

指定管理業務点検・評価シート

平成25年11月19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			
開店時間	売店	午前9時00分から午後5時00分まで	飲食店	午前9時00分から午後5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（平成24年4月1日）

管理体制	正職員：3人、臨時職員：1人、パート職員：12人〔計16人〕
	園長（正職員1）――┐【飲食】マネージャー（正職員1）――応接スタッフ（パート職員7） └──┘【売店】マネージャー（正職員1）――応接スタッフ（臨時職員1）――応接スタッフ（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
		24年度	飲食施設	1,303	2,777	1,754	1,514	3,912	2,254	2,206	1,948	2,271	1,211	1,376	1,222
売店	2,629		3,399	2,362	2,005	4,163	2,448	2,625	2,524	1,658	1,996	2,627	2,595	31,031	
合計	3,932		6,176	4,116	3,519	8,075	4,702	4,831	4,472	3,929	3,207	4,003	3,817	54,779	
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	2,912	24,240	
	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	

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
		24年度	飲食施設	1,397	2,721	2,107	1,517	3,438	2,093	2,470	2,013	2,642	1,279	1,740	1,342
売店	2,985		4,034	2,566	2,269	5,169	2,742	3,198	2,966	1,910	2,432	2,794	2,834	35,899	
合計	4,382		6,755	4,673	3,786	8,607	4,835	5,668	4,979	4,552	3,711	4,534	4,176	60,658	
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	2,894	27,110	
	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	

5 収支の状況

(単位：円)

区 分		24年度	23年度	差額(24-23)	
収入	事業収入	売店営業収入	35,899,487	47,702,255	-11,802,768
		飲食施設営業収入	24,759,894	27,110,030	-2,350,136
		手数料収入	495,531	544,983	-49,452
		雑収入	1,636	3,464	-1,828
	計	61,156,548	75,360,732	-14,204,184	
支出	職員人件費	24,244,373	24,936,103	-691,730	
	売店営業費	28,580,593	43,360,416	-14,779,823	
	飲食施設営業費	19,374,457	27,556,873	-8,182,416	
	現金過不足	0	0	0	
	計	72,199,423	95,853,392	-23,653,969	
収 支 差 額		-11,042,875	-20,492,660	9,449,785	

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 夏だ涼麺祭り ニーハオGG大会昼食 中華コスプレ大会宴会場 道の駅1周年祭・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
3人で来たのに1人だけ提供が遅い。	同じグループは提供時間をできるだけ同じになるよう努めた。
冷房が弱い。	エアコン改修工事を行った。
中華メニューを増やした方が良いと思う。	季節メニューで中華風メニューの提供を行った。

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"> ・大山豚が柔らかくジューシーでソースと合っていた。 ・肉厚もあり大変満足。 ・今まで食べたカツカレーで一番おいしく満足。 <p>【飲食施設の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店員さんたちの動きがすばらしい。 ・景色がよい。気持よい。 ・店内もきれいだし、雰囲気も良。

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 飲食施設 ○ 材料比率を意識した仕入を心がけた。 ○ オリジナル商品として弁当「梨の玉手箱」、プリン「梨ぷるる」を製作し、道の駅のPR及び収益の確保に努めた。 ○ 「夏だ涼麺祭り」を行い、リーズナブルな値段設定と中華風メニューの提供により地元の利用を促進した。 ○ ニイハオグランドゴルフ大会への食事提供、中華コスプレ大会への宴会会場提供等、地域と連携して地元の利用促進を図った。 ○ 燕趙園と一体となった企画設定により、利用率の向上・収益の確保に努めた。 ○ 近隣の観光施設等（農場・果樹園・日帰り温泉等）との共同企画によりツアーを設定し、団体利用者が増加した。 ○ 旅行会社に対する営業及び柔軟な受入体制により、団体客を確保した。 ○ 団体旅行等のニーズに応え弁当配達（昼・夕）を実施し、米子道から帰る団体に向け蒜山から壽城まで販売区域を拡大した。
2 売店施設 ○ 道路情報や周辺地域の観光情報等の提供や、休憩機能の充実に努めた。 ○ 地元生産者と連携して、地元製品の消費拡大を図った。 ○ 「旬のおまかせ野菜セット」を作成し、HP等でPRを行い収益の確保に努めた。 ○ 道の駅1周年祭（県内道の駅の人気商品販売、カニ汁・干物詰め放題、餅つき等）を行い、地元の利用を促進した。 ○ 道の駅感謝祭（豚汁ふるまい、揚げ物ワンコイン等）を行い、集客促進を図った。
3 魅力の向上 ○ 地元製品のPRにより、地域色のある店づくりに努めた。 ○ 中国商品の品数を増やし、特色づくりに努めた。
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。
〔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〕
○ 地域と連携し、地元の更なる利用促進を図りたい。 ○ 燕趙園と一体となって新たな企画を考案し利用率の向上を図りたい。

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) ・オリジナルメニューを作成するなど、ここにしかないものの提供に努めた。 ・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。 ・弁当販売を行うなど収益増へ努めた。 (売店) ・地元農家等から生鮮品を集めまとめて宅配セット販売を行うなど、地域と連携した商品展開に努めた。
[収入支出の状況]	C	・オリジナルメニューの追加や、弁当販売など幅を広げてはいるが、赤字と成っている。しかし昨年度に比べ改善している。
[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	・メニューや販売品の追加等収支を改善するための努力はしているが、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。