

4 利用促進、サービス向上策

イベント等の実施計画

(No. 17)

(1)イベント名		仙 桃 節(せんとうせつ)	
(2)コンセプト			
桃の節句にちなんだイベントを春休みに開催。地元東郷小学校龍踊りグループの卒業を祝い公演を行い、新たな門出を祝います。また卒業旅行が多いこの時期に東郷池南エリアでの賑わいを創出します。			
(3)年間実施回数・開催時期		1回(3日間程度:3月)	
(4)内容及びその効果			
内 容		効 果	
・東郷小学校「飛龍隊」卒業特別公演 ・大道芸公演 ・ワークショップなど		・中国文化の紹介 ・燕趙園の魅力アップ ・子どもをターゲットにした集客促進 ・親子ふれあいの場の提供	
(5)実施に係る経費の見込み			
(6)参加費等徴収の有無及び徴収の考え方			
入園料のみで参加可、ワークショップ等は参加費必要			
(7)参加者見込			
3,000人			



地元小学校の龍おどり卒業公演

4 利用促進、サービス向上策

イベント等の実施計画

(No. 18)

【東郷池北エリア共催事業】					
(1)イベント名	芝桜×ボタン お花見ウォーキング大会 PV				
(2)コンセプト	4月の芝桜・ボタン、7月のハス・スイレンが見頃を迎える時期にウォーキング大会を実施。 <u>親子でも参加しやすい短めなコース設定とし、花を愛でながらゆっくりウォーキングを楽しんでいただきます。</u> 憩いとウォーキングによる健康増進に資するとともに東郷池南エリア～東郷池北エリアへの賑わいを創出します。				
(3)年間実施回数・開催時期	2回(4月・7月)				
(4)内容及びその効果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内 容</th><th>効 果</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・長和田公園、芝生広場を愛で、東郷湖畔をゆっくり歩くウォーキング大会を開催 ・参加賞あり</td><td>・長和田公園・芝生広場への賑わいを創出 ・憩いとウォーキングによる健康増進 ・風光明媚な東郷湖をアピール</td></tr> </tbody> </table>	内 容	効 果	・長和田公園、芝生広場を愛で、東郷湖畔をゆっくり歩くウォーキング大会を開催 ・参加賞あり	・長和田公園・芝生広場への賑わいを創出 ・憩いとウォーキングによる健康増進 ・風光明媚な東郷湖をアピール
内 容	効 果				
・長和田公園、芝生広場を愛で、東郷湖畔をゆっくり歩くウォーキング大会を開催 ・参加賞あり	・長和田公園・芝生広場への賑わいを創出 ・憩いとウォーキングによる健康増進 ・風光明媚な東郷湖をアピール				
(5)実施に係る経費の見込み					
(6)参加費等徴収の有無及び徴収の考え方	* 保険料程度徴収 200円×50人×2回				
(7)参加者見込	100人				



あやめ池公園スイレン



燕趙園ハス池

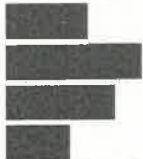


ウォーキング大会(令和元年龍鳳閣との共催)

4 利用促進、サービス向上策

展示等の実施計画

(No.19)

(1)イベント名 企画展示	
(2)コンセプト 集料館展示ホールで企画展示を実施し、中国の文化・芸術を楽しんでいただく機会を提供し、中国との友好・文化交流に資するとともに、地域の方々の作品展など活動発表の場としても活用します。	
(3)年間実施回数・開催時期 5 回程度(随時入れ替え)	
(4)内容及びその効果	
内 容	効 果
<中国関連団体との交流展示> ・中国関連団体や中国駐東京観光代表処中国文化センターと連携、中国芸術文化作品の展示 <中国指画展・花文字展> ・濱田珠鳳追悼指画展や中国伝統の花文字の展示 <地域の方々の作品展示> ・地域のサークル等に展示が可能である旨、チラシやHPで周知を行い、利用者を募る <自主企画展> ・自主で保有している京劇衣装や三国志パネル等の展示を行う。併せて中国関連の漫画や鳥取県出身の漫画家の作品を楽しむコーナーの設置	・中国文化に触れる機会を提供 ・中国との交流推進 ・リピーターの確保、集客効果 ・地域の方々の作品披露場所の提供
(5)実施に係る経費の見込み  	
(6)参加費等徴収の有無及び徴収の考え方 入園料のみで参加可	
(7)参加者見込 50,000人	

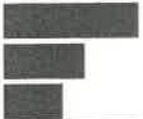


中国指画展

4 利用促進、サービス向上策

イベント等の実施計画

(No. 20)

(1)イベント名 道の駅感謝祭	
(2)コンセプト 道の駅から感謝を込めてイベントを実施し道の駅・多目的広場に賑わいを創出します。また、中部圏域に折込チラシを配布、地元へ周知を図るとともに地域密着型の道の駅を目指します。	
(3)年間実施回数・開催時期 4日（4月・10月）	
(4)内容及びその効果	
内 容	効 果
・はたらく車大集合、伝統芸能など ・地元スイーツ店出店 ・地元野菜販売 ・キッチンカー ・子ども免許証づくり、健康チェックなど	・道の駅、多目的広場の賑わいの創出 ・地元農家さんなど地域との協力関係強化 ・道の駅燕趙園の地元への周知 ・直接販売及び売上手数料による収益確保
(5)実施に係る経費の見込み	
 	
(6)参加費等徴収の有無及び徴収の考え方 なし	
(7)参加者見込 3,000人	



はたらくるま大集合！



県内有名スイーツ店出店



ご当地アイドルコンサート

4 利用促進、サービス向上策

(4)サービスの向上策ほか利用促進に向けた取組

ア 利用者に提供するサービスの向上策

No.	取組名等	取組の目的と概要
1	お迎え・園内案内	道の駅スタッフは、バスでお越しのお客様を大型車用駐車場までお出迎えし、庭園もしくは道の駅にご案内します。  来園者に園内をより知って頂くために園内説明を行います。<u>中国庭園燕趙園の起源を庭園のパネルを使って説明</u>をします。 また、要望に応じて同行案内も行います。 <u>「湯梨浜町観光ガイドの会」に所属</u>し、周辺の自然、歴史、旧跡、街並み等の研修を受け、お客様にお伝えすることで、満足度の向上を図るとともに町内への周遊も図ってまいります。 中国の雰囲気を出し、お客様に中国旅行をした気分を味わっていただきます。 ・チャイナ服での接遇 ・入り口での香りの演出(中国のお香)
2	燕趙園友の会	教室・講座参加の方への利便性向上のため、友の会を継続します。なお継続会員の方については、料金を2割引とし、リピーターの確保につなげます。 観光事業団7施設の友の会会員相互特典を実施し、観光客の県内周遊化を図ります。
3	傘の無料貸出サービス	保有している傘の無料貸出サービスを継続して実施します。東郷池南エリアでどこでも使用でき、お客様の利便性を図ります。

4 利用促進、サービス向上策

イ 自主事業について

No.	取組名等	取組の目的と概要
1	チャイナドレスレンタル * 燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	本場中国の雰囲気味わっていただくため、400着（赤ちゃん用～大人女性、男性用）を超えるチャイナドレス・漢服を有料レンタルします。 チャイナ衣装を着て園内散策や記念の一枚を撮ることにより、中国を体感、より満足度の向上に繋がります。
2	貸し更衣室 * 燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	サブカルチャーとして定着しているコスプレイヤーを常時受け入れます。更衣室が必要なコスプレイヤーには、控え室兼着替え部屋を提供します（部屋占有料徴収）。 燕趙園がコスプレの聖地となるよう取り組んでまいります。
3	クイズラリーの実施 * 燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	園内を隅々まで観覧していただき、燕趙園の蘊蓄や中国の庭園の特徴など、来園者に中国庭園のすばらしさを、クイズを通じて伝えます。 なおクイズラリー用紙にアンケートを設け、クロス集計・分析を行い、広報戦略の柱とします。また個々のご意見は運営に活かしてまいります。
4	屋台の営業 * 燕趙園入園無料化試行期間及び夏季	燕趙園入園無料化試行期間や夏休みなどの繁忙期に、利用者のサービス向上及び収益性の確保のため、アイス、かき氷、点心などを提供する屋台を営業し、 来園者の満足度の向上や収益の確保 を図ります。
5	中国茶藝館 * 燕趙園入園無料化試行期間	燕趙園スタッフが習得した中国茶藝を実演し、中国茶の説明を聞きながらお茶を味わって頂き、ゆったりとした時間を過ごしていただきます。中国文化体験とお客様満足度の向上に繋がります。
6	コイエサ販売 * 燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	園内天湖沿いにコイエサの自動販売機3台設置。コイエサのやり体験を楽しんでいただきます。併せて収益の確保を図ります。

4 利用促進、サービス向上策

自主事業実施計画

(No.1)

(1)事業名 チャイナドレスレンタル 拡充 *燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	
(2)事業内容 本場中国の雰囲気味わっていただくため、自主保有する400着(赤ちゃん用～大人女性、男性用)を超えるチャイナドレス・漢服の有料レンタルを行います。新たな客層へ訴求します。	
(3)事業実施の目的及びその効果	
目 的	効 果
・お客様自身が主役となり、チャイナドレス・漢服を着て庭園内で記念撮影が楽しめるなど中国庭園の魅力UPとお客様満足度の向上 ・他の来園者に対して中国の雰囲気を醸し出す。 ・収益確保	・本場中国の雰囲気が演出できる ・利用者の満足度の向上、利用促進に繋がる ・収益を確保し、安定経営の一助とする ・中国人に人気の高い漢服導入によりインバウンド誘客効果 ・お客様のSNS発信によって情報の拡散、利用促進に繋がる
(4)収支計画 <収入見込> <支出見込> 	



漢服

4 利用促進、サービス向上策

自主事業実施計画

(No.2)

(1)事業名 貸し更衣室 *燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	
(2)事業内容 旧事務所の会議室をコスプレイヤー用の更衣室兼控室として貸し出し、燕趙園でのコスプレ撮影での利用を促進します。ご利用おひとり様につき1日500円。	
(3)事業実施の目的及びその効果	
目 的	効 果
・コスプレ利用の促進 ・コスプレイヤーからの SNS 等情報拡散 ・収益確保	・車で来園できない遠方からのコスプレ撮影目的の促進。 ・コスプレイヤーからの SNS 等情報拡散
(4)収支計画	
<収入見込> 	
<支出見込> 	

自主事業実施計画

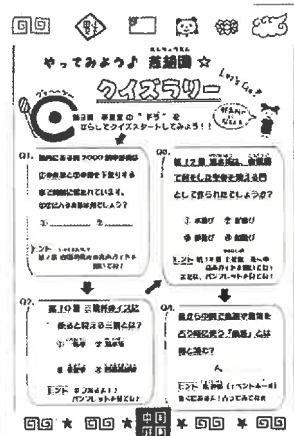
(No.3)

(1)事業名 クイズラリー *燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	
(2)事業内容 園内を隅々まで観覧していただき、燕趙園の本格的中国庭園の所以や中国の庭園の特徴など、興味を持っていただくようクイズ形式で楽しんでいただきます。正解者の中から抽選でご当地プレゼントなどを進呈。クイズラリー解答用紙にアンケートを設け、アンケート結果はクロス集計を行い、運営に活かします。	
(3)事業実施の目的及びその効果	
目 的	効 果
・中国庭園の隅々まで観覧していただく ・中国庭園に興味を持っていただき、楽しく自然に中国文化を学んでいただく ・来園者の声を把握し、今後の運営に活かす	・お客様全員への随行説明の代わりに、園内に関する蘊蓄を吸収していただくことができる ・園内全域をまわっていただき、中国庭園のすばらしさを堪能していただける ・来園者の要望・意見を運営に活かし、広報戦略の柱の一つとする
(4)収支計画	
<収入見込> 	
<支出見込> 	

4 利用促進、サービス向上策



景品のご当地アイス



自主事業実施計画

(No.4)

(1)事業名 屋台運営 *燕趙園入園無料化試行期間及び夏期

(2)事業内容

燕趙園入園無料化試行期間や夏休みなど繁忙期に利用者のサービス向上及び収益の確保のため、屋台を自主で運営。(6月～8月の50日間程度)

<提供予定品目>

かき氷、アイスクリーム、ジュース、点心など



(3)事業実施の目的及び効果

目 的	効 果
・来園者の利便性の向上を図る。 ・屋台営業により、集料館前広場を賑やかに演出する。 ・収益確保	・来園者の空腹や夏の暑さに対応するため、屋台で飲食物を提供することにより、利便性の向上に繋がる。 ・イベントとの相乗効果 ・収益を確保し、安定経営の一助とする。

(4)収支計画

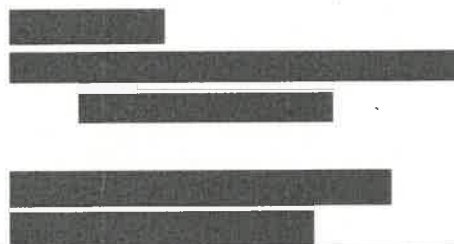
<収入見込>

飲茶屋台販売収入

<支出見込>

材料費(飲食物)

消耗品



4 利用促進、サービス向上策

自主事業実施計画

(No.5)

(1)事業名 中国茶藝館 *燕趙園入園無料化試行期間	
(2)事業内容 冬季の無料試行期間中に温かい「中国茶」を提供します。 (期間中30日間程度実施) スタッフによる茶藝実演により中国文化を体感していただきます。	
	
(3)事業実施の目的及びその効果	
目 的	効 果
・温かい中国茶とお菓子を提供することにより、冬季の中国庭園の思い出と併せて、味と香りで楽しんでいただく ・有料の価格設定とし収益確保	・より中国らしさを演出 ・庭園の魅力づくり ・来園者とのコミュニケーションづくり ・リピーターの確保
(4)収支計画	
<収入見込> 	
<支出見込> 	

自主事業実施計画

(No.6)

(1)事業名 コイエサ販売 *燕趙園入園無料化試行期間にも継続実施	
(2)事業内容 園内天湖沿いにコイエサ自動販売機を3台設置し、天湖の200匹のコイへのえさやり体験をとoshie皇帝の気分が味わえます。 <提供品目> コイエサ 1個100円	
(3)事業実施の目的及びその効果	
目 的	効 果
・園内で皇帝になった気分でのえさやり体験によりお客様満足度の向上を図る ・収益確保	・子ども向けイベントと併せコイエサによるファミリー層の誘客 ・職員によるコイ給餌減による経費削減
(4)収支計画	
<収入見込> 	
<支出見込> 	

4 利用促進、サービス向上策

(5)新規施設及び設備設置

●新規施設及び設備設置計画はありません。

下記花壇等を新設予定です。

内 容	場 所	備 考
沿路沿いの宿根草花壇	長和田地区北側駐車場	詳細はP4
紅葉の並木通り	長和田地区南側湖岸 内容について地域住民と検討します。	詳細はP5

(6)自動販売機の設置

(ア)設置の考え方

来園者の利便性を向上させるため、自動販売機を設置し、サービスの提供を行います。また自動販売機の更新の際にキャッシュレス対応機種、災害対策ベンダーの導入を検討してまいります。

なお、自動販売機の設置及び管理業務については、専門業者に委託します。

(イ)設置内容

設置場所	種 別	台数	再委託業者	機 種
【庭園内】 集粹館前広場	飲料	1		
【庭園外】 老龍頭棟前	〃	1		
〃	〃	1		
〃	〃	1		
道の駅前	〃	1		
〃	〃	1		
〃	〃	1		
【長和田地区】 駐車場	清涼 飲料水	1		
〃	〃	1		

4 利用促進、サービス向上策

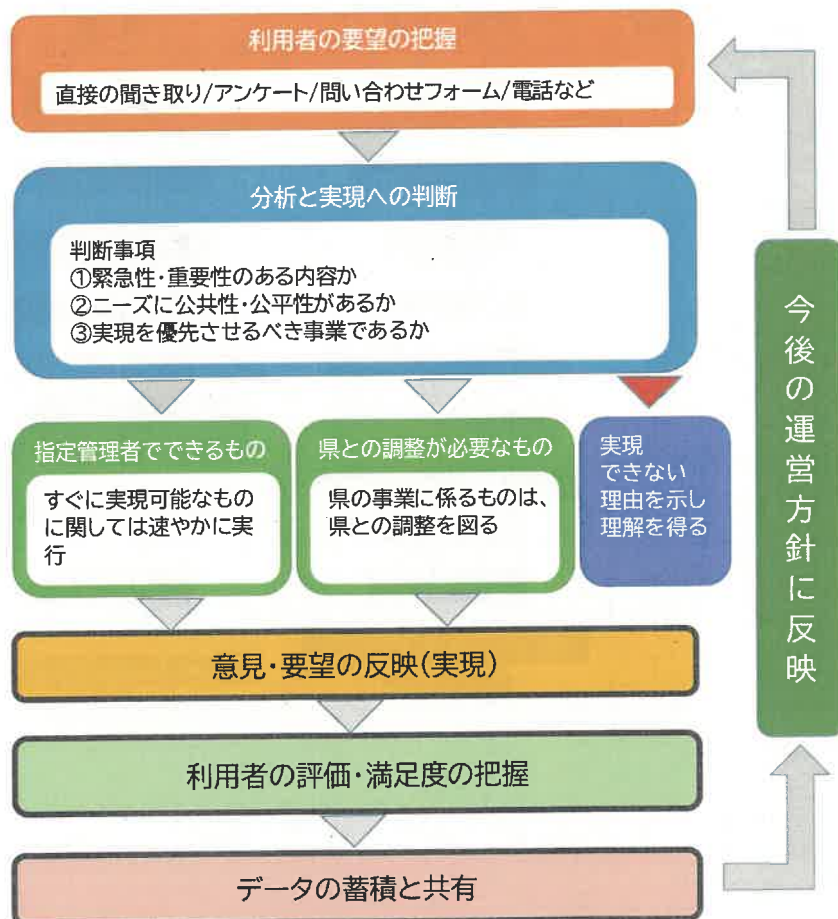
(7)利用者の要望の把握及び対応方針

<利用者の要望の把握>

利用者の要望の把握(直接の聞き取り、クイズラリー、アンケート、ホームページ、意見箱、電子メール、電話聞き取り等)と同様に各所から集めたご意見の把握に努め、迅速な対応を心がけてまいります。

方 法	内 容
直接の聞き取り	園内外でお客様の声を職員が聞き取りします。
クイズラリー(自由記載)	アンケート参加者の生の声を自由記載にて徴取します。ご指摘や改善点などご意見を集めます。
クイズラリー(アンケート)	お客様のニーズを把握するためのアンケートです。クロス集計を行い広報戦略に活かします。
ホームページ	公式ホームページの問い合わせフォームからご意見をいただきます。ご意見への御礼・回答を行います。
SNS、口コミサイト等	googleマップや旅行予約サイト等のご意見を検索等で徴取してまいります。またそれらサイトの情報が常に最新のものとなるよう管理してまいります。
電話聞き取り	お客さまから電話で直接承ります。
各種会議による意見、提言	関係機関からのご意見・ご提言を聞き取ります。

<対応方針>



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

火災・盗難・災害などの事故・事件の対策・対応を行うため「中国庭園燕趙園消防組織」を結成します。「中国庭園燕趙園消防組織」は利用者が安全かつ快適にご利用いただける運営を図るために、自主点検・検査を実施するための「**予防管理組織**」、災害発生時の利用者の安全の確保及び被害の極限防止をはかる「**自衛消防隊**」と2つの組織からなります。

予防管理組織

《防火管理者》

- ①消防計画の検討及び変更を行う。
- ②消火・通報・避難及び避難誘導の訓練を実施する。
- ③建築物・火気使用設備器具・危険物施設、消防用設備等の点検検査の実施及び監督を行う。
- ④火気の使用・取り扱いに関して指導監督する。
- ⑤収容人員を管理する。
- ⑥管理権原者に対する助言及び報告並びにその他防火管理上必要な業務を行う。

《防火担当責任者》

- ①担当区域内の火気管理及建物・火気使用設備器具、電気設備、危険物施設、消防用設備等の日常の維持管理を行う。
- ②地震時における火気使用設備器具の安全を確認する。
- ③防火管理者の補佐を行う。

消防管理組織

《指揮係》

- ①自衛消防本部を設置し、各係への命令の伝達及び情報の収集を行う。
- ②消防機関への情報の提供及び災害現場へ誘導する。
- ③非常持出物品の搬出及び管理を行う。
- ④その他指揮統制上必要な事項について判断し実施する。

《通報連絡班》

- ①消防機関へ通報するとともに、近隣施設等の各関係機関へ連絡する。
- ②園内への非常通報並びに指示命令の伝達を行う。
- ③消防救急隊との連携及び情報提供を行う。

《消火班》

- ①消火器等を用い、出火現場で消火作業を行う。(初期消火)
- ②消防隊と連携し、その補佐を行う。
- ③非常電源を確保する。

《救護班》

- ①応急救護所を本部に設置し、消防救急隊と連携を図りながら負傷者等の救助及び応急救護を行うとともに、速やかに救護所へ搬送する。
- ②病院で速やかに医療処置が行えるよう負傷者の住所、氏名、負傷程度等の必要事項を記録する。

《避難誘導班》

- ①自衛消防隊長の指示に従い、状況に応じて最適避難経路を判断し、入園者を安全に誘導する。
- ②未避難者、要救助者の確認及び本部への報告を行う。
- ④ 避難者を安全に避難させるため、ロープ等を使用して警戒区域を定める。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

ア 火災発生の場合

火災の発生原因として考えられる事例を検討し、その予防に努めると共に、発生した場合には、次のとおり迅速な対応を行う(P81 緊急時対応フローチャートのとおり)。

事 例	●照明器具からの発火等による建物での火災 ●道の駅等、厨房からの出火による火災
予防策	●園内は全面禁煙とし、園外や道の駅に所定の喫煙エリアを設ける。 ●職員が定期的に安全配慮のための巡回をする。 ●電気設備に関する点検を確実にし、不具合箇所については専門家の意見を伺った上で適切に対応する。 ●調理を担当する職員は、調理工程の火や油についての扱いに関して再確認を行うとともに、閉店作業の際は他の職員も確認し、火の元確認のダブルチェックを行う。
発生時の対応手順	《火災発生時》 ●職員は火災を確認し、火災報知器のボタンを押し、火災が発生したことを伝える。 ●消火班は現場へ急行し初期消火を行う。状況を自衛消防本部へ伝える。 ●非常放送を行い、利用者を火災発生箇所から退避させる。 ●消防署(119番)に通報。 ●利用者の避難誘導を行う。 ●安全確認(利用者への危険が残っていないかの確認) ●安全を確認後、鳥取県及び関係各所へ状況報告を行い、県からの指示により必要な処置を講ずる。

イ 地震発生の場合

地震の場合は、当園のみならず隣接施設にも相応の被害が発生していることが想定されるので、負傷者の手当等、近隣施設と協力しながら対応する(P81 緊急時対応フローチャートのとおり)。

事 例	●開園中の地震発生
予防策	●施設内に設置する展示ケース等が倒れないようフックなどで固定する。
発生時の対応手順	《地震発生時》 ●揺れている最中は利用者、職員ともに器物から離れて、収まるまで移動しない。 ●屋外で瓦等の落下が考えられる場所では、利用者に危険箇所からすぐに離れるように、大きな声をかける。 《地震収束時》 ●余震が来ることを想定して、利用者を安全な場所に避難誘導する。 ●調理中の火を止め、ガスの元栓を締める。 ●被害状況の確認・・・「負傷者」「施設設備」「周辺状況」 ●非常用放送設備を使用し利用者には落ち着いて行動するよう指示する。 ●負傷者の救出、応急手当。重篤な場合は救急(119番)に通報する。 ●安全を確認後、鳥取県及び関係各所へ状況報告を行い、県からの指示により必要な処置を講ずる。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

ウ 盗難発生の場合

盗難が発生した場合は、被害者が動揺していることが想定されるので、速やかに警察へ通報するよう促す等、懇切且つ丁寧に対応する。

事 例	●園内若しくは店内でスリ・置き引き等の盗難が発生した場合
予防策	●貴重品は必ず携行するよう注意を促す。 ●職員が定期的に巡視し、盗難等の事件が発生しにくい環境を作る。
発生時の対応手順	《盗難発生時》 ●所持品等に紛れていないか、念のため被害者に確認してもらう。 ●敷地内に落としている可能性もあるので、被害者とともに捜索する。 ●警察署(110番)に通報するよう被害者へ促す。被害者が直接通報することが望ましいが、場合によっては当園から通報する。 ●警察が捜査等行う場合は、盗難現場を保存するなど、全面的に協力する。

エ 台風接近の場合

台風が接近している場合は、台風の規模や進路、到達日時等、新しい気象情報を適宜確認し、接近に備える(P81 緊急時対応フローチャートのとおり)。

接近時の対応手順	《台風接近前》 ●台風の規模や進路、到達日時等を気象情報や鳥取県からの確認、職員間で情報共有する。 ●職員が巡回し、飛散又は落下する恐れのあるものを補強・収納する。 ●鳥取県に連絡し、必要に応じて閉園を検討する。 《台風通過中》 ●終日開園する場合 注意報、警報等の気象情報を常時確認し、鳥取県及び観光事業団本部と随時連絡をとりながら開園する。 職員を巡回・配置させ利用者の安全に配慮する。 ●途中閉園の場合 関係各所への連絡及びホームページ、SNSにて休園の周知を図る。 ●終日閉園する場合 関係各所への連絡及びホームページ、SNSにて休園の周知を図る。 《台風通過後》 ●職員が巡回し、破損箇所、被害状況を確認する。 ●鳥取県及び当財団事務局本部及び(株)チュウブへ被害状況を報告する。
----------	---

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

オ 事故発生の場合

事故の発生原因として考えられる事例を検討し、その予防に努めるとともに、発生した場合には、以下のとおり迅速な対応を行う(P81 緊急時対応フローチャートのとおり)。

事 例	●降雪、凍結、敷石のスリップによる転倒、転落、事故等
予防策	●受付にて危険箇所の説明を行う。 ●職員による点検、除雪、凍結防止等、床石清掃等事故の予防作業を行う。 ●降雪の場合は職員若しくは委託業者による除雪を行う。
発生時の対応手順	《事故発生時》 ●現場に直行し状況確認、事務所連絡を行う。 ●対象者の状況に応じて応急処置、119番に通報。 《事故後の対応》 ●二次災害防止のため、バリケード等を設置する。 ●重大事故の場合は鳥取県及び当財団事務局本部及び(株)チュウブに連絡する。

カ 事件発生の場合

加害者と被害者がいる場合の事件発生原因として考えられる事例を検討し、その予防に努めるとともに、発生した場合には、次のとおり迅速な対応を行う(P15 トラブル対応表のとおりに)。

事 例	●暴力事件等
予防策	●職員による巡回
発生時の対応手順	《事件発生時》 ●現場に直行し加害者、被害者の状況確認、事務所に連絡する。 ●他の職員が現場に急行し、2名以上で対応する。 ●被害者が重篤の場合は、119番に通報 二次被害が懸念される場合は他利用者を避難誘導する。 状況に応じて警察に連絡する。 《事件後の対応》 ●重大事件の場合は鳥取県及び当財団事務局本部及び(株)チュウブに連絡する。

キ 不審者事案発生の場合

不審者事案が発生することを想定し、その予防に努めるとともに、発生した場合には、次のとおり迅速な対応を行う(P14 利用の拒否のとおりに)。

事 例	●挙動不審者、泥酔者の個人利用 ●他人の身体に害を及ぼす恐れのある武器を所持している者
予防策	●職員による注意喚起及び巡回を行う。
発生時の対応手順	《事案発生時》 ●現場に直行し状況確認、事務所に連絡する。 ●著しく他の利用者に迷惑をかける恐れがある場合は利用を拒否する。 ●乱入又は暴れた場合、警察に通報する。 《事案後対応》 ●他の利用者の安全を脅かす可能性があれば、避難誘導する。 ●重大案件の場合は鳥取県及び当財団事務局本部及び(株)チュウブに連絡する。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

ク 不審物事案発生の場合

不審物事案が発生することを想定し、その予防に努めると共に、発生した場合には、次のとおり迅速な対応を行う(P15トラブル対応表のとおり)。

事 例	●施設周辺に普段見られない物が置いてある。 ●不審物が送りつけられる(不振な音、爆破予告手紙等)。
予防策	●職員に注意喚起を行う。 ●職員による巡回を行う。
発生時の対応手順	《不審物事案発生》 ●開封前の不審物の場合、移動等を行わない。 ●不審物案件発生事実を職員間で共有。利用者と不審物の安全距離を確保する。 ●不審物から一定の距離を保つためバリケードを設置する。 ●警察に通報する。 警察の指示に従い避難誘導をする。 ●危険という警察の判断があった場合、鳥取県と協議し臨時閉園とする。 ●当財団事務局本部及び(株)チュウブに連絡する。

ケ 差別落書き発生の場合

差別落書き事案が発生することを想定し、その予防に努めるとともに、発生した場合には、次のとおり迅速な対応を行う。

事 例	●職員が園内施設に差別的な落書きを発見した。 ●入園者が差別落書きを発見し、職員に連絡した。
予防策	●職員に注意喚起を行う。 ●職員による巡回
発生時の対応手順	《差別落書き発生》 ●現場に直行し状況確認、事務所に連絡する。 ●現場の状況を記録(内容、大きさ、色彩、写真撮影)及び保存 ●鳥取県及び事業団本部に報告する。 ●現場を保存するため使用禁止の措置を執る。 ●鳥取県、当財団事務局本部及び(株)チュウブと協議し、関係機関(教育委員会、部落解放同盟等)に現場確認の依頼及び警察署に現場検証依頼をする。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

(2) 緊急時の体制・対応

緊急時においては、利用者・職員の安全を第一に考え、下記のとおり適切に対応します。

ア 利用者・職員の安全最優先

- 利用者・職員の安全を最優先に考えて行動し、**被害者ゼロ**を目指します。
 - ①全職員が一丸となって利用者の安全を確保します。
 - ②被害を受けやすい**子ども、高齢者、障がい者の方への配慮**を充分に行います。
 - ③発生時は職員が迅速に現場へ向かい、適切な処置と迅速な避難誘導を行います。
 - ④利用者の安全を確保した後、職員も安全な場所に避難します。

イ 近隣関係機関との協力体制

- 湯梨浜町、龍鳳閣など近隣との協力体制を整えます。
湯梨浜町や龍鳳閣など、緊急時には近隣施設の協力を得て迅速に対応できる体制を整えておきます。

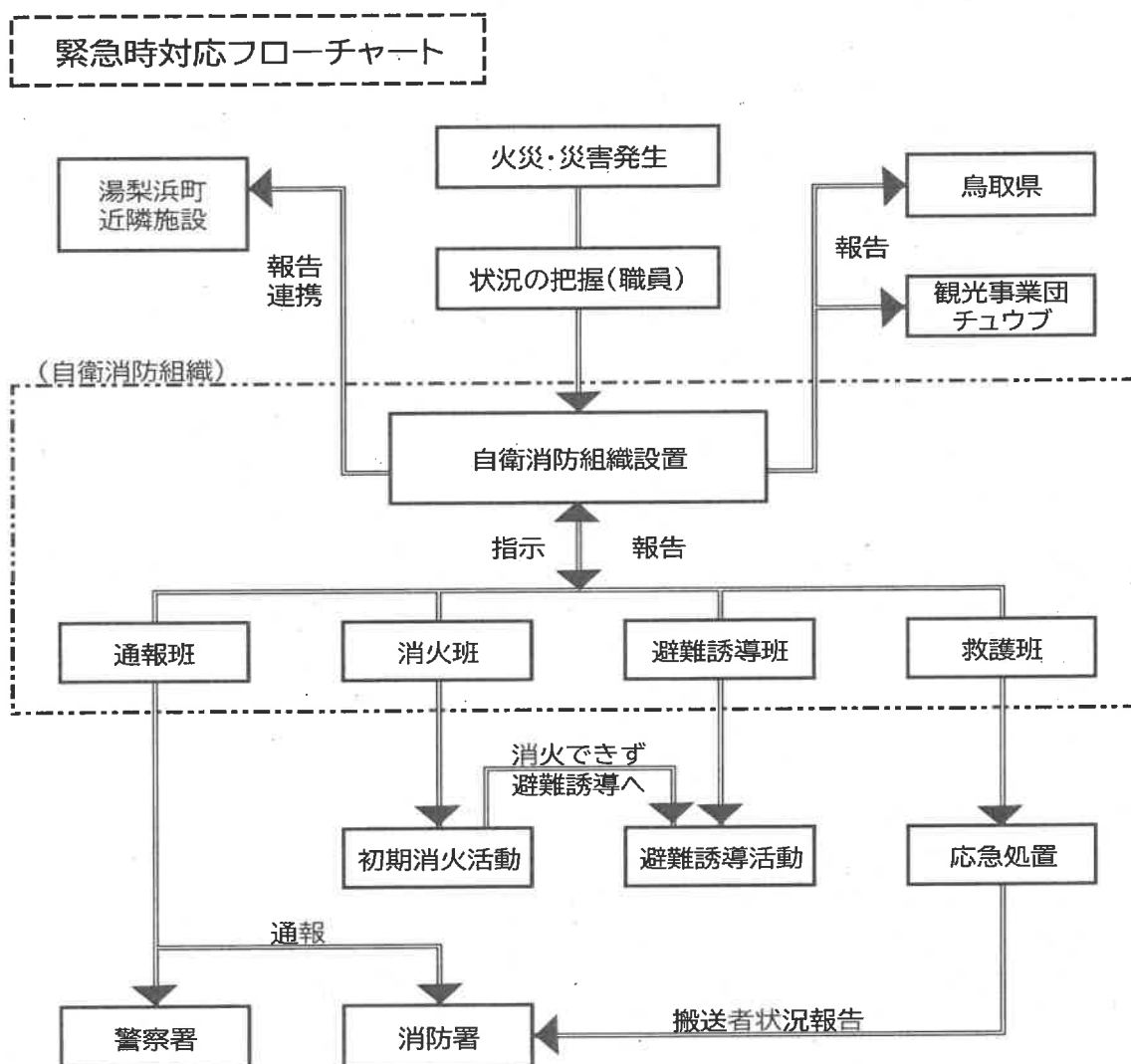
ウ 通常時の準備・点検・心構え・研修

- 緊急時の対応について、日常から十分な備えを行います。
 - ①日常的に職員が巡回を行い、危険を未然に防止します。
 - ②消火器、AEDなどの機器についても、緊急時に使用できるよう、消防訓練などにより日頃から使用方法や設置場所について熟知しておきます。また機器の点検、消耗品の交換も定期的を実施します。
 - ③応急手当や心肺蘇生など、非常時に対応できるように各種研修を受講します。
 - ④訓練時は全職員参加であり、有事の際は出勤職員が少ないシフトの日の可能性もあります。職員が他の職員の担当業務も含めて「**緊急時対応フローチャート**」等を理解し、**最善の行動をとれるよう**徹底します。

エ 記録・改善・共有

- 事後の報告書を作成、今後の対応の改善に活かします。
報告書には事実関係を含めて詳細に記載します。
対応について、更に**カイゼン**出来ることがなかったかを協議・分析します。
またこの報告書を**職員間で共有する**ことにより、より実践的な危機管理対応に努めます。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等



5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

(3) 保険加入の考え方と加入内容

ア 保険加入の考え方

日頃から安全・安心の庭園運営をモットーに、職員による日常点検や修繕、危険箇所の回避措置により、利用者の事故を未然に防ぎます。

ただし万が一、不可抗力等により利用者が事故に遭遇し、負傷等があった場合のために、燕趙園のすべての施設、区域を対象とする施設賠償責任保険、入園者傷害保険に加入します。

イ 加入内容

【施設賠償責任保険】

施設・設備の不備及び管理上のかしがあったことにより利用者に損害を与えた場合(人身事故や物損事故が発生した場合)に管理者が負担する賠償金を担保するもの。

《補償内容》

●対人賠償限度額	1名につき	30,000,000円
	1事故につき	300,000,000円
●免責額	1事故につき	1,000円

【施設入園者傷害保険】

施設内で利用者がケガをした場合に、管理者が負担する賠償金を担保するもの(施設・設備の不備及び管理上のかしがあったことが要件でないもの)。

●死亡・後遺障害保険金額	1名につき	1,500,000円
●入院保険金日額	1名につき	1,500円
●通院保険金日額	1名につき	1,000円

6 管理経費

(1)管理経費の効率化の考え方

ア 費用対効果を常に意識した運営

●今までの管理運営実績を元に、常に費用対効果を意識した運営を行い、運営コストの見直し、削減を進めます。またそれを職員一人一人に徹底してまいります。自主による作業が可能な修繕や床石清掃、除雪作業などは極力行い、費用圧縮に努めます。



自主除雪作業



職員による道の駐駐車場縁石補修

イ 再委託コストの削減

●保守管理等の再委託については、当事業団一括契約や複数年契約などにより効率的に費用の削減を行います。またイベント委託も、地域の伝統芸能や地元講師を依頼、集客と地域連携とコストのバランスを考え実施します。



地元小学校の龍おどり卒業公演



地元フラダンスチームの公演

ウ 造園保守管理の効率化

●造園保守管理については、大型の作業機械を導入、作業員の効率化・省力化を図り、管理コストを圧縮します。



大型芝刈り機による頭刈り



ベントラックによる除草作業

6 管理経費

(2)県委託料の額

年 度	契 約 額
令和7年度	129,894千円

7 組織及び職員の配置等

(1)管理運営の組織

ア 施設長の人選の考え方

鳥取県中部の重要観光施設として、近隣旅館や観光施設及び各種関係団体と連携を推進することができる人物とします。

集客促進、健全経営に手腕を発揮できる人物とします。

お客様目線、利用者目線で運営に取り組める人物とします。

(その他の配置職員)

主任	園長を補佐し、東郷湖南エリアの運営ができる経験豊富な職員を充てます。緊急時に園長不在の場合は、現場で陣頭指揮をとります。
主任・主事	それぞれ東郷池南エリアの集客、道の駅運営に責任を持ち、目標を達成できる職員を充てます。緊急時に園長不在なら現場で関係個所と連絡を取りながら対応します。

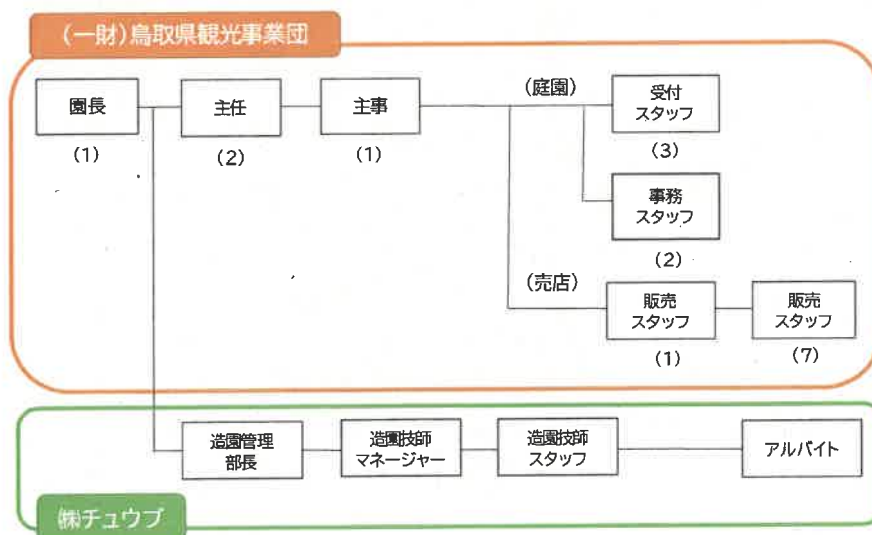
イ 実施体制の考え方

施設長をトップとした運営体制とし、各職員が複数業務を担うこと、また互いに業務をカバーしあうことにより最小の人員配置で効率的に業務を遂行、最大の成果を生み出します。

毎朝の朝礼、毎月の職員会議・道の駅定例会にて職員間のコミュニケーションを図ります。そして①連絡事項②お客様の声③安全配慮について「今すぐに取り組む事」と「課題」を共有、実施できる体制とします。

また、共有すべき事案や植栽管理に関する情報は、(株)チュウブヘメールや電話にて伝達し、「早急な対応」、「課題の共有」を行います。

ウ 管理運営組織



7 組織及び職員の配置等

(2)職員の職種等

	雇用 関係	月 勤務日数	担当する業務内容	現在の施設 職員の継続 雇用の可否	人件費 (千円)
園長	常勤	21日	・管理運営の総括 ・関係機関との連携 ・人事・労務管理 ・財務管理	可	■
主任	〃	〃	・予算・決算業務 ・各種契約業務 ・施設管理業務全般 ・道の駅統括	〃	■
主任	〃	〃	・イベント企画業務 ・営業広報業務 ・ホームページ管理業務 ・各種教室及び体験事業	〃	■
主事	〃	〃	・道の駅関連業務全般 ・売店運営業務 ・飲食施設運営業務 ・各種教室及び体験事業	〃	■
事務所スタッフ (臨時職員)	常勤	21日	・各種負担行為等会計業務 ・営業広報業務 ・ホームページ管理業務 ・各種教室及び体験事業	〃	■
〃	〃	〃	・各種負担行為等会計業務 ・園内受付、入場券販売 ・屋台企画、イベント補助業務 ・施設点検及び清掃	〃	■
受付スタッフ (臨時職員)	常勤	〃	・園内受付、入場券販売 ・屋台企画、イベント補助業務 ・施設点検及び清掃	〃	■
〃	〃	〃	・園内受付、入場券販売 ・屋台企画、イベント補助業務 ・施設点検及び清掃	〃	■
〃	〃	〃	・園内受付、入場券販売 ・屋台企画、イベント補助業務 ・施設点検及び清掃	〃	■
売店スタッフ (臨時職員)	常勤	21日	・売店の仕入れ・在庫管理 ・売店の販売・接客業務 ・仕入業者、地元農家との調整	〃	■

7 組織及び職員の配置等

	雇用 関係	月 勤務日数	担当する業務内容	現在の施設 職員の継続 雇用の可否	人件費 (千円)
売店スタッフ (パート職員)	常勤	21日	・売店の販売・接客業務 ・飲食部門の調理提供 ・店内清掃	〃	■
〃	〃	21日	・売店の販売・接客業務 ・飲食部門の調理提供 ・店内清掃	〃	■
〃	〃	21日	・売店の販売・接客業務 ・飲食部門の調理提供 ・店内清掃	〃	■
〃	〃	21日	・売店の販売・接客業務 ・飲食部門の調理提供 ・店内清掃	〃	■
〃	〃	21日	・売店の販売・接客業務 ・飲食部門の調理提供 ・店内清掃	〃	■
〃	〃	21日	・売店の販売・接客業務 ・飲食部門の調理提供 ・店内清掃	〃	■
〃	非常勤	13日 (5時間)	・売店の販売・接客業務 ・飲食部門の調理提供 ・店内清掃	〃	■
造園管理 部長	非常勤	7日	・植栽統括管理	可	■
造園技士 マネージャー	〃	7日	・植栽管理	〃	■
造園技士 スタッフ	〃	7日	・植栽管理	〃	■
計 20 名					■

(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

施設機能の活性化と入場者への良質なサービスを提供するため、「経験・実績を活かした管理運営のノウハウ」や「実践的なスキル」を備えた現在の施設職員を継続雇用するとともに、効果的な人材育成を図ることにより更なるサービス向上に努めます。

また当企業体は、勤続 5 年間を経過した職員は無期雇用を選択でき、安心して職務に専念できるよう配慮します。

7 組織及び職員の配置等

(4) 日常の職員配置

- ・利用者に対して最高のサービスが提供できる人数を適正に配置します。
- ・繁忙時は受付、道の駅など、すぐに現場のサポートに入れる体制とします。
- ・開園前については施設安全点検、清掃、閉園後については施設内安全点検及び必要な場合は簡易な修繕を実施できる体制とします。
- ・新しく加わる長和田公園は毎日巡視を行い、安全点検やお客様の利用状況を確認します。

【職員配置】

職員配置		配置場所／職名												8:30	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	17:30
事務所	園長		事務所						園外						事務所									
	マネージャー		事務所				巡視		受付		事務所													
	主事		事務所					物販			事務所													
	主事		事務所	園外				受付		園外						事務所								
	事務スタッフ		事務所					休憩		事務所						園内								
受付	受付スタッフ		受付					休憩		受付						事務所								
	受付スタッフ		休																					
	受付スタッフ		園内	受付				休憩		受付						事務所								
	受付スタッフ		休																					
物販	販売スタッフ		準備	レジ			休憩		レジ						精算									
	販売スタッフ		準備	テイクアウト					休憩		テイクアウト						精算							
	販売スタッフ		休																					
	販売スタッフ		準備	レジ						休憩		レジ				片付け								
	販売スタッフ(5時間)						テイクアウト																	
	販売スタッフ		レジ					休憩		レジ														
	販売スタッフ		休																					

- ※ 「園内」は点検、清掃
- ※ 「巡視」は園内及び多目的広場、芝生広場及び長和田公園の巡視
- ※ 「園外」は、営業、会議、研修、打合せなど
- ※ 事務所スタッフの昼休憩は、状況を見ながら交代する。

7 組織及び職員の配置等

(5)人材育成

●接客、経理、管理運営業務など、観光施設職員として必要な接客、コンプライアンス、ハラスメント対応など全職員に共通する課題については全体研修を行います。その職責や業務に併せた個別の研修も組織的に計画・実施します。

●燕趙園職員一人一人が鳥取県中部の主要観光施設であることを強く自覚し、運営をよりよいものとしていくため、自分自身がスキルアップしていくことを心がけます。

消防訓練実施時にはAED研修も併せて実施します。また、地元の観光ガイドの会に所属し、地元の歴史、自然、街並み、産業を深く学び、お客様に地元のご案内も出来るよう自己研鑽に努めてまいります。

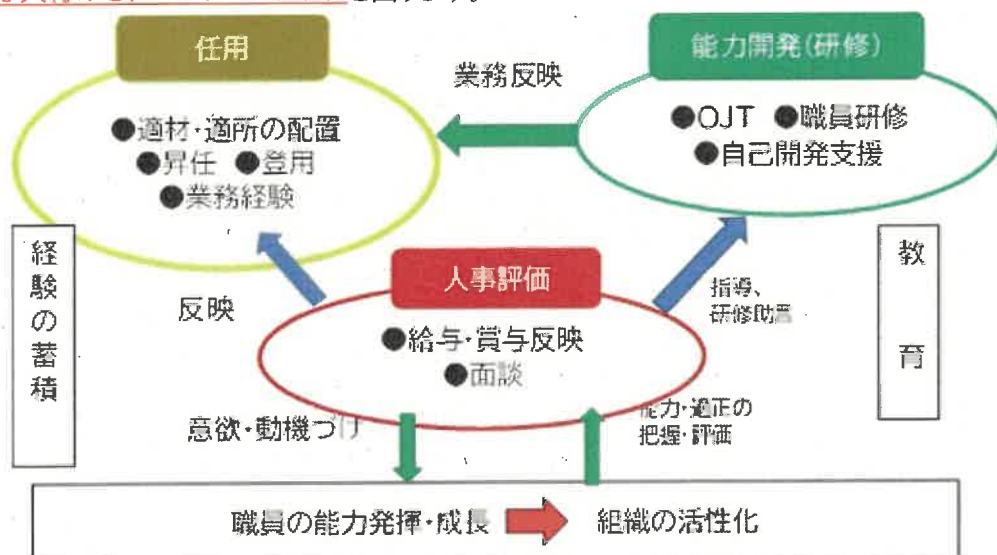


当事業団全体研修の様子

研修内容	対象者	回数
① 接客研修(接客スキルの向上)	全職員	年1回程度
② 人権研修(人権意識の向上)	全職員	年1回程度
③ 救命救急(AED)講習(外部講師招聘)	全職員	年1回程度
④ 会計・税務等の研修(外部団体主催に参加)	会計担当者	年1回程度
⑤ 階層別研修(外部団体主催に参加)	個別育成計画に基づき	年1回程度
⑥ 観光ガイドの会研修	接客に従事する職員 (2～3名程度)	年6回程度
⑦ SNS情報発信に係る研修	情報発信担当者	年1回程度

*公園維持管理に係る人材の育成は、P38

●鳥取県の制度をベースとした人事評価制度を採用しています。自己の目標管理を通じて上司との対話による組織内目標との共通化、及び担当業務に必要な行動・能力を自覚、共有し、必要な能力開発等を行います。また勤務評価を実施し有益な取り組みを評価することで、組織を支える貴重な人材のモチベーションアップを図ります。



7 組織及び職員の配置等

(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

施設の管理運営の役割は当財団が担います。造園保守管理の役割を(株)チュウブが担います。経費については造園保守管理に関する人件費、委託料、消耗品、花卉費用について算出、併せて費用計上します。また造園保守管理以外でも集客促進事業について供に取り組んでまいります。

(7)障がい者又は高齢者の雇用計画

障がい者の雇用計画はありません。

(株)チュウブは、公園維持管理部門で下記のとおり高齢者の雇用を計画しております。

区分	職種	雇用関係	月勤務 日数	従事する業務内容	人数
高齢者	維持管理	非常勤職員	7日	樹木管理作業、芝生管理作業、手取除草作業	12名
	計				12名

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

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

- 該当はありません。

9 法人等の社会的責任の遂行状況

(1)障がい者雇用

(当財団)

ア 常用労働者数が43.5人以上の事業者であり

- ☒ 法定雇用率を達成している。
- ☐ 法定雇用率を達成していない。

イ 常用労働者数が43.5人未満の事業者であり、

- ☐ 障がい者(身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者)を雇用している。
- ☐ 障がい者を雇用していない。

(㈱チュウブ)

ア 常用労働者数が43.5人以上の事業者であり

- ☐ 法定雇用率を達成している。
- ☒ 法定雇用率を達成していない。

イ 常用労働者数が43.5人未満の事業者であり、

- ☐ 障がい者(身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者)を雇用している。
- ☐ 障がい者を雇用していない。

(2)男女共同参画推進企業の認定

(当財団)

- ☒ 男女共同参画推進企業に認定されている。
- ☐ 男女共同参画推進企業に認定されていない。

(㈱チュウブ)

- ☒ 男女共同参画推進企業に認定されている。
- ☐ 男女共同参画推進企業に認定されていない。

(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

(当財団)

ISO14001又はTEASⅠ種又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて

- ☒ 認証登録されている。
- ☐ 認証登録されていない。

(㈱チュウブ)

ISO14001又はTEASⅠ種又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて

- ☐ 認証登録されている。
- ☒ 認証登録されていない。

9 法人等の社会的責任の遂行状況

(4) あいサポート企業等の認定

(当財団)

- ☒ あいサポート企業等に認定されている。
- ☐ あいサポート企業等に認定されていない。
- ☐ その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。

(㈱チュウブ)

- ☒ あいサポート企業等に認定されている。
- ☐ あいサポート企業等に認定されていない。
- ☐ その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。

(5) 鳥取県家庭教育推進協力企業としての協定締結

(当財団)

鳥取県家庭教育推進協力企業として鳥取県教育委員会と協定を締結している。

10 その他の計画等

(1) 管理業務の移行計画

該当はありません。

(2) その他(特記すべき事項があれば記入してください。)

ア SDGs への取り組み

持続可能な社会づくりのためSDGs 宣言を行っています。

【SDGs10】 人や国の不平等をなくそう

●お客様に中国庭園や中国雑伎ショー・イベントなどを通じ中国文化にふれていただく機会を提供します。また中国との民間交流を推進します。

【SDGs11】 住み続けられるまちづくりを

地域の学生さんに燕趙園を通じて地域の良いところを知っていただき、地元を誇りを持てるよう各種事業に取り組んでまいります。

●地元小学校の龍おどりチームの発表の舞台(卒業公演)を提供し、生徒さんのよき思い出となるようサポートします。

●地元中高一貫校の授業カリキュラムとして燕趙園での生徒さんの自主イベントや展示会などを実施しています。今後も様々な学びが行えるよう、受け入れ体制を整え、協力してまいります。

●地元小学校や短期大学の職場訪問を受け入れ、園内の案内、仕事の内容などを分かりやすく説明します。一方通行ではなく、生徒さんの質問に答えることで、地域の良さを伝えられるよう努力します。



一般財団法人鳥取県観光事業団 中国庭園燕趙園 SDGs宣言

一般財団法人鳥取県観光事業団 中国庭園燕趙園は、
持続可能な開発目標(SDGs)に取り組むことを宣言いたします。

重点的に取り組む目標



具体的な取り組み

・中国の皇帝が造り親しんだ皇帝園林方式の中国庭園についての園内案内での説明、中国文化公演(中国雑伎ショー)などを通じ、来園者の皆様に中国文化に触れていただく。(目標:10)

・敷地内多目的広場、芝生広場をグラウンドゴルフ等のレクリエーション活動に利用しやすい場所づくりや、体力向上、健康増進を目的とした太極拳教室や園内風景を活用した中華コスプレ大会などイベントを定期的に開催し、周辺地域の方が楽しんで健康的に住み続けられる環境づくりに努める。(目標:3, 11)

・鳥取県版環境管理システム審査登録制度(通称:TEAS)Ⅱ種を取得している団体として、引き続き節水や節電、4R、エコ商品の使用など、環境負荷の軽減、環境への配慮に取り組む。(目標:6, 7, 13)

中国庭園 **燕趙園**

令和7年度 中国庭園燕趙園職員に係る処遇改善計画

(参考様式 4)

(単位:円)

令和7年度処遇改善に係る上限額 A	前年度処遇改善計画上の 処遇改善後人件費		令和7年度処遇改善後人件費		処遇改善額 D (C-B)	処遇改善率 D (D/B)	給与月額改善額 E (C'-B')	給与月額改善率 E (E/B')	処遇改善に係る 予算執行率 (D/A)	令和7年度 処遇改善に係る 指定管理料
	年間人件費 B	平均給与月額 B'	年間人件費 C	平均給与月額 C'						
4,056,000	60,621,135	191,329	64,677,337	214,008	4,056,202	6.7%	22,679	11.9%	100.0%	4,056,000

※B、C欄には、基本給、賞与、時間外手当等の各手当、事業者負担の社会保険料等の法定福利費を含む人件費総額を記入すること。

※B'、C'欄には、基本給、時間外手当等の各手当を含む1人あたりの平均給与月額を記入すること(賞与を除く)。

※「処遇改善に係る指定管理料」は、「処遇改善に係る上限額 A」の範囲内とする。

※初年度分については、「前年度処遇改善計画上の処遇改善後人件費」を「令和n年度収支計画」とする。