

【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	91,336	
前年度比 (人)		—	▲ 22,098	▲ 46,377	19,053	
前年度比 (%)		—	▲ 15.7	▲ 39.1	26.4	
利用料金 (千円)		178,296	171,692	105,733	150,563	
前年度比 (千円)		—	▲ 6,604	▲ 65,959	44,830	
前年度比 (±%)		—	▲ 3.7	▲ 38.4	42.4	
福福茶屋 稼働率※(%)	—	—	10.3	7.9	7.5	

※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	令和2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	26,144,322		
納付金	0	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3年実績	163,929 千円 達成率 86.3%
獲得ポイント数合計	3,000 ポイント	令和3年実績	6,920 ポイント 達成率 230.7%

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(客に関すること)

内容：・・・隣のお客さんが、酒を飲みながら大声でマスクなしで話していて気になりました。

対応：・・・当店としましても、目に余る状況でしたら注意するようにします。

(職員の対応に関すること)

内容：・・・受付のお兄さんがテキパキして見てて気持ち良かった。お店回しててすごい。料

理・お酒お手頃で良かった。

(メニューに関すること)

内容：・・・ソースカツ丼のお肉がかたい。お肉は美味しくない。お米はおいしかった。

対応：・・・肉については過熱しすぎていないか、オペレーションの確認を行いました。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
利用者のサービス向上	新型コロナウイルス感染防止策(席間隔やアクリル板の改善、検温、自動アルコール噴霧器設置)を実施。食べログ、RettyでWeb上でも予約ができるように改善してサービスを向上させた。
利用者の拡大	敦賀市と敦賀真鯛フェア開催。福井市と美食フェア開催。じゃらんの体験プログラム「ふくのね」に参画。福福館では甘えび井づくり体験を実施。
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、福福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例年同様、参加者の好評を得ている。新型コロナウイルスの感染拡大防止策をしながら開催してきた。
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は例年通り行った。

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。
小規模修繕	ソイルスクラバーシステム修繕 グリーストラップ修繕等

9 指定管理者のコメント

回復傾向にはあるものの、前年度に引き続き新型コロナウイルスによる影響に加え、西口再開発による三角地帯の解体など、福井駅前の人流減の影響をうける中での1年となった。一方でwithコロナに向け、市の協力も得ながら飲食スペースは消毒、検温、パーティションなどの感染対策を実施するなど、安心と安全の対策に努めた。飲食側は色濃く苦戦状況が続くものの、緊急事態宣言が解除されると、県外客の流入が一気に増え、お土産需要は比較的好調な月も出てきた。お土産側に関しては、この現状に停滞することなく、新商品の発掘・取扱いを進めていき、売場の活性化に努めた。

加えて、敦賀市より依頼を受けた敦賀真鯛のPRフェアや、福井県から依頼を受けた福井美食フェアでのメニュー開発・限定販売など、自治体からの協力依頼も積極的に進めていった。

いよいよ北陸新幹線の開通がまもなくとなる場面。県都の玄関口に構える観光物産館として、より一層の福井ブランド商品を発信力をもってアピールできるよう、商品開拓、メニュー開発、応対等のサービス向上に努めていきたい。

10 所管所属の所見

令和3年度は引き続き新型コロナウイルスの影響が見られたが、利用者が前年度比約26%増になるなど一部回復の動きも見られた。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。

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、利用料金は前年度比約42%増とこちらも回復の兆しが見られた。また、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。

今後は新型コロナウイルスの影響も徐々に減少していくと思われるが、ウクライナ情勢の長期化で更なる物価高騰のリスクもあり、収益がコロナ禍前の水準に回復するかは不透明である。そういう状況の中でも、来る新幹線福井開業に向けて観光客をおもてなしする体制を強化していきながら、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	5月26日確認 (提出書類)
	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26日確認 (提出書類)
	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	5月26日確認 (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26日確認 (提出書類)
	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	4	・関係書類や現地調査により確認等	5月26日確認 (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	5月26日確認 (提出書類)
(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	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	3	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。
	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	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	3	3	・事業報告書の確認等	一度も開催されていない提案事項がある。
(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	3	3	・関係書類の確認等	新型コロナウイルスの影響で研修が中止。
(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	5	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	4	4	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	

	<ul style="list-style-type: none"> ・ AED の適正な管理 ・ 食中毒防止のための対策 				
(エ) 危機管理対策・緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一つの口座での会計 ・ 適正な内部監査体制 	4	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会計帳簿と金融機関口座の照合 ・ 監査結果の確認等 	総勘定元帳を提出。
(イ) 経費削減の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 光熱水費の削減 ・ 再委託費の適正な水準 	4	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係書類の確認等 ・ 職員へのヒアリング等 	冷凍食材を解凍するために水道水を利用した為、水道料金が増加。(R2 の 3 倍)
	合計	84	82		
	割合（合計／100 点満点）	84%	82%		