

令和5年度むきばんだ史跡公園の委託業務に関する事業計画書

指定管理者 公益財団法人鳥取県教育文化財団

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 管理運営の方針

①県が行う受入事業・主催事業に対する協力、連携

鳥取県における公的な弥生時代の史跡公園であり、受入事業・主催事業ともに質の高い体験活動を組織的に提供する公の施設であることを十分認識した上で、利用者がその効果を楽しむよう、所長等からの指示を仰ぐなど県と密接な連携を取りながら事業を補助し、受付から終了までその円滑な実施に積極的に協力をする。

②経費の節減

管理運営経費については、施設の維持管理業務を外部へ委託等する場合、鳥取県産業振興条例の趣旨を踏まえ、原則、県内業者を対象に競争入札を導入して経費の節減を図る。物品購入においても、品質の維持を図りながら入札の導入や価格比較等により、有利な購入に努める。

③利用者等の安全確保

施設設備については、日常の巡視点検により異常や損傷の早期発見を行って、施設の不備による事故を防止するほか、器具や物品の整理整頓を行って障害物への衝突による事故を防止する。

また、受入事業・主催事業実施の際は、会場、駐車場の草刈を改めて行うほか、事前に園内を点検し速やかな報告・連絡・相談により、関係者間で情報を共有し、危険箇所、危険物の確認・除去を行うなど、利用者の安心・安全を最優先に掲げ、適正な維持管理を行う。

④景観の美化

広大な史跡公園の園内には、数多くの復元建物や墳丘墓があり、来園者の方に楽しんでもらっているが、眼下に見下ろす日本海や大山の山並みの景観も素晴らしい。この景観も楽しんでもらうため、園内の草刈りや管理道・遊歩道の整備が欠かせない。

⑤利用者等へのサービス向上、利用促進及びサービスの低下を回避する方策

利用者への最大のサービスは、丁寧な対応と安全で快適な施設の提供、トラブルを未然に防止し、利用者にとっかかりと施設を利用してもらいながら、学びを得て満足を感じていただくことであると考え。そのため、利用者に対しては笑顔を基本に爽やかな挨拶を励行することを基本と考える。また、事前の打ち合わせ等では、協議内容、結果の確認などを行い、その内容について関係者全員が情報共有して思い違いなどによるトラブルの防止に努める。

利用促進については、利用者から高い評価がいただけるように、サービスの充実に努める。また、令和2年度から継続して、利用者アンケートを実施しているが、施設の維持管理において、不備を指摘する意見はほとんど無く、いつも綺麗に手入れがされている・広くて見晴らしが良いとの高評価が得られている。令和5年度も利用者アンケートを継続し、更なるサービスの向上や利用促進につなげていく。

2 管理の基準・サービスの提供内容

(1) 施設設備等の維持管理に向けた考え方

- ①利用者が史跡公園を快適かつ安全に利用でき、施設設備の長期安定使用につなげられるよう、施設の清掃、保安警備、空調機保守点検、浄化槽保守点検、自家用電気工作物保安管理、消防用設備保守点検、修繕、植生管理(草刈、植栽・樹木・芝生の管理等)は専門業者に委託する。
- ②日常的には、職員による巡視、点検で、快適な環境の維持と異常の早期発見に努め、修繕を要する箇所については県に報告した上で、早期に修繕を行って施設の損傷や劣化の拡大、進行を防止する。
- ③清掃については、外部業者に委託するが、職員自らも常日頃から環境美化に努める。

(2) 外部委託(再委託)の考え方

- ①施設設備の維持管理には、財団の職員では対応できない業務があり、これらの多くは法令による点検等が義務づけられている。不特定多数の県民が利用する集客施設の安全・衛生・快適性を確保するために、専門業者による定期的な保守点検を行う。
- ②委託先の選定は、鳥取県会計規則を準用して、原則競争入札を行う。これにより難しい場合は随意契約により適切に業者の選定をすることとし、併せて可能な範囲で価格比較等によりコストの縮減を図るよう努める。
- ③業者の選定に当たっては、原則、県内業者を選定することとする。ただし、県内に委託可能業者がないとき又はいても相当高額となると認められるときは、あらかじめ県に協議した上で、県外業者への委託を行う。

(3) 個人情報の保護への対応

- ①個人情報については、公益財団法人鳥取県教育文化財団個人情報保護規程、特定個人情報取扱規程等により適切に対応する。
- ②利用申込みの際に知り得た個人情報は、適正に取り扱い、利用申込みに関するものだけに利用し、他への利用や第三者への提供は行わない。

(4) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策

- ①職員による施設内の巡視を定期的に行い、事件、事故の未然防止に努めるとともに、職員不在となる夜間、年末年始の休園日は警備会社に委託し、機械警備により事件、事故、盗難などの未然防止を図る。
- ②災害時の避難施設等の自主チェックを定期的を実施し、火災、地震等に伴う避難訓練を定期的に行って、職員、利用者の防災意識を高め、火災の発生や災害に伴う被害発生の防止を図る。
- ③財団により作成した「消防計画」を基に、実践的な避難訓練等を実施する。
- ④災害時の施設使用については、県の指示に従う。

(5) 緊急時の体制・対応

緊急時に財団職員は「むきばんだ史跡公園業務継続計画」に基づき行動する。また、AEDが設置されているため、職員全員が適確に対応できるよう継続的な講習を受け、体制を磐石なものとする。

(6) 想定される利用者等の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

- ① 今までの事例を掌握し、その対応状況と結果をしっかりと検証し、その内容を全職員で共有する。
- ② 利用者とのトラブル防止のため、笑顔で丁寧な対応が可能となるよう職員に対して接遇研修を行う。
(新型コロナ対策のため令和3～4年度は集合研修を実施せず、個別のDVD研修を行った。

【研修案】

- ・名称:お客さまへのより良い対応について
 - ・時期:令和5年8月頃
- ③ 施設設備の点検や館内の美化に努め、利用者者に快適な環境で史跡公園を楽しんでいただけるような場を提供するよう努める。
 - ④ 不当な要求行為に対しては、「むきばんだ史跡公園 不当要求行為等対応マニュアル」に基づき厳正に対処するとともに、職場の内外で実施する不当要求行為対策研修に参加して職員の対応力を高める。
 - ⑤ 苦情等が実際に発生した場合は、所長等に報告した上で、県と協議して対応する。

(7) 利用者等の要望の把握及び対応方針

- ① 窓口での聞き取りやメール、アンケートを活用して利用者の声を把握するとともに、意見、要望の内容やそれに対する処理方針及び対応結果はホームページで公開する。
※窓口で寄せられた意見や利用者アンケートの中で、重要と思われる意見については、対応結果を県のホームページで公開する予定。
- ② 利用者等からの意見・要望への対応は、県に報告・協議をした上で、規定内の金額の備品の設置や軽微な施設の改修等は積極的に対応する。指定管理者で対応できない事項などは、引き続き県と協議しながら利用者の要望に応じていく。

(8) 施設のサービス向上に対する取組み

- ① 利用者が快適な環境の下で、公園等の見学を楽しめるよう、施設の維持管理において常に巡視・点検を行い、施設の異常を早期発見した場合は速やかに修繕して施設の安全を維持する。
- ② 利用者が気持ちよく公園等の見学を楽しめるよう、職員の応接力の向上を図る。また、利用者とのトラブルを防ぐため、打ち合わせ結果等の情報を共有し、その確認を励行する。
- ③ 見学現場の事前点検や草刈りを行うなど安全に配慮し、危険の恐れがある場合は利用者に注意喚起をして、事故のない安全な見学場所の提供に努める。

(9) 施設の利用促進に向けた取組み

利用者への最大のサービスは、丁寧な対応と安全で快適な施設の提供、トラブルを未然に防止し、利用者にとしっかりと施設を利用してもらいながら、学びを得て満足を感じていただくことであると考え。今後も利用者アンケート等を継続して利用者の要望の把握に努め、改善を行う。
また、施設の知名度の向上を図るため、地域の道路観光マップ(山陰遊悠絵図)にむきばんだ史跡公園の掲載を行うと共に、県内はもとより近県の観光案内施設等への当園のパンフレットの継続的な配架を行う。

(10) 施設のサービスの低下を回避する方策

財団職員全員が常に日々新しい気持ちで、むきばんだ史跡公園を愛し大切にしていきたいことを心掛け、国内でも最大級の重要な弥生時代の集落遺跡であると認識し、一人一人が自分を律して、慣れやモチベーションの低下を排除する努力をしていく。
また、責任者もその意識をもち、PDCA(計画・行動・評価・改善)の考え方を常に意識しながら、全職員と一緒に努力する。

(11) 史跡管理に係る一定の技術水準を確保する方策

史跡管理に係る技術に関し、一定の水準を保つためには、維持管理作業に係る職員の復元建物の補修の知識や技術が必要であり、令和3年度には、外部講師による茅葺技術者講習会を2日間の日程で実施したが、令和4年度も県が実施した2日間の茅葺技術者講習会に参加した。今後も更なる研修・研究に勤んでいくとともに、随時、県の文化財専門職員等と協議(毎月1回程度実施)し、技術水準の向上に努める。

3 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織

別紙1のとおり

(2) 職員の職種等別

別紙2のとおり

(3) 日常の職員配置

定められた業務を確実に行うとともに、利用者へのサービスと安全確保を行うため、開園中は事務所に常時複数の職員を配置する。担当者以外でも受付業務、利用申込み受付、利用料、緊急時対応ができるように補完しながら業務を行う。

職員配置の記載

別紙3のとおり

(4) 人材育成

①新型コロナウイルス対策により、令和3～4年度について、接遇の集合研修は出来なかったが、令和5年度は、新型コロナウイルスも落ち着く予定なので、できるだけ講師を招聘し、接遇研修を実施する。

(研修案:お客さまへのより良い対応について 場所:むきばんだ史跡公園体験学習室

時期:8月頃)

②施設の維持管理を適切に行い、史跡公園内の貴重な遺跡の保存等の手法などを、文化財主事の指導を仰ぎながら、研修を重ね、その一翼を担える人材を育成していく。

③当財団は、公益法人会計に基づき、鳥取県の会計規則を準用して経理事務を行っており、適正に事務を行うため、公益法人会計に関する各種研修会に積極的に参加する(令和4年度は、消費税の適格請求書等保存法式(インボイス制度)に関する研修会を受講した。)。また、県が開催する会計事務の研修などにも積極的に参加する。(令和4年度は、新型コロナウイルス感染症感染防止のため、庁内ストリーミング配信により受講した。)

(5) 障がい者又は高齢者の雇用計画

維持管理作業については、定年退職された高齢者や高い能力や熟練した技術のある方を多く積極的に雇用したい。(現在、史跡管理員2名及び維持管理作業8名は高齢者)

障がい者の方については、常時雇用は難しいが、受入れ補助等の業務が可能な場合は臨時に雇用したい。

4 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況

該当事項なし

5 委託、工事請負の状況

(1) 施設・史跡管理等

別紙4 のとおり

(2) 障がい者就労施設及びシルバー人材センター等への委託の発注予定

名刺及びパンフレット等の印刷

6 利用者の見込み及び委託業務に係る収支計画

(1) 利用者の見込み数

年度	利用者(人)	利用団体数
令和5年度	25,000	130

利用者実績

年度	利用者(人)	利用団体数
令和4年度(見込み)	18,800	117
令和3年度	19,688	111
令和2年度	19,913	87
令和元年度	29,525	124
平成30年度	40,332	288
平成29年度	32,952	198

※令和2～4年度は、新型コロナの影響で利用者数が大きく減少した。一方で県外移動の制限を受けて、県内(主に東部)の小学校の修学旅行の受入れは増加した。

(2) 収支計画書は、別紙5のとおり

7 県の行う受入事業・主催事業についての協力・連携

受入事業・主催事業への協力・連携は指定管理者として極めて重要な業務であり、責務ととらえている。

この認識の下で、情報の共有化がとりわけ重要である。受付段階から収集した情報は所長及び県に速やかに報告し、事業計画の策定段階から打ち合わせにできるだけ参加して、事業の全貌を把握して事業実施の補助や協力を積極的に行うよう努める。

また、これらの協議を通じて、必要な資材の購入・確認や保険の加入などの補助を行う。そして、利用者や関係先との連絡調整を行い、事業内容に対応した職員の勤務体制を組むなど応援体制を構築する。また、事業計画は事務室の見やすい場所に掲載して、関係者全員が認識できるようにし、円滑な事業実施ができるよう積極的に協力する。また、気象の変化等により事業内容が変更され、補助、協力について指示があった場合は臨機に対応する。

8 新型コロナウイルス対策

令和元年度末から感染症対策が最重要課題となっているが、当園においても鳥取県新型コロナウイルス感染症対策行動計画及び鳥取県主催イベントにおける新型コロナウイルス感染症感染拡大防止マニュアル等に基づき、園内での感染防止を行っているが、令和3年度に県から鳥取県新型コロナ対策認証事業所としての認証を受けたので、これ以降は、この認証事業所として作成した「鳥取県立むきばんだ史跡公園COVID-19感染予防マニュアル」を含めた感染予防対策を徹底している。