

指定管理業務点検・評価シート

平成25年1月7日

施設名	東郷湖羽合臨海公園（引地地区内飲食施設及び売店）	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22年7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拠点である燕趙園の来園者等に、良好な飲食サービス等を提供すること。			
建築年月日	平成10年4月（鳥取県取得年月 平成21年12月）			
施設内容	○敷地面積：1,201㎡ ○主な施設内容：飲食施設、売店			
開点時間	売店	午前9時30分から午後5時まで	飲食店	午前11時00分から午後16時00分まで
休業日	売店	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。)	飲食店	毎週火曜日

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 ○利用の制限に関する業務 ○管理運営に関する業務
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：3人、臨時職員：11人 [計14人] 園長(正職員1)→シニアマネージャー(正職員1)→調理長(正職員1)→応接スタッフ(臨職・パート職員6) ↳販売スタッフ(臨職・パート職員5)
------	--

4 施設の利用状況

利用者数(人)	施設名	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
		23年度	飲食施設	982	2,778	2,207	1,903	3,347	1,812	2,296	1,829	1,173	2,029	972
	売店	2,573	4,781	3,254	2,784	5,362	2,989	3,285	3,911	2,230	3,371	2,543	3,806	40,889
	合計	3,555	7,559	5,461	4,687	8,709	4,801	5,581	5,740	3,403	5,400	3,515	6,718	65,129
22年度	飲食施設	—	—	—	—	2,622	1,828	1,646	1,898	1,401	1,045	1,696	1,709	13,845
	売店	—	—	—	—	2,066	1,402	1,742	1,806	1,270	824	1,437	1,609	12,156
	合計	—	—	—	—	4,688	3,230	3,388	3,704	2,671	1,869	3,133	3,318	26,001

利用料金収入(千円)	施設名	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
		23年度	飲食施設	992	2,644	2,864	1,920	3,153	2,021	2,505	2,145	1,455	3,321	1,196
	売店	2,583	5,158	3,525	3,098	6,688	3,360	3,751	4,536	2,618	4,830	2,938	4,617	47,702
	合計	3,575	7,802	6,389	5,018	9,841	5,381	6,256	6,681	4,073	8,151	4,134	7,511	74,812
22年度	飲食施設	—	—	—	—	2,154	1,632	1,556	1,857	1,255	1,079	1,459	1,649	12,641
	売店	—	—	—	—	2,555	1,606	1,920	2,009	1,405	1,073	1,625	1,912	14,105
	合計	—	—	—	—	4,709	3,238	3,476	3,866	2,660	2,152	3,084	3,561	26,746

5 収支の状況

(単位：円)

区 分		23年度	22年度	差額(22-21)	
収入	事業収入	売店営業収入	47,702,255	12,641,050	35,061,205
		飲食施設営業収入	27,110,030	14,105,242	13,004,788
		手数料収入	544,983	265,752	279,231
		雑収入	3,464	173,509	-170,045
	計	75,360,732	27,185,553	48,175,179	
支出	職員人件費	24,936,103	15,138,711	9,797,392	
	売店営業費	43,360,416	16,223,664	27,136,752	
	飲食施設営業費	27,556,873	32,686,981	-5,130,108	
	現金過不足	0	130	-130	
	計	95,853,392	64,049,486	31,803,906	
収 支 差 額		-20,492,660	-36,863,933	16,371,273	

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
休園日	団体要約や夏休み休期間は休業しない
その他	期間限定イベントの開催 生ビール祭り 忘・新年会プラン 道の駅感謝祭

7 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
料理が出てくるまでの時間が長かった	オーダーをすばやく提供する
中華風のメニューがたくさんあればよいのに	季節メニューで中国風(チャーシュー等)のメニューを追加しています。
地産地消のメニューを今よりもさらに増やしてほしい	大山マーブルポークを使用したトンカツ等のメニューを追加しています。
メニューが少ない(デザートを含めて)	ワッフル・ケーキ・アイスクリーム等のメニューを追加しています。

利用者からの積極的な評価
<p>【料理の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の食材・料理が多くて満足。 ・知人に紹介します。 ・おいしかった。 <p>【飲食施設の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店内が清潔で良い。

8 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 飲食施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地元の食材を使った料理により湯梨浜町のPRが出来た（しじみ汁等）。 ○ 利用の促進を図るため、料金の価格を安価に設定したが、収益は思うように上がらなかった。 ○ ニイハオグランドゴルフ大会（春・秋）の食事提供は好評であった。 ○ サッカー等の県外・県内合宿やウォーキング大会などの昼食として、弁当の提供を行った。 ○ 旅行会社のツアーによる昼食利用が増大した。 ○ バイクングやクリスマスランチなど期間限定プランを実施し、利用の促進を図った。 <p>2 売店施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 4月23日の道の駅オープン以降、利用者が増大した。 ○ 地元加工グループの販売箇所として定着傾向にある。また、地元生産者の方の生鮮品も増えてきた。 ○ 職員全員お客様へ笑顔で対応し、誰からも親しまれるお店作りに努めた。 ○ 少しづつではあるが販売商品も増え、お客様の選択肢も増えてきた。 ○ テイクアウトコーナーも商品が増え充実してきた。 ○ 地元の梨園と協力し、梨の販売コーナーを設置し、鳥取県のPRを兼ねた梨の販売促進に努めた。 <p>3 魅力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地産地消で安価な料理提供に取り組んだ。 ○ 更なる接客技術向上に努めた。 ○ 営業により、旅行会社の利用を促進した。 ○ 店内の植栽等雰囲気作りに努めた。 <p>4 効率的な経費削減とコストの見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
<p>〔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〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新たなメニューづくり行い、利用促進を図りたい。 ○ 更なる団体客の誘致や、合宿等の弁当提供を充実したい。 ○ 夜食のお客様の獲得に積極的に取り組みたい。

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	各項目について、適切に実施された。 【委託業務】必要に応じ専門業者への委託を行った。 ①機械警備 実施済 ②一般廃棄物 実施済 ③配管及びグリストラップ清掃 実施済 ④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	B	各項目について、適切に行われた。
[その他管理施設の管理に必要な業務] ○利用受付・案内	B	笑顔での接客を心がけ、適切に受付・案内が行われた。
[利用者サービス] ○営業時間、休業日、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	B	(飲食施設) ・地元食材を使った料理の提供に努めた。 ・期間限定メニューを提供し、地元客の利用促進に努めた。 ・テーブルにアンケートを置いて利用者の意見把握を行った。 (売店) ・地元農家等から生鮮品を集めるなど、地域と連携した商品展開に努めた。
[収入支出の状況]	C	道の駅としてのリニューアル、夏の燕趙園のイベント等で利用客は増えているが、収支では赤字となっている。
[職員の配置]	B	必要最小限の人員で運営し経費削減に努めている
総 括	B	メニュー変更、イベント等収支改善を行うため努力はしているが、赤字決算となった。

《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。