

# 指定管理業務点検・評価シート（平成29年度業務）

平成31年2月12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26年4月1日～平成31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（集弊館を含む）、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	○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：5人〔計15人〕																													
	<table border="0"> <tr> <td>園長</td> <td>— シニアマネージャー</td> <td>— マネージャー</td> <td>— 主任スタッフ</td> <td>— 応接スタッフ</td> </tr> <tr> <td>（正職員1）</td> <td>（正職員1）</td> <td>（正職員1）</td> <td>（正職員1）</td> <td>（臨時職員5）</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>— 売店スタッフ</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>（臨時職員1）</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>— 売店スタッフ</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>（パート職員5）</td> </tr> </table>	園長	— シニアマネージャー	— マネージャー	— 主任スタッフ	— 応接スタッフ	（正職員1）	（正職員1）	（正職員1）	（正職員1）	（臨時職員5）					— 売店スタッフ					（臨時職員1）					— 売店スタッフ				
園長	— シニアマネージャー	— マネージャー	— 主任スタッフ	— 応接スタッフ																										
（正職員1）	（正職員1）	（正職員1）	（正職員1）	（臨時職員5）																										
				— 売店スタッフ																										
				（臨時職員1）																										
				— 売店スタッフ																										
				（パート職員5）																										

## 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
	29年度		3,307	5,738	3,713	5,054	22,233	3,660	5,690	6,030	2,969	2,174	2,621	4,975
28年度		4,629	6,036	4,021	5,916	23,522	3,835	4,543	5,007	4,150	2,944	2,937	6,165	73,705
増減		△1,322	△298	△308	△862	△1,289	△175	1,147	1,023	△1,181	△770	△316	△1,190	△5,541

  

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
	29年度		1,131	1,994	1,288	1,069	1,522	1,259	1,658	1,964	1,092	790	942	1,608
28年度		1,497	2,171	1,276	1,123	1,566	1,284	1,224	1,783	1,459	1,048	1,115	1,590	17,136
増減		△366	△177	12	△54	△44	△25	434	181	△367	△258	△173	18	△819

5 収支の状況（単位：円）

区 分		29年度	28年度	増減	
収入	事業収入	利用料金（入園料）	16,316,540	17,136,310	△ 819,770
		使用料（チャイドレス）	763,490	720,330	43,160
		売店営業収入	32,013,969	34,828,816	△ 2,814,847
		教室参加料・手数料収入	3,617,060	4,604,549	△ 987,489
		小 計	52,711,059	57,290,005	△ 4,578,946
	事業外収入	県委託料	73,961,850	73,763,100	198,750
		雑収入	59,030	120,397	△ 61,367
		小 計	74,020,880	73,883,497	137,383
	計		126,731,939	131,173,502	△ 4,441,563
	支出	人件費	44,244,678	45,122,213	△ 877,535
施設管理費		27,154,307	28,644,857	△ 1,490,550	
集客促進費		24,036,811	27,186,295	△ 3,149,484	
売店営業費ほか		27,916,513	27,993,043	△ 76,530	
計		123,352,309	128,946,408	△ 5,594,099	
収 支 差 額		3,379,630	2,227,094	1,152,536	

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	週あたり3～4	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	294,550円	145,000円	110,800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：		※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：		※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：		※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：尾崎マネージャー		※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らず労働時間制（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
		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）
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	夏休み期間等において自主事業を実施する場合の一部（盆・花火等）で、閉園時間を午後9時まで延長。
休園日	年2日（1月～2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、燕趙園花火、太極拳、ふれあい動物フェスティバル 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
暑かった。	集粹館と管理棟の空調機の調子が悪く、数年前から県に営繕要求をしている、予算が付いておらず、部品交換での部分修繕を試みたが、改善しなかった。部分的にウインドエアコンの取付を行う。また、レストラン空調機は修繕工事を完了していると回答した。
洞窟で頭をぶつけたキケン。足元注意と書いた方が良い。	注意喚起の看板を増やすと回答した。
雑技ショーを前から5列目位の席で見ましたが、下のほうを見る事ができなかったのでもんねんでした。	雑技団の出演者とも相談し、ショーの見せ方や低い位置でのショーを工夫すると回答した。
正門と車椅子用の門がなぜ、こんなにも離れているのか？身障者に優しくない施設の作りだ。	景観上の問題もあり、スロープなど設けるのは難しい状況、県とも協議しバリアフリー化を検討していくと回答した。
足元がすべりやすい	業者や職員による床石洗浄、また熱湯をかけることで藻を殺し繁殖を防ぐように対策を取っていると回答した。
寒かった	屋外型施設で華夏堂には暖房を設置しているが、十分でなく、集粹館で暖をとって頂けたらと思うと回答した。

利用者からの積極的な評価
<p>【庭園・施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車で走っていたら中国風の大きな建物が見え、早速訪れました。きれいに整備されていると共に中国の鮮やかな色使いに見とれてしまいました。</li> <li>・初めて来ました。広くて中国庭園が日本にいながら楽しんでうれしかったです。どのアングルからでも写真映えしてきれいです。冬の景色も見たいです。</li> <li>・朝早く蓮を見に来ました。蓮茶もいただき象鼻盃体験もできました。蓮もきれいでした。</li> <li>・一覽亭から東郷池が見渡せて景色が最高！滝もいい感じ。中国と仲良くなれば良いですね！</li> </ul> <p>【中国文化の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・（クイズラリーについて）いろいろなことを学びながらするのは、いいやり方だと思います。また、遊びに来たいと思います。</li> <li>・（チャイナドレスの）レンタルが安くうれしいです。建物がカラフルで楽しくなりました。</li> <li>・ものすごくはねつき（ジェンズ）が楽しかったです。</li> </ul> <p>【中国雑技の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても新鮮で興味深かったです。とくに雑技の顔のチェンジがおどろきで楽しいものでした。</li> <li>・変面が見たくて3回目の来園となりました。何度みても変面はあきません。25分はあっという間です。1時間あってもいいと思う程です。また機会があれば4回目、訪れてみたいと思います。</li> <li>・雑技ショーを見ることができ、この入園料は安いなあとうれしく思いました。園内には見どころがたくさんあってすばらしい。</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、華夏堂で香焚、園内売店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>○ 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。</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

- 夏休みに新日本海新聞社との共催事業で「ふれあい動物フェスティバル」を開催し、家族連れなどの誘客に努めた。
- 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。
- はわい温泉・東郷温泉旅館組合と連携し冬の「カニバス」での乗車ガイドを実施し、エリアへの集客を図った。
- 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。
- 新たな食の魅力として「豊味園」の県外への売り込みを行う。
- 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る。

## 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・パルナート等）
- 多目的広場・芝生の広場で毎月、燕趙園グラ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、秋の感謝祭や冬のイルミネーションウォーキング、春のこどもまつり等を開催した。
- 道の駅燕趙園として、積極的に外部ネットワークへ参画、全国道の駅連絡会へ地元生産者と出店協力を行う。
- 燕趙園周辺地域にぎわい検討会を開催、広く外部から意見集約を図る。

## 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。
- 花火協賛金・新規参加型イベントの料金設定等新たな収入の確保を図った。
- チラシデザイン・制作を内部施工とし、印刷費の削減を図った。

## 〔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〕

- 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。
- 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。
- 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。

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、専門の業者による電気設備等を保守など、おおむね適切な施設管理を行っている。 ・園内の床石洗浄を実施し、事故を未然に防いだ。 ・AED講習をすべての職員が受講するよう促し緊急時に備えた対策を行っている。
〔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。 ・減免基準をに基づき、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に加え、受付でも園内でのイベント等に関して丁寧な説明を行った。 ・チャイナドレスを積極的に貸し出した。また、急な雨に対応するための傘の貸出や車椅子が必要な利用者には積極的に車椅子の貸し出しを行うなど適切な利用者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	・龍鳳閣や臨海公園など関係団体や地域との連携イベントを実施、燕趙園周辺にぎわい検討会を開催するなど、東郷湖周の活性化に寄与した。 ・道の駅燕趙園を中心とした道の駅エリアとしてPRし、積極的な情報提供を行った。 ・地元保育園・幼稚園・小学校へのチラシ配布や、三朝温泉との県外観光キャラバンへの参加など情報発信に努めた。 ・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(ふれあい動物園)を実施し集客の増加に努めている。 ・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	・昨年度と比べ収支差額は増加しているものの、利用料金収入を中心に収入が減少している。 ・イベントの連携開催や、花火大会への協賛金など、経費削減・収入確保に努めた。
〔職員の配置〕	2	・植栽管理業務において、植栽の管理経験を3年以上有する職員に監督を行わせておらず、樹木の枯損等中国庭園にふさわしい景観が損なわれている。 ・接客研修や観光研修など、職員のスキルアップのための研修に参加した。
〔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)	2	・植栽管理業務において、入札して契約すべき業務委託を一者随契していた。
〔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より売店で販売する商品を発注した。
総 括	3	・ふれあい動物園や中華コスプレ大会等を引き続き開催し集客に努めるとともに、関連団体や地域と連携してイベントを実施し、東郷湖周の活性化に寄与した。 ・道の駅燕趙園を中心とした道の駅エリアとしてのPRや、地元保育園・幼稚園・小学校へのチラシ配布、三朝温泉との県外観光キャラバンへの参加など情報発信に努めた。 ・一方で、利用料金収入を中心に収入が減少しており、利用者減少の歯止め対策、燕趙園単体の魅力付けが引き続き必要である。

《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。

有料公園施設	区 分		料 金	
燕趙園 （「中国庭園」部分）	個人	大人	500円	
		小人	200円	
	団体	大人	(10人以上)	450円
			(20人以上)	400円
		小人	(10人以上)	180円
			(20人以上)	160円
	学校行事	高校生	200円	
		小中学生	80円	