

指定管理業務点検・評価シート

平成27年1月14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25年4月1日）

管理体制	正職員：3人、臨時職員：2人、パート職員：9人〔計14人〕 園長（正職員1）－マネージャー（正職員1）－スタッフ（正職員1） └─【飲食】 応接スタッフ（臨時職員1）－応接スタッフ（パート職員4） └─【売店】 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
		25年度	飲食施設	398	1,015	662	830	1,981	580	427	808	306	367	418
売店	2,695		2,762	1,940	1,853	3,282	2,102	1,978	2,210	1,368	1,595	1,771	2,668	26,224
合計	3,093		3,777	2,602	2,683	5,263	2,682	2,405	3,018	1,674	1,962	2,189	3,445	34,793
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	23,748
	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

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
		25年度	飲食施設	2,841	3,214	2,139	1,825	3,978	2,574	2,278	2,404	1,509	1,851	1,955
売店	273		594	465	529	1,298	411	311	429	220	262	289	584	5,665
合計	3,114		3,808	2,604	2,354	5,276	2,985	2,589	2,833	1,729	2,113	2,244	3,515	35,164
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	24,759
	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

5 収支の状況

(単位：円)

区 分		25年度	24年度	差額(24-23)
収入	事業収入			
	売店営業収入	29,499,174	35,899,487	-6,400,313
	飲食施設営業収入	5,664,661	24,759,894	-19,095,233
	手数料収入	441,876	495,531	-53,655
	雑収入	8,586	1,636	6,950
	計	35,614,297	61,156,548	-25,542,251
支出	職員人件費	14,327,887	24,244,373	-9,916,486
	売店営業費	24,833,673	28,580,593	-3,746,920
	飲食施設営業費	6,307,974	19,374,457	-13,066,483
	現金過不足		0	0
	計	45,469,534	72,199,423	-26,729,889
収 支 差 額		-9,855,237	-11,042,875	1,187,638

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
その他	・期間限定イベントの開催 道の駅2周年祭・キャラクターグッズ祭り(夏期)・春節祭道の駅まつり ・飲食、売店とも各種セット券、割引券を配布

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	・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
ハンバーグ定食のデザートが品切れで代替え品が料理提供時に判明。ショックだった。	注文時の案内を徹底する。
子どもの食べられるメニューがなかった。(ハヤシライスご注文)	ご意見を参考にメニューの検討を行う。
メニューを多くしてほしい	ご意見を参考にメニューの検討を行う。

利用者からの積極的な評価
【飲食施設の賞賛】 ・店員さんたちが優しかった。 ・お店の雰囲気が良かった。

8 指定管理者による自己点検

<p>[成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項]</p> <p>1 飲食施設</p> <ul style="list-style-type: none">○ 店舗形態を（調理・提供）のスタイルから（軽食）へ変更する。対象を今までの団体客から個人客へをターゲットを変更。○ 人員構成、メニューを一新。支出を抑え、経営改善を行う。○ 再オープン時、利用促進・知名度向上のため「ケーキバイキング」を行い集客促進を図る。○ パンケトルームの利用促進を図り、中華コスプレ大会への宴会会場提供等、地域との連携を図る。○ 燕趙園と一体となった企画設定（入園セット券）により、相互の利用率の向上・収益の確保に努めた。 <p>2 売店施設</p> <ul style="list-style-type: none">○ 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、地元産品の消費拡大を図った。○ 「旬のおまかせ野菜セット」を継続販売、収益の確保に努めた。○ 道の駅2周年祭（中華グッズ大セール、ドリンク値引き、コロッケセット販売）を行い、地元の利用を促進した。○ 中国庭園燕趙園イベントに連動した企画を実施。特に夏期はトーマスに併せ子ども向け商品展開を行う。○ 団体客向けお買い物券を配布し、利用率の向上に努めた。 <p>3 魅力の向上</p> <ul style="list-style-type: none">○ 地元産品のPR及び積極的な売り場展開により、地域色のある店づくりに努めた。○ 燕趙園の魅力的なお土産である中国商品の品数を増やし、特色づくりに努めた。 <p>4 効率的な経費削減とコストの見直し</p> <ul style="list-style-type: none">○ 軽食・喫茶の店舗形態による、経費の大幅な削減を行い、収支の改善に努めた。
<p>[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> <ul style="list-style-type: none">○ 地域連携及び地元客の利用促進を図りたい。○ 地域産品、特色のある商品の取り扱いをさらに増やし、店舗の魅力向上を図りたい。

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、支出を減らしたことで赤字は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。