコストの見直し

- 新型コロナウイルス感染拡大による営業停止に伴い、職員の自宅待機等に対応。雇用調整助成金等の補助を受ける。
- 新型コロナウイルスの感染状況に呼応し、イベント・広報の規模縮小を適切に遂行。また職員による手作りイベント等で経費削減しながらも満足度の高い催事を行う。

〔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〕

### 〔現在、苦慮している事項〕

- 施設の老朽化に伴い、建物や地下埋設の配線など園内各所で不具合が生じている。
- 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。
- 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。
- 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。
- 道の駅の雨漏り及びトイレ屋根の雨樋設置（大雨時にはトイレに入れない）

### 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

- 湯梨浜町・中部観光推進機構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。
- 燕趙園の事を知らない人への効果的な情報発信。
- 地域密着型の道の駅への変革
- 新型コロナウイルスの影響により利用者が減少し、減収になっている。今後も、ツアー等の団体利用の減少が懸念されることから個人を対象にした誘客対策が急務となる。

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、専門の業者による設備の点検保守など、適切な施設管理に努めた。 ・本格的な中国の石材を使用した床石部分はコケの発生により滑りやすくなりがちであるが、入園者が安全に園内を楽しめるよう、こまめに清掃を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、毎日消毒、清掃を行い適切に管理を行っている。
〔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だけでなく、受付からも園内イベント等説明を行うなど丁寧な対応を行っており好評を得ている。 ・中国庭園ならではのチャイナドレスの貸し出しサービスを適切に行った。また、傘・車いす・ベビーカーを無料で貸出し、利用者へ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	・道の駅燕趙園で泊漁港直送の鮮魚、倉吉農高の野菜・果物、老龍頭で中国雑貨とスイーツの販売と物販に力を入れ、魅力向上を図っている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、大きなイベントは中止となったが、地元のお祭りや伝統芸能を披露する場を作ったり、クイズラリーや宝探しといった園内を分散して歩けるイベントを実施するなど工夫を凝らし集客に努めた。 ・コスプレ撮影者へのサービスとして、R3年度に向けてアメニティの販売準備を進めた。 ・利用者の意見をアンケート等で収集し、施設運営に活用している。
〔収入支出の状況〕	3	・コロナ禍の影響で収入は、入園料、売店の物販ともに昨年度より減少したが、支出も、節減に努め赤字の縮減を図った。
〔職員の配置〕	3	・中国庭園への来園者への案内をはじめ、すべての建物への来場者に対して十分な対応ができるよう、適切に職員を配置した。
〔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	・利用券の管理をはじめ、適正に会計事務を行った。
〔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から売店で販売する商品を発注した。
総 括	3	・コロナ禍の中で工夫しながら、様々なイベントを開催し集客に努めるとともに、関連団体や地域とも連携し、東郷湖周辺の活性化に寄与した。 ・利用者が安心安全に利用できるように、新型コロナウイルス感染拡大防止対策にも適切に取り組んだ。 ・催事の企画にあたっては、過去の状況等もよく分析し、地域住民により魅力ある内容になるよう検討が必要。

- 《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。