

指定管理業務点検・評価シート

平成25年1月7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 | 生活環境部公園自然課 | 連絡先 | 0857-26-7369 |
| 指定管理者名 | (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 | | | | |
| 開点時間 | 売店 | 午前9時30分から午後5時まで | 飲食店 | 午前11時00分から午後16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

| | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理体制 | 正職員：3人、臨時職員：11人 [計14人] 園長(正職員1)→シニアマネージャー(正職員1)→調理長(正職員1)→応接スタッフ(臨職・パート職員6) ↳販売スタッフ(臨職・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 |
|---------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | | 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 |
| | 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 |
| 22年度 | 飲食施設 | — | — | — | — | 2,622 | 1,828 | 1,646 | 1,898 | 1,401 | 1,045 | 1,696 | 1,709 | 13,845 |
| | 売店 | — | — | — | — | 2,066 | 1,402 | 1,742 | 1,806 | 1,270 | 824 | 1,437 | 1,609 | 12,156 |
| | 合計 | — | — | — | — | 4,688 | 3,230 | 3,388 | 3,704 | 2,671 | 1,869 | 3,133 | 3,318 | 26,001 |

| 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 |
|------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | | 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 |
| | 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 |
| 22年度 | 飲食施設 | — | — | — | — | 2,154 | 1,632 | 1,556 | 1,857 | 1,255 | 1,079 | 1,459 | 1,649 | 12,641 |
| | 売店 | — | — | — | — | 2,555 | 1,606 | 1,920 | 2,009 | 1,405 | 1,073 | 1,625 | 1,912 | 14,105 |
| | 合計 | — | — | — | — | 4,709 | 3,238 | 3,476 | 3,866 | 2,660 | 2,152 | 3,084 | 3,561 | 26,746 |

5 収支の状況

(単位：円)

| 区 分 | | 23年度 | 22年度 | 差額(22-21) | |
|---------|---------|-------------|-------------|------------|------------|
| 収入 | 事業収入 | 売店営業収入 | 47,702,255 | 12,641,050 | 35,061,205 |
| | | 飲食施設営業収入 | 27,110,030 | 14,105,242 | 13,004,788 |
| | | 手数料収入 | 544,983 | 265,752 | 279,231 |
| | | 雑収入 | 3,464 | 173,509 | -170,045 |
| | 計 | 75,360,732 | 27,185,553 | 48,175,179 | |
| 支出 | 職員人件費 | 24,936,103 | 15,138,711 | 9,797,392 | |
| | 売店営業費 | 43,360,416 | 16,223,664 | 27,136,752 | |
| | 飲食施設営業費 | 27,556,873 | 32,686,981 | -5,130,108 | |
| | 現金過不足 | 0 | 130 | -130 | |
| | 計 | 95,853,392 | 64,049,486 | 31,803,906 | |
| 収 支 差 額 | | -20,492,660 | -36,863,933 | 16,371,273 | |

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 生ビール祭り 忘・新年会プラン 道の駅感謝祭 |

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 |
|--------------------------|------------------------------------|
| 料理が出てくるまでの時間が長かった | オーダーをすばやく提供する |
| 中華風のメニューがたくさんあればよいのに | 季節メニューで中国風(ジャージャー麺等)のメニューを追加しています。 |
| 地産地消のメニューを今よりもさらに増やしてほしい | 大山マーブルポークを使用したトンカツ等のメニューを追加しています。 |
| メニューが少ない(デザートを含めて) | ワッフル・ケーキ・アイスクリーム等のメニューを追加しています。 |

| 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"> ・地元の食材・料理が多くて満足。 ・知人に紹介します。 ・おいしかった。 <p>【飲食施設の賞賛】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店内が清潔で良い。 |

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"> ○ 地元の食材を使った料理により湯梨浜町のPRが出来た（しじみ汁等）。 ○ 利用の促進を図るため、料金の価格を安価に設定したが、収益は思うように上がらなかった。 ○ ニイハオグランドゴルフ大会（春・秋）の食事提供は好評であった。 ○ サッカー等の県外・県内合宿やウォーキング大会などの昼食として、弁当の提供を行った。 ○ 旅行会社のツアーによる昼食利用が増大した。 ○ バイクングやクリスマスランチなど期間限定プランを実施し、利用の促進を図った。 <p>2 売店施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 4月23日の道の駅オープン以降、利用者が増大した。 ○ 地元加工グループの販売箇所として定着傾向にある。また、地元生産者の方の生鮮品も増えてきた。 ○ 職員全員お客様へ笑顔で対応し、誰からも親しまれるお店作りに努めた。 ○ 少しづつではあるが販売商品も増え、お客様の選択肢も増えてきた。 ○ テイクアウトコーナーも商品が増え充実してきた。 ○ 地元の梨園と協力し、梨の販売コーナーを設置し、鳥取県のPRを兼ねた梨の販売促進に努めた。 <p>3 魅力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地産地消で安価な料理提供に取り組んだ。 ○ 更なる接客技術向上に努めた。 ○ 営業により、旅行会社の利用を促進した。 ○ 店内の植栽等雰囲気作りに努めた。 <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"> ○ 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。 |
| <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"> ○ 新たなメニューづくり行い、利用促進を図りたい。 ○ 更なる団体客の誘致や、合宿等の弁当提供を充実したい。 ○ 夜食のお客様の獲得に積極的に取り組みたい。 |

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) ・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。 ・テーブルにアンケートを置いて利用者の意見把握を行った。 (売店) ・地元農家等から生鮮品を集めるなど、地域と連携した商品展開に努めた。 |
| [収入支出の状況] | C | 道の駅としてのリニューアル、夏の燕趙園のイベント等で利用客は増えているが、収支では赤字となっている。 |
| [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 | メニュー変更、イベント等収支改善を行うため努力はしているが、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。