

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	142,051
前年度比 (人)		—	▲ 22,098	▲ 46,377	19,053	50,715
前年度比 (%)		—	▲ 15.7	▲ 39.1	26.4	55.5
利用料金 (千円)		178,296	171,692	105,733	150,563	240,614
前年度比 (千円)		—	▲ 6,604	▲ 65,959	44,830	90,051
前年度比 (±%)		—	▲ 3.7	▲ 38.4	42.4	59.8
福福茶屋 稼働率※(%)	—	—	10.3	7.9	7.5	6.8

※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3年度 導入3年目	令和4年度 導入4年目	令和5年度 導入5年目
指定管理料	25,902,580	26,130,550	26,144,322	26,149,000	
納付金	0	0	0	2,009,663	

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4年実績 264,212 千円 達成率 139%
獲得ポイント数合計 3,000 ポイント	令和4年実績 10,020 ポイント 達成率 334%

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(メニューに関すること)

内容：・・・バイキングでそばが食べたかったのですが、常にざるが空になっていて残念。

対応：・・・バイキングボリュームを意識するよう、スタッフに共有しました。

(職員の対応に関すること)

内容：・・・車椅子の方がいらっしゃるなら、最初に言ってくださいと強い口調で言われました。

対応：・・・スタッフに共有し、指導いたしました。

(設備に関すること)

内容：・・・呼び鈴の接触が悪かった。

対応：・・・電池切れによるものだと思います。接触状態の確認、電池交換を行います。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
利用者のサービス向上	全国旅行支援クーポン「ふくい de お得クーポン」の日帰り旅行者に対する引換取扱店を請け負うことで、利便性の向上に努めた。食べログ、Retty による予約サービスを継続。
利用者の拡大	福井市農林水産部との連携で「こしのさくらます」を使った期間限定メニューを提供
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。今期は、吉川ナスをバイキングで併売。 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、テストマーケティングを通じての連携を引き続き行った。

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	ソイルスクラバー定期メンテナンス 給水接続部の水漏れ修理等

9 指定管理者のコメント

令和 4 年度も新型コロナウイルスの感染は収束したとは言えず、感染防止策は前年同様に徹底しながらの運営は変わらずだったが、世間の動きはいよいよ通常に戻りはじめ、特に旅行支援策の開始以降は多くの県外旅行客を迎えることとなった。フェニックスプラザやサンドームなどのイベントホールでの催しも回復傾向にあり、福井駅を発着とする利用客増につながった。

北陸新幹線福井延伸がカウントダウンに入る中、福福館では夏に商談会を実施し、新アイテムや新規取引企業の拡大に努めた。また、飲食部門の福福茶屋では、メニューの見直しを図ることで顧客満足度の向上に努めた。一方、いまだ続くウクライナ情勢をはじめとする物価高騰により、一部商品の値上対応にも迫られたが、人気コンテンツのお幸ざいバイキングについては当期は価格を変更しない判断をし、利用客からは大きな支持を得ている。

福井市と LDH とのコラボ企画にも参画。当館では LDH キッチン監修の黒龍吟醸豚と越のルビーの

蕎麦を提供。また橘ケンチ氏のサイン入りパネルも期間中は福井市にお借りでき、お客様の来店動機につなげた。ほか、福井市と越廼漁業協同組合が共同して養殖に取り組んでいるコシノサクラマスをつかったメニューを期間限定で販売するなど、福井市の食のPRにも努めた。

前述のとおり、北陸新幹線の開通がいよいよ目前という局面に加え、プリズムの改装閉店期間も影響し、お客様の当館への利用頻度も大きな変化が予想される令和5年度。さらなるブラッシュアップを図り、サービスの向上に使命感をもって努めていきたい。

10 所管所属の所見

令和4年度も引き続き、新型コロナウイルスの影響が見られたものの、利用者は令和元年度比約20%増になるなど、確実に人の流れが戻りつつある。

要求基準の一つである売上収入は、新型コロナウイルス感染症の影響が残るなか、指定管理制度の導入4年目にして、初めて基準を達成し、加えて基準値を大幅に上回った。また、活動指標一覧の獲得ポイントも、食文化の情報発信や新商品発掘などに今年も努力したことにより基準を達成した。要求基準を全て達成したことは、大きく評価ができる。

令和6年3月の新幹線福井開業に向けて、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のアピールと併せて、観光客がまた福井を訪れたいと思えるよう、引き続き受入体制の充実にも努めてほしい。

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	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21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	6月21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	5	・現地調査で台帳と照合等	6月21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	6月21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	6月21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	6月21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	5	5	・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	5	・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	4	・事業報告書の確認等	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	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	

	・有資格者の適切な配置				
	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 個人情報の管理 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 ・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	4	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	88	89		
	割合(合計/100点満点)	88%	89%		