

令和8年度 東郷湖羽合臨海公園(引地地区及び  
長和田地区)の管理業務に関する事業計画書



東郷湖羽合臨海公園活性化スマイルパートナーズ



# 東郷湖羽合臨海公園(引地地区及び長和田地区)

## に関する事業計画書目次

### 1 管理運営の基本的な考え方

(1)管理運営の方針	1
ア 住民の公平な利用の確保	1
イ 観光振興	2
ウ 中国との文化交流の発展	2
エ 散策と憩いのエリアとしての魅力向上	4
オ 利用者へのサービス	6
カ 利用者の増加	7
キ 収入確保と経費の削減	8
ク 多様な主体が公園管理に参画できる仕組みの構築	8
ケ 省エネルギー・省資源・資源の再利用の取り組み	9
コ 地元自治体・関係団体及び県との連携確保	9

### 2 管理の基準

(1)有料公園施設の考え方と設定内容	12
ア 考え方	12
イ 設定内容	12
(2)開園時間の考え方と設定内容	12
ア 考え方	12
イ 設定内容	12
(3)休園日の考え方と設定内容	12
ア 考え方	12
イ 設定内容	12
(4)受付・案内、利用許可業務の考え方と実施内容	13
ア 考え方と実施内容	13
イ 利用者の苦情等の未然防止と対処方法	13
(5)利用料金の考え方と設定内容	15
ア 利用料金の考え方	15
イ 利用料金について	15
(6)利用料金の減免	17
(7)個人情報の保護への対応	18

(8)情報の公開への対応	18
--------------	----

---

---

### 3 施設の管理・運営

---

---

(1)施設別の管理運営の方針	19
(2)施設設備の維持管理業務の考え方と業務の実施内容	24
ア 業務実施の考え方	24
イ 業務の実施内容	24
(3)外部委託の発注予定	33
ア 外部委託の考え方	33
イ 外部委託の業務内容	34
ウ 障がい者就労施設及びシルバー人材センター等への委託の発注予定	35

---

---

### 4 利用促進、サービス向上

---

---

(1)目標とする入園者数の設定	36
(2)集客促進のための取組方針及び内容	36
ア 広報活動	36
イ 営業活動	39
ウ その他	40
(3)集客の促進、中国文化との友好・交流に資するイベントの実施等	42
ア イベント実施の考え方	42
イ イベントの実施内容	43
(4)サービスの向上策ほか利用促進に向けた取組	65
ア 利用者に提供するサービスの向上策	65
イ 自主事業について	66
(5)新規施設及び設備計画	71
(6)自動販売機の設置	71
ア 設置の考え方	71
イ 設置内容	71
(7)利用者等の要望の把握及び対応方針	72

---

---

### 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

---

---

(1)火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策	73
(2)緊急時の体制・対応	78

(3)保険の加入の考え方と加入内容	80
ア 加入の考え方	80
イ 加入内容	80
<hr/>	
<b>6 管理経費</b>	
(1)管理経費の効率化の考え方	81
(2)県委託料の額	82
<hr/>	
<b>7 組織及び職員の配置等</b>	
(1)管理運営の組織	83
(2)職員の職種等	84
(3)現在の指定管理者の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針	85
(4)日常の職員配置	86
(5)人材育成	87
(6)各構成団体の役割、経費に関する責任分担等に関する事項	88
(7)障がい者又は高齢者の雇用計画	88
<hr/>	
<b>8 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況</b>	
関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況	89
<hr/>	
<b>9 法人等の社会的責任の遂行状況</b>	
(1)障がい者雇用	90
(2)男女共同参画推進企業の認定	90
(3)ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度(TEAS) I種又はII種規格認証等	90
(4)あいサポート企業等の認定	91
(5)鳥取県家庭教育推進協力企業としての協定締結	91
<hr/>	
<b>10 その他の計画等</b>	
(1)管理業務の移行計画	92
(2)その他	92

# 1 管理運営の基本的な考え方

## (1)管理運営の方針

### ●管理運営の基本方針



① 公平な利用の確保	入園者や利用者の公平・公正な利用の確保を行います。
② 観光振興	県中部地域の観光拠点として観光振興を図ります。
③ パークビジョン	「東郷池を眺めながら交流・憩いの空間」を実現するため、ウォーキングリゾート、サイクルツーリズムの推進を行います。 入園無料化の試行を行います。 周遊を図り交流人口拡大に取り組みます。 公園管理への多様な主体の参画促進を図ります。 四季を通じた見所及び木陰のある空間を創出します。 外部人材の活用など広報の充実による公園の利用促進と園内消費の拡大を図ります。
④ 利用者の安全	利用者の安全・安心を図るため、各種点検及び適切な維持管理に努めます。 緊急時には利用者の安全確保を図ります。
⑤ 中国との交流推進	中国との友好交流に資する取り組みを行います。

### ア 住民の公平な利用の確保

入園者や利用者の公平・公正な利用の確保を行います。

●園内でのアンケートや外部とのネットワーク、会議などからの意見を常に吸い上げ、更に公正な利用を確保するよう日々運営の改善に努めていきます。

●利用者の応接、電話での問い合わせ、公園施設の利用申し込み等について、迅速かつ適切な対応を行います。

●公園施設における行為の許可・及びその取り消し、また公園における占用の許可及びその取り消しについて申込内容をしっかり把握し、県が作成するマニュアルに沿って、公正、迅速に行います。

# 1 管理運営の基本的な考え方

## イ 観光振興

設置目的の「鳥取県の観光振興を図ること」という主旨を深く理解し、鳥取県全体の観光振興、特に鳥取県中部地域の観光振興に寄与できるよう一層努力します。

### a 当財団管理運営施設一体となった観光振興

●当財団管理運営各施設(こどもの国、かにっこ館、氷ノ山自然ふれあい館、青谷かみじち史跡公園、東郷湖羽合臨海公園(燕趙園を除く)、鳥取二十世紀梨記念館、夢みなとタワー、とっとり花回廊)と連携し、運営ノウハウの共有や営業の強化など複数施設を一括管理している当財団の強みを最大限に発揮し、県内外、国外の観光客に1人でも多く鳥取県に来県していただけるよう努めてまいります。

### b パークビジョン・ターゲットの集客

PV

\*パークビジョン推進のマークです

●パークビジョンのターゲットである地元住民、県内外観光客(温泉宿泊客)に集中的に誘客を図ります。



## ウ 中国との文化交流の発展

### a お客様自身が主役となるコスプレ

●チャイナドレスレンタルやコスプレ体験などお客様自身が主役となり、園内の様々な写真スポットで撮影を楽しめ、自然と中国文化とふれあえるように取り組んでまいります。

レンタル用チャイナドレスや漢服は毎年輸入して魅力を向上させてまいります。また、コスプレ体験や撮影スポットの設定により、利用者のSNSでの情報拡散を促進していきます。



## 1 管理運営の基本的な考え方

### b 中国文化の学習機会を創出

●地域住民に継続的にご参加いただける太極拳や二胡、中国語の教室を開催します。県外観光客も気軽に参加でき、地元の方との交流の機会を提供します。



ふれあい太極拳(月1回)



中国語教室(月2回)

### c 身近な中国文化を体感

●本物に拘った中国庭園で中国文化に触れる場を提供、体感することで、中国の文化への理解を図ってまいります。本場の中国雑技ショーは毎日公演。「雑技にチャレンジ」や銅鑼体験など中国ならではの楽しみを提供していきます



### d 中国関連団体との連携強化

●鳥取県と中国河北省の友好提携の証が燕趙園であるという経緯を踏まえ、関係各所(鳥取県日中友好協会、中国文化センターなど)との連携を緊密にし、中国との民間交流発展に寄与してまいります。

これらの団体に自主的に働きかけ、展示会などのイベントの共催を実施していきます。



R5 年度 元中国大使や人民日報編集長を含む関係者を鳥取県及び燕趙園を紹介

# 1 管理運営の基本的な考え方

## エ 散策と憩いのエリアとしての魅力向上

### a 花の見どころの創出

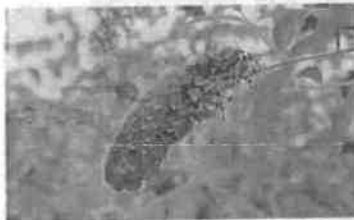
PV

長和田公園は芝桜、芝生広場はポタンの人気スポットになっています。このエリアが散策を楽しめ、人々が集う憩いの場所とするために、新しい花の見どころを新設します。

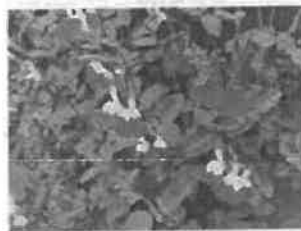
### 見どころ① 沿線沿いの宿根草花壇

PV

●東郷湖線(県道 185 号線)沿いの長和田地区南側駐車場及び長和田地区北側駐車場にある現在ボックスウッド植栽の場所(全長50mほど)2か所に宿根草花壇を新設します。下記の草花を用いてなど用いて、四季を通じて花が咲いている景観を提供します。散策だけでなくウォーキングやサイクリングしながらも花を楽しめるよう、利用者の目線を重視した花壇とし、公園利用を促進します。



ブuddleア



チェリーセージ



ルドベキア



長和田地区南側駐車場



長和田地区北側駐車場

### 【開花時期】

品 種	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
芝桜				↔								
ブuddleア ルドベキア							↔	↔	↔			
チェリーセージ					↔	↔	↔	↔	↔	↔		
トウテイラン								↔	↔			
クリスマスローズ	↔	↔	↔									
パンジー	↔	↔	↔	↔						↔	↔	↔

# 1 管理運営の基本的な考え方

## 見どころ② 紅葉の並木通り

PV

・県道22号と県道29号が交差する野花の湖岸エリアに紅葉木である「ラクウショウの並木通り」を提案します。ラクウショウは沼地で生息できる大木で成長は早いですが、並木は20年以上の歳月をかけ完成していきます。成長に伴い、木陰や休憩するスペースを少しずつ増やしていけばラクウショウの並木道は住民の方々の憩いの場、自慢の場所となっていきます。

また、紅葉の美しい秋のスポット、並木通りの方角を冬の夕日の沈む方角と合わせ冬に楽しめるスポットとして提案します。

実施に向けては、鳥取県、地元自治体や関係者に説明・協議しながら進めてまいります。



ラクウショウ



湖岸のラクウショウ



# 1 管理運営の基本的な考え方

## オ 利用者へのサービス

### a 全ての人にやさしい案内・接客

●入園時に受付職員が案内パネルを使ってお客様へ見どころを丁寧に案内します。園内の情報以外にも、湯梨浜町や近郊の情報などお客様が求めている情報を準備・提供し、お客様満足度の向上に努めます。またご予約があれば同行案内も行います。その場合、事務所や他部署から受付応援に入り人員を確保、職員一丸となってサービス向上を果たしてまいります。

●老若男女、障がい有無、国籍を問わず、あらゆる人が来園する施設であることを認識し、下記のサービスを行い、不自由なく施設を利用できるよう工夫を行ってまいります。

#### 【あらゆる人に対応したサービス】

対象者	サービス内容
外国人	外国語パンフ(英語、中国語、ハングル)を用意します。
聴覚障がい者	園内音声ガイドを利用できないお客様には音声ガイドミニBookをお渡しします。
車イス利用者	燕趙園入口及び道の駅売店に無料でご利用いただける車イスやベビーカーを準備します。 車いす門からの入園をご案内し、車いす門で職員が園内説明を行います。
ペット連れ	ケージやカートでのご入園、もしくはペット用おむつ着用(ただし、伸びるリードもしくは著しく長いリードは不可)での入園可とします。
すべてのお客様	園内にはデジタルサイネージを設置し、見どころや直近のイベント情報を50型の大画面でご案内します。



外国語パンフレット



音声ガイドミニBook
















デジタルサイネージ

### b デジタル化による利便性向上

●キャッシュレス決済は入園(受付)、道の駅売店、老龍頭売店でご利用いただけます。

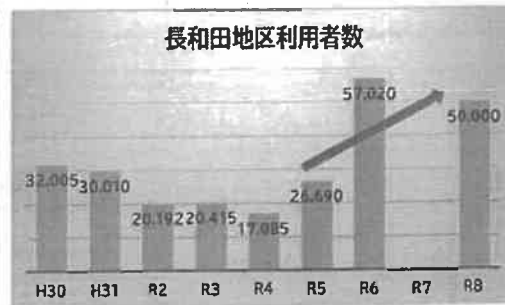
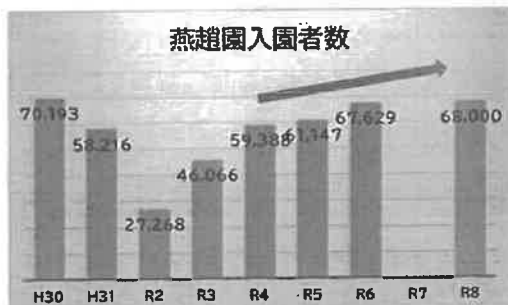
クレジット	電子マネー/プリペイド

# 1 管理運営の基本的な考え方

交通系ICカード	バーコード
  	   
  	
  	

## 力 利用者の増加

●今指定管理期間は、燕趙園は令和元年度 58,216 人の入園者数から令和 2 年度の新型コロナウイルスにより入園者数は激減しました。令和3年度以降、SNSキャンペーンや動画配信などSNS ツールを活用、個人客の取り込みを図り、入園者数は回復基調を示し、令和 6 年度には 67,629 人(入園料無料化試行含む)の入園者数となっております。令和 8 年度は中国庭園燕趙園の年間入園者目標を 68,000 人とします。また令和6年度の長和田地区利用者数は当初の年間利用目標を大きく上回ったことから年間利用者目標を 50,000 人とし、運営してまいります。



### 入園者目標・利用者目標の達成のために

●目標達成のため、イベントの実施や広報活動などを積極的に行います。

	サービス内容
イベントの実施	地域連携イベントや中国関連イベントを充実させ、来園者の確保を図ります。
県外客へのプロモーション	地元旅館との連携や、県外旅行案内所、旅行会社と連携して個人客・団体客の誘客を促進します。
県内客へのプロモーション	催事毎に地元の教育施設及び道の駅や観光施設などに職員が訪問し、チラシ配布を行い個人客の増加に努めます。
タイムリーな広報活	<p>地元の町報への折り込み、マスコミへの資料提供を通じて、なるべく安価でタイムリーな広報に心がけます。</p> <p>大きなイベントや中国庭園・中国雑技ショーなどの定番メニューは、SNS広告など有料広告をニーズに合わせ効率的に活用します。</p> <p>SNSは外部インフルエンサーからの発信も積極的に活用します。</p>
長和田地区・緑地部分や多目的広場	花の見どころの新設、関連団体との各種スポーツイベントの活用などの住民一体となった公園管理により、利用者の増加を図ります。

# 1 管理運営の基本的な考え方

## キ 収入確保と経費の削減

●収入確保では、地域の特産物の品揃えの充実や「道の駅感謝祭」毎の折込広告等利用促進を行い、地元客の取り込みを図り、収入・収益の確保に努めます。また各種自主事業の実施(チャイナドレスレンタル、コスプレ貸更衣室、園内コイエサ、屋台営業等)により収入増を図ります。自主事業を拡大、柔軟に人員配置を行い、収入増が図れるよう取り組んでまいります。

●経費の削減については、毎月収支状況の確認、費用対効果の検証を行います。節減に関して職員の十分な意識づけを行い、管理運営に支障の出ない範囲で削減を図ります。

## ク 多様な主体が公園管理に参画できる仕組みの構築

### a 新設花壇を育てるアダプトプログラム仕組みの構築

PV

●湯梨浜町では「東郷池を守り育てるアダプトプログラム」を推進され、東郷池の湖岸清掃に取り組まれています。

当企業体においても、植物選定・植え付けなどの花壇管理について希望される地域団体(ボランティア)を募集し、市民と協働した公園管理を行うことで、当施設・地域に愛着を持っていただき、住民のシビックプライドの醸成を図ります。

#### 【新設花壇予定地】

場 所	花壇数	面 積(m <sup>2</sup> )
① 道の駅飲食施設横	2	10(1か所につき)
② パンダの楽園	1	10
③ 金山嶺橋東郷湖側(西側)	1	10



① 道の駅飲食施設横



② パンダの楽園



③ 金山嶺橋東郷湖側(西側)

### b 気軽に参加できるボランティアの企画

PV

●長和田地区の「芝桜の植え替え」時、「沿路沿い宿根草の株分け」時に気軽に参加できる1日ボランティアを募集します。地域に幅広く広報を行い、学生など世代を問わず、ボランティアの機会を提供します。

## 1 管理運営の基本的な考え方

### c 地域のアダプトプログラムへの参画

PV

●地域の「東郷湖を守り育てるアダプトプログラム」に参画します。地域の方々と一緒に東郷湖をきれいにする作業を通じて、当職員もアダプトプログラムの精神を学び、その一員として活動に取り組んでまいります。

### ケ 省エネルギー・省資源・資源の再利用の取り組み

●環境負荷の低減を考慮した商品の購入「グリーン購入」を推進します。散水や冷暖房など省エネルギーを意識して、節水、節電に努め、エネルギー資源の効率化に努めます。また公園で発生した落ち葉、剪定枝はチップ化するなど、できるだけ再利用を行うように努めます。再利用の取組については、東郷池南エリアだけではなく東郷池北エリアと一体で取り組みたいと考えています。



### コ 地元自治体・関係団体及び県との連携確保

PV

#### 連携確保についての基本的方針

##### ●鳥取県

連携イベントの実施などを通じて、東郷池南エリアへの集客を図ってきました。引き続き「修繕等の施設管理」、「公園のルールづくり」など多岐にわたる事項について、パークビジョンを踏まえ、綿密に連携、協議します。

##### ●地元自治体

数々のウォーキングイベント等の実行委員会等を結成、パークビジョンを踏まえ協力して湯梨浜エリアへの集客を図ります。また、人権学習の推進や湯梨浜町主催の会議などに参画することにより、地域を支える一員としての役割も果たしてまいります。

##### ●関連団体

イベントの開催など、当施設の新たな利活用についての可能性を探るため、定期的にヒヤリングを実施していきます。また地域の活性化のため、プロモーション活動を中心に連携を行います。

# 1 管理運営の基本的な考え方

## 具体的な連携の事例

### a ウォーキング・サイクリングの推進

PV

●ウォーキングリゾート推進の中核的担い手であるNPO法人未来との連携強化など、各種団体と連携してパークビジョンに沿ったウォーキング・サイクリングの推進を行います。

#### 【過去の実施事例】

イベント	連携先	内容
愛らぶ東郷池 ノルディックウォーク	鳥取県、湯梨浜町、その他	燕趙園をスタート、ゴールとし、東郷池に関心を持っていただくためノルディックウォークを行う
天女ウォーク	湯梨浜町、湯梨浜町商工会、湯梨浜町観光協会、その他	燕趙園をスタート、ゴールとし、3つのコースでウォーキングを行う
ガストロノミーウォーク	湯梨浜町、湯梨浜町商工会、湯梨浜町観光協会、その他	燕趙園を開会式、ゴールとし、地元の名産や地酒を楽しみながらウォーキングを行う
SUN-IN 未来ウォーク	NPO法人未来、その他	9つのコース設定そのうち1箇所でチェックポイントとなる
100kmウォーク	NPO法人未来	燕趙園をスタート、ゴールとし、100kmのコースでウォーキングを行う
とっとりうみなみ 250	鳥取中部ツーリズム協議会	燕趙園をスタート、ゴールとし、県内250kmのコースでサイクリングを行う
野花梅溪散策ツアー	湯梨浜町観光協会	道の駅燕趙園をスタートとし、野花地区の梅溪を散策する

野花梅溪散策ツアー



痛車イベント

【連携先】はわい温泉東郷温泉旅館組合



### b 観光客の誘致

●各種団体と連携し、当地の誘客のためのイベントや地域周遊を促進する取り組みを行います。

#### ①誘客イベント

コスプレや痛車(アニメなどがペイントされた車)など、愛好家が多いイベントを各種団体と連携して実施し、全国から当地を知らない層の誘客を行います。

# 1 管理運営の基本的な考え方

## ②地域周遊の促進

当施設周辺の団体と連携し、温泉客をはじめとする旅行者の地域周遊を促進する取り組みを行います。

連携先	内 容
龍鳳閣	燕趙園・龍鳳閣共通入場券の販売
山陰・山陽花めぐり街道協議会	広域で花の施設間の周遊を促進
JAF	ドライブスタンプラリーを実施
中部観光推進機構	県中部地域の周遊を促進
三朝温泉観光協会	三朝温泉各旅館客室へ燕趙園チラシの提供

### c その他関連団体との連携

●地元地域を中心とした関連団体と連携、協力して当施設の活性化を行います。

#### 【道の駅の関係先】

連携先	内 容
中国道の駅連絡協議会	道の駅同士の連絡調整・意見交換を行う
道の活用検討会	道の活用検討会(国土交通省所管事業)
ハッピーバーディー	障がい者就労施設商品の納入
ゆりはま大平園	障がい者就労施設商品の納入
	道の駅催事での「健康チェックブース」参画

#### 【教育機関等】

連携先	内 容
	学校カリキュラムの実施、龍おどり卒業公演、職場体験 職場体験
	高校で栽培した農作物の提供・販売*詳細はP22に記載
湯梨浜町国際交流協会	国際交流の促進

## 2 管理の基準

### (1) 有料公園施設の考え方と設定内容

#### ア 有料公園施設の考え方

美しい中国庭園の景観保全、来園者の安全管理、様々なイベントをはじめとした事業実施等の観点から、現行どおり庭園、集粹館及び集粹館前広場を有料公園施設に設定します。

#### イ 有料公園施設の設定内容

現行どおり、庭園、集粹館及び集粹館前広場を有料とします。

### (2) 開園時間の考え方と設定内容

#### ア 開園時間の考え方

来園(店)者の出迎え準備や安全点検、開園(店)中には行うことができない小修繕(園路を塞ぐ作業など)を行うため、開園(店)時間は現行どおりとします。

ただし、次の場合には、弾力的に時間延長で対応します。

- 旅行会社、旅館等の要望によるもの(開園時間延長)
- イベントによるもの(クリスマスイルミ、花火等)

#### イ 開園時間の設定内容

中国庭園、道の販売店、老龍頭:午前9時～午後5時

※庭園については午後4時30分が最終入園

※道の販売店飲食メニューの提供は午前9時30分～午後4時30分

※飲食施設については午前11時～午後2時00分(ラストオーダー)

時間外の予約にも柔軟に対応します。

### (3) 休園日の考え方と設定内容

#### ア 休園日の考え方

施設の安全な管理運営のための各種建物・設備に係る大規模な保守点検や修繕を行う必要があるため、庭園については冬季の2日間を休園日とします。

ただし、団体予約が入った場合等は柔軟に対応します。

#### イ 休園日の設定内容

庭園及び老龍頭については1月及び2月の第4火曜日(ただし祝日の場合は直後の平日)

道の販売店の定休日は無し

飲食施設は毎週月、火曜日

## 2 管理の基準

### (4) 受付・案内、利用許可業務の考え方と実施内容

#### ア 受付・案内、利用許可の考え方と実施内容

受付案内業務について利用者の応接、電話での対応、公園利用の申し込み等に対して、

- ・施設の公平な利用や安全性の確保を行います。
- ・迅速かつ適切に対応します。
- ・施設に寄せられたご意見や苦情は適切に対応します。また、県に関するものは速やかに報告いたします。

業務内容	実施の考え方及び実施内容
① 有料公園施設の 利用許可・取り消 し等業務	有料施設の利用の許可、利用の禁止又は制限あらかじめ定めた規定に基づき適正に行います。また利用者の簡便性にも配慮します。
② 公園施設におけ る行為許可・取り 消し等業務	都市公園条例第7条に基づく公園施設における行為許可業務及び同条例第17条第1項の規定に基づく行為許可の取り消し等は鳥取県が別途作成するマニュアルに沿って適正に行います。
③ 公演施設におけ る占用許可・取り 消し業務	都市公園条例第6条第1項に基づき、東郷池南エリアの設置目的の範囲内で行う第7条第1項第6号に規定する定型的な仮設工作物の設置に対して、券が別途制作するマニュアルに沿って適正に占有の許可を行います。
④ 利用料金の徴 収、減免、返還	あらかじめ定められた規定に基づき、①～③の許可に係る利用所金の徴収、減免、返還業務を適正に行います。

#### イ 利用者の苦情等の未然防止と対処方法

##### a トラブルの未然防止

下記のとおり適切に対応し、トラブルを未然に防止するよう努めます。

##### (1) 職員の日常的な巡回

職員が日常的に巡回し、次のことに留意しながら、利用者の安心・安全の確保に努めます。

トラブルの種類		対応方法
1	火災・盗難・事故・事件の予防	P15トラブル対応表 P79 緊急時対応フローチャート のとおり適切に対応いたします。
2	不審者・不審物の警戒	P15トラブル対応表 P14 利用の拒否 のとおり適切に対応いたします。
3	傷病者・迷子・迷惑行為・拾得物の発見・遺失	P15トラブル対応表 P14 利用の拒否 のとおり適切に対応いたします。
4	ゴミ・汚れ等のチェック	速やかに対応します。 早急に解決が出来ない事案は、関係

## 2 管理の基準

		各所と協議の上、対応します。
5	ハビ、ハチ等危険生物の発見・駆除	ハビ、ハチ等職員で対応可能なものは速やかに駆除します。 ハチの巣等、専門技術が必要な事案は専門業者に依頼します。現場には立ち入り禁止等の安全対策を施します。

### (2)利用の拒否

下記事項に該当する利用者については、場合によっては丁重に利用をお断りします。ただし職員の指示に従わず、事件発生事案や不審者事案に該当しうる場合は、利用を拒否します。

1	泥酔者
2	所定の場所以外において喫煙し、又は火気を使用する恐れのある者
3	他人に危害を及ぼし、又は迷惑となる恐れがある物品の類を携帯している者
4	騒音又は怒声等大きな音を発し、又は暴力を用い、若しくはその他の方法を用いて他の利用者に迷惑を及ぼす行為をする者
5	許可なしに物品の販売、宣伝その他これに類する行為を行おうとする者
6	許可なしに宣伝文、ポスター、ビラ等を配付し、若しくは掲示しようとする者
7	感染性の疾患を有する者

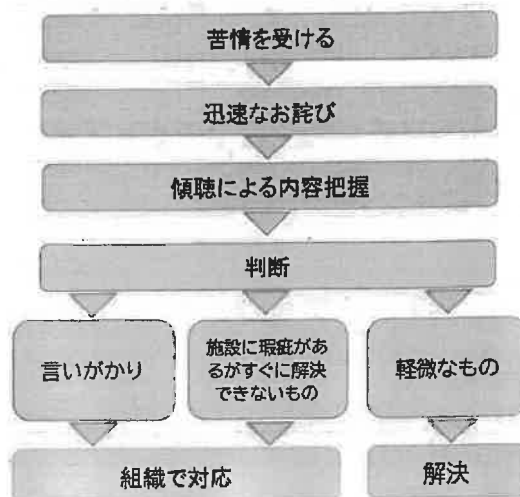
### 【苦情対応フローチャート】

#### b 苦情・トラブルへの対処方法

##### (1)苦情への対処方法

【苦情対応フローチャート】のとおり適切に対応します。

- 担当職員→主任→園長の順で対応、最後は組織的に対処します。
- 軽微なもの以外は詳細な報告書を作成、対処の記録を残すとともに、全職員に職員会議や朝礼などで周知し、再発防止を徹底します。

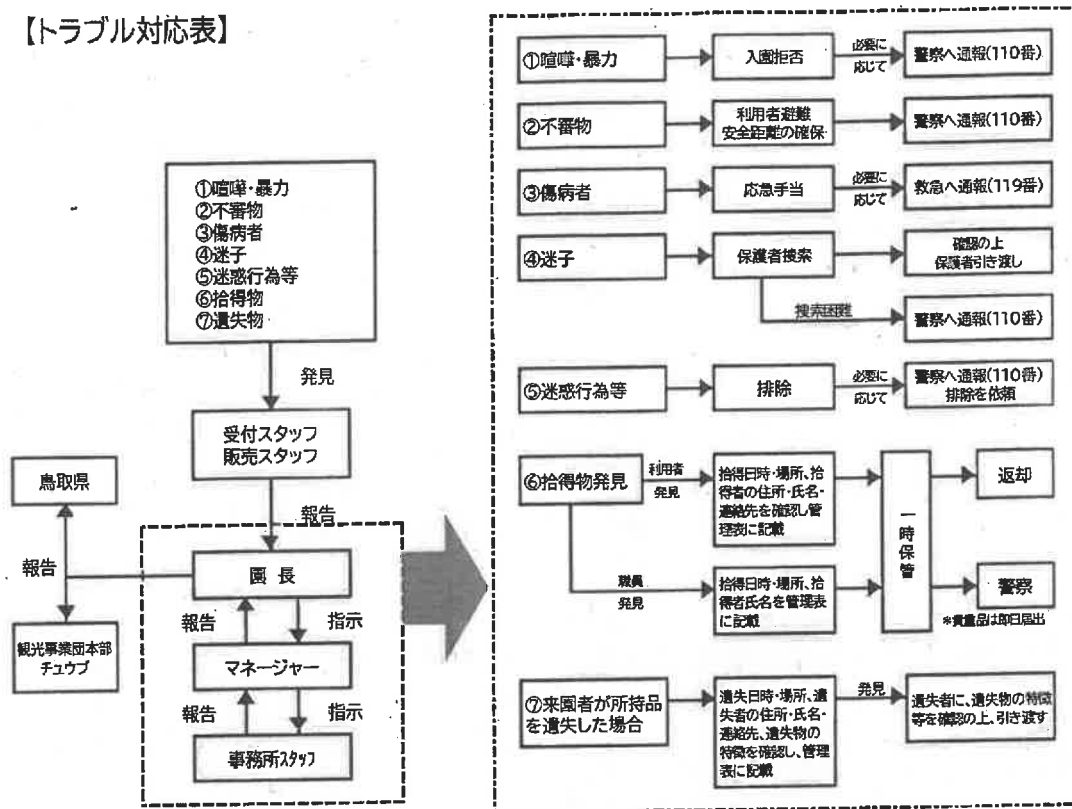


##### (2)トラブルへの対処方法

下記事項に該当トラブル発生時には、他の利用者が巻き込まれないよう十分に配慮し、対応は迅速かつ適切に行います。詳細については【トラブル対応表】のとおりです。

## 2 管理の基準

【トラブル対応表】



### (5) 利用料金の考え方と設定内容

#### ア 利用料金の考え方

- 現在の入園料水準によって、中国庭園の景観保全、来園者の安全管理、様々な事業の実施を行い、来園者への良質なサービス提供の継続が可能と考え、現在の入園料金体系を継続します。
- チャイナドレスレンタル等は、同業他社の相場価格を鑑み、また入園への誘客効果が非常に高いことから、現在の価格を継続します。

#### イ 利用料金について

有料公園施設	区分	現行料金	設定料金	
燕趙園 (中国庭園部分)	個人	大人	500円	500円
		小人	200円	200円
	団体	大人	(10人以上) 450円	(10人以上) 450円
			(20人以上) 400円	(20人以上) 400円
		小人	(10人以上) 180円	(10人以上) 180円
			(20人以上) 160円	(20人以上) 160円
	学校行事	高校生	200円	200円
小中学生		80円	80円	

## 2 管理の基準

内 容	設定料金
チャイナ服レンタル	大人 500 円、小人 300 円
チャイナ服レンタル(漢服)	大人1,000円、小人 600 円
長襦袢レンタル	大人600円、小人300円
コスプレ撮影用更衣室利用料	大人 500 円、小人 300 円
グラウンドゴルフ用具の貸出 ゴールポスト・スタートマット	16ホール分 1日500円
グラウンドゴルフ用具の貸出 スティック・ボールセット	スティック・ボール1セット 200 円

### (行為許可・占用許可に係る利用料)

区 分		単位	設定料金	
			金額	
			非課税とされる公園施設 の設置等	非課税とされる公園施設 の設置以外の設置等
都市公園法第 6 条第 1 項又は第 3 項の許可	集会、展示会その他これらに類する催しのために設けられた仮設工作物	1 m <sup>2</sup> につき 1 日	3 円	4 円
	物品の販売その他の営業	1 日につき	営業売上の 10%	
都市公園条例第 7 条第 1 項又は 第 2 項の許可	集会、展示会その他これら類する催し	1 m <sup>2</sup> につき 1 日	4 円	

\*「非課税とされる公園施設の設置等」とは、法第5条第1項の許可に係る公園施設の設置 及び法第6条第1項又は第3項の許可に係る都市公園の占用のうち消費税法(昭和 63 年法 律第 108 号)第6条第1項の規定により非課税とされるものをいう。

\*専有面積に係る1辺の長さが1m未満もしくは面積が 1 m<sup>2</sup>未満の場合はそれぞれ1mもしくは1m<sup>2</sup>とする。

\*専有面積に係る 1 辺の長さに1m未満の端数があるときは1mとして計算するものとする。

\*1 件の使用料の額が 100 円未満である場合における当該使用料の額は、100 円とする。

## 2 管理の基準

### (6)利用料金の減免

有料公園施設利用料の減免		減免率
項目		
鳥取県が主催・共催又は後援する観光客誘致のための事業の参加者が利用するとき		10/10
身体障がい者手帳の交付を受けた者、療育手帳の交付を受けた者又は精神障がい者手帳の交付を受けた者及びその介助者が利用するとき		10/10
介護保険法の規定による要介護認定、要支援認定を受けた者及びその介助者が利用するとき		10/10
特定医療費(指定難病)医療受給者証の交付を受けた者及びその介助者が利用するとき		10/10
学校、幼児教育、保育施設の行事のため引率する職員が利用するとき		10/10
児童養護施設等児童福祉法に規定される「児童福祉施設」の行事のため、利用者を引率する職員が利用するとき(児童相談所等)		10/10
燕趙園友の会会員が利用するとき		10/10
当企業体を実施又は企業・団体などが実施し、当企業体が承認する燕趙園のPRや利用促進のための企画の参加者が利用するとき		
	①優待や割引企画で実施するとき	1/10~2/10
	②外国人観光客が利用するとき	個人料金の 5/10
	③地域の団体と連携して実施するイベント、旅行会社や団体旅行の下見で、当企業体が入園料の減免が適当と判断するとき	5/10~10/10

### 行為許可・占用許可に係る利用料に係る利用料の減免

項目	減免率
県が都市公園の健全な利用の増進を目的として行う事業に協賛して行われるものために利用するとき	10/10
都市公園の健全な利用の増進を目的とすると認められる集会その他の催しのために利用するとき	10/10
小学校体育連盟、中学校体育連盟又は高等学校体育連盟が行う講習会等(入場料又はこれに類するものを徴収しないものに限る)のため利用するとき	全県の児童又は生徒を対象とする場合 10/10  都市単位以上の児童又は生徒を対象とする場合 1/2
地方公共団体その他の公共団体又は公共的団体(公共的な目的を有する催しのために組織された委員会等の公共的な活動を行う団体を含む。)が、福祉、教育、スポーツ振興、文化振興、人権啓発、防災等の公共的な目的を有する集会その他の催しで、県民の福祉の向上に寄与すると認められるもの(当該団体の構成員の福利厚生のためのも等主にその団体の構成員を対象とするもの、当該団体の広報活動として行われるもの等を除く。)を開催するため利用するとき	10/10

## 2 管理の基準

### (7)個人情報の保護への対応

当事業団は、「一般財団法人鳥取県観光事業団個人情報保護規程」を定め、組織として取り組みます。個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号)第66条第2項2号において準用する同条第1項の規定及び「個人情報の保護に関する法律のガイドライン」を遵守し、適正な取扱いを確保します。また、令和7年度より指定管理協定書に個人情報保護に関する新たな仕様書が追加されたこと及び、近年の社会情勢に合わせた運用に対応するため、令和8年2月「一般財団法人鳥取県観光事業団個人情報保護方針・プライバシーポリシー・個人情報保護規定・特定個人情報取り扱い規程」を改正・運用いたします。東郷池南エリアの管理に関して知りえた情報についての管理、使用についても厳格に取り扱いを行います。

#### ア 組織体制・管理の流れ

● 事務局本部が特定個人情報を管理する責任部署とし事務取扱責任者を配置、燕趙園に施設責任者、事務取扱担当者を配置、業務フローに基づき適切に管理します。また特定個人情報運用記録簿により、情報の流れの記録を金庫保管いたします。

#### イ 全職員への徹底

- 必要最低限の情報収集とし、不要な情報は収集しません。
- 情報の事務所外への持ち出しは原則禁止とします。
- 不必要となった個人情報の資料は、シュレッダー等判別できない方法で廃棄します。
- 中華コスプレ大会等の別組織として事務局を担い、個人情報を扱う場合は、外付けハードディスク等を使用して情報の流出を防ぎます。

### (8)情報公開への対応

当事業団は、鳥取県情報公開条例(平成12年鳥取県条例第2号)及び鳥取県条例施行規則で定める実施機関として情報公開へ対応します。

### 3 施設の管理・運営

#### (1) 施設別の管理運営の方針

##### 方針

東郷池南エリアの各施設に、地元客・県内外観光客の集客を図り賑わいを創ります。

#### ① 庭園区域

##### ア 庭園を活かした魅力ある事業の実施

●庭園を活かしたコスプレ等サブカルチャーやチャイナドレスレンタル等により県外観光客の誘客促進を図ります。お客様が中国文化を楽しみながら、文化への理解が深まるよう努めてまいります。(クリスマスイルミネーション、中国庭園花火、銅鑼を鳴らそう等)



##### イ 適正な維持管理・景観保全

###### 当施設の維持管理における留意点

施設の老朽化が進んできたこと、部材が特殊な素材なことをもあり、適正な維持管理・安全対策は難しくなっております。当企業体の経験とノウハウを活かし、お客様が快適な環境を提供します。

- 毎日、職員が園内を点検、清掃を行います。お客様をお迎えできるよう美化に努めます。また修繕の必要な箇所を早期に発見することに努め、早く対応することでお客様の安全・安心の確保に努めます。
- 年末には園内の建物の大掃除を行います。主に華夏堂、東配殿等の窓の清掃を行います。
- 床石に苔の滑りが出たら迅速にポリッシャーによる床石清掃を行います。
- 燕趙門前の獅子像は苔の繁茂を抑制する薬剤の散布を行い、華美な状態を保ちます。



獅子像洗浄



床石清掃風景

### 3 施設の管理・運営

#### ② 集粹館及び集粹館前広場

##### 子ども向け催事や集客イベント実施・展示会やワークショップの実施

● 中国文化を紹介するイベント・展示を行うとともに、大型連休や夏休みなどは家族連れをターゲットとしたイベントを行い、来園者が気軽に中国文化に触れられる機会を提供します。

- ・中国雑技ショー、夏休み特別イベント
- ・獅子舞公演、龍踊り公演、地元伝統芸能公演
- ・二胡教室、中国語講座、ふれあい太極拳等
- ・展示会
- ・ワークショップ



地元伝統芸能公演自主



イベント「芝生広場で遊ぼう」

PV

#### ③ 緑地部分(中国庭園西側)

● 緑地部分は多目的広場、長和田地区と同様に、地元の方をはじめ幅広い多くの方の憩いの場となるよう、管理・運営します。

開放感のある芝生部分、パンダの楽園、ポタン園をいずれも多目的に利用できる場所とします。

##### 多目的な利用事例

- ① 「芝生広場で遊ぼう」など、自由に芝生で遊べる自主イベントの実施
- ② 保育園、小学校など遠足による一般開放の促進
- ③ 町内運動会など占有利用許可の活用による新たな利用方法の提案

公園施設における行為許可占有許可が申請された場合は、県が別途作成するマニュアルに沿って適正に行います。

- ・ポタンの適正管理
- ・芝のスペシャリストによる芝生の適正管理
- ・樹木の適正管理
- ・万里の長城、東屋やベンチの適正管理

PV

#### ④ 多目的広場

● 利用促進に関しては、道の駅・駐車場に近い立地もあり、自主催事の開催や外部団体の誘致などに取り組んでまいります。鳥取県レクリエーション協会の誘致や、ご当地プロレスなどで活用。さらにHPやチラシにより外部の方の活用促進のため広く周知を図ってまいります。

公園施設における行為許可、専用許可が申請された場合は、県が別途作成するマニュアルに沿って適正に行います。

- ・芝のスペシャリストによる芝生の適正管理
- ・樹木の適正管理

### 3 施設の管理・運営



鳥取県レクリエーション大会誘致



ご当地プロレス

#### ⑤ 老龍頭(物販施設)

●中国庭園の物販施設として、中国工芸品や中国雑貨などの販売や、季節折々のスイーツ販売・休憩スペースを設けるなどお客様の利便性を図りながら、収益を確保します。珍しい直輸入品の販売やここだけのオリジナルスイーツの提供を心掛け、見るだけで楽しい店舗づくりを行います。

##### 【飲食メニュー】(一部)

・楊貴妃の宝石箱	600円
・各種オリジナルスイーツ	450円～



オリジナルスイーツ各種



「肉まんはじめました」SNS広報



珍しい直輸入品

##### 【物販メニュー】(一部)

・中国茶各種	300円～
・月餅各種	390円～
・中国工芸品	200円～
・ブルースリー、ジャッキーチェングッズ	250円～

#### ⑥ 飲食施設

●来園者への、サービス向上と施設のテーマ「中国」を考慮し、再委託します。中華料理を含む料理を提供し、観光客(団体対応)・地元客と幅広いお客様に対応してまいります。また、燕趙園イベントとの連携を図ることにより、利用を促進します。

### 3 施設の管理・運営

#### ⑦「道の駅」燕趙園

PV

- 道の駅を中心施設として、休憩機能、情報発信機能、地域連携機能という道の駅の機能を果たすことを念頭に置きながら、地元客や県外観光客に対して、土産物や飲食を提供します。
- サイクリスト、ウォーカー等東郷湖周辺でスポーツを楽しむ方の立ち寄りやすい店舗運営を行います。またサイクルカフェ(サイクルラック、空気入れなどの整備グッズの設置など)としての機能を有します。
- 春、秋と年2回、道の駅感謝祭を催し、折り込みチラシにより地元への訴求を図るとともに、多くの方が集う道の駅を実現します。
- この道の駅だけのオリジナルメニュー「東郷湖しじみ汁」を提供、ブランディング化を図ります。
- 地元の高校の農作物や道の駅オリジナルグッズなどやここだけしかない商品や県産品の充実が心がけます。またお子様向けメニューも充実させ、家族連れで楽しめる道の駅を目指します。
- 道路情報や観光パンフレット、マップを配架し、利用者へ情報提供に努めます。

#### 【飲食メニュー】(一部)

・アジフライ東郷湖しじみ汁定食	1,050円
・牛骨ラーメン	750円
・境港アジフライバーガー	750円
・梨ソフトクリーム	450円
・デッピンドッツ(新感覚アイスクリーム)	500円



境港アジフライバーガー



牛骨ラーメン



アジフライ東郷湖しじみ汁セット

#### 【物販メニュー】(一部)

・野花梅商品(湯梨浜町特産品種の梅商品)	378円～
・地元農家仕入れ野菜、果物	100円～
・地元農業高校農産物	150円～
・障がい者就労施設の商品	160円～
・大平焼	275円～
・道の駅燕趙園オリジナルグッズ (きつぷ、ポストカード、ボールペンなど)	120円～



### 3 施設の管理・運営

PV

#### ⑧ 長和田地区

四季折々の花と土地形状を活かした植栽管理を行い、季節の変化に応じた、ここでしか見られない美しいランドスケープを提供します。また、植栽の情報提供、催事開催など賑わいづくりに努めてまいります。ウォーキング大会やクイズラリーなど催事により人が周遊する仕掛けを施してまいります。

- ・芝桜の適正管理
- ・芝のスペシャリストによる芝生の適正管理
- ・樹木の適正管理
- ・トイレの適正かつ清潔な管理

#### ⑨ その他

##### ア 龍鳳閣との連携

隣接する温泉施設「龍鳳閣」と連携を推進し、共に地域貢献を果たしてまいります。

- 供に所属する「中華コスプレ大会実行委員会」や「湯梨浜町商工会観光部会」、「東郷湖周おもしろ街づくり集団」など各団体を通じて、地域への誘客を図ってまいります。
- 龍鳳閣・燕趙園の共通入場券を作成・販売し、2施設間の周遊を促進、集客を図ってまいります。

##### イ 竹とうろう工房

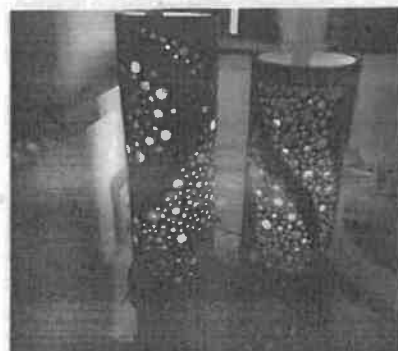
旧乗務員休憩室は、地元の竹材を使った「竹とうろう体験工房」として活用し、海外旅行者や観光客を受入れ、新たな魅力づくりを行います。じゃらん、アソビュー等体験紹介サイトを活用し、周知・集客に努めます。

##### 【体験メニュー】

・竹灯籠	2,800円～
・箸づくり	2,000円～
・スプーンづくり	1,500円～



竹灯籠づくりを楽しむ外国人親子



竹灯籠完成品

### 3 施設の管理・運営

#### (2) 施設設備の維持管理業務の考え方と業務の実施内容

##### ア 業務実施の考え方

燕趙園開園以来の維持管理実績と蓄積されたノウハウを活かして、職員による日常点検と、専門業者による法定点検を漏れなく実施し、故障の予防に努めます。また運転時間の調節や負荷低減により、設備が長持ちするよう努めます。

万が一故障が発生した場合、対応できるものは迅速に対応し、それが困難なものは使用禁止等回避策を講じます。来園者の安全確保を第一に考えるとともに、危険や不便を最小限にとどめるべく、できるだけ早急に対応いたします。

なお業務の実施は、鳥取県立東郷湖羽合臨海公園(引地地区及び長和田地区)仕様書のとおり行います。

##### イ 業務の実施内容

###### a 施設の清掃業務

●日常清掃、定期清掃は鳥取県立東郷湖羽合臨海公園(引地地区及び長和田地区)業務仕様書に定めるとおり「清潔な状態を保つ」ために必要な清掃を行い、良好な状態を保つための措置を講じます。

頻度は、下記のとおり実施します。

場 所	床面名称	面積(m <sup>2</sup> )	日常清掃	定期清掃
<b>【中国庭園】</b>				
トイレ(西配殿横)		38.440	1回/日	
〃(管理事務所横)	50角タイル貼り	39.000	1回/日	
〃(車椅子専用出入り口横)		58.500	1回/日	
〃(老龍頭横)		49.000	1回/日	
〃(集粹館中)	ビニールシート貼り	7.000	1回/日	2回/年(ワックス)
集粹館	ビニールタイル貼り	150.000	1回/日	2回/年(ワックス)
ステージステージ	フローリング 18t	50.000	1回/日	2回/年(ワックス)
展示室	ビニールタイル貼り	125.000	1回/日	2回/年(ワックス)
事務所	ビニールシート貼り	48.800	1回/日	2回/年(ワックス)
控室1、2	ビニールシート貼り	10.000	1回/日	2回/年(ワックス)
応接室	ビニールシート貼り	20.000	1回/日	2回/年(ワックス)
チャイナルーム	ビニールシート貼り	15.600	1回/日	2回/年(ワックス)
旧乗務員休憩室	ビニールクロス貼り	70.779	1回/日	
通路	ビニールシート貼り	23.000	1回/日	2回/年(ワックス)
定期清掃ガラス面		359.800		2回/年
園路			1回/日	
床石			1回/日	3回以上/年 (ポリッシャー)
老龍頭	塩ビ系タイル	104.15	1回/日	2回/年

### 3 施設の管理・運営

場 所	床面名称	面積(m <sup>2</sup> )	日常清掃	定期清掃
<b>【飲食・販売施設等】</b>				
トイレ(飲食施設内)	石目タイル	116.928	1回/日	
“(物販施設裏)	PBt=9.5 mm VP 塗		1回/日	2回/年
飲食施設	木目タイル	728.72	1回/日	2回/年(ワックス)
物販施設	石目タイル	472.32	1回/日	2回/年
定期清掃ガラス面				2回/年
<b>【長和田公園】</b>				
トイレ	50角磁器タイル貼	29.54	1回/日	

#### b 電気事業法に基づく保守規定に従って実施する定期点検、精密点検

● 電気設備を良好な状態を維持するとともに、電気事業法に基づく電気工作物(受電設備)の保守点検を電気事業法令に基づく指定業者により下記のとおり行います。また、故障等が発生した場合は速やかに対処します。

業 務	実 施 内 容
電気事業法に基づく保安規定に従って実施する定期点検、精密点検 ● 【4(2)自家用電気工作物の保守】	<b>【定期点検:隔月1回】</b> <b>【精密点検:細密点検3年に1回、無停電点検3年に2回】</b> <b>【点検箇所概要】</b> ・中国庭園内 設備容量250kVA 最大電力165kW 受電電圧6,600V ・金山嶺橋内 設備容量125kVA 最大電力90kW 受電電圧6,600V ・飲食・物販施設 設備容量350kVA 最大電力220kW 受電電圧6,600V ・拡大区域(飲食・物販施設周辺)内 設備容量350kVA 最大電力220kW 受電電圧6,600V

### 3 施設の管理・運営

#### c 金山嶺橋のエレベーターを常時良好に保つ業務

- 金山嶺橋のエレベーターを常時良好な状態を保つため、「金山嶺橋エレベーター点検業務仕様書」のとおり専門業者にて点検します。また、故障等が発生した場合は速やかに対処します。

業務	実施内容
金山嶺橋のエレベーターを常時良好に保つ業務 〔4(3)エレベーターの保守〕	【定期点検:月1回】 【精密点検:年1回】 〔点検箇所〕 機械室、かご・かご室、昇降路、エレベーター出入口 (設備の点検項目等は、金山嶺橋エレベーター点検業務仕様書のとおり)

#### d 消防法の規定に沿った定期点検

業務	実施内容
消防法の規定に沿った定期点検 〔4(4)消防設備の保守〕	・消防法の規定に基づき、自動火災報知設備や消火器等について年1回の外観・機能点検及び年1回の総合点検(外観・機能点検含む)の実施(燕趙園委託業務仕様書のとおり)及び所轄消防署への報告 〔消防用設備の概要〕 消火器、屋内・屋外消火栓設備、自動火災報知設備、誘導灯、非常警報・放送設備、防火・防排煙設備

#### e 施設内の犯罪等を防止する業務(休館日及び閉館時間を含む。)

業務	実施内容
施設内の犯罪等を防止する業務(休館日及び閉館時間を含む。) 〔4(5)施設の警備〕	・開園中は、職員が適宜施設を巡回します。また、不審者を発見した場合等は、適切に対応します。 ・休館日や閉館後は、機械警備による防犯措置により未然に犯罪等の防止を図ります。 【警備基準時間】 開館日:17:30~8:30 休館日:終日 その他:火災監視は終日

#### f 遊具点検保守業務

- 「遊具等施設の安全点検業務仕様書」及び、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(改定第2版)」(平成26年6月、国土交通省)、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(別編:子どもが利用する可能性のある健康器具系施設)」(平成26年6月、国土交通省)、「遊具の安全に関する基準JPFA-SP-S:2014」(平成26年7月7日改正、一般社団法人日本公園施設業協会)に基づき、目視等による日常点検及び専門技術を持つ有資格者による定期点検を行い、遊具等の現状把握と安全管理の徹底に努めます。

### 3 施設の管理・運営

業務	実施内容
遊具の機能性や安全性を保つ業務 〔4(6)遊具点検保守業務〕	<p>滑り台 1基 動物遊具 3基 計4基</p> <p>【日常点検】:1日に1回以上 遊具等施設の配置箇所及びその周辺を巡視・巡回します。遊具等施設には目視、触手、聴音、打音、揺動等を行い点検します。点検結果によっては、修繕や使用中止の措置を行います。また職員は点検技術や遊具等施設に関する専門技術を習得するための研修を受講し対応します。</p> <p>【定期点検】:1年に1回以上 定期点検表「遊具の安全に関する基準JPFA-SP-S:2014」(平成26年7月7日改正、一般社団法人日本公園施設業協会)等を用い、専門事業者により行います。結果は定期点検業務報告書にて報告します。</p>

#### g 東郷池南エリア内の植樹樹木及び芝生広場等の維持管理を行う業務

- 植栽管理業務仕様書のとおり下記の方針で行います。

場所	方針
庭園	「中国庭園燕趙園は中国河北省との友好提携5周年を記念し造られた中国皇帝が好んだ「皇家園林方式」の庭園である」という経緯を踏まえ、庭園の景観や雰囲気損なうことがないよう中国庭園にふさわしい景観を創出します。
庭園外	庭園と連携した施設の植栽として景観、雰囲気を損なわないよう適切に管理します。
長和田地区	パークビジョンを踏まえ、東郷池などの自然景観を活かし、自然とのふれあい、憩いや散策の場としてふさわしい場所となるよう管理します。また、ここでしか見られない四季折々の花の植栽・管理に努めます。

#### 1) 景観と来園者の安全性を求めた公園づくり

- 来園者の方々が安心・安全・快適に過ごせることを前提として、中国庭園や東郷池と調和するように樹木を管理してまいります。

##### 1)-ア 樹木管理

- 公園樹木を長期的に健全に生育させるために適切な管理を行ないます。また、中国庭園燕趙園等各場所の魅力を最大限生かすための植栽管理を行ないます。なお管理に当たっては公園維持管理工事標準仕様書(別添3)に従い行います。