

(様式1)

令和7年度 みなとさかい交流館の委託業務に関する事業計画書

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 管理運営の方針

(住民の公平な利用の確保)

公共交通機関としてのフェリーターミナル、住民が広く利用する会議室や2階展示スペース等を併せ持つ公共複合施設としての性格を十分認識し、住民の公平な利用を確保するため、ホームページやチラシをはじめ、みなとさかい交流館（以下、交流館という）内での案内掲示等を通じて、利用拡大に向けた情報提供を行っていきます。

(利用者へのサービス)

交流館には館内の施設利用者をはじめ、フェリー、高速船、JR利用者、観光客等多岐にわたる来館者があり、ニーズも多様なものとなっています。それぞれの利用者について、次のとおりサービス向上を図っていきます。

＜隠岐汽船の利用者＞

フェリー等の運航時間に合わせ、エスカレーターを運転するなど適時適切に管理し、スムーズな導線を確保します。

＜観光客＞

圏域観光のゲートウェイとして、水木しげるロード等の背後観光の情報を境港市観光協会等と連携して提供しています。

また、館内にはWi-Fi環境が整っており、大型クルーズ客船や国際航空路を利用し交流館へ訪れる外国人観光客を対象に、外国語による案内表示やパンフレットを提供しています。各テナントにおいては、電話通訳サービスの利用が可能です。そのほか、市内散策等のために、1階に大型のコインロッカーを設置しています。

＜飲食店、売店等利用者＞

館内に設置した意見箱から利用者のニーズを把握し、各テナントに利用者意見への適切な対応を要請することで、利用者の満足度を高めていきます。

また、乳幼児を連れた来館者が授乳室やキッズルームを自由に使用できることをアピールしていきます。

(収入確保と経費の削減)

収入は、会議室使用料と交流館入居者からの受益者負担金となります。

会議室については、より一層の利用者増に向けてホームページだけでなくチラシや他の広報誌を活用するなど、あらゆるツールを使ってPRしていきます。

経費削減については、業務委託を5年間の複数年契約にするなど、コスト削減に努めていきます。

また、光熱水費のコスト削減については、環境に配慮した適切な庁舎管理を徹底し、冷暖房設定温度について県立施設としての県準拠の温度管理を参考とし、利用者の理解と協力が得られる範囲で利用状況に応じて設定を手動で行うなど、きめ細かな対応をしていきます。照明等についても交流館全体で、省エネ対応機種への転換、時間外における不要な場所の消灯、防犯等に支障のない範囲で消灯等、考えられる対策を講じていきます。

(県との連携)

県との連携については、本来の業務である港湾行政を行う上で緊密な連携を図っており、指定管理業務の実施に当たっても、あらゆる機会を通じて同様な対応を行っていきます。

2 管理の基準・サービスの提供内容

(1) 開館時間、休館日の設定

○開館時間

- ・ 2階展示ホール「境みなと・オアシス」 午前8時30分から午後5時まで
- ・ 会議室 同上

○休館日

- ・ 2階展示ホール「境みなと・オアシス」 12月29日から1月3日まで
- ・ 会議室 同上 //

※ 土曜日、日曜日、休日(国民の祝日に関する法律に規定されている祝日)については、利用者と協議し、柔軟に対応していきます。

(2) 会議室の利用料金の設定

会議室の利用については、誰もが使いやすい会議室利用とするため、鳥取県立みなとさかい交流館管理規程に定められたとおり、利用時間単位を30分とし、利用料金は30分当たり500円とします。この場合、利用時間が30分未満であるときや、30分未満の端数があるときは、30分として計算します。

(3) 会議室及び2階展示室のサービスの向上策と利用促進に向けた取組

会議室のサービス向上を図るため、利用者からの意見を聞き取っていきます。

快適な利用環境を整えることはもちろん、会議室の存在を知ってもらうこと、交通の便が良いこと等をPRし、より多くの皆様にご利用いただけるように努めます。

また、土曜日、日曜日、休日の利用についても柔軟に対応することで、利用者のニーズに応えます。

2階展示ホールは、「県民の港湾に対する理解を促進し、海を通じた交流の発展に資すること」、「背後観光地へのゲートウェイとしての役割を担うこと」というコンセプトを基に、境港のコーナーや山陰の観光情報コーナー、まんが王国とっとりPRコーナーなど、その都度展示内容を変えながら利用促進を図っていきます。

① 県民の港湾に対する理解を促進する「境港のコーナー」

- ・ 境港の概要、港勢、「北東アジアゲートウェイ」構想等の情報掲示
- ・ クルーズ客船の寄港に関する情報提供、また寄港時の紹介
- ・ 江島大橋(通称、ベタ踏み坂)の紹介 等

② 「山陰の観光情報コーナー」

各市町村、観光協会等と協力して積極的に情報を収集し、ポスターやチラシの掲示に工夫を凝らし、来館者により興味を持って見ていただけるような内容とします。

- ・ 季節ごとのイベント情報(鳥取県、島根県)
- ・ 各市町村を特集しての観光情報発信 等

② 「まんが王国とっとりPRコーナー」

パネル展示や書籍の配架など鳥取県による整備を行っています。

PR方法については、境港管理組合のホームページへの掲示にとどまらず、鳥取県広報や境港市報等の公の広報により行っていきます。

(4) 施設設備等の維持管理に向けた考え方

経年劣化により不具合のある箇所が増加していますが、利用者の安全と安心を確保するため、修繕が必要と判断した場合は速やかに対応します。

なお、1件250万円以上の大規模修繕については、緊急度、予防的措置、必要額、費用対効果、役割分担などを設置者である鳥取県と協議し、計画的に修繕していきます。

その他、鳥取県が作成する長期修繕計画を参考とし、効率的・効果的な維持管理を行い施設の長寿命化に努めます。

(5) 外部委託の考え方

清掃業務、警備業務、機械メンテナンス等の特殊な技能や機材が必要な業務については、人員・経費面の効率性を勘案して専門業者に外部委託し、5箇年の複数年契約により一層のコスト縮減を図ります。業者の選定に当たっては、公平性、透明性、競争性の確保を念頭に置き対応していきます。

(6) 個人情報の保護への対応

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び境港管理組合個人情報保護法施行条例（令和5年3月13日条例第2号）の既定を遵守し、個人情報が適切に保護されるよう徹底するとともに、交流館の管理に関して知り得た情報を漏らし、又は管理以外の目的には使用しないよう適切に管理を行います。

(7) 情報の公開への対応

境港管理組合情報公開条例（平成14年3月26日条例第2号）の規定を遵守し、交流館の管理に関して保有する情報の積極的な公開に努めます。

(8) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

消防法により防火管理者を設置し消防計画に沿った対応や災害等への対策を行います。日頃から利用者の安全を確保するため、十分な防災対策を講ずるとともに、火災等の発生に的確な対応ができるよう関係機関等との協力体制を確立し、境港消防署の指導の下、通報、避難、消火並びに消防設備等の取扱い訓練を年1回以上行います。

平成24年度から境港市が指定する津波避難所に指定され、境港市と協定を結び、津波発生時には地域の防災に努めます。

夜間、土日祝祭日の施設の保安管理業務を行うため、警備員1名を配置し、定期的に施設内外を巡回することにより施設の確認、外部からの侵入者の有無、その他の異常の発見に努めます。

(9) 緊急時の体制・対応

緊急時の体制、対応についてはマニュアル、緊急連絡網により対応します。また、救命措置が行えるよう「AED」を設置し、職員やテナント従業員等に定期的に救命講習の参加を促し、講習済者による伝達講習を行うなど全職員が取り扱えるよう体制を作ります。

また、J-アラート（全国瞬時警報システム）を平成23年3月から設置しており、有事の際にはマニュアルに沿って対応します。

(10) 想定される利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

苦情、トラブル防止のため、利用者とは常に真摯な態度で接し、交流館の運営については常駐警備員が定期的に巡回を行い、安全な施設運営を行います。交流館内の人の出入りが多い場所には意見箱を設置し、職員、入居団体、委託業者に起因した苦情があれば、その対応策を考え、職員はもちろん、交流館全体で対応を行うよう徹底します。

また、トラブルが発生した際には、庶務係長を責任者とし、全職員を苦情受け付け担当職員と位置付け、その対応を行います。

(11) 利用者等の要望の把握及び対応方針

館内やホームページに御意見、御要望のお問い合わせフォームや連絡先を案内し、利用者等の要望の把握に努めます。

寄せられた要望については、境港管理組合で対応できるものは速やかに対応し、それ以外のものは、県、境港市、境港市観光協会、テナント入居者などの関係機関と連携し対応

していきます。

なお、対応方針については鳥取県や境港管理組合のホームページに掲載するなど情報の公開を行います。

(様式3-1)

令和7年度鳥取県立みなとさかい交流館の委託業務に関する収支計画書

法人等の名称(境港管理組合)

(単位:千円)

項 目		内 訳	金 額
収入項目	利用料金収入	会議室使用料(@500円×2×50h)	50
	県委託料収入	指定管理委託料	64,078
	その他の収入	入居者負担金(光熱水費分)	7,371
		その他	789
収入合計(A)			72,288
支出項目	人件費 (会計年度任用職員)	報酬、各種手当、共済費	11,476
	施設維持管理費	旅費	1
		研修・視察旅費	
		需用費	588
		消耗品	
		役務費	124
		通信運搬費	
	光熱水費	手数料	622
		保険料	30
		委託料	26,638
		電気	20,952
	修繕費	ガス	5,820
		水道	1,235
		下水道	1,191
施設修繕		2,702	
その他の経費	備品購入費	130	
	使用料及び賃借料	779	
支出合計(B)			72,288

管理体制

(1) 管理運営の組織

事務局長 — 事務次長 — 課長補佐 — 庶務係長 — 実務担当者 — 会計年度任用職員

(1) (1) (1) (1) (1) (3)

(2) 職員の職種等

職種 (職名)	雇用関係	月勤務 日数	担当する業務内容
事務局長	常勤職員	21日	業務全体の総括
事務次長	常勤職員	21日	職員の人事・服務・出納員事務・防火管理に関すること(消防計画)
課長補佐	常勤職員	21日	施設整備の保全、運営に関すること
庶務係長	常勤職員	21日	実務、交流館意見対応、境みなど・オアシス業務の総括、指定管理事務の総括、施設整備の保全、運営に関すること
実務担当者	常勤職員	21日	実務
指定管理 事務担当	会計年度 任用職員	17日	受付、交流館指定管理事務及び支払事務等
展示室企画 及び 収入事務等担当	会計年度 任用職員	17日	受付、展示室企画及び運営、会議室使用承認事務及び使用料収入事務、交流館拾得物事務、入居者負担金事務及び連絡調整等
展示室広報 及び 施設管理担当	会計年度 任用職員	17日	受付、展示室広報及び利用促進、交流館備品管理、施設保守管理(修繕発注)等

(3) 日常の職員配置

配置場所	職員配置の 時間帯	職 名					
		事務局長	事務次長	課長補佐	庶務係長	実務担当者	会計年度 任用職員
管理事務室	8:30 ~ 17:15	1	1	1	1	1	1~3