

## 2 サービスの提供内容

### e) 一般社団法人海と日本 PROJECT in とっとりとの連携

- ビーチクリーンを年2回実施します。
- お仕事体験などのイベントを実施します。



【R3年7月ビーチクリーン】

### f) 一般社団法人鳥取県観光コンベンション協会との連携

- PR及び広域観光を通じた施策(鳥取因幡Gバス等)へ参画し、集客を行います。

### g) 賀露町自治会との連携

- 町民文化祭に参加します。
- 回覧を利用しアンケートに協力いただき、地元賀露地域から貴重な情報を収集し、利用促進に向けた計画を策定します。
- かる子育て支援ネットワークに参画し、「子育てしやすいまちづくり」少子高齢化を意識したまちづくりを目指し、イベントの実施などを通して地域の子育てを応援します。親子が健やかに、安心して子育てができるまちづくりを支援します。
- その他自治会などが主催する会議、事業に積極的に参加します。
- 賀露の写真展を開催します。



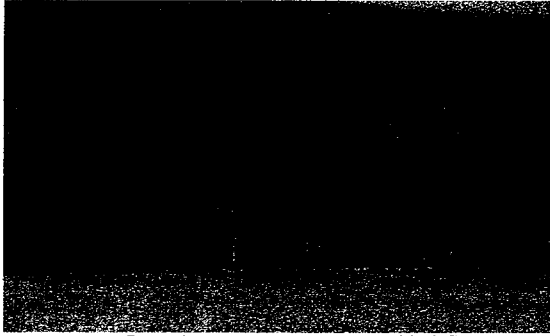
主催: とっとり賀露かじっく館 (問合せ: 0857-38-9669)  
協力: 賀露町自治会  
● 写真展の収益は、地元賀露地域の福祉活動等に活用させていただきます。  
● 賀露町観光協会にて、観光客の誘致に努めてまいります。  
● 賀露町観光協会にて、観光客の誘致に努めてまいります。  
● 賀露町観光協会にて、観光客の誘致に努めてまいります。

【令和3年の写真展】

## 2 サービスの提供内容

### d) 鳥取・賀露みなとオアシス及び、NPO 団体 Ola Tottori との連携

- 賀露海水浴場にて、シーカヤック教室・ヒラメの放流体験・ビーチフラッグス大会などを実施します。



【R4年7月シーカヤック教室】

- かにっこ館周辺の芝生の広場で、モルック大会やヨガなどを実施します。
- 冬季はかにっこ館周辺にてイルミネーションの設置を行い、イルミネーション工作を行います。



【R4年12月イルミネーション】

- 鳥取港にクルーズ船が入港の際は、おもてなしを行います。

## 2 サービスの提供内容

### h) 日本海ケーブルネットワーク(NCN)との連携

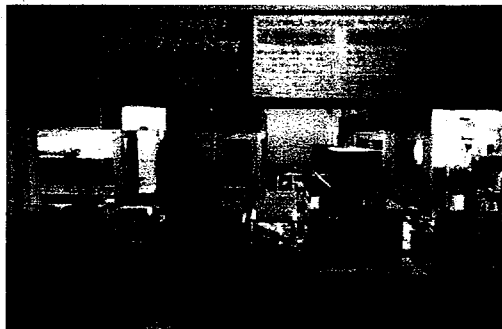
- 取材や情報発信はもとより、かにっこ館の生物動画やイベント情報をかにっこ館だよりとしてケーブルテレビにて毎月放映します。

### (エ) 施設の利用促進に向けた広報の取り組み

- 「利用者スタッフの距離の近さ」と「見て、ふれて、体験できる」を2つの柱として、施設の魅力を広く発信します。
- ホームページや各種SNSでの情報発信に努めます。また全国に情報を発信できるSNS上のイベントを増やし、併せて展示やイベント、周辺情報の拡散に努め、集客を図ります。
- ターゲットに応じたきめ細かな広報を実施するとともに、広告効果を分析し、常に改善を続けて効率のよい広報を目指します。
- 無料のパブリシティを最大限に活用します。ニュースや新聞記事に取り上げてもらうため、展示の更新や希少種の展示、新規事業の際には、積極的に情報提供を行います。
- 県内外各地で開催される各種イベントや当財団管理施設などで実施されるイベントなどに積極的に出張し、かにっこ館のPRを行います。

### a) 常にバックヤードが見られる水族館としての珍しさを広く全国に発信します

- 通常的水族館であれば原則、飼育管理はバックヤードから行いますが、かにっこ館の場合はそのような構造になっておらず利用者が見る展示場所からの飼育管理になります。これが水族館として、かにっこ館の最大の特徴で利用者スタッフの距離が非常に近いユニークな水族館として広く全国に情報発信を行います。
- バックヤードさえも常に利用者に見ていただくことができ、そのことに驚かれる利用者もいます。そのためにバックヤードはいつも清潔にし、見やすい状況を保ち、いつもバックヤードが見られる水族館としてPRします。
- いつ来ても、えさやり体験やタッチング体験ができる水族館であることを広く情報発信します。



【展示室から見たバックヤード】



【バックヤードツアー】

## 2 サービスの提供内容

### b) ホームページ、SNSを活用した情報発信

#### ①ホームページの効果的な運用を行います。

- ホームページへのアクセス解析や閲覧者の動向分析、流入分析を実施します。
- ユーザーにとって扱いやすく、わかりやすいデザインを心掛け、リアルタイムでホームページの改善を行い、情報の更新だけでなく、より戦略的な運用を行うことによつて集客につなげます。

#### ②グーグルマップに表示されるグーグルビジネスプロフィールを最大限活用します。

- 情報の掲載・管理(写真掲載や口コミへの回答)を行い、継続的な情報提供を実施します。
- グーグルマップエンジン最適化(MEO対策)を行い、検索上位に来ることでより多くのユーザーの目に触れる工夫を行います。

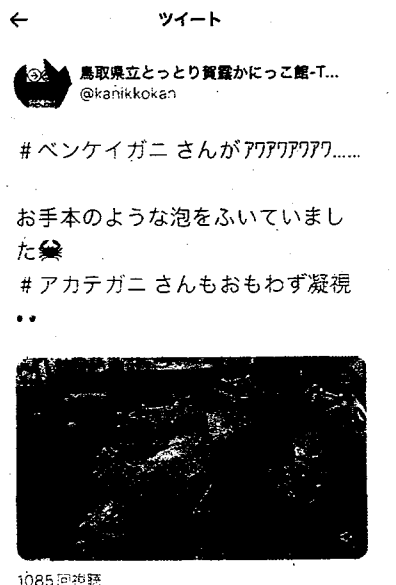
#### ③SNSによる情報発信を積極的かつ日常的に行うとともに全国から多数のフォロワーの獲得を目指し、内容の充実に努めます。

- 日々の投稿内容に深みを加えたり、閲覧者が思わず笑ってしまう内容やかにかっこ館を身近に感じていただける話題など、共感を獲得できる投稿などの造成に努めます。
- 利用者の投稿やユーザー動向を分析し、影響力のある投稿者(インフルエンサー)にPRを依頼したり、ツイッター「四季の県魚」大喜利コンテストなどSNS上のイベントを増やすなど、ユーザーの行動原理に基づいた効果的なSNS運用を行います。
- 上記の例として令和3年度より実施している Instagram かにかっこ絵画コンクール(P.26参照)の県外投稿者の割合は令和3年度より令和4年度の方が高くなっていることから、認知度向上には効果があったことが考えられます。

#### ④上記①～③をバラバラに運用することなく、一体的かつ戦略的な運用を行い、併せてWeb広告を活用し、効果の最大化を狙います。

### c) ターゲットに応じたきめ細かな情報発信

- 情報発信については、下記のようにターゲットごとに広報手段を選定し、効率的かつ効果的に実施していきます。
- 広告効果については、利用者アンケート等を通じて広告実施エリアと、非実施エリアの比較等を行うことで効果を検証し、次回以降の改善につなげます。



【公式ツイッター(現:X)の発信】

ターゲット	広報手法
若年層	インターネットとSNSを活用します。小さな水族館ならではの利用者とスタッフの距離の近さや、賀露地域の魅力を訴え、縁結び大学などのウェブメディアの誘致を積極的に行います。 <span style="background-color: black; color: white; padding: 2px 5px;">新規</span>
子育て層	ウォーカープラスなどのWebメディアにて、周辺観光時の立ち寄り処として、アピールするとともに、子ども向けイベント時にはSNSにて情報発信を行います。授乳室やベビーカーの貸出などの取り組みなどを紹介し、小さな子どもを連れていても安心して楽しめることを訴求します。また、幼稚園や保育園、小学校を通じて各家庭にチラシを配布します。

## 2 サービスの提供内容

中高年層	印刷物を中心にアピールします。具体的には、地元新聞社等の広告や記事の掲載などのメディアの活用、また鳥取市報や道の駅や、観光地、宿泊施設、公民館等へのチラシの配布を行います。
周辺観光客	鳥取砂丘などの周辺観光地を散策する観光客にSNSを通して観光客向けの展示やイベント情報を発信し周遊を促します。投稿するSNSは表現方法に工夫を凝らし、口コミの投稿や拡散効果を高めます。また引き続き周辺観光地にポスターの設置やパンフレットを配架します。
海外個人客	インターネットとSNSを活用します。また、重点地域を絞り込み、当該地域の各種メディアへの取材記事や広告の掲載により、FIT客の取り込みにも積極的に取り組みます。引き続き鳥取市国際観光客サポートセンターなどに外国語パンフレットを配架します。
賀露地区	賀露町自治会の協力により、イベントチラシを回覧していただきます。また、イベント実施時には賀露町子ども会に案内文書を出し、利用を呼びかけます。 <b>拡大</b>

### d) その他の情報発信

- 長期休暇など多くの集客が見込めるタイミングで有料広告に掲載します。特に子育て情報誌などファミリー層への訴求を強化します。
- 展示の更新時や希少種の展示、新規事業の実施など、タイミングを逃さずマスメディアに情報提供します。これにより、新聞記事やニュース番組といったメディアを通じて幅広い年齢層に対する露出機会を創出します。

【イベントチラシ冬号】

## 2 サービスの提供内容

### (オ) 館内混雑解消のための、芝生広場利用促進

#### a) 貸出遊具の充実

- サッカーボールや幼児用ボールなどの他に、乗車のできるおもちゃ車も準備して芝生の広場の活用を図るとともに、生物に興味の薄い子どもへの玄関口を作り生物に興味を持っていただくことに努めます。また、館内の混雑緩和を図るうえでも芝生広場の利用促進を行います。

#### b) 混雑解消のためのミスト設置

- 現在、当財団が管理している、鳥取砂丘こどもの国からのノウハウで、夏休み期間に少しでも混雑解消を図るため、ミストを設置し子どもに遊びながら楽しく過ごしていただきます。また、大人にも外にいながらも少しでも快適に過ごしていただけるよう努めます。

### (カ) 子育て世帯へのサービスの向上

- 子供連れや妊娠中の女性が長時間並ばずに入場できる「こどもファスト・トラック」に取り組みます。混雑が予想されるイベント時には、こども連れの方の優先案内や専用レーンを設置するなどの運用を検討します。実施の際には、他の利用者に理解と協力を求める内容の書面を大きく掲示します。また、子育て家庭の優先によって一般の利用者が大きな不利益を受けないように実施に当たってはイベントや日時などの対象範囲について十分に検討を行います。 **新規**
- 授乳室を分かりやすく、使いやすく整備するとともに、緊急時の紙おむつの提供や、粉ミルク用のお湯のサービスなどを事務室で行います。 **拡大**
- 館内の子育て支援設備(多目的トイレ・授乳室・事務室)について、館内各所やホームページに案内図を掲示して周知を行います。 **拡大**
- ベビーカーの無料貸し出しを行っています。

### (キ) 全ての方に楽しんでいただくためのユニバーサルサービスの向上

- 館内の表示や展示の案内等にユニバーサルデザイン及び「やさしい日本語」を積極的に取り入れて、誰でも安全・安心に利用できる利便性を確保します。
- 病気や高齢の方の紙おむつ等の処分に対応するため、男性用トイレについても全ての個室にサニタリーボックスを設置しています。
- 車いすの無料貸し出しを行っています。

## 2 サービスの提供内容

### (ク) キャッシュレス決済への対応

---

- 利用者の利便性確保のため、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済による支払いに対応します。

### 3 施設管理

#### (1) 施設設備の維持管理業務

##### ア 業務実施に向けた考え方

- 職員による日常点検や委託業者による専門的な点検を実施し、施設設備の異状を速やかに発見するよう心がけます。修繕が必要な場合は、県との役割分担を整理した上で早期に対処するものとし、利用者の安全安心の確保や満足度の向上、そして施設設備の長期使用を図ります。
- 雨天時などは芝生が入ってくるが多く、人力清掃だと床清掃に時間と労力を要するため、閉館後に床面清掃ロボットで清掃するなど、最新のDX技術を導入することで、省力化だけでなく清掃頻度のアップといった管理水準の向上も図ります。

##### イ 業務の実施内容

業 務	実 施 内 容	
清掃業務 (1)通常清掃	(通常清掃:1週単位)	
	作業の種類	作業の方法
	床拭き掃除、除じん部分汚れ落とし	1 ダストモップ等で丁寧に掃き、集めたちりは所定の場へ搬出する。 2 汚れや水滴が付着した部分をモップで拭く。便所は床全面の水拭きをする。 3 扉部分等の溝等は、必要に応じて砂等を掃除機で除去する。
	フロアマットの清掃	真空掃除機で吸引する。
	ゴミ処理	1 収集したゴミは、定められた方法で分別し、所定の場におく。 2 ゴミ集積場所の整理整頓に心がける。
	備品等の除じん	体験実習室及び展示室にあるショーケース、椅子、テーブル、水槽台等の汚れを拭き取る。
	衛生陶器洗浄	洗剤を含ませたスポンジ等で洗浄し、雑巾で拭きあげる。使用するスポンジ等は便器専用とする。
	洗面台洗浄	1 陶器は金具等を洗浄し、雑巾等で拭きあげる。 2 鏡は、乾拭き又は水拭きとする。
	ペーパーホルダー磨き	雑巾等で磨く。
	汚物処理	汚物入れの内容物を処理し、容器を洗浄する。
衛生用品の補充	トイレトペーパー、せっけん水の補充を行う。	



3 施設管理

(2)定期清掃  
[3(2)①]

(定期清掃:2ヶ月単位)

5、7、9、11、1、3月 年間計6回

作業の種類	作業の方法
床面清掃、ワックス仕立	1 椅子等の容易に移動できる備品は移動する。ただし、展示用の備品は移動しない。 2 ダストモップ等で丁寧に掃く。 3 表面洗浄用洗剤を塗布し、洗浄用パッドを装着したポリッシャーで洗浄する。 4 吸水用真空掃除機又は床用スクイージーで汚水を除去する。 5 モップで水拭きを行い、洗剤分を除去し、十分乾燥させる。 6 ワックスをむらなく塗布し、十分乾燥させる。 7 移動した備品等を元に戻す。
窓ガラスの両面洗浄、サッシ洗浄	1 ガラス面に適正に希釈した中性洗剤を塗布し、汚れを除去し、ガラススクイージーで汚水を拭き取る。 2 ガラス面の角の汚水をタオルで清拭する。 3 ガラス周りのサッシをタオルで清拭する。 4 外部サッシの表面は水拭き又は乾拭きし、溝は掃除機等で除じんし水拭き又は乾拭きする。
トイレ天井部の除じん	トイレ天井部を、ほうきやモップ等の器具を用いて除じんする。

(様式2-2)

鳥取県立とっとり賀露かっこ館の委託業務に関する事業計画書(清掃場所の頻度表)(別表と同じものです。)

清掃場所	面積(m <sup>2</sup> )	材質等	通常清掃	定期清掃
			週単位	2ヶ月単位
風除室	11.4	ブロック敷き	週6回	-
展示室(松葉がに牧場含む)、体験実習室	365.5	ポリエステル系ビニル床タイル	週6回	年6回
男女トイレ	26.1	磁器質タイル	週6回	-
洗面所、授乳室、多目的トイレ	30.6	ポリエステル系ビニル床タイル	週6回	年6回
トイレ通路	11.3	ポリエステル系ビニル床タイル	週1回	年6回
事務室	70.6	塩ビ床シート	週1回	年6回
計	515.5	-	-	-

空調等保守点検業務  
[3(2)②]

設備名	機器名称	保守点検項目	回数	備考
空調設備	空冷ヒートポンプ室外ユニット ACO-1	1 外観点検(基礎・固定部、異音、振動、軸受け) 2 冷媒配管及び電気系統点検 3 基礎固定部点検	年2回	フロン排出抑制法の点検含む。
	空冷ヒートポンプ室外ユニット ACO-2	1 外観点検(基礎・固定部、異音、振動、軸受け) 2 冷媒配管及び電気系統点検 3 基礎固定部点検	年2回	フロン排出抑制法の点検含む。

3 施設管理

空調等保守点検業務 [3(2)②]	空調設備	空冷ヒートポンプ室外ユニット ACU-1及びACU-2	1 外観点検(異音、振動、軸受け) 2 エアフィルターの点検清掃 3 ファンモーターの点検 4 リモコンスイッチの動作確認	年2回	フロン排出抑制法の点検含む。
		空冷ヒートポンプ式パッケージエアコン室外機	1 外観点検(基礎・固定部、異音、振動、軸受け) 2 冷媒配管及び電気系統点検 3. 基礎固定部点検	年2回	フロン排出抑制法の点検含む。
		空冷ヒートポンプ式パッケージエアコン室内機	1 外観点検(異音、振動、軸受け) 2 エアフィルターの点検清掃 3 ファンモーターの点検 4 リモコンスイッチの動作確認	年2回	フロン排出抑制法の点検含む。
		中温用パッケージエアコン室外機	1 外観点検(異音、振動、軸受け) 2 冷媒配管及び電気系統点検 3 基礎固定部点検	年2回	フロン排出抑制法の点検含む。
		中温用パッケージエアコン室内機	1 外観点検(異音、振動、軸受け) 2 エアフィルターの点検清掃 3 ファンモーターの点検 4 リモコンスイッチの動作確認	年2回	フロン排出抑制法の点検含む。
		ルームエアコン室外機 AC-1	1 機器交換 2 外観点検(基礎・固定部、異音、振動、軸受け) 3 冷媒配管及び電気系統点検 4 基礎固定部点検	年1回 年2回	修理 フロン排出抑制法の点検含む。

### 3 施設管理

空調等保守点 検業務 〔3(2)②〕	空調設備	ルームエア コン室内機 AC-1	1 機器交換 2 外観点検(異音、振動、軸 受け) 3 エアフィルターの点検清 掃 4 ファンモーターの点検 5 リモコンスイッチの動作 確認	年1回	修理
		空冷ヒート ポンプ式パ ッケージエ アコン 室内機天吊 り(体験実 習室)	1 外観点検(異音、振動、軸 受け) 2 エアフィルターの点検清 掃 3 ファンモーターの点検 4 リモコンスイッチの動作 確認	年2回	フロン排出 抑制法の点 検含む。
		空冷ヒート ポンプ式パ ッケージエ アコン 室外機天吊 り(体験実 習室)	1 外観点検(基礎・固定部、 異音、振動、軸受け) 2 冷媒配管及び電気系統点 検 3 基礎固定部点検	年2回	フロン排出 抑制法の点 検含む。
	熱交換気扇	熱交換形換 気扇	1 外観点検(異音、振動、軸 受け) 2 負荷電流の確認 3 フィルター清掃 4 エレメント清掃 5 駆動装置点検 6 エレメント・ケーシングの 点検 7 接続部点検	年1回	
	衛生設備機 器	便器(和風、 洋風、小)	1 外観点検	年1回	
		掃除流し及 び汚物流し	1 外観点検	年1回	
		手洗い器	1 外観点検	年1回	
		ウォーター クーラー	1 外観点検 2 内部点検 3 負荷電流の確認	年1回	

3 施設管理

空調等保守点 検業務 [3(2)②]	衛生設備機 器		4 作動試験 5 ストレイナーの清掃		
		水栓 (横型自在、 立型自在、 シャワー、 ホーム、横)	1 外観点検 2 ケレップ交換(不良品の み)	年1回	
		太陽熱温水 器	1 外観点検	年1回	
		ガス給湯器	1 外観点検	年1回	
		小型電気温 水器	1 外観点検 2 内部点検 3 負荷電流の確認 4 作動試験 5 ストレイナーの清掃	年1回	
		配管系統	1 外観点検 2 漏水点検	年1回	
		量水器	1 外観点検 2 漏水点検	年1回	
	展示水槽設 備	ポンプ (循環、海水 送水、井水 送水、深井 戸水中)	1 締め付け箇所の弛み、キ ーピンの摩耗、脱落等の点検 2 運転時の異音、振動等の 有無、揚水状態の点検 3 清掃	年1回	
		水槽冷却制 御盤	1 外観点検 2 動作確認	年1回	
		コンデンシ ングユニッ ト	1 外観点検 2 冷媒配管及び電気系統点 検 3 コンデンサー部分の洗浄 4 動作確認	年1回 (春)	フロン排出 抑制法の点 検含む。
		エアーブロ ワー	1 締め付け箇所の弛み、キ ーピンの摩耗、脱落等の点検 2 異音、臭気、過熱、振動の 有無、汚損の状態の点検 3 運転時の動作状態の点検 4 清掃 5 ダイヤフラム交換	年1回	

3 施設管理

空調等保守点 検業務 〔3(2)②〕	展示水槽設 備	配管系統	1 外観点検 2 海水ストレイナー点検 3 漏水確認	年1回																																																																									
		貯水槽水位 制御フロー トスイッチ	1 動作確認	年1回																																																																									
海水取水施設 維持管理業務 〔3(2)③〕	<table border="1"> <thead> <tr> <th>点検箇所</th> <th>点検内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ポンプ全揚程</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1) 締切運転圧力</td> <td>圧力計で測定(定圧に達しない場合は、分解点検)</td> </tr> <tr> <td>2) 噴出点検圧力</td> <td>圧力計で測定(定圧に達しない場合は、分解点検)</td> </tr> <tr> <td>電動機電源圧力</td> <td>電圧計で計測(定格電圧±10%以内のこと。相互のアンバランスがないこと。)</td> </tr> <tr> <td>運転電流</td> <td>電流計で計測(電動機の定格電流値以下であること。電流計の針が安定していること。)</td> </tr> <tr> <td>運転音</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1) ポンプ本体</td> <td>聴音による確認</td> </tr> <tr> <td>2) 電動機</td> <td>聴音による確認</td> </tr> <tr> <td>振動</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1) ポンプ本体</td> <td>触手による確認</td> </tr> <tr> <td>2) 電動機</td> <td>触手による確認</td> </tr> <tr> <td>軸封部</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1) メカニカルシール</td> <td>目視による確認(漏えいする場合は受託業者負担により取替え)</td> </tr> <tr> <td>2) グランドパッキン</td> <td>目視による確認(増し締めでも水漏れする場合は受託業者負担により取替え)</td> </tr> <tr> <td>軸継手ゴム損耗度</td> <td>目視による確認</td> </tr> <tr> <td>電動機絶縁抵抗</td> <td>絶縁抵抗計で測定</td> </tr> <tr> <td>バルブ類、ゲージ類</td> <td>正常稼働を目視により確認</td> </tr> <tr> <td>ポンプ外観</td> <td>ポンプの塗装状態を目視により確認</td> </tr> <tr> <td>配管</td> <td>目視による漏えい状況の確認(ポンプ室からかかっこ館まで:L=約650m)</td> </tr> <tr> <td>制御盤(ポンプ及び増設)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1) プリント基板</td> <td>手動による確認</td> </tr> <tr> <td>2) 冷却ファン</td> <td>聴音による確認</td> </tr> <tr> <td>3) 平板コンデンサー</td> <td>電圧計で計測</td> </tr> <tr> <td>4) 電磁開閉器</td> <td>手動による確認</td> </tr> <tr> <td>機器類</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1) 圧力センサー</td> <td>圧力設定値の測定</td> </tr> <tr> <td>2) 圧力スイッチ</td> <td>圧力設定値の測定</td> </tr> <tr> <td>3) 圧力タンク</td> <td>ポンプ停止時間の確認</td> </tr> <tr> <td>4) 圧力計</td> <td>圧力を抜き、圧力ゲージ「0」の確認</td> </tr> <tr> <td>5) 逆止弁</td> <td>目視による確認</td> </tr> <tr> <td>流量計(1か所)</td> <td>(分岐管1)</td> </tr> <tr> <td>1) 電池</td> <td>専用のリチウム電池(ER6V-M)3.6VDCを購入準備し交換(原則9月1回)。交換時は取扱説明書に基づき行い、再設定を行うこと。</td> </tr> <tr> <td>(1か所当たり2本)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2) 羽車</td> <td>電池交換時に、流量計の分解清掃を行うこと。</td> </tr> <tr> <td>3) 適正表示</td> <td>流速、流量等の表示状況を手動確認</td> </tr> </tbody> </table>					点検箇所	点検内容	ポンプ全揚程		1) 締切運転圧力	圧力計で測定(定圧に達しない場合は、分解点検)	2) 噴出点検圧力	圧力計で測定(定圧に達しない場合は、分解点検)	電動機電源圧力	電圧計で計測(定格電圧±10%以内のこと。相互のアンバランスがないこと。)	運転電流	電流計で計測(電動機の定格電流値以下であること。電流計の針が安定していること。)	運転音		1) ポンプ本体	聴音による確認	2) 電動機	聴音による確認	振動		1) ポンプ本体	触手による確認	2) 電動機	触手による確認	軸封部		1) メカニカルシール	目視による確認(漏えいする場合は受託業者負担により取替え)	2) グランドパッキン	目視による確認(増し締めでも水漏れする場合は受託業者負担により取替え)	軸継手ゴム損耗度	目視による確認	電動機絶縁抵抗	絶縁抵抗計で測定	バルブ類、ゲージ類	正常稼働を目視により確認	ポンプ外観	ポンプの塗装状態を目視により確認	配管	目視による漏えい状況の確認(ポンプ室からかかっこ館まで:L=約650m)	制御盤(ポンプ及び増設)		1) プリント基板	手動による確認	2) 冷却ファン	聴音による確認	3) 平板コンデンサー	電圧計で計測	4) 電磁開閉器	手動による確認	機器類		1) 圧力センサー	圧力設定値の測定	2) 圧力スイッチ	圧力設定値の測定	3) 圧力タンク	ポンプ停止時間の確認	4) 圧力計	圧力を抜き、圧力ゲージ「0」の確認	5) 逆止弁	目視による確認	流量計(1か所)	(分岐管1)	1) 電池	専用のリチウム電池(ER6V-M)3.6VDCを購入準備し交換(原則9月1回)。交換時は取扱説明書に基づき行い、再設定を行うこと。	(1か所当たり2本)		2) 羽車	電池交換時に、流量計の分解清掃を行うこと。	3) 適正表示	流速、流量等の表示状況を手動確認
点検箇所	点検内容																																																																												
ポンプ全揚程																																																																													
1) 締切運転圧力	圧力計で測定(定圧に達しない場合は、分解点検)																																																																												
2) 噴出点検圧力	圧力計で測定(定圧に達しない場合は、分解点検)																																																																												
電動機電源圧力	電圧計で計測(定格電圧±10%以内のこと。相互のアンバランスがないこと。)																																																																												
運転電流	電流計で計測(電動機の定格電流値以下であること。電流計の針が安定していること。)																																																																												
運転音																																																																													
1) ポンプ本体	聴音による確認																																																																												
2) 電動機	聴音による確認																																																																												
振動																																																																													
1) ポンプ本体	触手による確認																																																																												
2) 電動機	触手による確認																																																																												
軸封部																																																																													
1) メカニカルシール	目視による確認(漏えいする場合は受託業者負担により取替え)																																																																												
2) グランドパッキン	目視による確認(増し締めでも水漏れする場合は受託業者負担により取替え)																																																																												
軸継手ゴム損耗度	目視による確認																																																																												
電動機絶縁抵抗	絶縁抵抗計で測定																																																																												
バルブ類、ゲージ類	正常稼働を目視により確認																																																																												
ポンプ外観	ポンプの塗装状態を目視により確認																																																																												
配管	目視による漏えい状況の確認(ポンプ室からかかっこ館まで:L=約650m)																																																																												
制御盤(ポンプ及び増設)																																																																													
1) プリント基板	手動による確認																																																																												
2) 冷却ファン	聴音による確認																																																																												
3) 平板コンデンサー	電圧計で計測																																																																												
4) 電磁開閉器	手動による確認																																																																												
機器類																																																																													
1) 圧力センサー	圧力設定値の測定																																																																												
2) 圧力スイッチ	圧力設定値の測定																																																																												
3) 圧力タンク	ポンプ停止時間の確認																																																																												
4) 圧力計	圧力を抜き、圧力ゲージ「0」の確認																																																																												
5) 逆止弁	目視による確認																																																																												
流量計(1か所)	(分岐管1)																																																																												
1) 電池	専用のリチウム電池(ER6V-M)3.6VDCを購入準備し交換(原則9月1回)。交換時は取扱説明書に基づき行い、再設定を行うこと。																																																																												
(1か所当たり2本)																																																																													
2) 羽車	電池交換時に、流量計の分解清掃を行うこと。																																																																												
3) 適正表示	流速、流量等の表示状況を手動確認																																																																												

### 3 施設管理

自家用電気工  
作物の保守  
〔3(2)④〕

#### 【点検、測定及び試験の基準】

##### 1 点検業務の区分

###### (1) 月次点検

主として設備を運転した状態で行う点検、測定及び試験をいう。

###### (2) 年次点検A

月次点検の点検項目に加え、施設の運転を停止して絶縁抵抗測定などを行う点検、測定及び試験をいう。

###### (3) 年次点検A新方式

設備を運転した状態で行う(2)の新方式をいう。

###### (4) 年次点検B

(2)の点検項目に加え施設の運転を停止して継電器動作試験などを行う精密な点検、測定及び試験をいう。

###### (5) 工事の期間中の点検

設置又は変更の工事において、工事期間中でないと点検できない箇所を重点的に行う点検をいう。工事施工図面と現場の工事施工状況を十分照合するとともに、技術基準に対する適合状況について点検を行い、施工状況の点検に重点をおく。

###### (6) 施工検査

設置又は変更の工事が完成した場合において、技術基準に基づき施工されているか確認する精密な点検、測定及び試験をいう。

###### (7) 臨時点検

異常が発生した場合、発生する恐れがある場合の原因探求等をいう。

##### 2 点検の実施回数

###### (1) 月次点検及び年次点検

ア 月次点検は、「経済産業省告示第249号」に基づき行うものとする。

イ 年次点検(A新方式及びB)は、2年に1回行うものとする。

###### (2) 工事期間中の点検

工事期間中の点検は、毎週1回以上行うものとする。

###### (3) 竣工検査

竣工検査は、工事完成後行うものとする。

###### (4) 臨時点検

臨時点検は、必要がある都度行うものとする。

##### 3 点検の方法

(1) 外部点検は、次に掲げる項目について運転中の施設を肉眼又は双眼鏡によるほか、異音、異臭及び温測定等により点検すること。

ア 電気工作物の異音、異臭、損傷、汚損等の有無

イ 電線と他物との離隔距離の適否

ウ 機械器具、配線の取付状態及び加熱の有無

エ 接地線等の保安装置の取付状態

(2) 外部精密点検は、施設の運転を停止して、上記点検のほか、手指を接触させて点検すること。

施設警備業務

仕様のとおり対応する。

なお職員在勤時においては在勤職員が初動対応するものとし、それ以外の時間については機械警備(外部委託)を行うことにより、委託業者が初動にあたる。

(1) 防犯

<職員出勤時>

(1) 館内巡視により、不審者、不審物等がないか定期的に確認する。

(2) 異状を発見した場合は「5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等」により対応する。

<職員退勤時>

(1) 警備会社からの連絡を受ける。

(2) 誤報⇒警備会社への指示⇒警備会社対応

確報⇒職員が出勤して対応「5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等」

(2) 火災

<職員出勤時>

(1) 館内巡視及び来館者からの通報により火災を発見。

(2) 「5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等」(自衛消防組織の結成)により対

### 3 施設管理

<p>(3)設備 [3(2)⑤]</p>	<p>応ずる。          &lt;職員退勤時&gt;          (1)警備会社からの連絡を受ける。          (2)誤報→警備会社への指示→警備会社対応          確報→職員が出勤して対応          ※消防、警察通報は機械警備と連動</p> <p>&lt;職員出勤時&gt;          (1)館内巡視により、設備の異状がないか定期的に確認する。          (2)異状を発見した場合、その重大性により、①県所管課及び事業団本部と協議して対応、②館内での対応のいずれかにより対応する。</p> <p>&lt;職員退勤時&gt;          (1)警備会社からの連絡を受ける。          (2)誤報→警備会社への指示→警備会社対応          確報→職員が出勤して対応</p>
<p>消防設備保守 点検業務 [3(2)⑥]</p>	<p>消防法の規定により実施する。          (1)点検の内容          ア 外観・機能点検:年1回          イ 総合点検 :年1回          (2)消防用設備の概要          ・消火器          ・屋内・屋外消火栓設備          ・自動火災報知設備          ・誘導灯          ・非常警報・放送設備          ・防火・防排煙設備</p>
<p>一般廃棄物処 理業務 [3(2)⑦]</p>	<p>「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」並びに関係法令を遵守して実施する。          仕様に定められたとおり適切に処理する。</p>
<p>産業廃棄物処 理業務 [3(2)⑦]</p>	<p>「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」を遵守して実施する。          仕様に定められたとおり適切に処理する。</p>
<p>駐車場の管理 及び施設内の 除雪 [3(2)⑧]</p>	<p>かにつこ館が管理する駐車場(別途かろいち管理の駐車場除く)及び入館までの動線について、入館に支障のないよう除雪を行う(雪かき目安:積雪15cm程度)。</p>
<p>修繕業務 [3(2)⑨]</p>	<p>利用の安全性の確保及び施設設備を適正な利用に供するため、発注1件あたり250万円(消費税及び地方消費税含む。)の修繕を速やかに行う。          250万円以上の修繕については、速やかに県に報告し、その指示を仰ぐものとする。</p>
<p>その他の施設・設備維持 (1)植栽 (2)その他施設設備の維持 [3(2)⑩]</p>	<p>利用者が快適に利用できるよう維持し、自主管理を基本する。          利用者の安全性及び快適な利用の確保、適正に維持管理する。</p>
<p>保険の加入 (1)対人賠償 (2)対物賠償 [3(2)⑪]</p>	<p>管理区域内において下記のとおり保険に加入します。          (1)対人賠償 1名につき 30,000,000円          1事故につき 300,000,000円          (2)対物賠償 1事故につき 3,000,000円          ※免責は(1)(2)ともに1,000円</p>

3 施設管理

ウ 外部委託等の考え方

- 専門的知識・技能や資格が必要なもの、自主で実施するよりも効率的かつ効果的である業務については、外部委託による対応とします。
- ただし外部委託する場合は、当財団財務規程に従い、公平性を確保した方法により選定し、長期契約等による経費の節減に努めるとともに、鳥取県産業振興条例の趣旨を踏まえ、県内業者への発注に努めます。

(ア) 発注予定

種別	内容	期間	金額(年額) (概算:円)	発注先	選定方法	県外事業者へ発注する必要がある場合はその理由
委託	空調設備機械 施設保守点検	5年		県内	入札	
委託	清掃	//		県内	入札	
委託	海水取水施設 維持管理	//		県内	入札	
委託	電気工作物 保守	//		県内	入札	
委託	消防設備保守 点検	//		県内	入札	
委託	機械警備	//		県内	随意	
委託	一般廃棄物	//		県内	随意	
委託	産業廃棄物	//		県内	随意	
委託	芝生広場維持 管理	随時		県内	随意	
委託	自動販売機設 置業務	5年		県内	J/A*	
委託	イベント等	随時	-	県内で調達 できない場 合は県外	内容に よって 入札、 随意	

(イ) 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

種別	内容	期間	金額(年額) (概算:円)	発注先	選定方法	県外事業者へ発注する必要がある場合はその理由
委託	芝生除草及び 処分	1年		シルバー 人材セン ター	随意	
委託	商品作成	//		障がい者 就労施設	随意	



## 4 開館時間・休館日

### (1) 開館時間の考え方と設定内容

#### ア 開館時間の考え方

- 生物の飼育管理、開館準備、館内清掃、館内巡視点検の実施及び閉館後作業や収受金の計算のため、現行どおりの開館時間とします。
- 現行では、長期間休館日の設定がない夏休みに、飼育生物維持管理業務に充てるため10:00からの開館日を3日設けていますが、利用者の利便性を最優先にし、廃止することとします。
- ただし事前連絡により団体等の予約が入った場合やナイトアクアリウム等、夜のイベントを実施する場合等、設置目的から必要な場合には時間延長により対応します。

#### イ 開館時間の設定内容

- 9時00分～17時00分（8時間）
- ※最終入館 16時45分

### (2) 休館日の考え方と設定内容

#### ア 休館日の考え方

- 生物の飼育管理、館内各種保守点検、イベント準備、職員のスキルアップのための研修参加等が必要であることから、現行通りとします。
- ただし、事前連絡により団体等の予約が入った場合には可能な限り柔軟に対応します。

#### イ 休館日の設定内容

- 毎週火曜日(祝日の場合は翌平日)
- ただし3月24日～4月8日、7月20日～8月31日、12月24日～1月8日は無休

## 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

### (1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

#### ア 事故・事件、災害対策の基本的考え方

- 火災、地震、風水害、感染症、不審者、テロ、設備故障等に起因する事故など、施設運営上の危機には様々なものが想定されます。長年、複数の施設を管理運営して得たノウハウを盛り込んだ「危機管理マニュアル」の整備や、訓練・危機管理研修の実施を通じて、各職員の危機管理意識と対処能力の向上に努め、日常のチェック及び備え、迅速的確な対処を確実にを行います。
- 消防計画に定められた年2回の防災訓練については、かろいち及び、わったいなど合同で実施し、マリンピア賀露一体で協力体制を構築します。
- 鳥取県企業BCP基本モデルに準拠した事業継続計画(BCP)を策定しています。危機の際にも利用者・関係者への影響を最小限に抑え、速やかに事業を再開できる体制に努めます。

#### 【種別ごとの行動内容】

種別	内容
火災	火の元確認、巡視による不審者確認・声かけ等
盗難	巡視による所有者不明品の発見・保持、及び不審者確認・声かけ等
その他の災害	気象情報等の情報収集等と予防応急対策、感染対策等

#### イ 事故・事件・災害の防止・応急対策

- 日常的に職員が定期的な巡回を行い、火災や事故を未然に防止します。
- 消防法を遵守し、消防設備の法定点検を行うとともに、自主点検についても積極的に行います。避難経路に障害物となるものがないか、火気の周辺に燃えやすいものがないか、日常の巡回で確認を行います。防火管理者、危険物取扱責任者を配置し、防火管理を行います。
- 営業時間外においては、警備会社による機械警備による監視を行い、異常時には警備会社および職員が30分以内に駆け付けることができる体制を取ります。

#### ウ 自然災害等に対する防災対策

- 地震に備え、展示物等の落下防止、転倒防止などの対策を行います。
- 強風が予測される場合は、事前に周辺や看板の点検を行い、飛ばされやすいものや被害拡大につながる危険物は撤去や固定を行います。
- 暴風警報や大雨・大雪警報の発表が予想され、来館者の安全が確保できない場合や周辺交通のマヒなどが想定される場合は、鳥取県と協議の上、臨時休館を検討します。
- 落雷などによる停電に備え発電機を準備します。

#### エ 大規模災害等発生時における県立施設の役割の遂行

- 大規模災害発生時、武力攻撃事態時等には、住民の避難や災害対応拠点としてのスペースの提供など、鳥取県の指示に従って協力いたします。

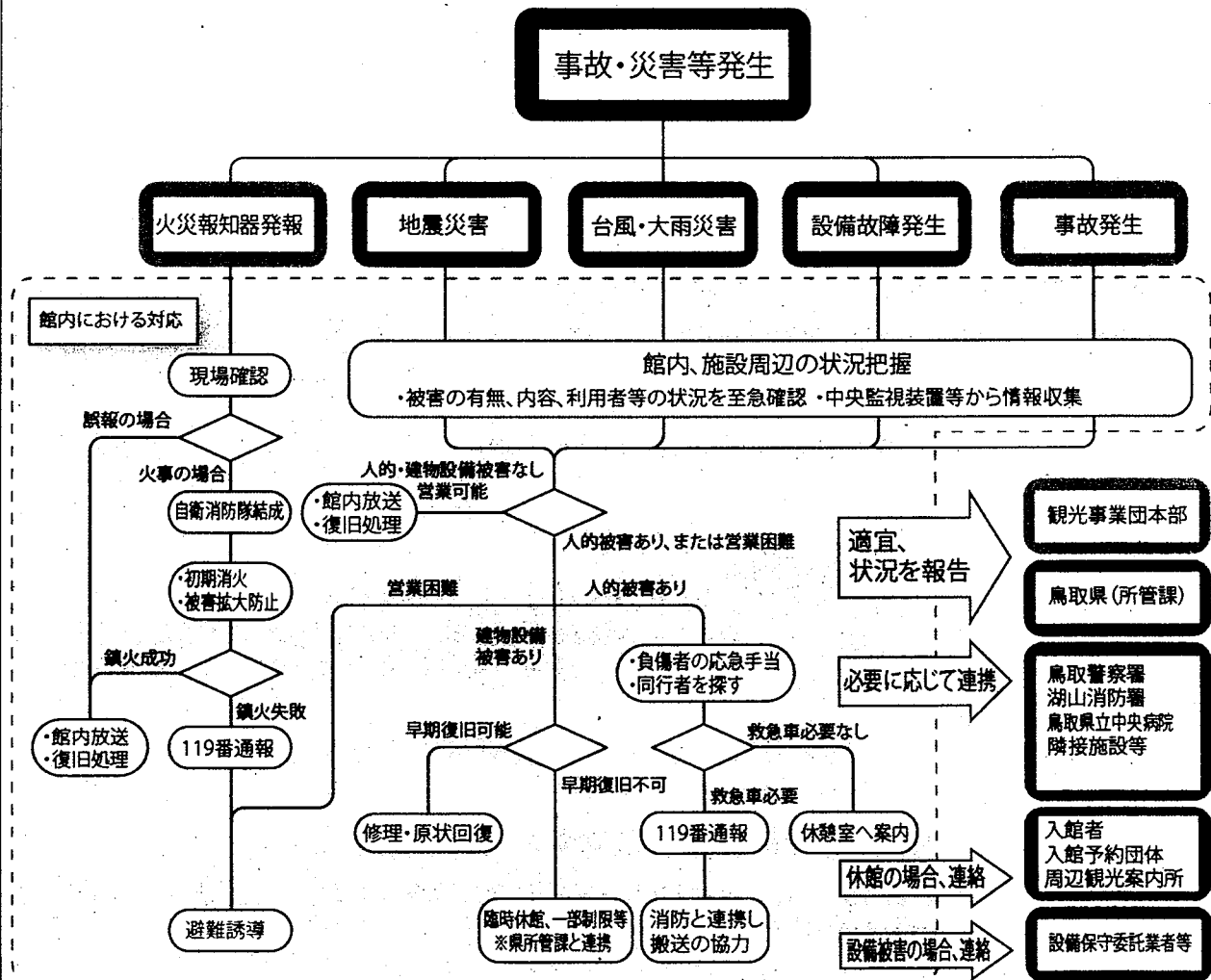
## 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

- 鳥取市より、鳥取市地域防災計画に基づく要請があった場合についても同様に、鳥取県の指示に従って協力いたします。
- 地震等の災害に関する警戒情報、武力攻撃事態等に関する警報が発せられた場合等においては、鳥取県の指示に従って、臨時閉館を行います。

### (2) 緊急時の体制・対応

#### ア 緊急時の対応

- 緊急事態の発生時においては、避難誘導等人身の安全確保及び応急対策、災害等の情報収集を迅速に行い、併せて鳥取県と当財団本部に対して速やかに随時報告します。緊急時に至急の連絡伝達を行う緊急連絡網を作成して、鳥取県及び当財団本部と共有します。

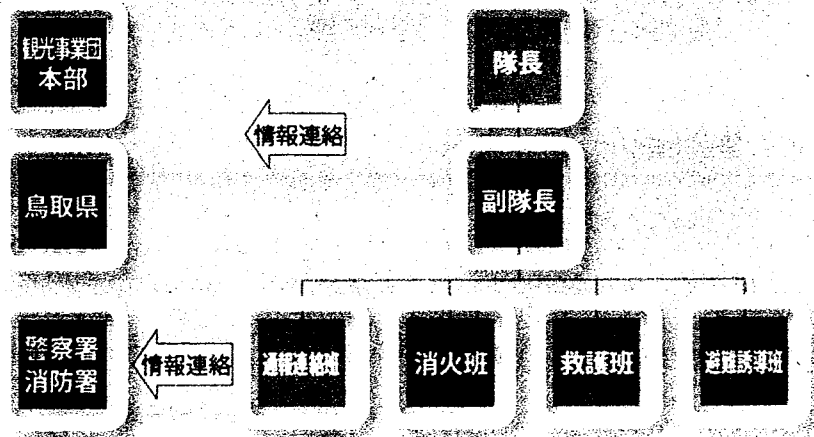


【主な災害・事故発生時のフロー(概略)】

## 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

### イ 緊急時の体制

- 隊長、副隊長を置き、速やかに体制の確保を行います。



【自衛消防組織の体制】

### (3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

- アンケート等による利用者の意見や提言に対し、速やか誠実に対応をします。
- また、必要に応じ鳥取県に速やかに報告・協議します。
- 「県民の声」に寄せられたご意見や苦情に対しては、鳥取県と十分に協議し誠実に対応します。
- 「事故・事件の防止措置と緊急時の対応」のマニュアルに基づき適切に対応します。
- 職員が巡回を行い、トラブルの元となるものを発見・排除するとともに、常日頃より利用者の声に耳を傾け、トラブル防止を意識して行動するよう努めます。またトラブルの未然防止のため下記のとおり対応します。

#### ア トラブル・苦情等の未然防止

- 入館を禁止した者が、応じない場合には、警備員や事務室に応援を要請し、複数人で対応にあたります。暴力行為があったり、危険物の所持等で危険が感じられた場合は、警察に通報します。
- 初期対応は、苦情を受け付けた職員が行います。職員の対応で納得や理解が得られない場合は、責任者が対応いたします。
- 責任者は、クレーム対応研修等を受講し、対応能力を向上させます。
- 県立の施設におけるクレームは、県のイメージ低下につながることを十分に認識して、利用者に納得していただける対応を心がけます。

### 基本的なクレーム対応

#### 傾聴・謝罪

相手の話をよく聞く  
部分的な謝罪をする

#### 事実確認 要望確認

メモを取りながら  
事実関係を押さえる  
相手の要望を確認



解決に公平性を欠く  
ものは上司へ相談  
再発防止策を提案

最後はお礼を伝える

## 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

### イ 入館者トラブル・苦情等の発生後の対応

- クレーム・トラブルの対処後、速やかに問題点の洗い出しを行います。
- クレームの内容に応じて、所管課への情報共有を行います。
- クレーム事例は、施設内で記録し、運営の改善につなげるほか、他の当財団運営施設にも情報を共有してケーススタディを行うなど、全体のレベルアップを図ります。

## (4) 個人情報保護等への対応

### ア 個人情報の保護への対応

- 個人情報の保護に関する法律第66条第2項2号において準用する同条第1項の規定及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」により、指定管理者は、当該個人情報取扱事務に係る保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければなりません。当財団は、個人情報の取扱いについて、以下の方針により慎重に取り扱います。
- 行政の代行者としての認識を常に持ち、適切・慎重に取り扱います。
- 「一般財団法人鳥取県観光事業団個人情報保護規程」を定め、適切に取り扱います。
- 個人情報保護法は3年ごとに見直しされることから、法律や条例の最新の改正状況を確認し常に最新の法令に対応します。現在、令和5年4月1日改正の法令に対応する取り扱いを行っています。
- 個人情報を取り扱う職員については、その取扱い内容に合わせ、必要な教育及び研修を毎年1回以上行うことといたします。

#### (ア) 運営上入手する個人情報の取り扱い

- 個人情報を収集する際には、目的を明確にするとともに、必要最小限の範囲で行います。
- 思想、信教及び信条に関わる個人情報の収集は行いません。
- 個人情報の収集は、原則として本人からのみ収集します。

#### (イ) 入手した個人情報の適正管理

- 利用申込書等の個人情報を記録した書類は、利用後は鍵のかかる書庫等に保管します。
- 個人情報の電子データは原則としてクラウドのシステムを利用し、施設のパソコンには保管しません。
- 利用目的が終了した個人情報については、規程に従って速やかに処分いたします。

#### (ウ) パソコン等の情報端末の管理

- パソコン等の端末について、ログインパスワードを設定します。
- アクセス制御、不正プログラム対策等の技術的対策を講じます。

### イ 情報公開への対応

- 公共施設を預かる立場として、情報公開は公正な施設運営を図るうえで重要な使命と認識しています。行政の代行者としての認識を常に持ち、適切・慎重に取り扱います。
- 鳥取県情報公開条例第2条に定義される「指定管理者」に該当するものであり、条例に

## 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

基づいて適切に対応いたします。

- 施設の管理運営状況については、当財団のホームページで事業報告、財務状況等を公開し、透明性の高い運営を心がけます。

### (5) 利用者等の要望把握及び対応方針

#### ア 基本方針

- 利用者から意見や要望が届くのを受動的に待つだけでなく、SNSや口コミサイトの巡回点検を積極的に行い、利用者の声を拾い上げます。また、利用者とのコミュニケーションを意識し、改善点や要望を伝えていただきやすい環境を作ります。これらの能動的な取り組みによって利用者の声を拾い上げ、満足度を向上させます。

#### イ 利用者のニーズの把握と共有

- 様々な手法を併用して利用者ニーズの把握に積極的に取り組みます。

【利用者の声の把握手法】

対象	手法	内容
来館者・ 貸館利用者等	日常のヒアリング	職員は気持ちの良いコミュニケーションを心掛け、来館者に対して、積極的にお声掛けを行って要望を聞き取ります。
	対面アンケート	職員自らが年間1,000件以上を目標に来館者にお声掛けをして対面アンケートを行います。アンケート用紙への記入では難しい要望や不満の細やかな把握に努めます。アンケート結果はリアルタイム集計システムを使うことで、常に最新のデータを把握することができます。
	SNS、口コミサイトの巡回点検	旅行情報サイト、Googleマップなどの口コミサイトの確認や、SNSの検索を行うことで、本来は埋もれている利用者の声を掬い上げます。要望や苦情については、回答やお詫びを行い、満足度向上に繋がります。
	ご意見箱 問い合わせフォーム	館内にご意見箱を置き、利用者の声を集めます。ご意見箱は毎日開封し、迅速な対応を行います。
	探索イベントなどイベントでのアンケート	探索イベントなどのイベントの際、実施し、来場者データや感想を収集します。
地域、関係先等	町内会回覧	賀露町自治会の協力により、賀露町在住者に対して実施し、地域のニーズを把握します。
	地域の各種会合等への積極的な参加	かろいち・わったいなと定期的に会合を開催して情報交換を行うほか、観光団体、行政団体、地域住民の会合等にも積極的に参加してニーズを把握します。

ウ 非利用者のニーズの把握と共有

- 利用者の声を聴くだけでは、現在利用をいただけていない方を新たに取り込むことができません。非利用者の声も集めることで、現在利用されていない理由を把握し、管理運営の改善に取り組みます。
- 当財団が鳥取県内で複数の観光施設や貸館施設を一括で管理しているメリットを活かして、他の施設に対する要望や苦情を共有して改善に努めます。

【非利用者の声の把握手法】

対象	手法	内容
非利用者	周辺観光地等での街頭アンケート	マリニピア賀露等周辺観光地、館外でのイベント、出前かにかっこ館などでアンケートを行い、かにかっこ館の課題を把握します。
	当財団運営施設間における情報共有	当財団が管理運営する施設の間で施設に対する要望や苦情を共有し、自施設にも当てはまること、取り入れられることについては積極的に改善します。

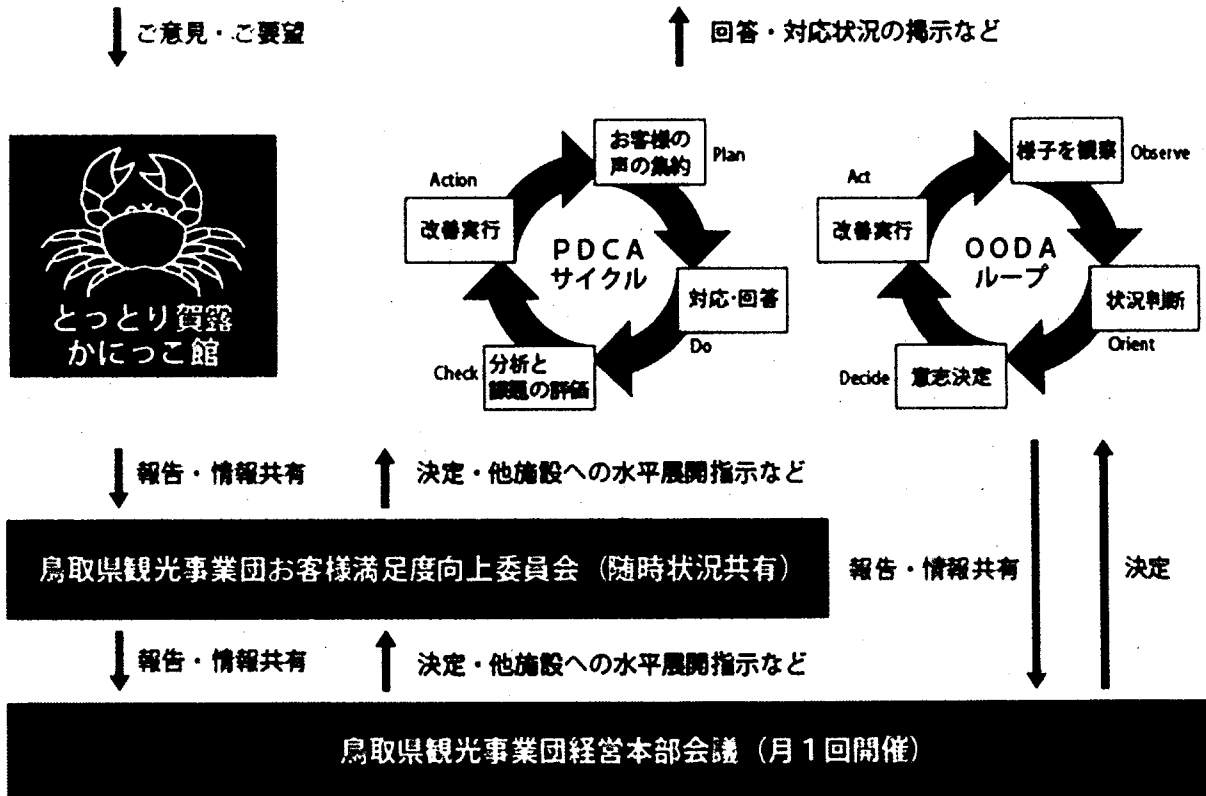
5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

Ⅰ 運営への反映

- 利用者等からの要望については、課題の優先度と緊急性を検討して優先順位をつけて対応いたします。
- 要望者の期待に沿うだけでなく、期待を上回る内容への改善を意識します。軽微なものについては、可能な限り即時の対応を行います。
- 職員の接遇など、継続的な改善や中長期の改善にはPDCAサイクル、設備の追加や修繕など迅速な改善にはOODAループの2つの手法を使い分けます。
- 解決のために時間・経費を要する課題などは、年間計画や中長期計画に反映させていきます。
- 重要な案件については、速やかに鳥取県に報告します。
- 来館者データについては、営業・広報戦略の立案等の集客対策に活用します。

【利用者の声の対応フロー】

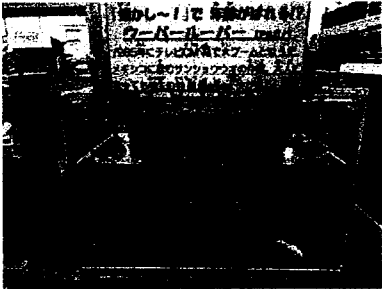
利用者や関係先の声





5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

【ご意見等への対応事例】

ご意見等	内 容
娘がクラゲが好きなので、展示して欲しい。	<p>1週間後に改善しました</p> <p>夏休みに向けてクラゲ水槽を新規に導入し、7/20より展示を開始いたしました。現在は通年、クラゲの展示をしており利用者からも大変好評です。</p>
お絵かきコーナーについて、色鉛筆を1本ずつ取りに行くのは大変なので、12色セットの物を貸し出して欲しいです。	<p>2日後に改善しました</p> <p>お絵描きコーナー充実のために60色セットの色鉛筆を購入して貸し出しを始めました。家族ずれで楽しそうにお絵描きを楽しんでいます。</p>
女性用トイレの個室のベビークープから子供がカギを開けてしまうので、手の届かない高さにもう一つカギを付けてください。	<p>1週間後に改善しました</p> <p>スライド錠を上部に追加いたしました。その後の利用者からも子どもがドアを開けないよう2重にドアに鍵があって、とてもうれしかったなど喜びの声を頂いています。</p> 
ぬりえがもっと増えたらうれしいです。	<p>2日後に改善しました</p> <p>オリジナルイラストのぬりえを増やしました。好評で多くの生物を知るきっかけになっています。</p>
松葉ガニ牧場が暗くて、怖がって中に入らない子どもがいる。	<p>1ヶ月後に改善しました</p> <p>ミラーボールや投影機を利用し松葉ガニ牧場に入りやすい雰囲気を作りました。ミラーボールなどで目立ったことで、それを見たくて入る子どもが増え、ズワイガニの展示などを見る利用者は増えました。</p>
ウーパールーパーの飼育展示について、両切りや、3連の土管を使う事で共食いが無くなり生物のストレスが減ります。	<p>3日後に改善しました</p> <p>共食いもなく、ストレスも少なく、順調に育っています。</p> 
マダコの飼育について、エサに飽きてきたら、鶏肉のささ身などを出すとよく食べる。	<p>2日後に改善しました</p> <p>本当によく食べて、よく成長しました。成長に合わせてツボの大きさも変えて、それを展示しましたので利用者にも興味をもって見ていただくことができました。</p>  <p>2023/3/10 撮影      2022/11/2 撮影</p>

## 6 管理経費

### (1) 管理経費の効率化の考え方

- 管理経費については常に費用対効果を意識し、費用の節減に努めます。
- 保守管理等外部委託については、複数年契約や当財団一括契約などにより費用の削減を行います。
- 保守・点検スケジュールの最適化に努めます。設備や機器の定期的な点検と保守を計画的に行うことで、突発的な故障を減少させるよう心掛けます。またこれにより、修理や交換にかかる費用を削減することに努めます。
- IoTによるスマートビルディングをモデルにして、温度湿度センサーを使った空調運転制御を行います。TEAS I種に基づくPDCAサイクルを回すことで、令和10年度までに電力消費量をH30年度比で10%削減(カロリーベース)することを目標とします。
- 研修等を通じてスタッフのトレーニングを充実させることで、作業効率の向上に努めます。

### (2) 県委託料の額

総額及び年度内訳	提 示 額	県委託料上限額
総額(5カ年)	255,540千円	263,063千円
令和6年度	51,109千円	52,690千円
令和7年度	51,081千円	52,661千円
令和8年度	51,081千円	52,661千円
令和9年度	51,081千円	52,661千円
令和10年度	50,818千円	52,390千円

## 7 組織及び職員の配置等

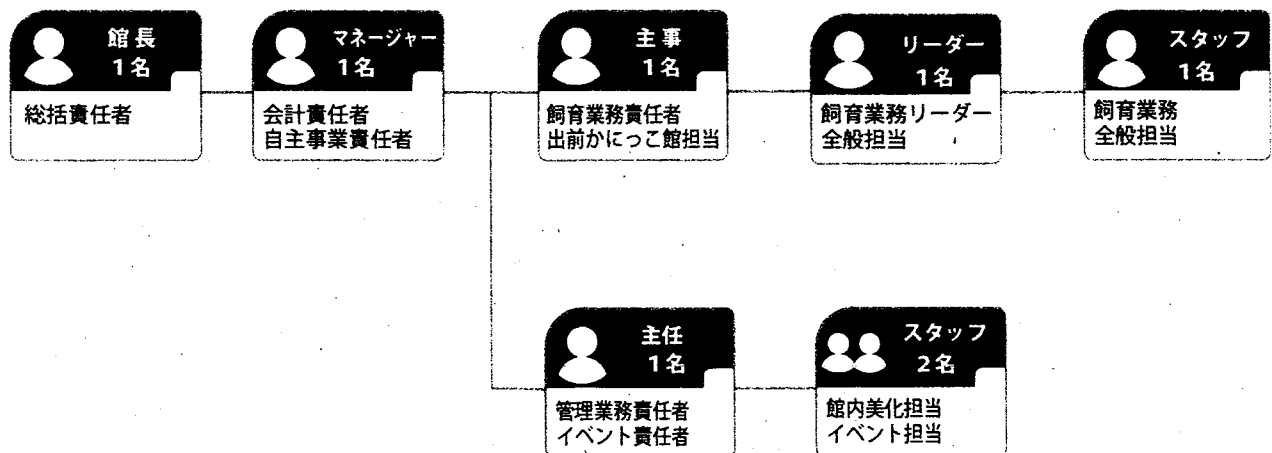
### (1) 管理運営の組織

#### ア 基本的な考え方

- かにっこ館の業務には、高い専門性が求められる「飼育管理」がまずベースとしてありますが、その外に生き物を取り扱いそれを展示するうえで重要な「施設・設備管理」や「館内美化」、毎日のえさやり体験などの「イベント業務」や「物販」などがあります。これらのレベルを確保するためには各業務の担当間で緊密な連携を取ることができる、有機的で弾力的な組織体制である必要があると考えます。
- かにっこ館の運営においては周辺施設・水産関係・観光関係・行政関係など他団体との連携が重要です。施設長の人選にあたっては、観光施設または県立施設において管理職経験を持ち、管理能力と他団体との人脈や調整能力を持った人材を置きます。

#### イ 運営体制

- 高い専門性が求められる飼育管理業務について、生物飼育、飼育関連設備について精通した職員をリーダーとして配置し、これまでの経験に基づき業務にあたるとともに、若手職員の技術指導も行います。
- 毎日の水槽清掃や測温などは全職員で行うこととし、職員一丸となって飼育業務に当たり、十分な作業量を確保するとともに代替性を確保します。
- 飼育管理業務については、栽培漁業協会をはじめとした県水産関係者や団体、県外の提携水族館などと緊密に連携を取り、管理水準の向上を図るとともに、不測の事態に対してアドバイスやバックアップをいただける体制を維持します。
- 館内美化やイベント業務、物販なども全職員で業務にあたり、常に館内を清潔に保ち、イベント参加者などにも無駄に時間を待たせないなど利用者にとって心地の良いサービスを提供します。
- また、全職員が接客業であることを理解し、高い接客スキルを保持できるよう、毎日の意識喚起と振り返り、研修等を通じてレベルアップを図ります。
- 館長・マネージャー等といった職員についても、現場における業務を実施する実地研修を定期的実施します。これによって、業務の理解度を深めることができます。
- 具体的な組織は、次の体制図のとおりとし、常勤職員 8 名を配置します。



## 7 組織及び職員の配置等

### (2) 職員の職種等

職名	雇用形態	月勤務日数	担当する業務内容	資格等	継続雇用可否	人件費(千円)
館長	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	総括責任者	AED 講習受講 危険物取扱者(乙) とっとりエコサポーターズ	可	7,303
マネージャー	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	会計責任者 売店運営	AED 講習受講 食品衛生管理者	可	6,204
主任	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	施設設備 管理業務責任者	防火管理者 危険物取扱者(乙) AED 講習受講	可	4,167
主事	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	生物飼育管理	AED 講習受講 愛玩動物飼養管理士 2 級	可	4,167
リーダー	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	生物飼育管理	AED 講習受講 とっとりエコサポーターズ	可	3,087
スタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	生物飼育管理	AED 講習受講 潜水士免許 PADI アドヴァンスト・オープン・ウォーター・ライセンス	可	2,480
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	接遇・イベント・ 館内美化	AED 講習受講	可	2,480
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	接遇・イベント・ 館内美化	AED 講習受講	可	2,480
			合計	8人		

### (3) 現在の指定管理者の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針

- 現管理者として、職員は全て直接雇用としており、有期雇用の職員についても勤続年数に応じて適切に無期転換を行っています。引き続き継続して雇用することで、管理運営のノウハウを積み上げてまいります。

### (4) 障がい者又は高齢者の雇用計画

- 高齢者の雇用について今後、現在雇用している職員の継続雇用などにより対応予定です。
- ゴールデンウィークやお盆などの期間限定のアルバイトとして、高齢者を雇用します。
- 当財団は常用労働者数43.5人以上の事業者であり、法定雇用率を達成しています。

7 組織及び職員の配置等

(5) 日常の職員配置

業務内容		職員配置場所、配置時間、配置人数			
		体験実習室 展示室	バックヤード	事務室	その他
開館日	通常時	①開館準備 水槽清掃等	8:15~9:00 4~5名		8:15~9:00 1名
		②来館者対応 事務作業 飼育管理 館内美化 日常イベント等	9:00~17:00 5~6名		
		③閉館作業 集計等	17:00~17:15 5~6名		
	特別	①イベント			10:00頃~ 1~2名
		②出前かっこ館			10:00以降~ 2名
休館日	①水槽清掃 展示物修理	8:15~17:15 3名			
	②業者対応 事務作業	8:15~17:15 1名			

(6) 人材育成

ア 基本方針

- 飼育管理業務の研修について、栽培漁業協会等の水産機関より随時受講し、飼育技術・展示技術の向上を図ります。また、鳥取県が主催する水産研究会などや日本甲殻類学会などへ参加し、学芸員の養成も行います。
- 職員の階層や知識・経験に応じて個人ごとに策定した研修計画に沿って研修を実施します。公立施設の指定管理者に求められる必要な知識の習得と資質の向上を図ります。
- 接遇研修、個人情報保護研修、ハラスメント等を含めた人権研修、環境保護に関する研修を特に重要な研修と位置づけ、全ての職員に対して年1回以上の研修を実施します。
- 都市部などで開催されることが多い広報マーケティング等の専門的な研修についてもwebセミナー等を活用することで、積極的に受講して技能の向上を図ります。
- スキルを向上させた後も、定期的に研修を受けるなどして、学び続けることを奨励しマンネリ化を防ぎます。

7 組織及び職員の配置等

教養研修	専門研修	フォローアップ研修
・接遇研修 ・個人情報保護研修 ・人権研修 ・環境保護研修 ・AED 講習 など	・マネジメント研修 ・マーケティング研修 ・飼育管理研修 ・財務、会計研修 ・労務研修 など	スキルを向上させた後も、学び続け、マンネリ化を防ぐ

イ 人材育成計画

- 具体的な研修計画は以下のとおりです

研修内容	対象者	研修内容、頻度	
個人別研修計画に基づいた研修	館長・マネージャー・主事	初任者向けのビジネスマナーや報連相の研修から、管理職向けのマネジメント、労務研修や財務、会計研修など個別の計画に基づいて実施します。	職員個別に、育成計画を立てて実施
行政代行能力向上研修	館長・マネージャー	指定管理者制度、関係法令等理解のための講習を受講し、一般社団法人指定管理者協会による「公共施設マネージャー」の資格認定を受けます。	資格認定まで
個人情報保護等研修	館長・マネージャー	毎年1回、法令、規程理解のための研修を受講します。	年1回
	全職員	毎年1回、規程に基づいた実務を理解するための講習会を実施します。	年1回
TEAS I種に基づく環境保護等研修	館長・設備担当者	毎年1回、法令、環境マニュアル理解のための研修を受講します。	年1回
	全職員	毎年1回、環境マニュアルの実践のための講習会を実施します。	年1回
不当要求防止責任者研修	不当要求防止責任者	鳥取県主催の不当要求防止責任者講習を受講します。	未受講の場合速やかに
設備管理能力向上研修	設備管理担当職員	電気工事士、消防設備士、危険物取扱者等の資格取得支援を行います。	随時
人権研修	全職員	接客、接遇、クレーム対応などサービス向上の研修を実施します。	年1回
接客接遇能力向上研修	全職員	接客、接遇、クレーム対応などサービス向上の研修を実施します。	年1回
広報・企画能力向上研修	自主事業担当職員	広報、マーケティング等集客能力の向上のための研修を実施します。	年1回
飼育管理研修	飼育担当職員	栽培漁業協会等の水産機関による研修を定期的を受講するとともに、随時、個別事案に対する助言指導を受けます。	随時

7 組織及び職員の配置等

研修内容	対象者	研修内容、頻度	研修内容
AED講習	未受講者	湖山消防署に協力要請	年1回程度
普通救命講習	未受講者	湖山消防署に協力要請	年1回程度

## 8 関係法令に係る監督行政機関から指導等の状況及び対応状況

### (1) 指導等の状況について

- 当財団が管理する施設において、労働基準監督署より下記の指摘を受けました。すべて速やかに是正・改善いたしております。

区分	違反法条項等	指摘内容	是正改善した具体的内容
是正勧告	労基法第 32 条 第 1 項、第 2 項	労使で協定した月間の時間外労働上限時間を超過していた。	時間外労働に関する協定で定めた時間内を厳守します。手作業での勤怠管理を改め、勤怠管理システムを導入しました。
	労基法第 37 条 第 1 項	振替出勤を行った際、振替休日は取得したが、週内の所定労働時間を超過しており、時間外手当の算定時間から漏れていた。	振替出勤を行った際の週労働時間の管理について担当者及び上司の認識が不足していました。時間外労働に対し、割増賃金の不足額をただちに遡及して支払いました。手作業での勤怠管理を改め、勤怠管理システムを導入しました。
	労基法第 106 条第 1 項	36協定を職場内に掲示していなかった。	規程集綴り内に協定書を綴り、職員が閲覧できるようにしました。
	労基法第108条	労働者各人別に賃金台帳に労働時間数を記入していなかった。	労働者各人の労働時間数を別表として賃金台帳に添付することとしました。
	安衛法第 12 条 の 2	衛生推進者の選任漏れがあった。	衛生推進者を選任しました。
	安衛法第 66 条 第1項	常時使用する労働者に対し、1年以内ごとに1回医師の健康診断を行っていなかった。	当該労働者の希望もあり、新型コロナウイルス感染症による受診の猶予期限を過ぎても未受診となっていました。その後、適切に健康診断を受診しました。
	安衛法第 66 条 の 4(労衛則 51 条の 2)	健康診断の結果、異常所見が認められた労働者に対し、当該年度内に医師の意見聴取が行われていなかった。	健康診断の結果、異常の所見が認められた労働者に対し、医師の意見聴取を行います。



## 9 法人等の社会的責任の遂行状況

### (1) 障がい者雇用

ア 常用労働者数43.5人以上の事業者であり、

法定雇用率を達成している。

(令和5年6月1日現在で管轄公共職業安定所に提出した「障害者雇用状況報告書」の写しを添付すること。)

法定雇用率を達成していない。

イ ~~常用労働者数が43.5人未満の事業者であり、~~

~~障がい者(身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者)を雇用している。~~

~~(障がい者雇用を証明できる書類を添付すること)~~

~~障がい者を雇用していない。~~

### (2) 男女共同参画の推進、あいサポート企業等の認定

#### ア 男女共同参画

男女共同参画推進企業に認定されている。(認定証の写しを添付すること。)

男女共同参画推進企業の認定手続き中であり、指定管理期間開始までに認定登録見込みである。(認定手続き中であることを証する書類を添付すること)

男女共同参画推進企業に認定されていない。

その他の国又は地方公共団体の男女共同参画に関する類似制度の認定等を受けている。(認定証等の写しを添付すること。)

#### イ あいサポート企業等

あいサポート企業等に認定されている。(認定証の写しを添付すること。)

あいサポート企業等に認定手続き中であり、指定管理期間開始までに認定登録見込みである。(認定手続き中であることを証する書類を添付すること)

あいサポート企業等に認定されていない。

その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。(認定証等の写しを添付すること。)

9 法人等の社会的責任の遂行状況

**(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度 (TEAS) I 種  
又はII種規格認証等**

---

ISO14001、TEAS I 種規格又はII種規格に基づく環境管理システムについて

- 認証登録されている。(登録証等の写しを添付すること。)……TEAS I 種である
- ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度(TEAS) I 種又はII種規格の認証手続き中であり、指定管理期間開始までに認定登録見込みである。(認定手続き中であることを証する書類を添付すること)
- 認証登録されていない。
- その他の環境配慮に関する類似規格の認証登録等を受けている。(登録証等の写しを添付すること。)

**(4) 鳥取県家庭教育推進協力企業としての協定締結**

---

・鳥取県家庭教育推進協力企業として鳥取県教育委員会と協定を締結している。

**(5) SDGsの取り組み**

---

・持続可能な地域社会の実現に向けとっとりSDGsパートナーに登録されている。

(様式2-2)

鳥取県立とっとり賀露かっこ館の委託業務に関する事業計画書(清掃場所の頻度表)

清掃場所	面積 (㎡)	材質等	通常 清掃	定期 清掃
			週単位	2か月単位
風除室	11.4	ブロック敷き	週6回	-
展示室(松葉がに牧場を含む)、体験 実習室	365.5	ホモジニアス系ビニル床タイ ル	週6回	年6回
男女トイレ	26.1	磁器質タイル	週6回	-
洗面所、授乳室、多目的トイレ	30.6	ホモジニアス系ビニル床タイ ル	週6回	年6回
トイレ通路	11.3	ホモジニアス系ビニル床タイ ル	週1回	年6回
事務室	70.6	塩ビ床シート	週1回	年6回
計	515.5	-	-	-

※本文 P.42 と同じものです。

