

指定管理業務点検・評価シート（平成28年度業務）

平成29年7月19日

施設名	鳥取県立夢みなとタワー	所在地	境港市竹内団地255-3
施設所管課名	観光戦略課	連絡先	(0857) 26-7329
指定管理者名	一般財団法人鳥取県観光事業団	指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日

1 施設の概要

設置目的	鳥取県及び環日本海諸国を中心とする国内外の自然、歴史、文化等の紹介並びに物産の展示及び宣伝を行い、もって鳥取県の観光の振興に資する。
設置年月日	平成10年5月15日
施設内容	○建築面積 4,128㎡ ○延床面積 9,042㎡ ○施設内容 夢みなとタワー展望室・展示室、映像シアター、レストラン、多目的ホール、会議室3、特別会議室、企画展示室、物産観光センター
利用料金	別紙1のとおり
開館時間	・夢みなとタワー 9:00~18:00 (10月~3月は17:00まで) ・タワーズカフェ 10:00~16:00
休館日	・夢みなとタワー 第2水曜日(祝日の場合は翌日) ・タワーズカフェ 毎週水曜日(同上)

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	1 施設整備の保守管理、修繕 2 施設の保守警備、清掃等 3 管理施設の利用の許可、施設利用料の徴収等に関する業務 4 その他管理施設の管理(利用受付・案内、付属設備・備品の貸し出し、利用指導又は操作、利用者へのサービス提供、施設の利用促進) 5 その他施設の運営に関して必要な業務(喫茶、物産観光センターの運営)など
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員4人、準職員1人、臨時職員5人、パート3名〔計13人〕 【体制図等】 <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> 館長 (正職員1) </div> <div style="text-align: center;"> マネージャー (正職員2) (内1名は育児休業) </div> <div style="text-align: center;"> スタッフ (正職員1) </div> <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 10px;"> 受付応接スタッフ(準職員1、臨時職員5) 午後/夜間専門スタッフ(パート1) 喫茶応接スタッフ(パート2) </div> </div>
------	---

4 施設の利用状況

利用者数(人)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	28年度		14,425	13,679	6,184	12,157	23,731	4,634	3,345	2,981	5,267	3,528	2,309	14,112
27年度		16,912	14,003	6,965	20,761	40,754	4,922	4,914	4,009	5,256	2,701	1,808	14,360	137,365
増減		▲2,487	▲324	▲781	▲8,604	▲17,023	▲288	▲1,569	▲1,028	11	827	501	▲248	▲31,013

利用料金収入(千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	28年度		586	915	3,612	764	1,597	580	2,193	622	648	407	405	742
27年度		646	1,174	3,607	862	1,423	1,111	2,237	860	702	509	371	724	14,226
増減		▲60	▲259	5	▲98	174	▲531	▲44	▲238	▲54	▲102	34	18	▲1,155

5 収支の状況

区 分		28年度	27年度	増 減	
収入	管理運営受託収入	113,286,000	113,286,000	0	
	事業収入	利用料収入（入館料）	13,070,530	14,225,590	▲ 1,155,060
		使用料収入（貸館料）	5,173,255	5,758,516	▲ 585,261
		参加料収入	1,512,840	2,687,260	▲ 1,174,420
		売店営業収入	7,494,407	8,230,584	▲ 736,177
		手数料収入	1,208,720	1,406,789	▲ 198,069
		小 計	28,459,752	32,308,739	▲ 3,848,987
	事業外収入	雑収入、運営補助金収入	1,425	3,983	▲ 2,558
		小 計	1,425	3,983	▲ 2,558
計		141,747,177	145,598,722	▲ 3,851,545	
支出	人件費	38,679,633	37,556,191	1,123,442	
	管理運営費	60,818,457	65,507,902	▲ 4,689,445	
	事業費	29,828,196	27,404,783	2,423,413	
	共通経費	12,420,891	15,129,846	▲ 2,708,955	
	計	141,747,177	145,598,722	▲ 3,851,545	
収 支 差 額		0	0		

6 労働条件等

確認項目		状 況			備 考
		正職員	準職員・臨時職員	パート職員	
雇用契約 ・ 労使協定	労働条件の書面による提示	就業規則	労働条件通知書	労働条件通知書	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	有	有	※常時10人以上の労働者を 起床する場合は作成、届出が 必要
	労使協定の締結状況	36協定	36協定	36協定	※労働基準監督署長への届 出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	8時間	8時間	6.25～8時間	※幅がある場合は上限、下限 を記入
	時間管理の手法	使用者の現認	使用者の現認	使用者の現認	※タイムカード、ICカード、自己 申告、使用者の現認などの別 を記入
	休暇、休日の状況	休暇：年20日 休日：毎月週休2日及び祝日 の日数分の休み	休暇：年20日 休日：毎月週休2日及び祝日 の日数分の休み	休暇：労働基準法に定める日 数 休日：勤務を要しない日に指 定された日	※幅がある場合は上限、下限 を記入
給与	給与金額	282千円/月	145千円～165千円/月	103千円～128千円/月	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適	適	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無	無	無	※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	年1回実施			
	産業医の選任	選任の要否： 否	選任状況： 選任なし		※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否： 否	選任状況： 選任なし		※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否： 否	選任状況： 選任なし		※規模の要件あり
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否： 要	選任状況： 取得者より選任		※業種・規模の要件あり

（参考）

- 労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例（労働基準法に基づくもの）
 - ・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合（労働基準法第18条）
 - ・1ヶ月単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の2 就業規則に定めた場合には届出不要）
 - ・1年単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の4、第32条4の2ほか）
 - ・1週間単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の5）
 - ・時間外労働・休日労働（労働基準法第36条 いわゆる「36協定」）
 - ・事業場外労働のみなし労働時間制（労働基準法第38条の2 事業場外労働が法定労働時間内の場合は不要）
 - ・専門業務型裁量労働制（労働基準法第38条の3）

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

種別	業種	規模（常時使用する労働者数）
産業医	全ての業種	50人以上
安全管理者	林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。） 、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、 家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・ じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び 機械修理業	50人以上
衛生管理者	全ての業種	50人～200人（1人選任）
		201人～500人（2人選任）
		501人～1,000人（3人選任）
		1,001人～2,000人（4人選任）
		2,001人～3,000人（5人選任）
		3,001人以上（6人選任）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	10人以上50人未満
衛生推進者	安全管理者の選任を要する業種以外の業種	10人以上50人未満

7 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
開館時間	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用者の要望により臨時的に時間を延長するなど、柔軟に対応を行った。 ・お盆やクリスマスなど開館時間を延長し、利便性の向上を図った。
施設利用	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺関係者と協力して大型クルーズ船客のおもてなし会場としての利用を受けた。 ・電光掲示板でのイベント案内や貸館案内を行い、利用者にわかりやすい館内に心がけた。 ・学校行事における昼食・休憩での利用を促進した。 ・カウンターでの親切な案内を心がけた。 ・新予約管理システムの運用(閲覧のみ)で利用者の利便性を図った。 ・館内音声案内を日本語、ロシア語・韓国語・英語・中国語の多国語を継続し、外国人観光客対応に努めた。 ・施設の館内巡回を徹底し、不具合の早期発見・対応に努めた。
展示室	<ul style="list-style-type: none"> ・「日本一低いタワー」の認定を受け、展望ビンゴを設置することで、来館者の満足度向上を図った。 ・境港にちなんだ魚みくじを新しく設置したことで展望室の魅力向上を図った。 ・展示品の説明キャプションを作りわかり易くし、お客様の満足度向上を図った。 ・人気の民族衣装無料試着コーナーに衣装の追加を行った。また、衣装のほつれやよごれ等のチェックを毎日行い、気持ちよく試着していただけるよう管理した。 ・地元の方の絵画や書などの作品を展示紹介した。
イベント	<ul style="list-style-type: none"> ・冬の集客が難しい時期に環日本海交流にちなんだ「マトリョーシカ展」を開催。従来行っていた幼・保・小学校のチラシ配りに加え、新しく新聞折込を行い、更なる集客を図った。 ・「て・しごとart.collection」や秋の3連休に「海辺のクラフトフェア&世界のアナログゲーム体験」を新しく開催、昨年好評だった「お化け屋敷」「和菓子祭」などのイベントを引き続き開催し、集客及び賑わいの創出をした。 ・引き続き交際交流の日(無料入館)を実施し、国際交流意識の啓発、集客及び賑わいの創出をした。 ・夢みなど公園まつり実行委員会(タワー・みなど温泉ほのかみ・さかなセンター・観光協会)でまつりを開催した他、「夢みなど公園ウォーク」を開催し賑わいを創出した。また、境港市と連携し、水木しげるロードからタワーまでのシャトルバスを運行し、利便性を図った。 ・クリスマスに合わせた電飾や移動喫茶の設置など境港のランドマークタワーとして展望室の魅力づくりに努めた。
研修	<ul style="list-style-type: none"> ・鳥取県観光事業団全体研修・コンプライアンス研修・CSクレーム研修・OJT研修

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・館内3カ所(タワー棟展望室、3階ホール、1階エントランスホール)にアンケート用紙と意見箱を設置 ・施設ホームページでの意見受付 ・施設窓口での意見受付 ・イベント時のアンケートによる意見把握 ・貸館利用申込時及び終了時の意見聴取
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
・民族衣装試着コーナーなどもっとPRしたらい。	子ども用の衣装の充実を図ったほか、PRを強化したパンフレットを来年度リニューアル予定。
・米子空港の運航先情報が古い。	即時、情報を更新した。
・入口のネットに引っ掛かっているツバメの死体を撤去してほしい。	高所作業車を使用して死体の撤去を行うと共に、今後は鳥が迷い込みにくいようネットの隙間を一部改善した。
・双眼鏡が100円入れても見えなかった	バッテリーの交換を行い復旧した。
・両替機が欲しい	以前から要望のあった両替機を展望室に設置した。

利用者からの積極的な評価	<ul style="list-style-type: none"> ・受付の方がとても親切に対応して下さりありがとうございました！ ・楽しかったです。景色がとてもきれいに見えた。管理もきれいで感心しました。 ・いろんな衣装を着られて楽しい気持ちになりました。 ・ロボットランドでダンスを見てクイズも面白かったです。色々なイベントがあってよかった。 ・眺めがよく、いろんな展示物もありとてもいい所でした。おみくじやメダルがあって楽しめた。 ・クリスマスイルミネーションがとてもきれいでした。 ・子供も楽しく遊べるコーナーがあるので毎日でもこれそうです。 ・GWにカフェを利用した。料理も美味しく、接客もとても素晴らしかったです。
--------------	--

9 指定管理者による自己点検

<p>[成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項]</p> <p>○地域連携と誘客対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新日本海新聞社との共同イベント(「鉄道おもちゃランド」や「わくわくロボットランド」)を開催し賑わいを創出した。同時開催のタワー自主イベント「子ども縁日」「お化け屋敷」などを行い、お客様の満足度の向上を図った。 ・全日本タワー協議会より「日本一低いタワー」に認定され、認定スタンプを展望室に設置し来館者の満足度向上を図った。 ・展望室の魅力向上の為、おみくじのリニューアル、展望ビンゴ、両替機の設置などに取り組んだ。 ・「て・しごとart.collection」「マトリョーシカ展」など初のイベントを開催し、更なる賑わいを創出した。 ・国際交流の日(無料入館)を実施して国別の衣食住などの情報発信や体験する場を提供し、集客に努めた。 ・夢みなど工房(山陰の作家によるワークショップ)を定期的に開催し、賑わいを創出した。 ・クリスマスイルミネーションで館内を装飾し魅力づくりを行った。特にイルミネーションカフェで夜の展望室をアピールした。 ・全日本タワー協議会の実務者会議の会場になり、鳥取県の魅力アピールした。例年の連携イベントや商品開発も行った。 ・タイムリーで魅力のある情報提供により、ホームページやfacebookのヒット数も増え集客に繋がった。 ・宿泊施設、観光関係機関、鳥取県内及び鳥根県東部・岡山県北部の小学校・幼稚園・保育園への訪問営業を行った。今年初めて新聞折込での広報活動も行った。 ・とりアート参加事業の「夢みなど美術館」も定着し、毎年地域の皆様の作品紹介の場になっている。 ・境港市と周辺の集客施設と連携し、シャトルバスを運行し誘客に努めた。
--

<p>○効果的な経費節減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節水、節電等により経費節減に努めた。コピーには裏紙を積極的に使用し経費節減に努めた。 ・複数年契約の実施等により経費節減を行った。 ・イベント内容の見直しを図り、コスト削減に努めた。
<p>○タワーズカフェの経営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節サービスメニューを取り入れ収益増を図った。 ・地元の食材を使ったメニューの拡大を行った。 ・貸館利用者のドリンクサービスを行い利便性を図った。 ・繁忙時には事務所スタッフも加わりサービスの向上を図った。 ・夏休みには移動カフェによるポップコーンの販売も行き、収益増を図った。
<p>○安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・境港消防署指導のもと、夢みなとタワー入居者と合同で消防訓練を実施した。 ・施設の館内巡回を徹底し、不具合の早期発見・対応に努め、安心安全な施設管理を行った。

<p>〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・貨客船ターミナル事業を踏まえ、タワー機能の見直しによる充実と整備が必要。
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の魅力づくり お客様のニーズや季節に合わせた施設の魅力づくりを行い、変化を持たせリピート率が高まる施設になるよう心掛ける。 周辺施設・関係団体と連携したイベントなどを積極的に行う。新しいイベントの企画を行い、賑わいの創出を行う。
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化、設備機器等の保守管理 保安点検に努め、故障等の早期発見及び早期修繕計画の作成を行い、施設の維持管理に努める。

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	3	○施設設備の保守管理については、適切に点検を実施し、必要に応じた修繕を行っている。 ○保安警備、清掃等については、来館者が安心して快適に過ごせる環境の提供を可能としている。 ○事故の防止措置、緊急時の対応については、安全対策の実施及び適切な防止措置が取られている。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免の実施	3	○利用許可、利用料金の徴収・減免措置については、適正に実施されている。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	4	○館内の案内表示や音声案内などを継続実施し、クルーズ船乗船客や個人旅行者として訪れる外国人利用者等の利便向上を更に図った。 ○「日本一低いタワー」認定から間をおかずに来館者向けスタンプを設けるなど、県民に夢みたとタワーを身近に感じられるアピールに適時適切に取り組んだ。 ○付属設備・備品の貸出し及び利用指導・操作についても適切に行われている。
〔利用者サービス〕 ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応	3	○利用者の要望に応じ、利用時間の延長等柔軟に対応している。 ○利用促進策として各種団体と連携し多彩なイベントを計画実施して、集客増に努めている。
〔収入支出の状況〕	3	○概ね協定の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。利用者数、利用者収入とも昨年度より増加している。
〔職員の配置〕	3	○協定の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
〔会計事務の状況〕 ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)	3	○概ね適切に処理されている。
〔関係法令の遵守状況〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等) ・環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等) ・その他の法令 ○県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	○関係法令に沿い、適切に対応されている。 ○県内発注については、県内に受託者がいない場合を除き、適切に行っている。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	3	○障がい者就労施設への発注実績あり。
総 括	3.1	おおむね協定書どおりに適切な施設の管理運営がなされている。各種団体と連携した様々なイベントを実施するなど、観光振興に寄与する取組も評価できる。

《評価指標》5：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。

3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。

2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。

1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。

※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。

別紙1

鳥取県立夢みなとタワー利用料金表

1 展示室及び展望室

高校生以上 300円(20名以上の団体料金 240円)

小・中学生 150円(" 120円)

2 多目的ホール等貸館施設

(1)多目的ホール等

(単位:円)

施設区分	午前	午後	夜間	全日
	9:00~12:00	13:00~17:00	18:00~21:00	9:00~22:00
多目的ホール A	2,260	4,620	5,760	12,440
	1,230	2,360	2,980	6,480
	1,130	2,260	2,770	5,960
映像シアター	2,670	5,340	6,680	14,400
企画展望室	1,740	3,700	4,520	9,970

(2)会議室

(単位:円)

施設区分	1時間当たり
第1会議室	420
第2会議室	540
第3会議室	1,140
特別会議室(全室利用)	1,750
特別会議室(ラウンジのみ利用)	730

(3)割増料金

ア 冷暖房使用時

各部屋とも正規料金の2割増

ただし、1日単位で算出した金額の10円未満の端数は切り捨て。

また、多目的ホール等は、按分により1時間単位の正規料金の2割増。

イ 利用時間延長時(会議室を除く)

(単位:円)

施設区分	午前延長	午後延長	夜間延長
	12:00~13:00	17:00~18:00	21:00~22:00
多目的ホール A	890	1,380	1,920
	490	700	990
	440	670	920
映像シアター	1,050	1,600	2,230
企画展示室	690	1,110	1,510

※1 午前から午後及び午後から夜間に継続利用する場合は適用しない。

※2 翌日も継続利用する場合には、夜間延長を適用する。

(4)設備等

(単位:円)

項目	単位	1時間当たり
OHP	台	200
マイク	本	100
液晶プロジェクター	式	460
持込電源	KW	50
スポットライト	台	200
音響機器(マイク除く)	式	1,020
シアター用液晶プロジェクター	式	1,020
シアター用スライド映写機	台	510
OHC	台	200
16mm映写機	台	720
テレビ	台	200
ドラムセット	式	510
DVDプレーヤー	台	200
カラオケセット(マイクを含む。)	式	2,050

(別紙2)

収支実績

(単位:円)

項目		28年度	27年度	増減	増減理由
収入	県委託料収入	113,286,000	113,286,000	0	
	運営補助金収入			0	
	利用料収入(入館料)	13,070,530	14,225,590	▲ 1,155,060	利用者の減による
	使用料収入(貸館料)	5,173,255	5,758,516	▲ 585,261	
	参加料収入	1,512,840	2,687,260	▲ 1,174,420	利用者の減によるイベント参加料減
	売店営業収入	7,494,407	8,230,584	▲ 736,177	
	手数料収入	1,208,720	1,406,789	▲ 198,069	
	雑収入	1,425	3,983	▲ 2,558	
収入計		141,747,177	145,598,722	▲ 3,851,545	
支出	人件費	38,679,633	37,556,191	1,123,442	定数増による
	施設管理費	25,789,344	26,200,680	▲ 411,336	
	保守点検業務	12,922,785	12,922,785	0	
	清掃業務	6,825,532	6,841,948	▲ 16,416	
	保安警備業務	4,450,536	4,444,056	6,480	
	衛生業務	1,052,011	1,052,011	0	
	環境整備業務	155,520	155,520	0	
	その他	382,960	784,360	▲ 401,400	
	需用費	35,029,113	39,307,222	▲ 4,278,109	
	光熱水費	27,421,620	29,813,115	▲ 2,391,495	電気料金の減による
	修繕費	3,651,949	4,257,651	▲ 605,702	
	燃料費	3,955,544	5,236,456	▲ 1,280,912	重油単価、使用量減による
	事務費	11,036,874	9,916,184	1,120,690	
	通信運搬費	442,396	537,457	▲ 95,061	
	使用料等	1,889,156	1,761,234	127,922	
	備品・消耗品・雑損	2,031,885	1,591,181	440,704	
	租税公課	4,891,788	3,408,387	1,483,401	消費税の増による
	手数料	166,207	404,397	▲ 238,190	
	保険料	396,990	497,870	▲ 100,880	
	印刷製本費	651,022	1,041,982	▲ 390,960	
	食糧費	28,459	24,209	4,250	
	交際費	0	0	0	
	広告宣伝費	0	0	0	
	負担金	241,000	261,000	▲ 20,000	
	旅費交通費	297,971	388,467	▲ 90,496	
	その他経費	31,212,213	32,618,445	▲ 1,406,232	
	集客促進費事業	13,801,456	13,235,519	565,937	
売店営業費	4,989,866	4,253,080	736,786		
補助事業費			0		
共通経費	12,420,891	15,129,846	▲ 2,708,955		
支出計		141,747,177	145,598,722	▲ 3,851,545	
収支差額		0	0		