

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

	(H30年度) 導入前年度	H31年度 導入1年目	R2年度 導入2年目	R3年度 導入3年目	R4年度 導入4年目	R5年度 導入5年目
利用者数 (人)	128,589	118,660				
前年度比 (人)		▲ 9,929				
前年度比 (%)		▲ 7.7				
利用料金 (千円)	178,224	171,013				
前年度比 (千円)		▲ 7,211				
前年度比 (±%)		▲ 4.0				

4 納付金・指定管理料の状況

	H31年度 導入1年目	R2年度 導入2年目	R3年度 導入3年目	R4年度 導入4年目	R5年度 導入5年目
指定管理料(千円)	25,902				
納付金(千円)	0				

5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準	達成状況
事業計画 収入額 合計 190,000 千円 獲得ポイント数合計 3,000 ポイント	平成31年度実績 183,085 千円 達成率 96.4% 6,700 ポイント 223.0%
【内容】取扱商品 2,000 点以上 実演販売の実施 企業訪問による新商品開発	取扱商品数 3,860 点 実演販売の実施 年間 2 回 (17 市町 PR コーナーのみ) 企業訪問による新商品発掘 66 点

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：・・・ 店が寒いので、もう少し料理の温度を上げてください。

対応：・・・ 料理の温度より、店内温度管理に不備があったと反省し、こまめな温度管理を

行ってまいります。

(職員の対応に関すること)

内容：・・・・・・ 店内全箇所に置かれているメニュー表の置き方が雑。

対応：・・・・・・ メニュー表の整理を心掛けるよう指導しました。

内容：・・・・・・ 待ち時間があるのは仕方ないですが、たくさんのお客さんが待っている中、厨房の人たちが喋り進んでいない様子が不快でした。常に見られていることを意識して下さい。メニューが写真と違っていた。

対応：・・・・・・ 厨房内での勤務態度について指導いたしました。

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は、物販販売で取り扱っている越前焼や漆器を使用。また、物販販売の地元食材をバイキングでも食材として使用し、並行販売。
学びと物販の連携	あったか塾によるワークショップは安定した集客。また、食育の祖、石塚左舷塾セミナーも開催。
試食販売の実施	例年同様、各市町の特産品の試食販売に注力。(福井市金福すいかなど) また新商品販売時には、試食販売を実行。
17 市町、イベントの観光案内	17 市町のパンフレットを充実させ、観光客にPR。また 17 市町PRコーナーにて旬なイベントの案内。

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／売場などを業務委託による点検を実施しました。 従業員による目視での点検も実施しました。
清掃業務	毎週日曜日に業務委託による定期清掃を実施しました。 ビル管理会社による清掃を年4回実施しました。
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行いました。
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ました。
小規模修繕	ガス給湯器修繕 福福小屋カーペット貼り替え 等

9 指定管理者のコメント

今年度は、福福茶屋の人気企画「郷土料理バイキング」の内容を8月に変更。主食も食べ放題にすることで、顧客満足度の向上を図った。1月にはバイキングの時間を1時間延長。少し遅めのランチ需要に応える。福井市農政企画室との連携で県産野菜PRを実施。物販販売に加え、バイキング等の食材利用によって、お客様に食べて、買っての流れを作った。一方、1月ごろより報道が流れ始めた新型コロナウイルスの影響は、2月下旬より始まり、以後日を追うごとに、右肩下がりの状況。国外・県外からの流入が減り、さらには県内・近隣の外出自粛の傾向により、入込数は激減した。

10 所管所属の所見

オープンから4年、指定管理2期目という今期は、新型コロナウイルス等の影響もあり利用者数が約7%の減少となっているが、飲食部門は、郷土料理バイキングの内容を変更したことにより、利用者数が前年同月比増となるが多くなった。

売上収入についても、新型コロナウイルスの影響もあり、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数は指定管理者の新商品発掘などの努力もあり、要求基準を大きく上回った。

県外の団体客のお食事処としての利用やお客様が口コミで案内いただけるなど好循環も見られ、福福小屋を活用しての「あったか塾」の開催など自主事業にも着実に取り組み、駅前の賑わい創出に寄与した。次年度も引き続き、物産品の品揃えの充実、食文化や観光情報の発信に取り組むとともに、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図りながら利用者数を伸ばしていけるよう魅力のある商品発掘や料理の充実などに一層力を入れていただきたい。

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	4	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	5月 28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	5月 28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	4	4	・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	5	5	・業務日報等の確認等	5月 28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	4	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	3	4	・関係書類の確認等	5月 28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	4	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	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
(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	4	・関係書類の確認等	
	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	4	3	・事業報告書の確認等	
(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	3	・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	5	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	4	5	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	4	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(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 ・AED の適正な管理 ・食中毒防止のための対策	4	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	3	4	・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	4	4	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	
(イ) 経費削減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
合計		83	86		
割合(合計/100 点満点)		0.83	0.86		