

指定管理業務点検・評価シート（令和元年度業務）

令和2年7月10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、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	<ul style="list-style-type: none"> ○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

H31.4.1現在で記載

管理体制	<p style="text-align: center;">正職員：4人、臨時職員：6人、パート職員：7人　〔計17人〕</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>園長 (正職員1)</p> <p>参事 (正職員1)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>主事 (正職員2)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>接客スタッフ (臨時職員5)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>売店スタッフ (パート職員7)</p> </div> </div>
------	---

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
	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
H30年度		5,149	5,372	4,324	5,128	22,940	3,666	5,726	5,564	2,788	2,677	2,670	4,189	70,193
増減		△997	1,209	△528	682	△10,252	355	△919	38	209	446	△332	△1,888	△11,977

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
	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
H30年度		1,770	1,875	1,364	829	1,367	1,247	1,967	1,947	1,007	1,035	944	1,549	16,901
増減		△219	677	△97	204	354	140	△243	138	△1	100	△51	△612	390

5 収支の状況（単位：円）

区 分		R 1 年度	H 3 0 年度	増減	
収入	事業収入	利用料金（入園料）	17,290,440	16,900,420	390,020
		使用料（チャイトレス）	1,047,400	997,300	50,100
		売店営業収入	40,286,345	32,710,764	7,575,581
		教室参加料・手数料収入	3,423,118	4,339,856	(916,738)
		小 計	62,047,303	54,948,340	7,098,963
	事業外収入	県委託料	96,602,505	73,793,500	22,809,005
		雑収入	107,645	84,771	22,874
		小 計	96,710,150	73,878,271	22,831,879
	計		158,757,453	128,826,611	29,930,842
	支出	人件費	44,391,005	42,942,885	1,448,120
施設管理費		33,366,946	28,766,327	4,600,619	
集客促進費		26,906,951	26,330,719	576,232	
売店営業費ほか		35,677,846	27,406,590	8,271,256	
計		140,342,748	125,446,521	14,896,227	
収 支 差 額		18,414,705	3,380,090	15,034,615	

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	230,125円	150,000円	121,782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）
		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・冬期間等において自主事業を実施する場合の一部（花火・イルミネーション等）で、開園時間を午後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。 ・中華コスプレ、燕趙園花火、太極拳、アソビーツ 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した。 ・日常の応接において直接聞き取った。 ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・園内や園外でスロープがない。車いすの貸出を準備しても意味がない。開園から何年もたっているのにつくらないのは車いす、ベビーカーはお断りということか ・絶景ポイントが車椅子やベビーカーの人もいけたらいいなと思った。 	設置者である県と協議
4年前に来たときは池の水がきれいだったように思いますが今年は汚れていた	東郷湖の水をそのまま取水しており、濾過機能がなくこれ以上の対応は難しい状況
ウォシュレットを付けてほしい	設置者である県と協議
道の駅の「センサーライトが消えたら手を振ってください。」等の張り紙があった方がよい	センサー式ライトのため人の動きがなくなると消灯するトイレ内に張り紙を掲示した
イルミネーションの期間の夜間営業でライトが少なく足元が見えずとても危ないと思いました。また、とてもステキな建築物が多いのにイルミネーションが足りずもったいない	園内の絶縁不良により点灯していない照明が多数ある。夜間開園時にボールライトを年次計画で購入し、安全確保に努めている。

利用者からの積極的な評価
<p>【庭園・施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ずっと来たかった所で大感激です。素晴らしい。もっと早くに来たかった。東郷湖最高です。 ・以前、中国に留学していた頃、中国庭園をたくさん見てまわりましたが燕趙園も本場の中国庭園そっくりで素晴らしかったです。 ・案内の方が最初に説明して下さい、園内を周りやすかったです。説明して頂けて良かったと思いました。ありがとうございます。景観がきれいで、イベントもあり、充実して過ごせました。また近くを通った際に立ち寄りしたいと思います！ ・1つ1つの彩画がすごく細かったり、東郷池を一面に眺められたり、京都の銀閣寺よりも見ごたえがあった。松の青色と屋根のりり色が合うという考え方にも納得ができた。また来たいと思いました！！ ・鳥取にこういう場所があることを知りませんでした。いいところなのでもっと全国的に有名になればいいと思いました。 <p>【中国文化の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声ガイドの説明がわかりやすかったです。 ・ホテルでパンフレットをみつけてお茶会のイベントに行ってみたくて来ました。園内もおちついていて、このクイズも楽しくて来て良かったです。お茶会もおいしかったです。 ・花文字の実演を見に来ました。作品を書いてもらって嬉しいです。 <p>【中国雑技・イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国の方のショーがひやひやするけど楽しかった。中国庭園が本物を見たようですごく迫力があり、美しかった。スタッフの方の心配りや対応が改め

9 指定管理者による自己点検

<p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> <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、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。 ○ 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

- 夏休みに新日本海新聞社との共催事業で「アソビーツ」を開催し、より多くの県民に燕趙園を知っていただく機会を提供した。
- 中国らしい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集客に努めた。
- 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。
- 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。
- 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。
- 食の魅力として「豊味園」の県外への売り込みを行った。
- 三朝温泉との県外観光キャラバンへ積極的に参画、地域一体での集客に努めた。
- 道の駅の活性化、地域密着型への変革を図るため、鳥取農業大学・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。
(新鮮で安価な野菜・魚の販売を開始した。)
- 道の駅の店内改装を含めたりリニューアルを行った。
- 新たに老龍頭の管理運営をはじめ、中国雑貨とスイーツの店として中国商品に特化した店としてリニューアルした。

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。
- 龍鳳閣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、燕趙園グラウ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。
- 東郷湖羽合臨海公園と連携し、花と緑のフェア・風の音コンサートへの出店や秋の感謝祭等の共催事業を開催した。
(春色フォトラリー(新規)、庭園花火(継続)、燕趙園まつり・あやめ池秋の感謝祭(継続))
- 道の駅燕趙園として、積極的に外部ネットワークへ参画した。

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、地域興しを図る。
- 臨海公園周辺の活性化を図るため、臨海公園との共催事業を継続して行った。(経費負担割)

〔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ふ
- 園内の欄干の破損が著しくなっている。
- 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、道の駅エリア(買う+見る+体験する+食べる+暖まる)を切り口とした広報戦略。
- 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。
- 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	<ul style="list-style-type: none"> 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、適切な施設管理を行っている。 中国産の石材などの特徴のある部材も十分気を使い丁寧に清掃活動等を実施した。 台風などによる大雨や強風など、何度か急な天候不順があったが、イベントの一部中止や閉園時間を前倒すなど、その都度適切に安全確保を図り、事故や被害を未然に防いだ。
[施設の利用の許可、利用料金の徴収等] ○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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	4	<ul style="list-style-type: none"> 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(アソビーツ)を実施し、集客に努めた。 道の駅燕趙園で泊漁港直送の鮮魚の販売や倉吉農高の野菜・果物の販売を始めたほか、令和元年度から新たに指定管理の対象となった建物(老龍頭)を中国雑貨とスイーツの店に特化し、道の駅燕趙園の建物とともに内装を大きく改修するなど、リニューアルを行い、魅力向上を図った。 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	<ul style="list-style-type: none"> 収入は、入園料、売店の物販とともに昨年度より増えたが、支出も、節減に努めたものの、物販施設の内装改修なども関係し、対前年度で増となった。
[職員の配置]	3	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度から新たに指定管理する建物(老龍頭)が追加となるなど、管理運営する施設が増える中で、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。 接客研修や観光研修など、職員のスキルアップに努めた。
[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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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] ○障がい者就労施設等からの発注	3	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 道の駅燕趙園や、令和元年度から新たに指定管理の対象となった建物(老龍頭)を積極的にリニューアルし、魅力向上と物販の売上げアップにつなげた。 年間を通じて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。 催事の企画にあたっては、過去の状況等もよく分析し、より魅力ある内容になるよう継続して検討が必要。

《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。