

【福井市観光物産館】

所在地	福井市中央1丁目2-1 ハピリン2階
所管課等	おもてなし観光推進課

1 指定管理者の概要

名称	株式会社大津屋	代表者	代表取締役 小川 明彦
所在地	福井市西木田1丁目20-17		

2 指定管理期間

平成31年 4月 1日 ~ 令和6年 3月31日

3 施設の利用等の状況

	(H27年度) 導入前年度	1期目平均 (H28~30)	2期目 (H31年度)	2期目 (R2年度)	2期目 (R3年度)	2期目 (R4年度)
利用者数 (人)	—	140,758	118,660	72,283		
前年度比 (人)		—	▲ 22,098	▲ 46,377	▲ 72,283	0
前年度比 (%)		—	▲ 15.7	▲ 39.1	▲ 100.0	0.0
利用料金 (千円)		178,296	171,692	105,733		
前年度比 (千円)		—	▲ 6,604	▲ 65,959	▲ 105,733	0
前年度比 (±%)		—	▲ 3.7	▲ 38.4	▲ 100.0	0.0
福福茶屋 稼働率※(%)	—	—	10.3	7.9		

※稼働率=貸し出しコマ数/貸し出し可能コマ数

4 納付金・指定管理料の状況

	平成31年度 導入1年目	令和2年度 導入2年目	年度 導入3年目	年度 導入4年目	年度 導入5年目
指定管理料	25,902,580	26,130,550			
納付金	0	0			

5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準		達成状況	
収入額 合計	190,000 千円	令和2年実績	115,308 千円 達成率 60.7%
獲得ポイント数合計	3,000 ポイント	令和2年実績	8,160 ポイント 達成率 272.0%

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(施設・設備に関すること)

内容：・・・テーブルの呼出しベルが鳴っているのか不明。何度か押したが来て貰えず声かけて対応してもらった。

対応：・・・呼出しベルが壊れていないか確認しました。

(職員の対応に関すること)

内容：・・・バイキングオーダー時に、手指消毒とナイロン手袋の説明をして利用を促してほしい。

対応：・・・説明の徹底を怠らないよう対応スタッフに指導しました。

(メニューに関すること)

内容：・・・厚揚げも郷土料理に入れてください。おろし蕎麦・麩の辛子和え美味しかったです。漬物が少し欲しいところです。

対応：・・・厚揚げも郷土料理バイキングにございますが、随時ではありませんので、検討いたします。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
飲食と物販の連携	福福茶屋での商品提供について、物販販売で取り扱っている越前焼きや越前漆器を使用。また、物販で販売する地元食材を、茶屋バイキングでも食材として使用し、並行販売を行った。
学びと物販の連携	あったか塾によるワークショップは新型コロナウイルスの感染拡大防止策に努め、定員を減少して開催した。
利用者の拡大	お客様のニーズにこたえ、恐竜グッズコーナーを新設した。農政企画課の EXILE コラボレーションによるペペロンそばの期間限定販売などを行い、集客を図った。
提供している伝承料理や伝統野菜を使用した惣菜のレシピ配布	地場野菜の販売に応じて、活用レシピを配布。ベジファーストの販売時に福福茶屋での提供・レシピ配布。
県内業者と連携、新商品の早期販売	17 市町 PR コーナーでのテストマーケティングを通じての連携を行った。商工会連合会による福井のネクストブレイク商品の販売を行った。

8 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
保守点検、運転、監視業務	厨房内・売り場など業務委託による点検を実施。 従業員による目視での点検を実施。
清掃業務	毎週日曜日に業務委託による定期清掃を実施。 ビル管理会社による清掃を年4回実施。 従業員による清掃を都度実施。
保安警備業務	セキュリティーシステムによる保安警備を実施。
備品管理	市の備品と指定管理者の備品を別々の台帳で管理した。
小規模修繕	ソイルスクラバー修繕 福福茶屋の照明修繕 等

9 指定管理者のコメント

今期は新型コロナウイルスによる市況の変化が大きく、思うような活動が出来なかった。ゴールデンウィークには県の指針により、休業要請に応じるなど、都度変化する状況に対応していった。観光客が動く、ゴールデンウィークやお盆、年末年始などに国も移動の自粛を呼びかけたため、繁忙期の来客は極端に落ち込む結果となる。17 市町 PR コーナーも、状況に応じて内容が急遽変更になるなど開催にも苦戦し、感染拡大防止の観点からも、試食や対面接客などは控えることとなった。

その一方で、GoTo トラベルなどの国策により、思わぬ月に大きな客数増もあった。GoToEat やふく割など、支援策がお客様にご利用いただけるようにできるだけ多くの取扱い可能に対応。

福井の PR として福福館内にも、これまで声の大きかった恐竜グッズコーナーを新設。なかなか恐竜博物館に入れられない状況下でも、グッズ購入の代替店として、特に今期は役目を果たせたと感じる。福井市農政企画課との EXILE コラボによるペペロンそばの限定提供や、小浜市の若狭塗り箸の交換会など、各自治体の企画の協力・実行にも努めた

10 所管所属の所見

令和2年度は前年度末から続く新型コロナウイルスの影響により利用者が約39%減になるなど非常に厳しい状況に置かれた。そうした状況の中、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底しながら福福茶屋などを運営しており一定の評価ができる。

福井駅西口広場は恐竜がアピールポイントの一つだと思うが、そのグッズを購入できるお店が近くにないというお客様の声に応じて、恐竜グッズコーナーを新設したことは利用者の拡大に繋がり福井のアピールという意味でも大きな意味があった。

昨年同様、売上収入については、新型コロナウイルスの影響により、要求基準に届かなかったが、活動指標一覧の獲得ポイントは新商品発掘などに今年も努力したこともあり、要求基準を大幅に上回った。

新型コロナウイルスの影響が一段落しないと、売上収入の伸びは厳しいものがあるが、そういう状況の中でも、来る新幹線開業に向けて観光客をお迎えする体制を継続していきながら、福井の商品の魅力をアピールしていけるよう一層の努力をお願いしたいと考えている。

11 指定管理者、施設所管所属の評価

評価項目	視点	評価		方法	採点理由
		指定管理者	所管所属		
(1) 管理運営					
(ア) 維持管理業務	保守管理 ・清掃、法令点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	6月24日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等	6月24日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	5	5	・現地調査で台帳と照合等	6月24日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	4	5	・業務日報等の確認等	6月24日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・一連の事務の適正な実施	5	5	・関係書類や現地調査により確認等	6月24日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(ウ) 報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適正な時期、内容での提出	5	5	・関係書類の確認等	6月24日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(2) サービスの内容					
(ア) 利用促進の取組	PR活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞ったPR	3	4	・関係書類の確認等	
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	3	3	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	試食などが必要なイベントが開催できなかったため
(イ) サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	4	3	・関係書類の確認等	アンケートが自由記載形式で分析するには情報量が少ないため
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	4	4	・事業報告書の確認等	
(ウ) 要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	5	4	・事業報告書の確認等	新型コロナウイルスの影響
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	4	4	・事業報告書の確認等	
(3) 安定性					
(ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	4	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	労働関係法令の遵守 ・適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	5	5	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	5	5	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	

状況	・マニュアルの有無				
(ウ) 安全・衛生対策	・安全・衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 5 ・AED の適正な管理 ・食中毒防止のための対策	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	
(エ) 危機管理対策・緊急時対策	・緊急時（災害等）の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(4) 収支状況					
(ア) 経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	5	4	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	
(イ) 経費縮減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	合計	91	91		
	割合（合計／100 点満点）	91	91		