

指定管理業務点検・評価シート（平成29年度業務）

平成30年8月1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3人、準職員1人、臨時職員5人、パート4名〔計13人〕		
	<p>【体制図等】</p> <pre> 館長 (正職員1) ----- マネージャー (正職員1) ----- スタッフ (正職員1) ----- ----- 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3) </pre>		

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
	29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
28年度		15,864	13,951	6,769	18,772	30,315	4,670	3,845	3,413	5,585	3,154	1,984	9,710	118,032
増減		▲1,439	▲272	▲585	▲6,615	▲6,584	▲36	▲500	▲432	▲318	374	325	4,402	▲11,680

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
	29年度		681	1,251	3,628	769	1,429	670	2,007	732	715	443	369	549
28年度		586	915	3,612	764	1,597	580	2,193	622	648	407	405	742	13,071
増減		95	336	16	5	▲168	90	▲186	110	67	36	▲36	▲193	172

5 収支の状況

区 分		29年度	28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）	13,242,900	13,070,530	172,370
		使用料収入（貸館料）	5,016,319	5,173,255	▲ 156,936
		参加料収入	2,517,450	1,512,840	1,004,610
		売店営業収入	9,048,920	7,494,407	1,554,513
		手数料収入	1,299,590	1,208,720	90,870
		小 計	31,125,179	28,459,752	2,665,427
	事業外収入	雑収入、運営補助金収入	3,329	1,425	1,904
		小 計	3,329	1,425	1,904
	計		144,414,508	141,747,177	2,667,331
支出	人件費	36,310,328	38,679,633	▲ 2,369,305	
	管理運営費	64,699,130	60,818,457	3,880,673	
	事業費	29,397,448	29,828,196	▲ 430,748	
	共通経費	14,007,602	12,420,891	1,586,711	
	計	144,414,508	141,747,177	2,667,331	
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～168千円/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には不要）
 - ・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
閉館時間	<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閉館時間を延長し、利便性の向上を図った。
施設利用	<ul style="list-style-type: none"> ・夢みなとタワーの広報を強化するため、新たにツイッターを導入し、情報発信の拡入を図った。 ・周辺関係者と協力して大型クルーズ船客の受入対応を行った。 ・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的案内を心がけた。 ・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。
イベント	<ul style="list-style-type: none"> ・山陰・夢みなと博覧会20周年記念イベントを開催。夢みなと博覧会当時を振り返る展示やトリビュート20歳パスデーパーティー、記念シンポジウムなど20周年にちなんだ様々なイベントを開催した。 ・毎年好評いただいている「お化け屋敷」「フリーマーケット」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。 ・恒例の国際交流の日を2回開催し、鳥取県モンゴル中央親善協会などと連携して異国文化の紹介を行った。また、米子市と連携し交流員による韓国伝統文化体験「民画(ミンハ)壁掛け作り」や鳥取県の交流員による「お守り人形作り」などを実施した。 ・夢みなと公園まつり実行委員会(タワー・みなと温泉ほのかみ・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。 ・とっとり婚活サポート事業に登録し、少子化の要因である未婚化、晩婚化の進行に歯止めをかけるため「ゆめ恋」イベントを実施。新たな男女のきっかけづくりを行った。 ・誰でも気軽に参加できる1時間程度のヨガスクール「夢みなとタワーYOGA」を開催。たくさんの方から好評をいただいている。
研修	<ul style="list-style-type: none"> ・鳥取県観光事業団全体研修・食品衛生責任者養成講習会・不当要求防止責任者講習・AED講習

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
・展望室のパノラマを全体で撮れる場所がいいなと思いました。	
・中国の衣装が着れてすごく楽しい。これからもどんどん増やしてほしい。	随時更新増やしていきます。
・古いガチャの調子が悪いです。整備をお願いします。	交換修理しました。
・展望台から「出雲風土記」の国引きの場所が一望できます。案内板を取り付けてください。	設置しています。

利用者からの積極的な評価	<ul style="list-style-type: none"> ・すごく楽しかった。海の景色もいい。タワーの甲に初めて入って嬉しかったです。 ・楽しかったです。船がきれいでした。ここにいたらウキウキしてきました。 ・タワーは素敵ですね。こんなすごいものがどうやって造られたのか不思議です。 ・米子市在住ですが、無料だったので初めてきました。展望の良さに驚きました。韓国の音楽も良かった。 ・ゲルが見えたりしておもしろかった。 ・展望室に景色の先が書いてあって分かりやすくてよかった。
--------------	--

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（「ダンボール遊園地」や「サメの海とサンゴ礁の水族館」）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、認定スタンプ設置により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。 ・山陰・夢みなと博覧会20周年記念イベントを開催し、夢みなと博覧会当時を振り返る展示やトリピー20歳バースデーパーティー、記念シンポジウムなどで集客を図った。貨客船ターミナルの竣工をひかえ、世界に広がる交流新時代を考えるきっかけとなった。 ・国際交流の日を2回開催し、鳥取県モンゴル中央親善協会や鳥取県、米子市などと連携し異国文化の紹介や韓国伝統文化体験などを実施し集客に努めた。 ・インバウンド対策として、クルーズ船寄港時に免税事業者へホールを貸出するとともに周辺施設等と連携をして賑わいを創出した。 ・鳥取県西部地区の福祉作業所、福祉の店などで実行委員会を結成し、「ほっとはあと&福祉ふれあいまつり」や境港社会福祉協議会との連携による「夢みなと子どもまつり」を開催し集客および賑わいを創出した。 ・夢みなと工房（山陰の作家によるワークショップ）を定期的に開催し、誘客を図った。 ・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でのスタンプラリー等連携イベントにより集客を図った。 ・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。 ・鳥取県総合芸術文化祭とアートを参加事業の「夢みなと美術館」も引き続き開催。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（秋には「ハロウィンスイーツ」、クリスマスには期間限定の「雪だるまパフェ」等）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い、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"> ・貨客船ターミナル建設を踏まえ、タワー機能の見直しによる充実と連携整備が必要。 ・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。 ・施設の老朽化、設備機器等の保守管理 経年により、機器の老朽化や交換部品の製造中止等があるため、中長期の修繕計画を作成し、計画的な機器の更新等行う。また、今後も日常の点検により、故障等の早期発見を行い、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	3	○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。 ○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	○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	3.0	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。

