

# 指定管理業務点検・評価シート

平成23年10月24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	生活環境部公園自然課	連絡先	0857-26-7369
--------	------------	-----	--------------

指定管理者名	(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（集粋館を含む）、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8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：5人、臨時職員：9人〔計14人〕
	園長（正職員1）—マネージャー（正職員1）—スタッフ（正職員2）—応接スタッフ（臨時職員5） └ 営業担当マネージャー（正職員1）　　└ 応接スタッフ（パート職員4）

## 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
	22年度	(11,701)	(17,976)	(10,309)	(8,111)	(13,762)	(10,229)	(11,804)	(11,259)	(5,260)	(2,843)	(6,281)	(6,208)	(115,743)
	21年度	6,301	11,676	6,889	6,054	9,290	6,477	8,476	8,599	4,608	2,843	6,025	5,580	82,818
		(10,140)	(16,585)	(10,894)	(10,411)	(19,078)	(15,688)	(12,736)	(15,496)	(7,132)	(6,417)	(8,037)	(8,772)	(141,386)
		5,940	11,485	7,295	8,311	13,978	11,088	10,036	12,496	6,332	6,217	7,637	8,022	108,837

※ 上段（ ）書は、無料施設利用者を含んだ利用者数。

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
	22年度	2,466	4,554	2,743	2,324	3,335	2,523	3,280	3,515	1,838	1,078	2,317	2,210	32,183
	21年度	2,455	4,535	2,798	3,135	5,079	4,367	4,015	4,920	2,357	2,111	2,892	3,052	41,716

## 5 収支の状況

(単位:円)

区分		22年度	21年度	差額(22-21)
収入	事業収入	利用料金(入園料)	32,189,270	41,715,530
		使用料(チャイナトレス)	553,710	982,645
		売店営業収入	9,742,660	13,398,082
		教室参加料・手数料収入	1,240,031	1,611,004
		小計	43,725,671	57,707,261
事業外収入	県委託料	41,320,000	41,320,000	0
	雑収入	164,064	10,426	153,638
	小計	41,484,064	41,330,426	153,638
	計	85,209,735	99,037,687	-13,827,952
支出	人件費	41,566,669	37,176,543	4,390,126
	施設管理費	26,930,457	26,349,803	580,654
	集客促進費	28,876,889	31,926,510	-3,049,621
	売店営業費ほか	4,658,159	6,116,238	-1,458,079
	計	102,032,174	101,569,094	463,080
収支差額		-16,822,439	-2,531,407	-14,291,032

## 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は、閉園時間を午後8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、燕趙園夜遊び、太極拳等

## 7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	・施設ホームページでの意見受付 ・施設内に設置する意見箱 ・施設窓口での意見受付 ・施設で行う利用者アンケート ・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
団体客に対して、園内説明をガイドがあればよい。ただ歩くだけになり残念でした。	予約も含め、出来る限り園内案内を実施しておりますが、なかなか全ての人に行き届いていないのが現状です。今後も予約を中心出来る限り対応していきたいと考えています。

## 利用者からの積極的な評価

### 【庭園の賞賛】

- 悠久の歴史と広大な中国の一端を感じることができました（22年5月）
- 鮮やかな色使いに、本当に中国に行ったような気分です。（22年5月）
- 茨城から来ました。入園料以上の感動がありました。（22年8月）
- 庭園に関する賞賛多数

### 【中国雑技の賞賛】

- 観客が少なくとも一生懸命の演技に感動しました（22年6月）
- 雑技に関する賞賛多数

## 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〕

#### 1 周辺旅館、周辺施設との連携による集客の促進

- 月刊ニイハオなどによる毎月の訪問営業及び、三朝温泉との協同キャラバンにより連携の強化に取り組んだ。
- 湯梨浜町夏祭りと連携し「燕趙園庭園花火」を2夜連続(お盆)で実施し、地域、周辺温泉地からの集客を促進した。
- ニイハオグランドゴルフ大会（春・秋）を開催し、周辺の賑わいを創出した。
- 湯梨浜町と連携し、「野花豊後」梅狩り企画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」に同乗し案内を実施し、エリアへの集客を図った。（19年度～）
- 鳥取大学の留学生との交流を図ることで本場中国から観た燕趙園の魅力向上の検討を実施した。
- 近隣施設との共同営業にて、積極的に連携強化を図った。
- 飲食施設とのセット営業を図ることで集客促進を図った。

#### 2 毎月の魅力あるイベントの開催

- 毎月のイベントに加え、クリスマス企画を実施し、集客の促進と燕趙園の魅力を発信した。
- 8月に夜の庭園の魅力を向上させるため、地元ミュージシャンのライブを行った。
- 中華コスプレ日本大会（5月）に加え第2回アジア大会（10月）を開催し全国的な話題となった。
- 「中華お化け屋敷」の期間を夏休み期間中にすることで家族連れを中心とした集客増加を図った。
- 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。（19年度7月～）

#### 3 燕趙園の魅力の向上

- 船着き場を設置することで新たな観光素材として集客を図った。（遊覧船・船渡し（20年度～）
- 中国文化体験による園の魅力向上を図る。（茶会、二胡、中国語、太極拳等）（19年度～）
- お客様全員に園内案内及び説明を行い、積極的に魅力をアピールした。（19年度～）

#### 4 効率的な経費削減とコストの見直し

- 節電等による経費削減に努めた。
- 競争入札による経費削減を行った。（18年度～）
- 必要最低限のイベントを実施し、コスト削減に努めた。

### 〔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〕

- 燕趙園の魅力伝達を今以上にお客様へ伝えられる方策。
- 更なる営業強化による来園者の確保。（日帰り・宿泊）
- 園内の四季を通した庭園造り。（花による魅力付け）
- 飲食売店と一体になった企画・営業が必要。

## 9 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	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> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>※中国庭園内の清掃について、定期清掃だけでなく、窓拭きやクモの巣取りなどの実施が必要</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
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													
〔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	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・措置命令は対象案件なし。</li> </ul>												
〔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	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>												
〔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	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望にもあるように、園内ガイドが十分で無いため、中国庭園の魅力が伝わっていない。</li> <li>・中国庭園の魅力が入園者及び地域に十分伝わっていないため、魅力の無い施設として利用者が大幅に減少していると思われる。</li> <li>・昨年と同様に、各種イベントは入園者数の増に繋がっておらず、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。</li> <li>・湯梨浜町と連携したイベントの実施や既存イベント(中華コスプレ大会等)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。</li> <li>・平成22年8月に、飲食施設及び売店を再オープンしたが、燕趙園の入園者の増加には繋がらなかった。飲食施設等の商品内容を見直すなど、改善が必要。</li> </ul>												
〔収入支出の状況〕	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入園者が大幅に減少したことにより、利用料金や売店営業等の収入が減少し、赤字決算となった。</li> </ul>												
〔職員の配置〕	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要最小限の人員で運営しコスト削減に努めている。</li> </ul>												
総括	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・なお、平成23年4月に道の駅燕趙園として供用開始し、引地地区的魅力付けを行った。</li> <li>・全般的に適切な管理運営が行われたが、3年連続で赤字決算となり収入増加が課題となる。</li> </ul>												

《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。