

# 指定管理業務点検・評価シート（令和5年度業務）

令和 6年 7月24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	生活環境部くらしの安心局まちづくり課	連絡先	0857-26-7403
指定管理者名	（一財）鳥取県観光事業団	指定期間	平成31年4月1日～令和6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（集料館を含む）、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：7人〔計17人〕			
	園長 （正職員1）	マネージャー （正職員1）	主事 （正職員2）	応接スタッフ （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7）

## 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
	R5年度		3,634	7,083	4,259	5,734	11,347	4,799	5,680	5,129	3,081	2,435	3,091	4,875
R4年度		3,243	6,936	4,134	6,475	10,761	3,931	5,871	5,649	2,948	1,858	2,503	5,079	59,388
増減		391	147	125	△741	586	868	△191	△520	133	577	588	△204	1,759

  

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
	R5年度		1,503	2,850	1,626	1,890	3,323	1,754	1,955	2,017	1,209	956	1,155	1,843
R4年度		1,228	2,792	1,423	1,105	1,638	1,493	2,190	2,071	768	712	935	1,143	17,498
増減		275	58	203	785	1,685	261	△235	△54	441	244	220	700	4,583

5 収支の状況（単位：円）

区 分		R 5 年度	R 4 年度	増減	
収入	事業収入	利用料金（入園料）	21,765,348	17,498,733	4,266,615
		使用料（チャイドレス）	1,564,120	1,574,220	△ 10,100
		売店営業収入	52,164,585	43,170,362	8,994,223
		教室参加料・手数料・協賛金収入	2,246,685	5,444,366	△ 3,197,681
		小 計	77,740,738	67,687,681	10,053,057
	事業外収入	県委託料	101,606,332	110,337,062	△ 8,730,730
		雑収入	35,723	380,297	△ 344,574
		小 計	101,642,055	110,717,359	△ 9,075,304
	計		179,382,793	178,405,040	977,753
	支出	人件費	48,527,891	49,948,730	△ 1,420,839
施設管理費		38,431,661	36,606,108	1,825,553	
集客促進費		28,331,132	22,703,020	5,628,112	
売店営業費ほか		48,669,282	52,027,252	△ 3,357,970	
計		163,959,966	161,285,110	2,674,856	
収 支 差 額		15,422,827	17,119,930	△ 1,697,103	

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	4～8時間	※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	勤怠管理システムの導入	勤怠管理システムの導入	勤怠管理システムの導入	※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日	週あたり2～4日	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	285,400円	155,000円	128,828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：選任なし		※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：選任なし		※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：選任なし		※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：正職員から1名を選任		※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し労働時間制（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
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	冬期間において自主事業を実施する場合の一部（イルミネーション等）で、閉園時間を午後9時まで延長 蓮の開花時期の土日に午前6時30分から早朝開園予定だったが蓮の生育状況に不安があり観蓮会は中止。早朝開園は無料入園として実施。
休園日	年2日(1月～2月の第4火曜日)とした。
利用料金	新たな料金変更なし
その他	お客様ニーズを把握するアンケートを年間を通して実施。その分析に努めるとともに、夏期のSNS広告や秋季のTV番組内広告など新しい手法にて広報を行う。 またお客様に中国の雰囲気を楽しんでいただくために、チャイナ服での接客や、香りの演出などサービス向上に努めた。

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聴取に加えアンケート項目追加</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
・閉館時間を夜にしてほしい。楽しいイベントがあればまたきます。	検討してまいります。
・中華ドラマにハマってきました。レンタルドレスが漢服だと、かわいいし着やすくていいなと思いました。	漢服導入について検討してまいります。旅館等からのチェックアウトの時間で決めている。今後業務の参考とする。
・チャイナドレス可愛かったです。ボタンの取れているものがありました。	修理可能な物につきましては随時修理しており、今後も点検を行ってまいります。
・中国茶が飲めたら。	今後の参考とさせていただきます。
・工事中の足場が残念でした。	入園受付時に受付職員がマップボードやパンフレット等で工事中である旨の説明を実施します。
・燕趙園の敷地内の中華料理店「豊味園」のサービスが酷すぎる。料理が出てくるのが、あまりにも遅すぎる。	大変申し訳ございません。豊味園店長と対応・対策について協議し、今後このようなことがないように努めてまいります。

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>・異国の雰囲気たっぷりでどこもすごくキレイな景色で感動しました。</li> <li>・三景軒とても良かったです。写真もたくさん撮れました。</li> <li>・本格的な庭園を初めて見学して面白かった。</li> <li>・中国旅行に来たような素敵なお庭でした！綺麗にされていて心が豊かになる景観で楽しく拝見させて頂きました。</li> <li>・初めて来ましたが、とても素敵でした！もっとたくさんの人に来て欲しいです！</li> </ul> <p>【中国文化の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チャイナ服レンタルで写真映えすると聞いてやってきました。イベント含め全て大大大大満足です。</li> <li>・お茶の飲み比べが楽しかったです。</li> </ul> <p>【中国雑技・イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中国雑技ショーにひやひやしましたが感動しました。楽しかったです！！</li> <li>・tiktokを見て訪れたのですが、予想以上の美しさで雑技ショーのレベルの高さに感動しました。</li> <li>・カプトムシが実際に触れて良かった。フラダンスで踊れて楽しかった。</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〕	
1	<p>中国文化の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 中国関連団体の鳥取県及び燕趙園訪問があり、本部を中心に行程をサポート、中国との交流推進を行う。</li> <li>○ 中国獅子舞、カンフー演武、中国雑技ショーなど中国文化の理解を深める催しを実施。</li> <li>○ 地元小学校高の事業として燕趙園体験プログラムを実施、中国文化に触れる機会を提供した。</li> <li>○ 中国語教室、二胡教室、太極拳など本物の中国に直でふれあう機会を設け、来園者に提供した。</li> <li>○ 中国雑技ショーを毎日開催。本場の中国雑技団を生で体感いただいた。</li> <li>○ 職員のチャイナ服着用など五感で感じる中国を演出。</li> </ul>
2	<p>集客促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 県中部の観光拠点として、春・秋の観光情報説明会に参加、燕趙園及び周辺の情報提供、誘客に努めた。</li> <li>○ 広域の「ドライブスタンプラリー」(山陰山陽花めぐり街道協議会)、県中部圏域の「ここいこマップ」(中部観光推進機構)などに参画、観光客の周遊に努めた。</li> <li>○ 時機を捉えたイベントを毎月行うとともに、チラシを作成し地元幼保・小学校に配布を行いイベントの周知を図った。</li> <li>○ SNSを活用し各イベント、日々の園内風景やイベント情報を随時発信した。</li> <li>○ 道の駅、老龍頭にて新規の飲食メニューを提供し、地元からの誘客を図った。</li> <li>○ 鳥取コナン空港にサイネージ広告を掲示。龍鳳閣とともに地域への誘致を図った。</li> <li>○ アンケートにより来園者ニーズの把握に努めた。また、夏季催事のYouTube広告(兵庫県北部、岡山県北部、島根県東部)、秋の行楽向け関西圏TV番組(広告)を実施。</li> </ul>
3	<p>関係団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 中華コスプレ大会(5月)、山陰未来ウォーク(6月)、ガストロノミーウォーク(9月)、天女ウォーク(10月)、100kmウォーク(11月)など地域連携を促進、地域への誘客を図った。</li> <li>○ 地域伝統芸能グループ(中国獅子舞・太鼓団体等)に出演を依頼、地元主導で園内に賑わいを創出した。</li> <li>○ 東郷小学校、東郷中学校、鳥取帯城大学等の職場体験を受け入れた</li> <li>○ 「東郷湖を守り育てるアダプトプログラム」に職員が参加。</li> <li>○ 道の駅感謝祭で、はたらくくるま、こども免許証づくりなど地域に協力いただき道の駅の利用促進を図った。</li> <li>○ 東郷湖羽合臨海公園と連携したイベントを行った。(芝桜・ポタン周遊イベント、燕趙園まつり、イルミネーションイベント)</li> <li>○ 湯梨浜町観光協会と連携し、「野花豊後」梅溪散策ツアーを実施し集客促進を図った。</li> <li>○ 地域伝統芸能グループ(しゃんしゃん傘踊り、太鼓団体等)の出演を依頼、地元主導で園内に賑わいを創出した。</li> <li>○ 山陰山陽花めぐり街道協議会事業に参画。施設間協力を図り、広域での周遊に努めた。</li> </ul>
4	<p>効率的な経費削減・収入確保とコストの見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設管理について、床石清掃、獅子舞洗浄、駐車場補修など職員による自主施工を行いコスト削減を図るとともに職員への意識づけを行う。</li> <li>○ 原材料の値上げが継続、飲食メニューなどについて適正な価格改定を行った。</li> </ul>

〔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>〔現在、苦慮している事項〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 園内ハスの育成不良。</li> <li>○ 床石のコケ対策(安全対策、雨が降ると滑りやすい)</li> <li>○ 長期的な修繕計画の策定(塗装、瓦、屋根下地、エアコン、EV)</li> </ul> <p>〔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"> <li>○ 来園者ニーズの把握後の対策及びフィードバック。</li> <li>○ 燕趙園の事を知らない人への効果的な情報発信。</li> <li>○ 燕趙園周辺エリアの売り込み。</li> <li>○ 東郷湖及び燕趙園周辺の活性化。</li> <li>○ 収益の確保。</li> <li>○ 道の駅、老龍頭の地元客の利用促進策。</li> </ul>	

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、専門の業者による設備の点検保守など、適切な施設管理を行った。
〔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だけでなく、受付からも園内イベント等の説明を行うなど丁寧な対応を行っている。 ・チャイナドレス、グラウンドゴルフ道具、コスプレ用アメニティの貸出しサービスを適切に行い好評を得ている。また、傘・車いす・ベビーカー・自転車パンク修理用工具を無料で貸出し、利用者へ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	・時期に合わせた毎月のイベントの開催や中華コスプレ大会の再開、地元団体や企業等と連携・協力しての各種ウォーキング大会や道の駅イベントの実施等、集客促進に努め、入園者数は前年度を上回った。 ・地域伝統芸能グループによるステージや道の駅売店や老龍頭で新規の飲食メニューを提供する等、地元からの誘客を図った。 ・来園者のニーズを把握するため、アンケートを実施し、施設運営に活かしている。
〔収入支出の状況〕	3	・入園料、売店営業収入を中心に事業収入が増加した。 ・イベントの連携開催等により経費削減に努めている。
〔職員の配置〕	3	・来園者、利用者に対して十分な対応ができるよう適切に職員を配置した。 ・観光ガイド研修の受講等、職員のスキルアップに努めた。
〔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)	3	・利用券の管理をはじめ、適正に会計事務を行った。
〔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から売店で販売する商品を発注した。
総 括	3	・関連団体や地域とも連携しながら、年間を通じて様々なイベントを開催し、集客の増加に努めており、入園者数が増加した。 ・催事の企画にあたっては、利用者アンケートや過去の状況等をよく分析し、魅力ある内容になるよう検討するとともに、効果的なPR方法についても更なる検討が必要。 ・施設設備の維持管理を継続して実施していただくとともに、施設等の長寿命化・耐久性向上の観点から、予防保全(劣化又は損傷の未然防止)にも努めていただきたい。

《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。