

1 夢みなとタワーの管理業務に関する 事業計画書



鳥取県立夢みなとタワーの 委託業務に関する事業計画書

令和5年8月8日



一般財団法人鳥取県観光事業団

本提案書類は、指定管理者選定要項に基づき令和5年8月時点で計画された
ものであります。今後、鳥取県の施策や社会情勢の変化を踏まえ、県と綿密に
協議し、提案内容を適宜見直しながら、各年度の事業計画を立案いたします。

目次

1 管理運営の基本的な考え方	1
(1) 指定管理者を希望する理由	1
ア 一般財団法人鳥取県観光事業団について	1
イ これまでの管理実績について	2
ウ 次期指定管理に向けて	4
(2) 管理運営の方針	5
(3) グループで応募の場合、各構成団体の役割、経費に関する責任分担等	5
2 業務の実施計画	6
(1) 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容	6
ア 設置目的を踏まえた方針・ビジョン	6
イ 利用者に対するサービスの向上策	9
ウ 施設の利用促進に向けた取り組み	13
エ 低層棟4階レストラン部分の運営について	24
オ 低層棟1階物販施設部分の運営について	26
カ 自動販売機設置について	27
キ 自主業務の実施計画について	28
3 管理の基準・サービスの提供内容	35
(1) 開館時間の設定	35
ア 開館時間の考え方	35
イ 開館時間の設定内容	35
(2) 休館日の設定	36
ア 休館日の考え方	36
イ 休館日の設定内容	36
(3) 利用料金の設定	36
ア 利用料金設定の基本的な考え方	36
イ 利用料金の金額	37
(4) 利用料金の減免設定	38
ア 減免に対する考え方	38
イ 提案減免率	39
4 施設設備の維持管理業務について	40
(1) 利用者の快適で安全な利用及び 施設設備の長期安定使用のための維持管理の考え方	40
(2) 施設設備の保守点検、清掃、保安警備等の業務遂行にあたっての 基本的な考え方	40

ア 清掃体制	40
イ 設備故障時の対応	41
ウ 設備・展示品等の日常点検	41
エ 喫煙への対応策	41
(3) 維持管理業務に係る経費積算の考え方	42
(4) 外部委託の考え方	51
ア 外部委託する業務の内容と観光振興の主な実績	51
イ 委託先選定方法	51
ウ 委託・工事請負の発注予定	51
(5) 省エネルギー・省資源への取り組み	52
5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等について	53
(1) 火災・盗難・災害などの事故、事件の防止(防災)対策	53
ア 事故・事件、災害対策の基本的な考え方	53
イ 事故・事件、災害の防止・防災対策	53
ウ 自然災害等に対する防災対策	53
エ 大規模災害等発生時における県立施設の役割の遂行	54
(2) 緊急時の体制・対応	54
ア 緊急時の対応	54
イ 緊急時の体制	55
(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法	55
ア 入館者トラブル・苦情等の未然防止	55
イ 入館者トラブル・苦情等の対処方法	55
ウ 入館者トラブル・苦情等の発生後の対応	56
6 個人情報保護等への対応	57
(1) 個人情報の保護への対応	57
(2) 情報公開への対応	57
7 利用者の要望の把握及び対応方針	58
(1) 基本方針	58
(2) 利用者のニーズの把握と共有	58
(3) 非利用者のニーズの把握と共有	59
(4) 運営への反映	59
8 組織及び職員の配置等	61
(1) 管理運営の組織	61

ア 基本的な考え方	61
イ 運営体制	61
(2) 職員の職種等	62
(3) 日常の職員配置	63
(4) 人材育成	63
ア 基本方針	63
イ 人材育成計画	64
9 現在雇用する施設職員の継続雇用に関する方針	65
(1) 継続雇用に関する方針	65
10 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	66
(1) 指導等の状況について	66
11 法人等の社会的責任の遂行状況	67
(1) 障がい者雇用	67
(2) 男女共同参画推進企業の認定	67
(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度の認定	67
(4) あいサポート運動に係る取り組み	67
12 公共施設又は観光集客施設の管理実績	68
(1) 管理実績	68

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 指定管理者を希望する理由

ア 一般財団法人鳥取県観光事業団について

- 私たち一般財団法人鳥取県観光事業団(以下「当財団」という。)は、昭和54年に財団法人鳥取県都市公園協会として設立されて以来、一貫して鳥取県の県立施設の管理運営を行ってまいりました。平成18年度に指定管理者制度が導入されてからも、管理施設に鳥取二十世紀梨記念館、とっとり賀露かっこ館が加わり、今年11月からは新たに青谷かみじち史跡公園も加わるなど、特に県立観光施設の管理運営能力を高く評価いただき、指定管理者に選ばれています。
- 当財団は、県有施設の管理運営が事業の中心であるため、固有の財産はほとんど持ちません。しかし、長年に渡って培ってきた運営のノウハウ、そして地域で生活される住民の皆様・地域で事業を営む企業の皆様とのつながりこそが我々の財産と考えています。鳥取の豊かな自然の中で、地域の皆様とともに、利用者に最高の時間を過ごしていただくための機会を提供してまいります。
- 夢みなとタワーについても、平成10年の開館時から管理運営に携わり、環日本海諸国を中心とする国内外の自然、歴史や文化を紹介して観光客を集めるなど、施設の設置目的に沿った事業運営を行い、地域住民や国内外の観光客など多くの利用者に満足していただけるサービスの提供や、県の観光振興に努めてまいりました。



【当財団の管理運営施設一覧(令和5年8月9日現在)】

イ これまでの管理実績について

- 前期指定管理期間中は新型コロナウイルスの流行下であり、観光施設にとっては困難な状況でしたが、感染防御と集客の両立を目指して試行錯誤を繰り返し、最終的には3万人規模の大型イベントも安全に成功させるなど、コロナ禍においても一定の成果を上げることができました。
- 近年の指定管理期間中に当財団がなし得た特筆すべき実績は以下の通りです。

(ア) 施設の特徴を生かした事業展開

- 夢みなとタワーが全日本タワー協議会に加盟するタワーの中で一番低いことに着目し、平成29年3月に日本一低いタワーとの認定を受けました。「日本一」のスポットに訪問したことを記念するスタンプコーナーなどを設置してアピールしたところ、ユニークな取り組みとして取り上げられる機会が増え、全国的な認知度の向上につながることができました。



【平成29年3月「日本一低いタワー」認定】

(イ) 地元企業と連携した大型イベントの定期開催

- 春休みからGWまでの期間と夏休み期間には、地元新聞社と連携した大型イベントを実施し、年間4~6万人の集客を実現しています。水木しげるロードや皆生温泉といった観光地を訪問する家族連れの来場も多く見られ、県西部エリアへの観光誘客にも大きく貢献しています。
- 地域恒例の大型行事として楽しみにされている方も多く、県民の生活に定着した、無くてはならないものとなっています。



【令和4年夏「沖縄の海とサンゴ礁の水族館」】

(ウ) 地域の団体と連携した大小さまざまなイベントの実施

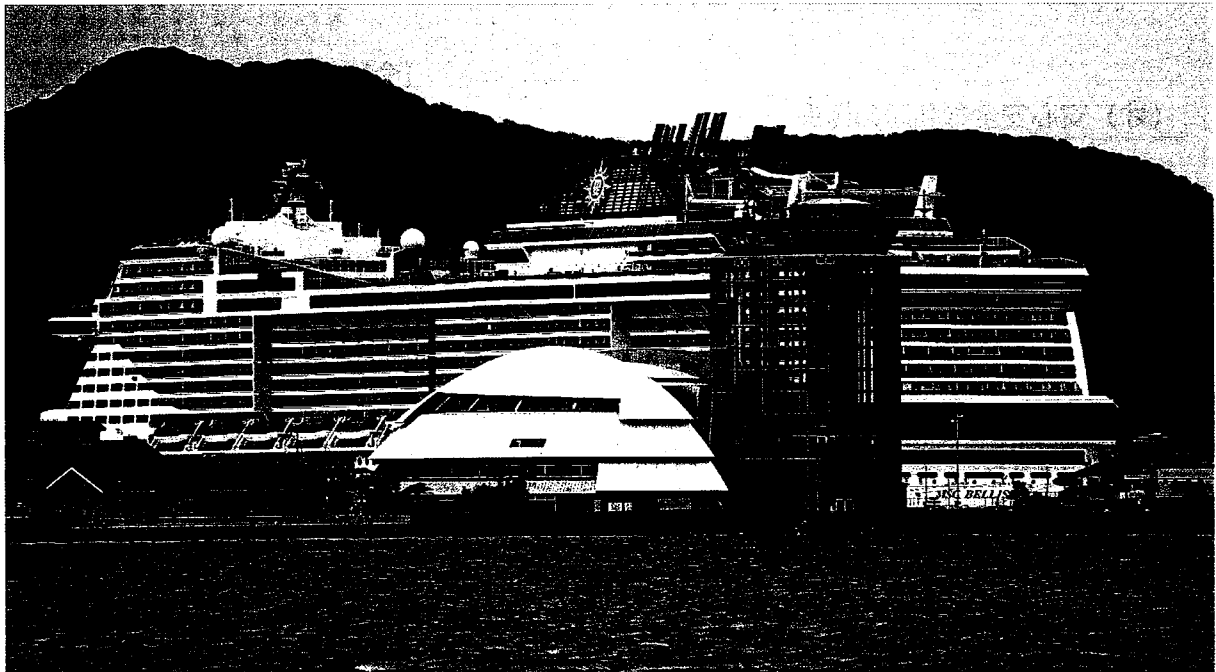
- 地域の団体と連携し、大小さまざまなイベントを開催しています。
- 鳥取県西部、島根県東部の福祉作業所、境港市、境港市社会福祉協議会と連携した「ほっとはあと&福祉ふれあい祭」を開催し、福祉作業所による販売や、パラリンアート(障がい者のアート作品展示)を行いました。
- 境港市、米子市、安来市の菓子屋との連携による、「和菓子祭」を開催し、和菓子バイキングを通じて地域の和菓子文化の普及と発展に努めました。
- 境港市の児童健全育成団体や境港市社会福祉協議会、境港市内の保育園・幼稚園との連携による夢みなとこどもまつりを開催しました。



【平成31年冬「和菓子祭り」】

ウ 次期指定管理に向けて

- 夢みなとタワーが立地する境港市は、少子高齢化が急速に進む鳥取県内において、人口密度が第1位であり、コンパクトなエリアながらも漁港、港湾、空港の3つのみなどを有するなど、高いポテンシャルをもっています。
- 境港市の都市計画マスタープランにおいても、夢みなとタワーのある竹内エリアは夢みなとターミナルと並んで観光交流の玄関口として位置づけられています。
- コロナ禍も収束して、国内・海外の観光客が戻りつつある今、夢みなとタワーは県立施設として、県西部の観光拠点としての貢献が期待されています。
- 当財団は、これまでの運営で培ってきたノウハウと地域のつながりを活かし、今後5年間の次期指定管理期間において、より一層の観光振興と地域のにぎわい創出を発展させてまいります。



【交流の玄関口としての役割が期待されています】

(2) 管理運営の方針

- 公の施設の管理者が必ず守るべき最上位の概念として、次の5点を基本方針とし、常に留意して管理運営を行います。



にぎわいの創出



公平・公正な利用



利用者サービスの向上



収入確保と経費節減



県との密接な連携

【5つの基本方針】

(ア) にぎわいを創出します

- 施設の魅力を向上させ国内外からの観光誘客を積極的に行います。
- 大小さまざまなイベントを開催し、にぎわいを創出します。
- 多目的ホールなどの貸館部分を利用するイベントを誘致して、にぎわいを創出します。

(イ) 公平公正な利用を確保します

- 公の施設の管理者としての自覚を常に持ち、公平な利用の確保に努めます。利用者に対して、不当な制限又は不適當に優遇をすることはいたしません。
- 公共サービス従事者として施設に関する条例、管理規定等について全職員に対して研修などを行い、公共サービスについての理解を深めます。
- 不当要求行為等対策責任者を置くことで、不正な利用や反社会的組織の関りを排除した適切な施設運営を行います。

(ウ) 利用者の声をよく聞き、常にサービスの改善・向上に努めます

- 国内外の旅行者、貸館の利用者、テナント入居者など、様々な方々が利用する施設です。それぞれの立場で利用される方々の意見をよく聞き、常にサービスの向上に努めます。

(エ) 収入確保と経費の節減に努めます

- 集客の拡大と、自主事業を通じて、収益の確保に努めます。
- 省エネや省力化などに積極的に取り組み、経費の節減に努めます。

(オ) 鳥取県との連携を密接に行います

- 鳥取市に財団本部を置き、鳥取県との連携を密に行うことで、施設の設置目的達成のための取り組みを推進します。
- 鳥取県が主催する観光振興キャンペーン等については積極的に参加します。

(3) グループで応募の場合、各構成団体の役割、経費に関する責任分担等

- 今回は、単独応募であり、該当はありません。

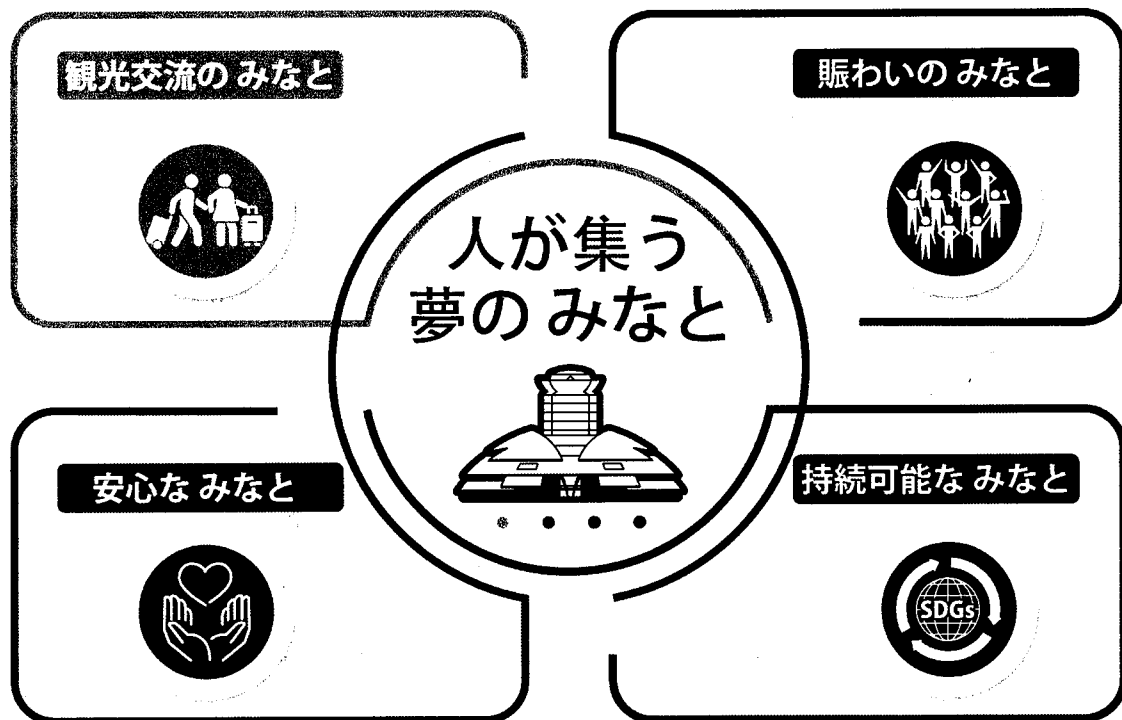
2 業務の実施計画

(1) 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容

- 施設の効用発揮とサービス向上のため、地域に密着した事業運営及び地域住民が公平かつ気軽に利用できる施設運営に努めます。イベントや情報の発信を通じて地域に人を集め、地域に貢献してまいります。

ア 設置目的を踏まえた方針・ビジョン

- 指定管理者に期待されている運営業務は、環日本海諸国の展示や集客イベントの実施・誘致を通じてこの地に人を集め、交流の窓口としての役割を果たすことで、鳥取県の観光振興を図っていくことと考えています。
- その上で、私たちは、施設の効用を最大限に発揮するために、夢みなとタワー設立のきっかけとなった「山陰・夢みなと博覧会」のテーマ「翔け、交流新時代へ」をさらに生々発展させ、ここに「人が集う夢のみなとへ」と銘打った運営ビジョンを新たに掲げます。
- 運営ビジョン達成のための4つの方針、すなわち「観光交流のみなと」・「賑わいのみなと」・「安心のみなと」・「持続可能なみなと」を柱とし、その実践に邁進いたします。



運営ビジョン「人が集う夢のみなとへ」

(ア) 観光拠点として国内外から人が集う「観光交流のみなと」

- 「日本一低いタワー」を売り出した結果、全国よりタワー愛好家の来館がありました。次期指定管理期間においては、世界的にも珍しいテンセグリティ構造をアピールし、建築ファンなどを中心に県外の観光客を誘客を図ります。水木しげるロードや皆生温泉とともに観光客の立ち寄り地となることで、地域の周遊観光を促進します。
- 1階のテナントとして入居する株式会社永山(以下「株永山」という。)の持つ海外旅行会社とのパイプや、一般社団法人境港観光協会(以下「境港観光協会」という。)の行う情報発信事業と連携して、国内外のツアーの誘致や海外向けの情報発信を行います。※株永山について詳細は P26に掲載
- 当財団一体となって、各種観光団体との連携及び旅行会社や学校、老人会等団体へのセールス活動を行います。

- 「日本一低いタワー」や「テンセグリティ構造」のアピールや、周辺観光施設との連携を通じて、個人客を誘客します。
- 自主運営の”TOWER’sCAFE”(タワーズカフェ)では、眺望の素晴らしいロケーションを活かして、旅行客にもアピールします。境港水産加工大賞を受賞した有限会社山芳海産製の「プリの漬け」を使用する「三種のづけ丼」などの境港らしいメニューや鳥取県南部町産和牛を使った「恩田さくら和牛カレー」などのメニューを提供します。一方で、日常的に施設を利用される県民から見て割高ととられない手軽な料金を心がけ、特に主客層である家族連れへの負担とならないよう、安価なキッズメニューも設定します。 **新規**
- 1階エントランスにソフトクリームと物産の店を新設します。運営は境港観光協会に委託します。「弓浜緋」などの和の特産品を中心に販売し、インバウンド旅行客の消費拡大を狙います。また、利用者からの要望の多い、「二十世紀梨ソフトクリーム」も、同じ店舗で提供します。 **新規**

(イ) 県民のさまざまな活動を支援する地域の賑わい拠点としての「賑わいのみなと」

- 新たに「夢みなと賑わいプロジェクト」を立ち上げ、夢みなとタワーを会場としたオープンイベントに対して様々な助成を行います。具体的には、イベントの運営経験豊富な職員による助言や、参加団体同士のマッチング、情報発信の協力のほか、会場使用料や広報費の補助も行います。こうした取り組みにより、地域発のイベントコンテンツを育て上げ、観光客と地元団体との交流、地元文化の発信を促進することで、地元住民のシビックプライドを醸成します。 **新規**

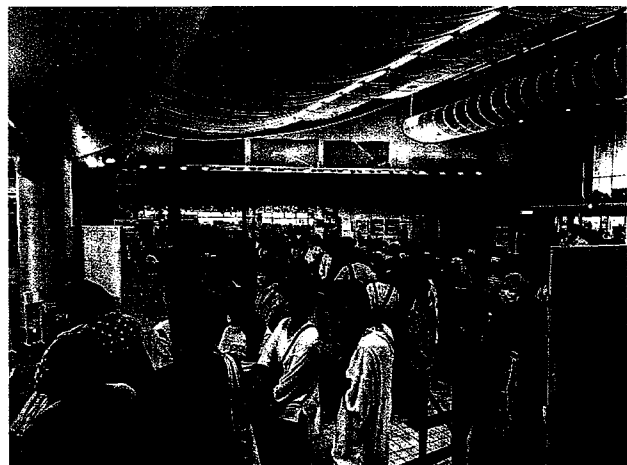


【地域団体のイベントを支援します】

- 春休みからGWまでと夏休みを中心に、地元企業と連携して数万人規模の動員が見込める大型イベントを開催します。これにより、山陰両県の住民や、地域を訪問する観光客などによる大規模な賑わいを創出します。
- 現在、環日本海交流の一環として韓国・ロシア・中国・モンゴルの4か国について文化や食を紹介する「国際交流の日」を自主事業として行っています。この国際交流の日について、開催日数を増やすとともに、境港市とのつながりが深いベトナムの文化や食を紹介する「国際交流の日～ベトナムを楽しもう～」を新規で開催いたします。開催に当たっては、境港市の国際交流員等と連携して行います。 **新規**



【韓国伝統芸能の紹介(国際交流の日)】



【外国の食文化の紹介は毎回大人気(国際交流の日)】

(ウ) より効率的で、より質の高いサービスへ改善されていく「持続可能なみなと」

- とっとりSDGsパートナーの登録を受け、夢みなとタワーSDGs宣言を行っています。特に下記の5項目について重点的に取り組んでいます。



夢みなとタワーSDGs宣言

夢みなとタワーは、持続可能な開発目標(SDGs)達成に向けて取り組むことを宣言いたします。

重点的に取り組む目標

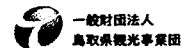


【夢みなとタワーSDGs宣言と取り組み】

- IoTを導入したスマートビルディングの考え方を取り入れ、温度湿度センサーを館内各所に設置することで、きめ細かな空調運転制御を行います。結果をフィードバックしながら毎年改善を進め、令和10年度までに燃料と電気を合わせた消費量を平成30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。 **新規**
- 日常の床清掃に床面清掃ロボットを取り入れるなど、最新のDX技術を導入することで、省力化と管理水準の向上を図ります。 **新規**
- ホームページや SNS、館内アンケート、貸館利用者への聞き取りなどにより利用者の声を常に収集し、改善につながる意見や実現可能な要望については積極的に取り入れて、施設の魅力及びサービスの向上に努めます。 **新規**
- 特に館内アンケートについては職員による対面アンケートを、年間1,000件程度実施しています。アンケートの回答はリアルタイム集計システムで常に把握できるようにしており、また職員が直接聞き取りを行うことで、数字には表れにくい生の声も分かります。

具体的な取り組み

- 海洋生物に関するイベントや地域の水産資源に関する展示を通じて、広く海洋汚染の防止と水産資源の保護の必要性を伝える。(目標:2,14)
- 次世代行動計画の通り、職員が能力を発揮し、仕事と生活の調和を図り、働きやすい雇用環境の整備を行うとともに、女性職員の人材育成や能力開発を進める。(目標:5)
- 観光振興に取り組み、海外・域外からの観光誘客によって域内経済をより豊かにする。(目標:8,11)
- 魅力的なイベントの開催や、施設の空きスペースを開放することで、地域のこどもたちの遊び場を増やし、住民が子育てしやすい環境を提供する。(目標:11)
- 鳥取県環境管理システム審査登録制度(通称:TEAS)1種を取得している団体として、引き続き節水や節電、4R、エコ商品の使用など、環境負荷の軽減、環境への配慮に取り組む。(目標:13)



(エ) 高い水準の保守管理、事故・災害対策を徹底した「安心なみなと」

- 建築後26年が経過しており、建物館内の床や壁紙等、外観部分の劣化も進んでいます。これらは機械や設備の更新に比べて後回しにされてしまいがちですが、放置しておくとし施設全体のイメージダウンにつながります。私たちは「タワー若返りプロジェクト」と題した5カ年計画で、毎年設定したテーマに基づき計画的に外観美化のための修繕を行います。 **新規**

- 館内の表示や展示の案内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・安心に利用できる施設とします。また、鳥取県の「障がい者とともに暮らす共生社会の実現」の理念に賛同し、独自の減免制度として、指定難病の方と、その介助者にも減免措置を行います。こうした取り組みにより、ユニバーサルツーリズムを推進します。 **新規**



【指定難病の方も減免対象とします】

- 設備の保守については職員による日々の点検や、専門業者による定期点検を実施して、異常・劣化の把握に努め、適切な時期に修繕を行う「予防保全」を実施します。
- 保守を担当する職員は、関係法令や設備の構造等を常に学習しレベルアップを図ります。法令上必要な「危険物取扱者」や「防火管理者」のみならず、電気工事士や消防設備士等についても取得を目指します。

イ 利用者に対するサービスの向上策

(ア) 常設展示の魅力向上

- 3階の展示室について、環日本海諸国の民族衣装を着て記念撮影が出来るコーナーを設けています。幅広い年代から人気がありますが、特に、コロナ禍の遠足・修学旅行において、中学生・高校生が友人たちと記念撮影を楽しんでいることが印象的でした。今回、ここに各国を代表する風景をトリックアートにした写真スポットを新設します。民族衣装を着用しながら、ユニークな記念撮影が出来ることで、SNS等での露出が広がることも期待できます。 **新規**



【現在の民族衣装コーナー】



【トリックアートを取り入れます ※写真はR4 夏イベントのもの】

- タワーのテンセグリティ構造については、科学雑誌で特集が組まれたり、建築系の学生が見学に来るなど、近年注目が集まっています。そこで、新たにテンセグリティ構造のテーブルや椅子、プラモデルなどを置き、実際にテンセグリティ構造の強さ、不思議さを体験することができるコーナーを設けます。さらに、美しい骨組みをバックに記念撮影が出来るコーナーを新設し、建物自体の魅力を発信することで誘客を図ります。 **新規**
- テンセグリティ構造の解説は教育旅行団体などからの要望に応じて職員によるガイドを行います。またテンセグリティ構造を紹介するモデルを売店でも販売するほか、自分で工作する方法を書いた説明書も配布し子どもたちが建築や科学に対して関心を持ち、自ら学ぶアクティブラーニングのきっかけづくりをいたします。 **新規**



【テンセグリティ構造の紹介】

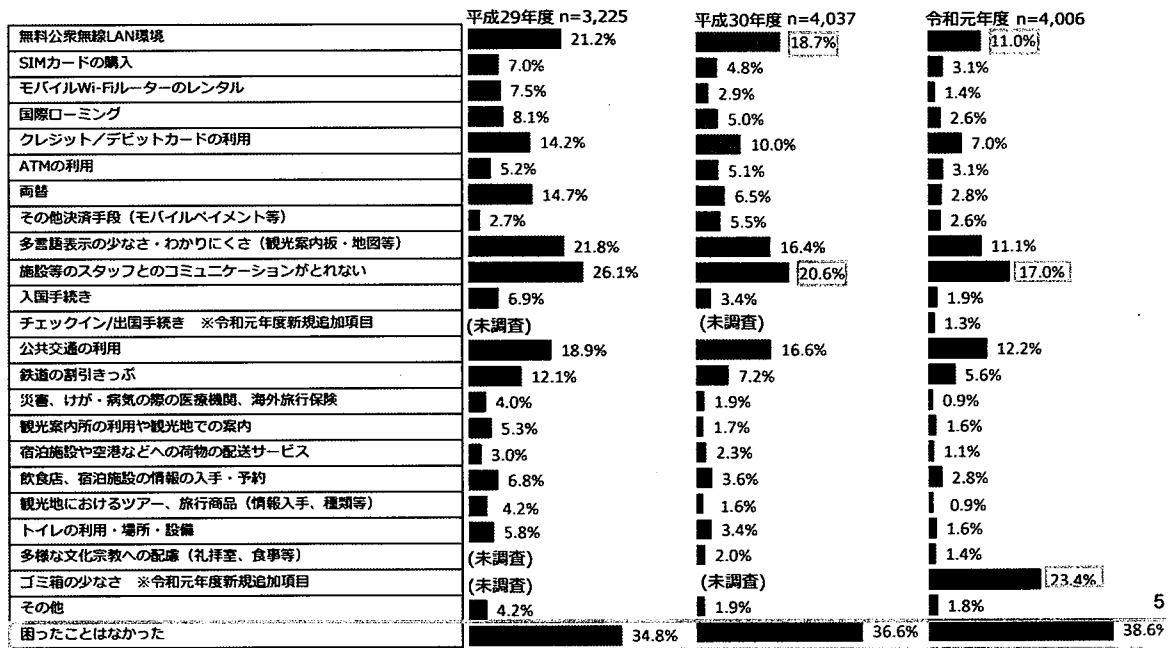


【テンセグリティの構造と記念写真コーナー】

(イ) 観光客へのサービスの充実

a) 外国人観光客向けサービスの充実

- インバウンド旅行者の困りごとを解消するための取り組みを積極的に行います。



【外国人旅行者の困りごと 観光庁:令和元年度訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート】調査結果より】

- 境港観光協会と連携し、外国人向けの案内機能を強化します。受付スタッフに外国語を話せる職員を配置するほか、翻訳用のデジタルツールを活用することで多言語の案内が可能な体制を整えます。こうした取り組みによってJNTO認定外国人観光案内所カテゴリ1の認証を目指します。外国人観光客の利便性を高めるとともに、近隣観光への周遊を促進します。 **新規**
- 展望室や展望カフェ、エントランスロビーにおいて、無料Wi-Fiを提供します。
- 利用の多い、英語・中国語(繁体字)・中国語(簡体字)・韓国語の4か国語のパンフレットを作成します。



【JNTO認定を目指します】

b) 観光客向けサービスの充実

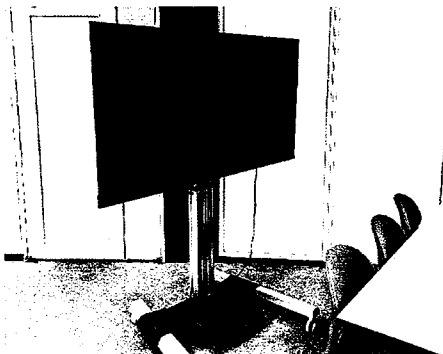
- 鳥取県の観光振興の拠点としての役割を果たすため、タワーを訪れた方への、観光案内機能を充実させます。鳥取県全域及び中海圏域の観光地のパンフレットを、常に最新の情報となるように管理して配架します。また、職員は周辺の観光情報・交通情報の収集に努め、常に最新の情報を提供いたします。
- 毎年、全職員を対象とした接遇研修を行い、接遇能力の向上を図ります。展望室の利用者や貸館利用の申込者だけでなく、貸館の来場者、テナント入居者、委託先業者すべてをお客様ととらえ、気持ちのいい接客を行います。



【毎年全職員を対象とした接遇研修を実施】

(ウ) 貸館利用者へのサービスの向上

- 現行の貸館利用料について、複雑で分かりにくい、当日の気温次第で空調を使うかどうか変わるので料金が事前に確定しない、などの声が多いことから、貸館利用者から徴収する料金を室料のみのワンプライスとして料金設定を見直します。また、備品についても無料とすることで料金をシンプルで分かりやすくします。実質的な値下げになりますが、利便性の向上によって利用件数が増えるため、全体としては増収を見込みます。 **新規**
- 貸館の運用については、県立の施設予約システムである「とっとり施設予約サービス」に参画しています。これを引き続き継続し、システムからの空室照会・予約・キャッシュレス支払いなどに対応し、高い水準での利便性を確保します。
- 全ての会議室に有線LAN・無線LAN双方のインターネット環境を完備し、また、貸出用の大型モニターや会議用マイク、スピーカーを用意しています。コロナ後も根強いウェブ会議やリモートワークの需要に応えます。



【大型テレビを導入し、複数参加のweb会議に対応】

- 多目的ホールは、本格的な飲食を伴う大人数の会食・式典等(最高270名まで)が可能な施設として、地域のニーズに応えます。ケータリングについては制約を設けず貸館利用者が任意の業者を使うことができますが、利用者から相談を受けた場合は、業者紹介も行います。

・運営方法:委託(紹介)

内容	提供方法
会議等への コーヒーサービス	直営の”TOWER’sCAFE”(タワーズカフェ)から会議室・多目的ホール等の会場へケータリングサービスを行います。
会議等への弁当提供 集会等へのオードブル	利用者が自由に選定いただけますが、紹介の依頼があった場合は隣接する「お食事処 美なと亭」が運営する「仕出し割烹しげよし境港店」を紹介します。
大型の会議等への 本格的なバンケット等の提供	利用者が自由に選定いただけますが、紹介の依頼があった場合はタワーでの実績が豊富な「株式会社ホテルマネジメント米子(ANAクラウンプラザホテル米子運営会社)」を紹介します。

(エ) 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ることが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管理事務所でいきます。 **新規**
- 館内の子育て支援設備(多目的トイレ・授乳室・キッズコーナー・管理事務所)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。 **新規**

(オ) 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。
- また、鳥取県の「障がい者ととも暮らす共生社会の実現」の理念に賛同し、独自の減免制度として、指定難病の方とその介助者にも減免措置を行います。 **新規**
- 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ンタリーボックスを設置しています。
- 障がいのある方が減免制度を利用される際には、デジタル障がい者手帳サービスの「ミライロ ID」の提示も対象とします。

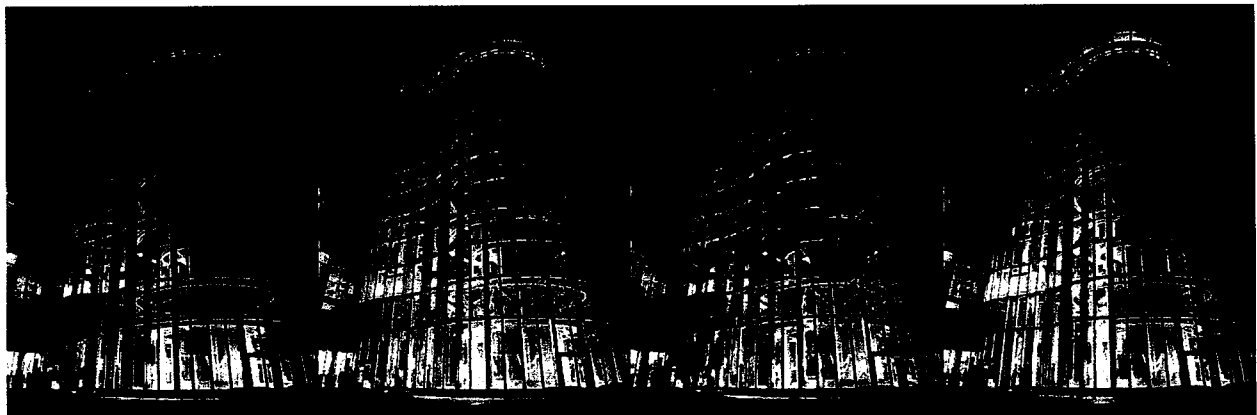
(カ) キャッシュレス決済への対応

- 利用者の利便性確保のため、各種クレジットカード、電子マネー、QRコード決済による支払いに対応します。
- 入館料だけでなく、展望喫茶、貸館料など、様々なお支払いに対応します。



(キ) タワーのカラーライトアップの実施 **新規**

- タワー棟に多色対応LED照明機器を新設し、さまざまな色のライトアップを実施します。
- ライトアップは、全日本タワー協議会の加盟タワーと連携してピンクリボンキャンペーン(乳がん啓発)、ブルーライトアップ(糖尿病啓発)などの全国キャンペーンに合わせて実施するほか、サッカー日本代表の試合日などに行うことで話題作りを行い、写真愛好家などによるSNS投稿による露出増も期待できます。
- 個人・企業によるカラーライトアップの要望にも応えます。日本海に映えるタワーの光を使ってさまざまな思い出づくりをしていただくことができます。全日本タワー協議会に加盟する他のタワーの事例を参考に、応援するアイドルの誕生日にメンバーのイメージカラーのライトアップを行う「推し活」や、多目的ホールを夜間ご利用いただく際に企業のイメージカラーにライトアップを行うなどの需要を想定しています。(個人・企業の要望の場合は有料サービスを想定しています)



【カラーライトアップ設備を新規導入※写真はイメージです】

ウ 施設の利用促進に向けた取り組み

(ア) イベントによる利用促進の取り組み

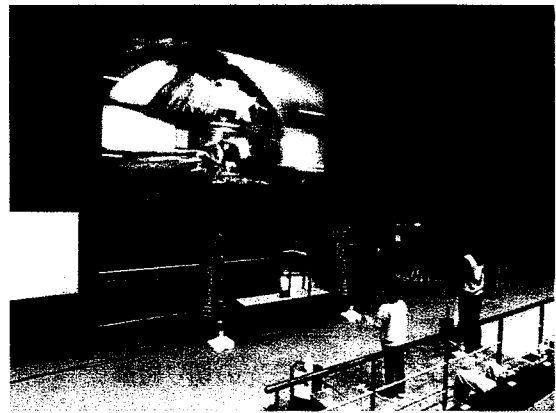
- タワーに賑わいを作るには、イベントの実施が重要です。当財団の集客イベントの考え方は次のとおりです。
- 施設の集客を促進するため、積極的にイベントを実施します。
- イベントについては、地元団体・地元企業・地元メディアと連携し、鳥取ならではのイベントを開催します。
- また、イベントに参加する市民団体と観光客の交流を促進し、イベントを通して、自分たちの地域や活動の紹介を行うことで、地元民のシビックプライドの醸成を図ります。

a) 地域発のイベントの芽を育て、観光誘客・賑わいづくりのコンテンツを創出

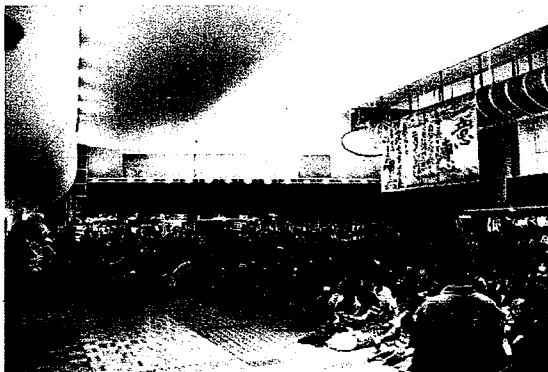
- イベントについては、他所から持ってくるだけではなく、集客が見込める魅力的なイベントを地域で生み出すことが重要と考えています。そこで、鳥取県内や中海圏域で活動する団体や個人が、新たに夢みなとタワーを会場として開催するオープンイベントについて支援を行う「夢みなと賑わいプロジェクト」を創設します。 **新規**
- 具体的には、イベント運営経験の豊富な職員による助言や、参加団体同士のマッチング、情報発信の協力のほか、会場使用料や広報費の補助も行います。こうした取り組みにより、地域発のイベントコンテンツを育て上げ、観光客と地元団体との交流、地元文化の発信を促進することで、地元住民のシビックプライドを醸成します。
- 令和4年5月から、米子市を拠点とする「いいじゃんプロジェクト」の主催する「にゃんにゃんフェスタ」に対して試験的に広報協力などの支援を実施しています。こうした経験から、イベントを新規で立ち上げる際に起こりやすい困りごとについて、解決の手助けを行うことができます。

b) 地域の団体との連携によるイベントの実施

- 境港市、境港市社会福祉協議会、児童健全育成団体、福祉団体などと連携して、地域のこどもたちのためのお祭りや、障がいのある方の社会参画のためのイベントを開催しています。
- 一般社団法人鳥取eスポーツ協会と連携し、境港にふさわしいeスポーツである、「カニノケンカ in 夢みなとカップ」を開催しています。過去の開催では全国的になんども取り上げられるなど話題性があり、境港のPRにもつながりました。継続して実施することで認知度を高め、より大きな大会へと育てていきます。



【全国的に話題となった「カニノケンカ」大会】



【夢みなとこどもまつり】



【ほっとはあと&福祉ふれあいまつり】

2 業務の実施計画

【地域団体と連携する主なイベント】

イベント名	連携相手	開催時期	概要
ほっとはあと&福祉ふれあいまつり	境港市 県内の福祉関係団体	6月	縁日やクイズラリー、スタンプラリーなど
夢みなとこどもまつり	境港市社会福祉協議会 境港市の幼・保育園	7月	園児たちの発表会やはたらくるま大集合など
eスポーツ大会	(一社)鳥取県 eスポーツ協会	11月	「カニノケンカ in 夢みなとカップ」など、特色のあるeスポーツ大会

c) 地元メディアと連携した大型イベントの実施

- 春休みからGWの期間及び夏休み期間には、地元新聞社と連携した大型イベントを実施し、年2回のイベントで計4～6万人の集客を実現しています。年間の入館者数の約半数を占める重要な事業です。今指定管理期間についても、新聞社や放送局と連携し、地方では開催が難しい大規模なイベントを定期的で開催していきます。
- 大型イベントは、恒例催事として定着し、県民の皆様から親しまれているほか、観光シーズンにおける集客力アップの目玉となっています。

【前指定管理期間中における大型イベント開催実績】

開催時期	イベント名	動員数	内容
令和元年春	ダンボール遊園地2019 恐竜ワールド	約3万人	日本海新聞社と共催 ダンボールで作られた遊具など
令和元年夏	タヒチの海の水族館	約4万人	日本海新聞社と共催 移動水族館でタヒチがテーマ
令和2年春	コロナによる中止	——	
令和2年夏	リアル謎解きゲーム～ネコひげ海賊団と人魚の塔の秘宝～	約8千人	夢みなと公園まつり実行委員会として日本海新聞社と共催した中規模開催
令和3年春	ざんねんないきもの事典	約2万人	日本海新聞社と共催 人気の本をテーマとした展示
令和3年夏	沖縄の海とサンゴ礁の水族館	約2万人	日本海新聞社と共催 移動水族館で沖縄の海がテーマ
令和4年春	コロナによる中止	——	
令和4年夏	アリスインマジックワールド	約2万人	日本海新聞社と共催 アリスをテーマにトリックアート等を展示
令和5年春	帰ってきたダンボール遊園地 アニマルワールド	約3万人	日本海新聞社と共催 ダンボールで作られた遊具など
令和5年夏	旅する光の切り絵展	約3万人 (計画)	日本海新聞社と共催 中四国初開催の光の切り絵展



【令和3年春「ざんねんないきもの事典」】



【令和3年夏「沖縄の海とサンゴ礁の水族館」】



【令和5年春 ダンボール遊園地は3万人を動員】

【今夏は中国地方初の光の切り絵展を開催】

【令和5年春 ダンボール遊園地 来場者アンケートより】

アンケート回答96件、平均評価 4.45 点(5点満点)
以下は、主な評価

評価	内容
☆☆☆☆☆	ダンボール遊園地に行きました！以前も水族館など定期的にイベントを開催していて、お値段も安くて満足度が高いです。
☆☆☆☆☆	子供向けのいいイベントがある。今回はダンボール遊園地。雨でも大丈夫。料金も安い。4階食堂もお手頃の価格で子供にもいい。
☆☆☆☆☆	段ボール遊園地が楽しかったです！また開催されるのを楽しみにしています！
☆☆☆☆☆	子どもが行きたがったため、期間中3回利用させて頂きました。全てのアトラクションで楽しむことが出来ました。

d) 夢みなと公園まつり実行委員会として主催するイベントの実施

- 夢みなと公園まつり実行委員会(夢みなとタワー、境港観光協会、境港さかなセンター、みなと温泉ほのかみの4者で構成)を組織し、事務局担当として各者の連絡調整を行っています。
- 実行委員会として構成員の施設の特徴・強みをいかしたさまざまなイベントを開催し、夢みなと公園エリア及び境港周辺地域への観光振興に貢献します。

【主なイベント】

イベント名	開催時期	概要
夢みなと公園まつり	春・夏・秋・正月	縁日やクイズラリー、スタンプラリーなど
まぐろまつり、松葉ガニまつり	旅行会社等の要望に 応じて年1~2回実施	まぐろ解体ショー、カニ汁のふるまいなど、境港さかなセンターを会場に実施
夢みなと公園たんけんビンゴ	通年実施	体験周遊型イベントとして通年開催するほか、学校行事や幼稚園・保育園の遠足、子ども会行事などの団体利用にも対応



【夢みなと公園まつり 縁日】



【団体ツアー等誘致に合わせ開催「まぐろまつり」】

e) 大小さまざまな主催イベントの実施

- 夢みなとタワーの管理運営を継続して行ってきた中で、様々な人気のイベントを生み出してきました。これらは施設の恒例行事として県民生活にも定着しており、今後も継続して開催していきます。※詳細は P30、31に掲載

【主なイベント】

イベント名	開催時期	概要
夢みなとフリーマーケット	3・6・9・12月	出展ブース37店舗が集まる屋内型としては山陰最大級のフリーマーケット
国際交流の日	年2回実施	環日本海諸国の文化を紹介するために、各国の食や音楽などを楽しめる。入館料無料。
その他季節のイベント	通年実施	ハロウィンやクリスマスなど時期に応じた様々なイベントを開催※年間計画は別途記載

(イ) 常設展示の魅力向上による集客促進

- 3階の展示室について、各国を代表する風景をトリックアートにした写真スポットを新設します。民族衣装を着用しながら、ユニークな記念撮影が出来ることで、SNS等での露出が広がることも期待できます。※詳細は P9に掲載 **新規**

(ウ) 施設の利用促進に向けた広報の取り組み

- 「日本一低いタワー」と「テンセグリティ構造としては世界的に高い塔」を2つの柱として、施設の存在を広く全国へ発信します。
- 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。

a) 建物のユニークさをアピールし、広く全国に情報発信を行います

- 「日本一低い」と「テンセグリティ構造としては世界的にも高い」という相反する特長は夢みなとタワーならではのユニークさであり、旅行メディアなどで全国的に取り上げていただいています。常設展示におけるテンセグリティ紹介コーナーなどの拡充に合わせてこの切り口からのアピールを行うことで更に全国的な露出を増やします。



【実はこれが日本一】もっとも低い「夢みなとタワー」は世界一の塔でもあった



【旅行メディア「TABIZINE」にテンセグリティ構造について掲載されました】

b) SNSを通じた施設のファン獲得と、ファンによる情報発信の増加

- 各種SNSは公式アカウントからの一方的な情報発信に留まらず、施設について情報を発信していただいたアカウントへのお礼や返信を行うことで、情報発信者とのつながりを深めます。こうした取り組みで施設のファンを増やし、情報発信力を高めます。

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、下記の様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。

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。建物のユニークさや、境港市の魅力を訴え、ウェブメディアの誘致を積極的に行います。 新規
子育て層	インターネットにて、周辺観光時の立ち寄り処として、アピールするとともに、子供向けイベント時にはSNSにて情報発信を行います。授乳室やキッズメニューの取り組みなどを紹介し、小さな子供を連れていても安心して楽しめることを、子育て層に訴求します。
中高年層	印刷物を中心にアピールします。具体的には、地元新聞への広告や記事の掲載、境港市報や商工会議所だよりへの情報掲載、公民館等へのチラシの配布を行います。
大型イベント	地元メディアと共催することで、露出を拡大し、大規模の集客を実現します。
幼児児童向けイベント	学校や幼稚園・保育園を通じて各家庭にチラシを配布します。
周辺観光客	市内の駐車場等に屋外看板の掲出を検討します。ドライブ客の多い水木しげるロードの観光客にプラスαの魅力のアピールし、夢みなど公園一帯への周遊を促します。 新規
海外個人客	インターネットとSNSを活用します。境港観光協会と連携し、英語字幕付のタワーを含む境港市周辺を紹介するPR動画を作成します。動画は、境港観光協会やタワーのホームページで紹介するほか、海外のプロモーション活動やセールス活動時にも活用します。 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。 新規

(工) 営業活動による利用促進の取り組み

a) インバウンド誘客活動について

- インバウンド誘客については、コロナ禍前より利用の多かった中国・韓国・台湾を中心に誘客活動を行います。
- 右図のように、同地域からの訪日客は、現状はコロナ禍前を大きく下回っていることから、来以降の伸びしろであると考え、誘客を強化します。
- タワー1階物販施設に大型免税店を置くことで、施設への誘客のみならず、国内他地域とのインバウンド団体の誘客競争において、鳥取県西部地域全体が優位性を保つ効果が期待できます。**新規**
- インバウンド誘客については、国別に誘客戦略を策定し、5年間のロードマップを定め、着実に実施していくことで、毎年利用者を増やす計画としています。**新規**
- 免税店を運営する柵永山と連携してインバウンド団体ツアーの誘客活動を行います。
- 国内外で開催されるインバウンド商談会について、当財団が一体となって積極的に参加いたします。旅行会社のニーズにあった提案を行うことができます。

3月の訪日客は米国などが「コロナ前」超え

	訪日客数	2019年3月比
シンガポール	52,700人	20.6%
米 国	203,000	15.0
ベトナム	53,600	11.9
豪 州	45,200	2.3
韓 国	466,800	▲20.3
タ イ	108,000	▲26.8
台 湾	278,900	▲30.7
中 国	75,700	▲89.0

(注)▲はマイナス。出所は日本政府観光局

【訪日客の状況】※4月19日 日本経済新聞より



【海外の商談会への参加】

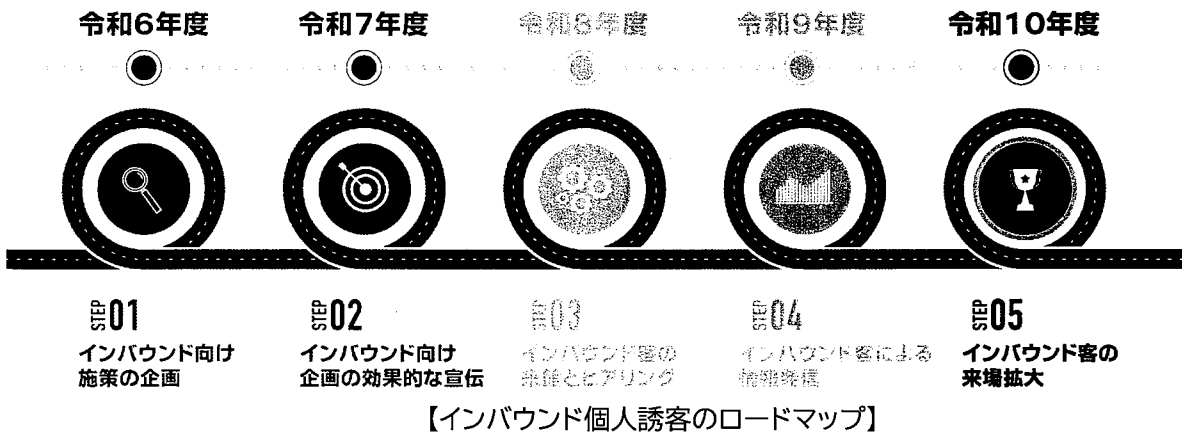


【海外旅行会社への営業活動】

- 個人の誘客については、SNSによる情報発信を強化します。動画による情報発信の際には英語字幕を付けるなど、外国語に対応します。**新規**

ターゲット	誘客手段
中国本土・韓国	柵永山のもつ中国・韓国のコネクションを最大限に活用します。特に再開が決定した米子-ソウル線(エアソウル)などを利用した団体ツアーを積極的に誘致します。
台湾	台湾の観光レップである日盟国際と提携し、台湾での現地PR業務やメディアの招請、現地での商談を行います。日盟国際のメディアや旅行会社との豊富なネットワークを生かし、誘客につなげます。 新規
香港	現地の旅行メディアで大きな影響力のある楽吃購(ラーチーゴー)をはじめとした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。 新規
その他地域	インターネットとSNSを活用します。境港観光協会と連携し、英語字幕付でタワーや境港市周辺を紹介するPR動画を作成します。

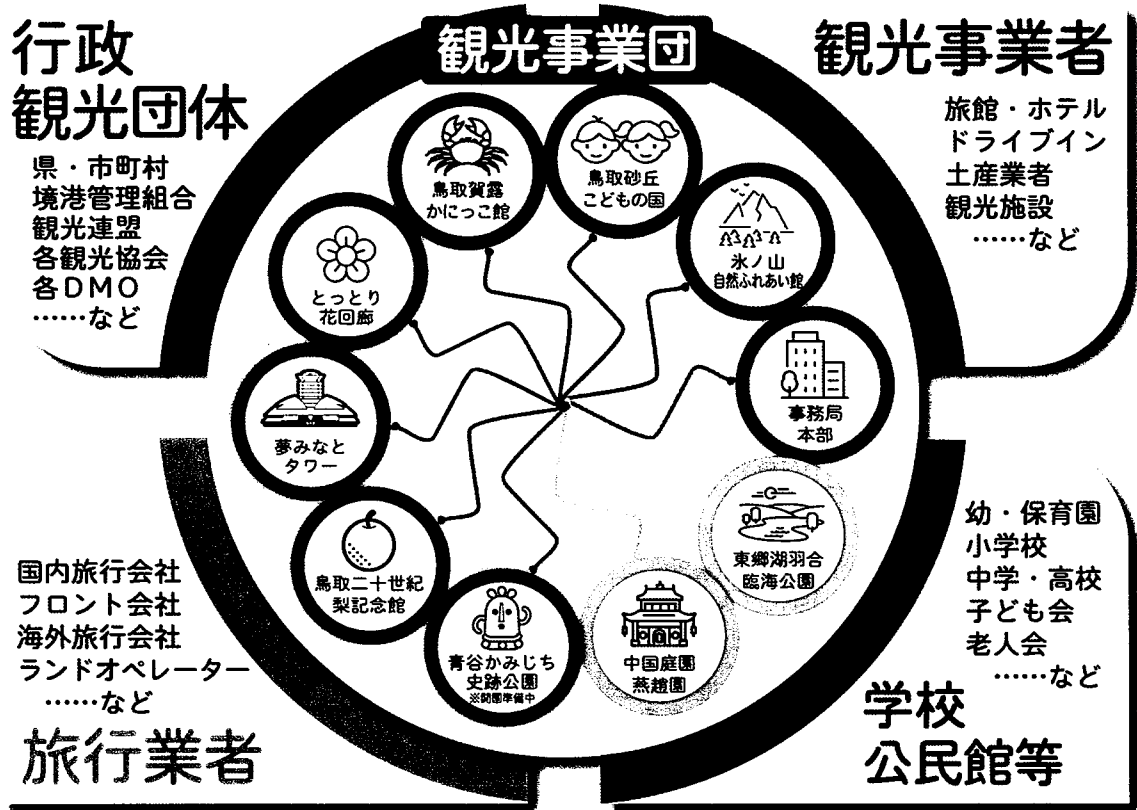
【国別の誘客戦略】



b) 国内向けの営業活動

- 当財団は、鳥取県内の観光施設を一括で運営しながら、複数の拠点が有機的につながっています。それぞれが得た情報や人脈を組織一体で共有することで施設単独で集客を行う場合に比べてはるかに大きな効力を発揮します。
- 鳥取県の観光連盟、各地域の観光協会、旅館組合等と連携して、県内への誘客のための県外セールス活動やキャラバン、観光情報説明会等への参加を行っています。
- 鳥取県内の日帰り観光施設で構成される「鳥取県観光施設連絡協議会」に加入し、鳥取県内への観光客誘致のための様々な活動を、会員相互で協力しながら行っています。
- 「鳥取県教育旅行誘致促進協議会」に加入し、教育旅行向けのメニューの開発や、県外学校、旅行会社等へのセールス活動を行っています。

鳥取県内の観光施設一括運営による効率的な集客体制



※管理運営施設はR5年7月現在のものです

【当財団の誘客体制】



【合同商談会へ参加】



【観光PRにも積極的に参加】

(オ) 関係機関、関係団体等と連携した利用促進の取り組み

a) 一般社団法人境港観光協会との連携

- 境港観光協会の会員として、情報収集や意見交換及び連携事業の実施等を行います。各種広報活動、イベント等において相互が広報活動を行います。
- 境港観光協会が境港エリアの広告宣伝を行う際には、夢みなとタワーも合同で広告宣伝の実施を検討します。単独での宣伝よりも高い効果が見込めます。
- タワーのみならず周辺施設の誘客促進を図るため、境港市をはじめとした大山・中海・穴道湖エリアの注目情報について、館内のデジタルサイネージ及びホームページで情報発信します。 **新規**
- 境港観光協会が運営するネットショップを通じて様々なトリピーグッズを販売し、『鳥取県のキャラクター』であるトリピーの人気拡大を図ります。
- 自主事業として行う土産物店兼ソフトクリーム売店の運営を再委託します。 **新規**
※詳細は P28に掲載

b) 境夢みなとターミナルとの連携

- 境夢みなとターミナルと連携し、大型客船乗客の情報を元に、外国人旅行客の受け入れ態勢を整えます。
- クルーズ船の寄港時には、観光案内業務を委託している境港観光協会が境夢みなとターミナル内に案内所を開設し、周辺観光施設やタワーへの来館を促します。
- オプションツアーに参加しないフリー客が多い等の乗船客の情報を事前に入手し、新設する土産売店に特設コーナーを設けて、地元の伯州綿製品や和菓子の販売を行うなどの対応を行います。 **新規**
- クルーズ船の入港時の様子を見たい、撮影したいという要望に応じて、巨大客船の寄港時には展望室の営業時間を早めて対応いたします。 **新規**

c) 境港商工会議所との連携

- 境港商工会議所と連携し、境港市内に全戸配布されている「境港商工会議所ニュース」に毎月イベント情報を掲載しています。
- 毎月のイベント情報だけでなく、取材記事などでも取り上げられることで、地域住民に対して、漏れなく施設の取り組みを伝えることができます。



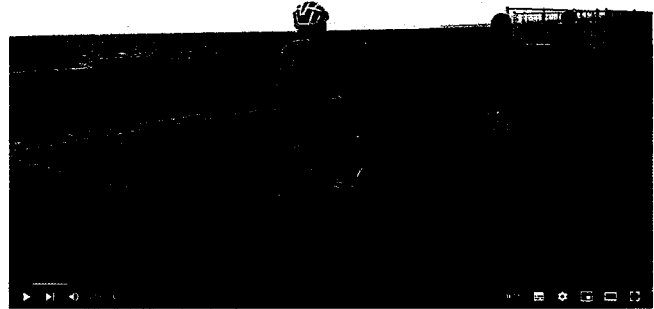
【毎月のイベント情報は境港市内全戸に配布される】

d) つなぐ！米境プロジェクト実行委員会との連携

- 鳥取県西部総合事務所、境港市観光課、米子市観光課が事務局を務める「つなぐ！米境プロジェクト実行委員会」に参画し、サイクリングイベントの実施や、サイクリングコースの広報宣伝を行っています。
- 館内エントランスホールにデジタルサイネージを置き、弓ヶ浜サイクリングコースを紹介する動画を上映することで、利用促進を図ります。



【実行委員会でサイクリングイベントを実施】



【サイクリングコース紹介動画を館内で上映】

e) 弓ヶ浜サイクリングコースきれいに守り隊との連携

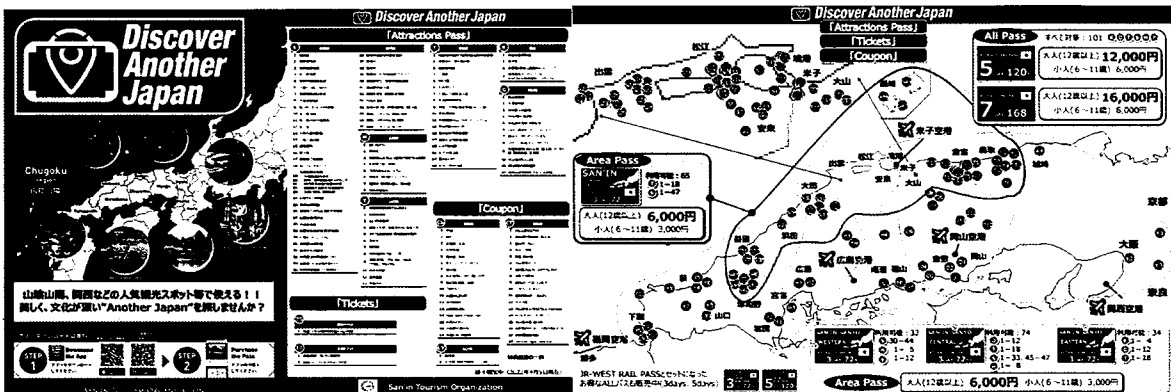
- 「弓ヶ浜サイクリングコースきれいに守り隊」の隊員として、定期的にサイクリングコースのボランティア清掃活動に参加しています。
- 活動を通じて、サイクリングロードの利用者、サイクリスト団体、地域住民などの声を聞き、運営に反映することができます。



【清掃ボランティア活動に参加】

f) 一般社団法人山陰インバウンド機構との連携

- 一般社団法人山陰インバウンド機構が販売する観光フリーパス『Discover Another Japan』に参画し、外国人旅行者の広域周遊促進に協力しています。



【周遊パス『Discover Another Japan』に参加しています】

g) Sea級グルメ全国大会in境港実行委員会との連携

- Sea級グルメ全国大会in境港実行委員会に委員として参加し、令和6年11月に境港市で開かれる海のご当地グルメイベント「みなとオアシスSea級グルメ全国大会」の開催に協力しています。

h) 境港市観光振興プラン推進委員会との連携

- 境港市観光振興プラン推進委員会に委員として参加し、インバウンド対策や竹内南地区の賑わいづくりなど、境港市と連携して地域の観光振興に協力しています。

i) さかいみなと漁港・市場活性化協議会との連携

- さかいみなと漁港・市場活性化協議会に委員として参加し、境港おさかなパークなどとの連携を通じて地域の観光振興に貢献します。

j) 夢みなと公園まつり実行委員会等との連携

- 夢みなと公園まつり実行委員会の構成団体として、季節ごとにイベント等を共催し、エリア一体となって集客を行います。※詳細は P14、P30に掲載
- GWとお盆期間中に運行していた周遊バスについては、年間運行日数が少なく効果が限定的となること、水木ロードの来訪者はマイカー客が7割弱を占めていることから、より効果の見込まれるマイカーでの周遊を促す取り組みを新たに検討します。具体的には、周遊マップの作製や、水木しげるロード周辺駐車場への看板の掲出を検討しています。
- 周遊バスの運行については、大型クルーズ船寄港時でフリー客が多いなどの情報を事前に入手した場合などに周辺事業者との連携による運行を検討します。

k) 水木しげる記念館・水木しげるロード等との連携

- 水木しげる記念館と連携して、同館とタワーの共通割引券を発行しています。水木しげる記念館のリニューアルオープン後も継続して、水木しげるロードとの相互誘客に努めます。

l) 周辺観光施設との連携

- 水木しげる記念館や由志園等の周辺観光施設をはじめ、周辺の商業施設や中海圏域の宿泊施設等と連携し、各施設利用者に入館料割引券等を配布します。

m) 米子市観光協会との連携

- 米子市観光協会の会員として、情報収集や意見交換及び連携事業への参加等を通じて、地域の観光振興に貢献します。

n) 福祉団体等との連携

- 福祉団体と共同で実行委員会を組織し「ほっとはあと&福祉ふれあいまつり」を開催します。※詳細は P14、P31に掲載
- 鳥取県障がい者就労事業振興センターと連携し、大型イベント開催時やフリーマーケット開催時に作業所などによる「福祉の店」の出店をします。
- 障がい者の作業所を通じてイベント景品やおみくじなどの調達を行っています。
- 実行委員会に参画し「夢みなと子どもまつり」を開催します。
- 地元境港市の学生たちのパフォーマンスの場、ボランティア活動の場を提供します。

o) 国際交流関係団体との連携

- 鳥取県国際交流財団、鳥取県モンゴル中央県親善協会等、国際交流関係団体との連携や、鳥取県・米子市・境港市の国際交流員等の協力を受けながら、異文化の生活や文化に触れる場を提供します。
- 特に、境港市にベトナム国籍の方が多数在住されており、新たにベトナム人国際交流員が配置されたことから、ベトナム文化の紹介を行うイベントを新規で開催します。

p) 鳥取県水産試験場及び漁協等との連携

- 県水産試験場や漁協等との連携により、タワー内に日本海で獲れる魚など海に関する情報発信コーナーを設置し「水産の街境港」をPRします。

q) 全日本タワー協議会との連携

- 全日本タワー協議会に継続して加盟します。総会や実務者会議への出席を通じて、全国のタワー間のネットワークを強化します。
- 全日本タワー協議会の主催する「全日本タワー協議会スタンプラリー」「展望の日」等の事業に参加し、タワーファンを集客します。



【全日本タワー協議会スタンプラリーに参加】



【全日本タワー協議会の総会・実務者会議に出席】

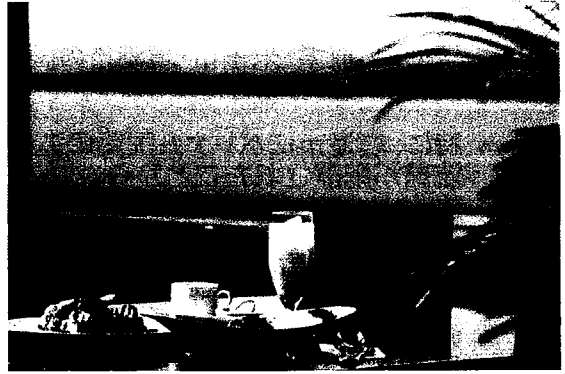
(カ) 達成目標

- 大型イベントを安定した集客の柱に据え、インバウンド誘致、地域イベント振興を通じて、毎年着実に入館者数を増やしていく計画としています。最終年度には年間12万人の入館者数を目標とします。
- なお、社会情勢等の変化があった場合は、鳥取県との事前協議を行った上で、適切な目標を設定してまいります。

基準数 平成30年	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
107,609人	110,000人	112,000人	114,000人	117,000人	120,000人

工 低層棟4階レストラン部分の運営について

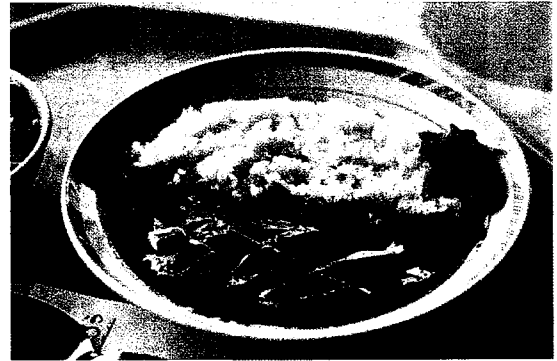
- 海に見える展望軽食喫茶”TOWER’sCAFE” (タワーズカフェ)として、直営によるサービス提供を行います。
- 来館者の食事や休憩に対応する癒しのスポットとしてご利用いただいております、更なる利用促進を図ります。
- 地元の食材を使用したメニューを取り入れ、「食のみやこ鳥取」のPRに努めます。地元特産食材を使ったオリジナルメニューについても当財団が管理運営する施設による共同仕入れで提供が可能となります。
- 子育て家庭でも利用しやすいように、安価なキッズメニューを提供します。また、乳幼児から児童まで幅広く対応するため、2種類のメニューを用意します。
- 境港の新鮮な魚介類を求める旅行者に対しては、鳥取県内の新鮮な魚介類を食べられるお店を紹介し、境港観光協会が発行している「さかいみなど、と 美味探求」というパンフレットを活用するなど、公平・公正に正確な情報を伝えます。旅行者に対して、地域全体の力を結集して最高のおもてなしを行うことが重要と考えています。



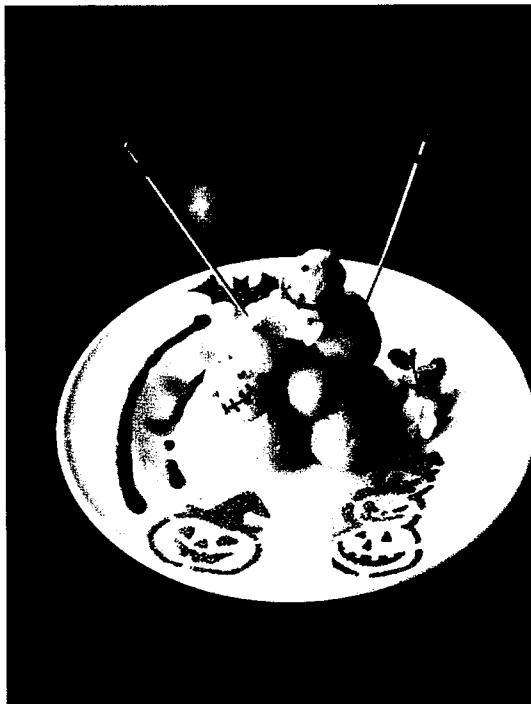
【眺めを楽しむカフェ】



【三種の漬け丼セット】



【恩田さくら和牛カレー】



【ハロウィン限定メニュー】



【クリスマス限定パフェ】

2 業務の実施計画

- 自動券売機や自動精算機、注文用タブレット端末などの飲食店向けDXの導入を検討しています。繁忙期の待ち時間短縮と職員配置の効率化を図ります。
- また、貸館利用者に対してドリンクサービスなどのケータリングも行うことで貸館の利便性の向上を図ります。
- 主なメニュー
 - ・フードメニュー：フードメニューは、全てサラダがセットとなり、可能な限り鳥取県産野菜を使用します。また、米は鳥取県産きぬむすめを使用します。

主なフードメニュー	料金(予定)	概要
3種の漬け丼セット	980円(税込)	境港の水産加工大賞を受賞した山芳海産のブリの漬けをはじめ、境港のタイ、イカの三種が一度に楽しめる丼。鳥取県産きぬむすめを使用
恩田さくら和牛ビーフカレー 新規	980円(税込)	鳥取県南部町の恩田さくら和牛を使用した牛肉ビーフカレー。牛一頭まるごと購入して製作するため大ロットでの仕入れが必要となるが、当財団管理施設の一括購入で提供可能となった。鳥取県産きぬむすめを使用
牛カルビ丼	720円(税込)	鳥取県産きぬむすめを使用
本日のパスタ	720円(税込)	
オムライス	900円(税込)	
オムカレー	820円(税込)	
ざるそば(夏季のみ)	610円(税込)	
かけそば(冬季のみ)	610円(税込)	

・ドリンクメニュー：ドリンクメニューは、会議室等の貸館利用者からの要望に応じて、喫茶スタッフによるサーブを行います。

主なドリンクメニュー	料金(予定)	概要
コーヒー(ホット・アイス)	360円(税込)	アイスコーヒーは夏季のみ
紅茶(ホット・アイス)	360円(税込)	
オレンジジュース	410円(税込)	
グレープフルーツジュース	410円(税込)	
アップルジュース	410円(税込)	
マンゴージュース	410円(税込)	

・その他メニュー：キッズメニューは、子育て世帯に配慮し低価格にて提供します。また子供の幅広い年代に対応できるよう、うどんとカレーの2種類を用意しています。

主なデザート・キッズメニュー	料金(予定)	概要
本日のケーキセット	760円(税込)	ドリンク付
ワッフルセット	760円(税込)	ドリンク付
アイスクリーム	450円(税込)	
お子様ランチ(カレーセット)	490円(税込)	ジュース・デザート付
お子様ランチ(うどんセット)	490円(税込)	ジュース・デザート付

- ハロウィンやクリスマスなど季節により特別メニューを設定します。
- 店内に鳥取県の美しい風景写真や、地元の方の写真や絵画、書などの作品を展示します。

オ 低層棟1階物産施設部分の運営について

a) 1階物販施設部分における大型免税店の運営について

- 引き続き(株)永山へ再委託を行い、大型免税店と韓国食品中心の店として運営します。
- 免税店では、鳥取県の土産菓子や特産品についても取り扱います。特に免税商品として有力な、県内産の酒類などの取り扱いを新規で検討しています。 **新規**
- 県産特産品、地元産品、オリジナル商品の販売については、別途、自主事業として新設する物産売店にて取り扱うこととします。タワーから600m圏内に、土産菓子、水産加工品、海産物等を販売する民間事業者が複数あり、また近隣の大型スーパーでもこれらの取り扱いがあることを踏まえ、別途新設する売店では周辺事業者と共存が可能な境港の伯州綿や弓浜餅などの特産品や農産品を中心に販売します。※詳細はP28に掲載 **新規**
- 施設全体としてインバウンド旅行客向け免税商品、観光客向け地元特産品、地域住民等向けの韓国食品等と幅広い需要に応えます。
- (株)永山は、インバウンド誘客に高い実績があります。eisan免税店は特に中国・韓国からのインバウンド団体客を地域に呼び込む柱となります。
- (株)永山の展開する韓国食品を取り扱うyesマートは、環日本海交流の国である韓国文化の紹介に合致しています。店舗の一部をyesマートとすることで、一般の利用者にとっても、魅力的な売り場となります。
- 1階物販施設に大型免税店を置くことで安定した賃料収入を見込むことができます。この収入により、観光振興や施設改修などの積極的な投資が可能となります。



【(株)永山の運営する大型免税店】

b) 株式会社永山について

(株)永山は1955年6月、東京秋葉原の“永山免税店”から始まりました。現在、札幌・大阪・福岡・境港など日本の有名観光地や、空港免税店など、日本の主要地域で多数の免税店を運営しています。

海外観光客向けサービスのノウハウを基に、空港に隣接した休憩空間やプレミアム観光バスなどの観光サービスだけでなく、SPA(製造小売業)や貿易業など事業領域を多角化しています。



(注)SPA: Speciality Store Retailer of Private Label Apparelの略で、企画から製造、販売までを垂直統合させることで、消費者ニーズに迅速に対応できるビジネスモデル。

カ 自動販売機設置について

- 館内に飲料やアミューズメント関係の自動販売機類を設置し、収益を上げるとともに、利用者への楽しみを提供します。
- 飲料自動販売機を追加・更新する際は、コンペによる業者選定を実施し、公平に参入機会を設けます。
- メダルや望遠鏡は、レトロな雰囲気が高く評価されており継続して設置します。
- 望遠鏡は、電子マネーによるキャッシュレス決済に対応します。 **新規**
- 境港ならではの魚みくじなど、オリジナルおみくじをカプセルトイ形式で販売します。

【自動販売機等一覧】

種類	1階エントランス	展望室
自動販売機(飲料)	2台	——
元気くん	1台	——
カプセルトイ(玩具・おみくじ)	9台	2台
メダル自動販売機・刻印機	——	1組
観光望遠鏡	——	2台
オリジナルプリントシール機	1台	——



【昔ながらの双眼鏡は電子マネーにも対応】



【記念メダル販売機】



【カプセルトイ自販機】



【オリジナル魚みくじ】

キ 自主業務の実施計画について（全て指定管理者の責任で運営）

(ア) 施設の一部を利用した自主業務

a) ソフトクリームと土産の店を新設 新規

- 観光案内エリアを改装し、観光案内とともに地域の物産とソフトクリームを販売する店舗を新設します。店舗の運営は境港観光協会へ再委託を行います。
- 土産店は境港観光協会が営業しているオンラインショップ「みなといる」の実店舗という位置づけで、地域の企業による水産加工品や、伯州綿を使ったオリジナル商品、江戸時代から続く国指定の伝統工芸品「弓浜紺」など、地域ならではの商品を取り扱います。
- 大型イベント開催時や、クルーズ船寄港時は、ボードウォーク部分等に特設コーナーを設けて地元の農産物を販売します。また、隣接するさかなセンターと協力して生鮮食品の販売を行います。



【新たに土産とソフトクリームの店を設置します】

みなといる～境港観光協会オンラインストア～

HOME CATEGORY ABOUT ITEM NEWS SALE

CATEGORY / 伯州産商品

おすすすめ おすすめ



【品名】 かわかの巻物
【品名】 かわかの巻物
【品名】 かわかの巻物
¥1,320



【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
¥1,180



【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
¥2,200



【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
¥1,930



【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
¥1,650



【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
¥1,650



【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
¥1,320



【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
【品名】 巻物 白中綿
¥3,050

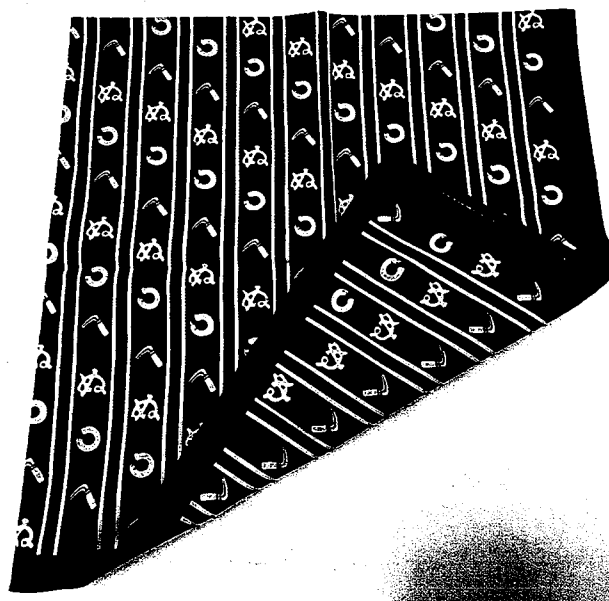
【みなといる取扱い商品】



【二十世紀梨ソフトも復活】



【弓浜緋の手提げ袋】



【弓浜緋のふろしき】

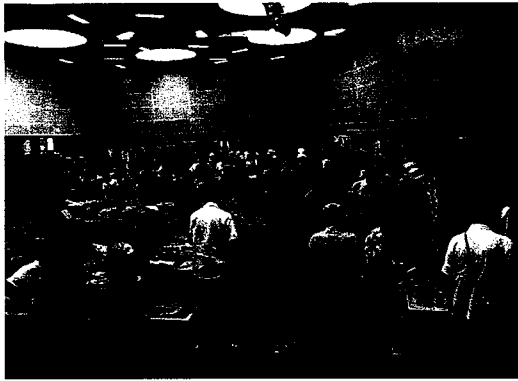
b) その他の施設の一部を利用した自主業務

● 主な自主業務実施計画(予定)

自主事業名	場所	開催時期	料金	概要
春休み・夏休み 大型イベント	多目的 ホール	3月下旬～GW 期間 夏休み期間	300～ 1,000円 程度	地元メディアと連携した大型 催事を開催。2～3万人規模 の動員を行う。
子ども縁日	エントランス ロビー	3月下旬～GW 期間 夏休み期間	300～ 500円 程度	昔ながらの縁日で、的当てや 人形すくいなどを行います。
おみくじ	展望室	通年	100 円	オリジナルの「魚みくじ」「恋 うらない」をカプセルトイ形 式で販売します。
自主イベント各種	館内各所	通年	無料～ 500 円 程度	タワー主催イベントや、ワー クショップ、クイズラリー、展 示など
地域の文化団体等 の作品展示	3階ロビー、 エントランス ロビー	通年	無料また は入館料	県民等の優れた芸術作品等 を紹介する場を提供すると とも展示の充実を図ります。
海関係の情報発信 コーナー設置	1階タワー棟 ロビー	通年	入館料	県水産試験場や漁協との連 携により、タワー内に日本海 や魚など海に関する情報発 信コーナーを設置します。
多目的ホールの 無料開放	多目的 ホール	通年	無料	多目的ホールの予約が無い 土日祝日を中心に、無料開 放を行い、子どもたちの遊び 場として提供します。

(イ) イベントの実施について

● 主な自主イベント



【恒例のフリーマーケットは年4回開催、毎回2日間で約2千名が集まる人気イベント】



【国際交流の日は、韓国・モンゴル・中国などの環日本海諸国の文化を紹介】



【令和5年夏に実施し好評のエントランスを使ったプロジェクションマッピングは今後も定例化します】

2 業務の実施計画

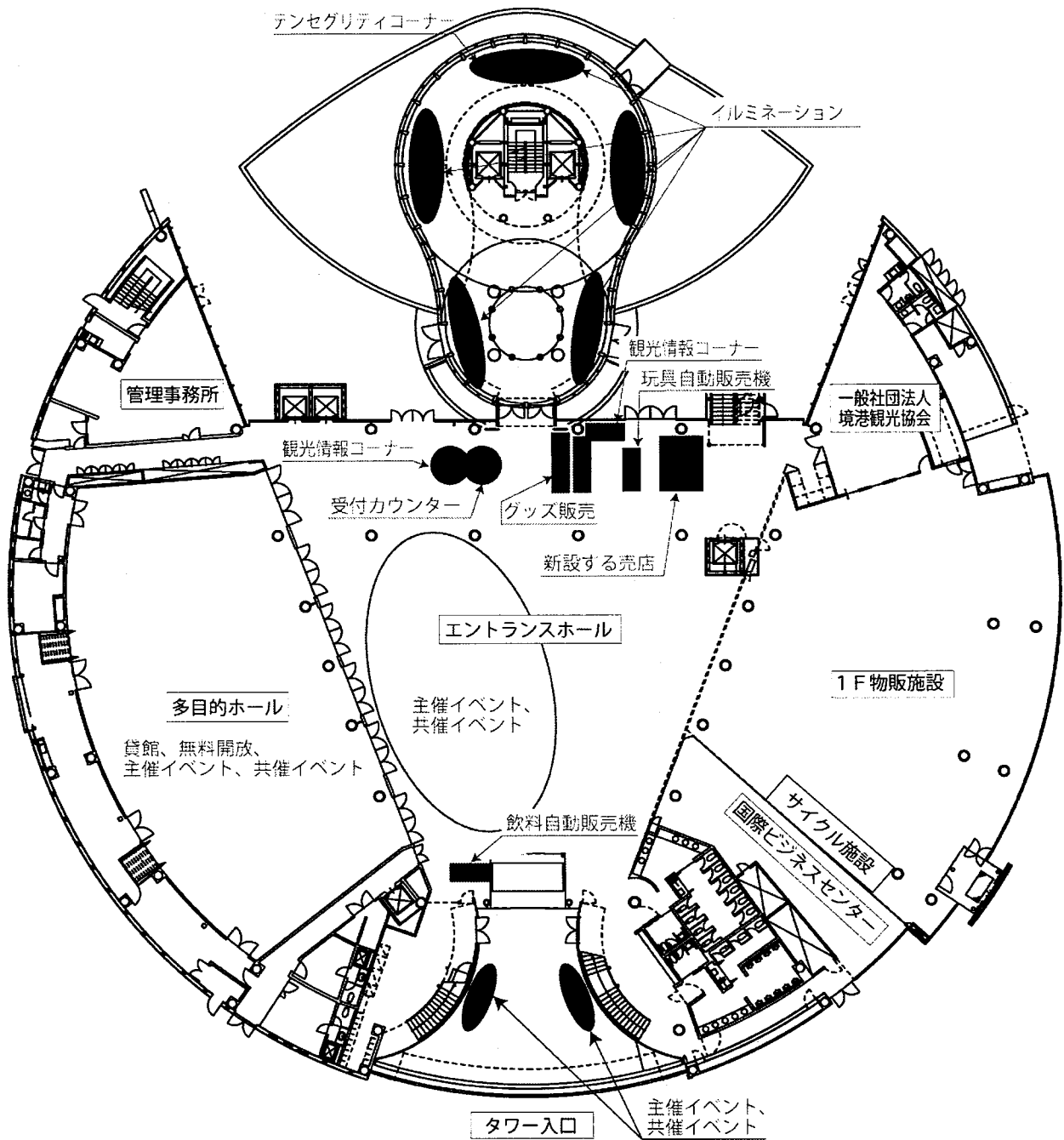
【主な年間イベント実施計画表】

イベント名	開催時期	概要
春休み大型催事	3月下旬～GW	地元メディアと連携した大型催事を開催。2～3万人規模。
夢みなと工房	3月下旬～GW	春休み大型催事に合わせ、山陰で活躍するハンドメイド作家等を集めたワークショップを行う。
国際交流の日	5月開催	館内を無料開放し、環日本海諸国の食・文化・音楽などを楽しむ
ほっとはあと&福祉ふれあいまつり	6月開催	県西部地区福祉施設の活動紹介・作品展示や物販 【主催：境港市・福祉ふれあいまつり実行委員会】
夢みなと工房 スペシャル	6月開催	プロとして山陰で活躍する講師による季節を通して楽しめる体験・工作教室
夢みなとフリーマーケット-夏-	6月開催	リサイクル品、手作り品などの販売(37ブース)
夢みなと公園夏まつり	7月開催	クイズラリー、こども縁日等を開催 【主催：夢みなと公園まつり実行委員会】
夢みなと工房	7月開催	山陰で活躍する作家を集めてワークショップを行う
夏休み大型催事	7、8月開催	地元メディアと連携した大型催事を開催。2～3万人規模。
夢みなとフリーマーケット-秋-	9月開催	リサイクル品、手作り品などの販売(37ブース)
夢みなと公園秋まつり	9、10月開催	クイズラリー、こども縁日等を開催 【主催：夢みなと公園まつり実行委員会】
展望の日	10月1日	10月1日の展望の日に全国タワー協議会加盟タワーが連携して行うイベント、キャンペーン
ダイヤモンド大山を見よう	10月開催	展望室を早朝開館し大山からの日の出を観賞 新規
ハロウィンイベント	10月開催	ハロウィンの仮装体験や写真スポットの設置、ワークショップなど、ハロウィン一色のイベントを開催
国際交流の日	11月開催	館内を無料開放し、環日本海諸国の食・文化・音楽などを楽しむ
夢みなと e スポーツ DAY	11月開催	映像シアターや多目的ホールを使用した e スポーツの体験イベント【主催：鳥取県 e スポーツ協会】
夢みなとイルミネーション	12月開催	1階エントランスロビーをイルミネーションで飾る
夢みなとフリーマーケット-冬-	12月開催	リサイクル品、手作り品などの販売(37ブース)
初日の出を見よう	1月開催	展望室を早朝開館し“初日の出”観賞 お正月期間に書初め・正月遊び等も開催
夢みなとバレンタイン	2月開催	チョコレートのプレゼントや入館料の割引
夢みなとフリーマーケット-春-	3月開催	リサイクル品、手作り品などの販売(37ブース)
夢みなと工房	3月開催	山陰で活躍する作家を集めてワークショップを行う
映画上映	随時開催	ファミリー向け映画や、鳥取県ゆかりの映像作品などを上映
TOWER's CAFE ギャラリー	随時開催	地域住民の芸術作品等の紹介、展示
松葉ガニまつり & まぐろまつり	随時開催	境港をPRするイベントを、魚介類の時期に合わせて夢みなと公園で開催【主催：夢みなと公園まつり実行委員会】【一部有料】
展望ガイド	随時開催	学校・団体旅行客などからの事前予約を受けて、職員による展望ガイドを実施。【入館料のみ】
夢みなと公園 たんけんビンゴ	随時開催	周辺一帯を周遊しながら、用紙に書かれたものを見つけるビンゴゲームを毎日開催【主催：夢みなと公園まつり実行委員会】
大型客船の入港を見よう	早朝の寄港時	大型客船の着岸を見たい、撮影したいというニーズに応じて、寄港時間に合わせた早朝営業を実施 新規
国際交流の日 ～ベトナムを楽しもう～	時期検討中	館内を無料開放し、環日本海諸国の食・文化・音楽などを楽しむイベントに、新たにベトナムの日を設定 新規
エントランスホール プロジェクションマッピング	時期検討中	エントランスの白い天幕と床を活用したプロジェクションマッピングを実施、クリスマスなどの夜間イベントを想定 新規
こどもフリーマーケット	時期検討中	恒例のフリーマーケット開催日に、地域のこどもたちが店主となる「こどもフリーマーケット」を同時開催 新規

(ウ) 自主事業の利用スペースについて

a) 1階フロア利用形態

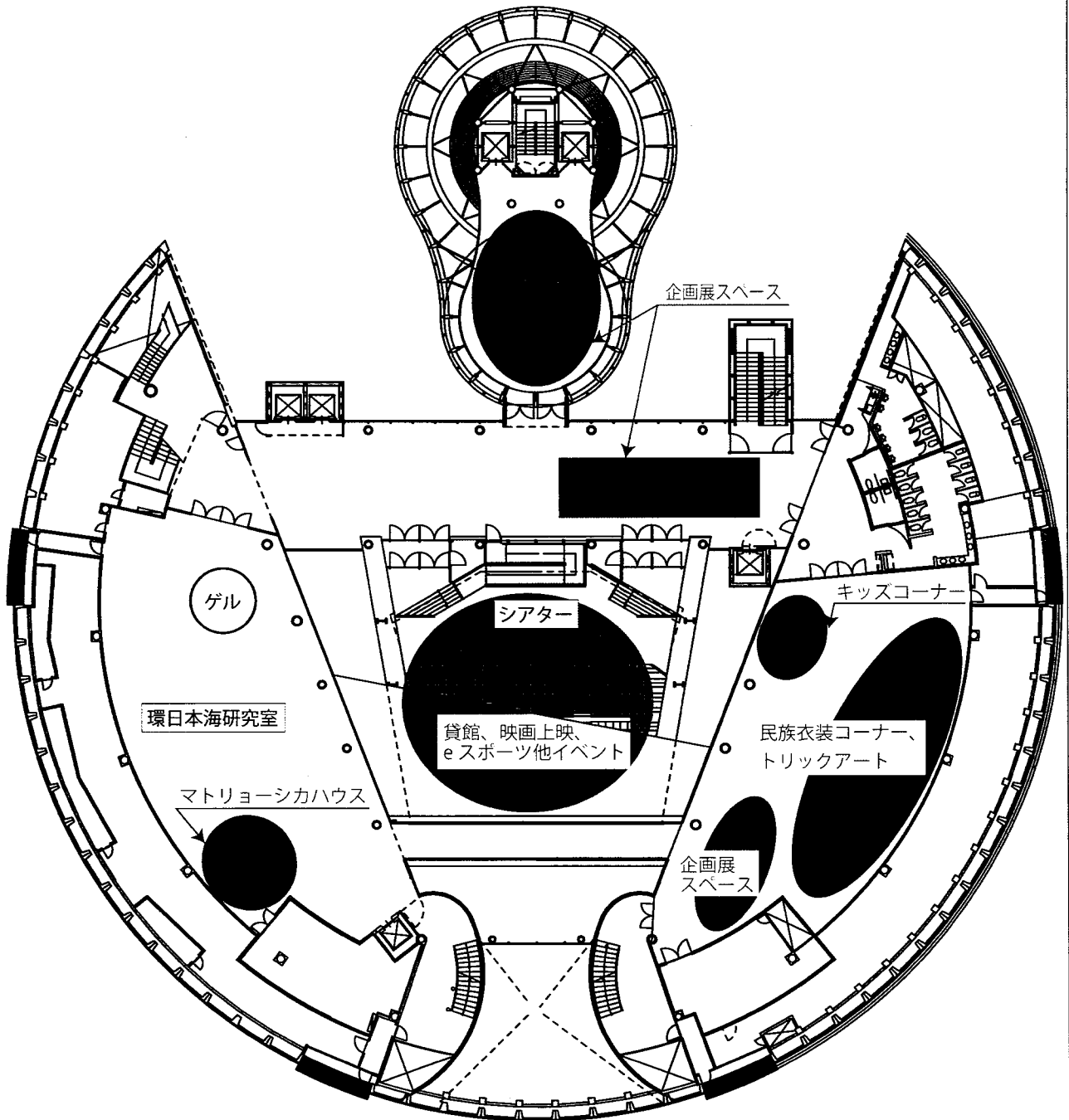
- エントランスにおける様々な自主事業(主催・共催イベント等)によって、1年を通じて人の集まる賑やかなタワーを作ります。
- 大型免税店(含む韓国食品店)と、自主事業による特産品・ソフトクリーム売店の2つの店舗を置き、カウンターのグッズ販売と合わせて利用者の幅広いニーズに応えます。
- 多目的ホールの無料開放も継続して行います。
- タワー棟内には、テンセグリティコーナーを設けます。



【1階 利用形態図】

b) 3階フロア利用形態

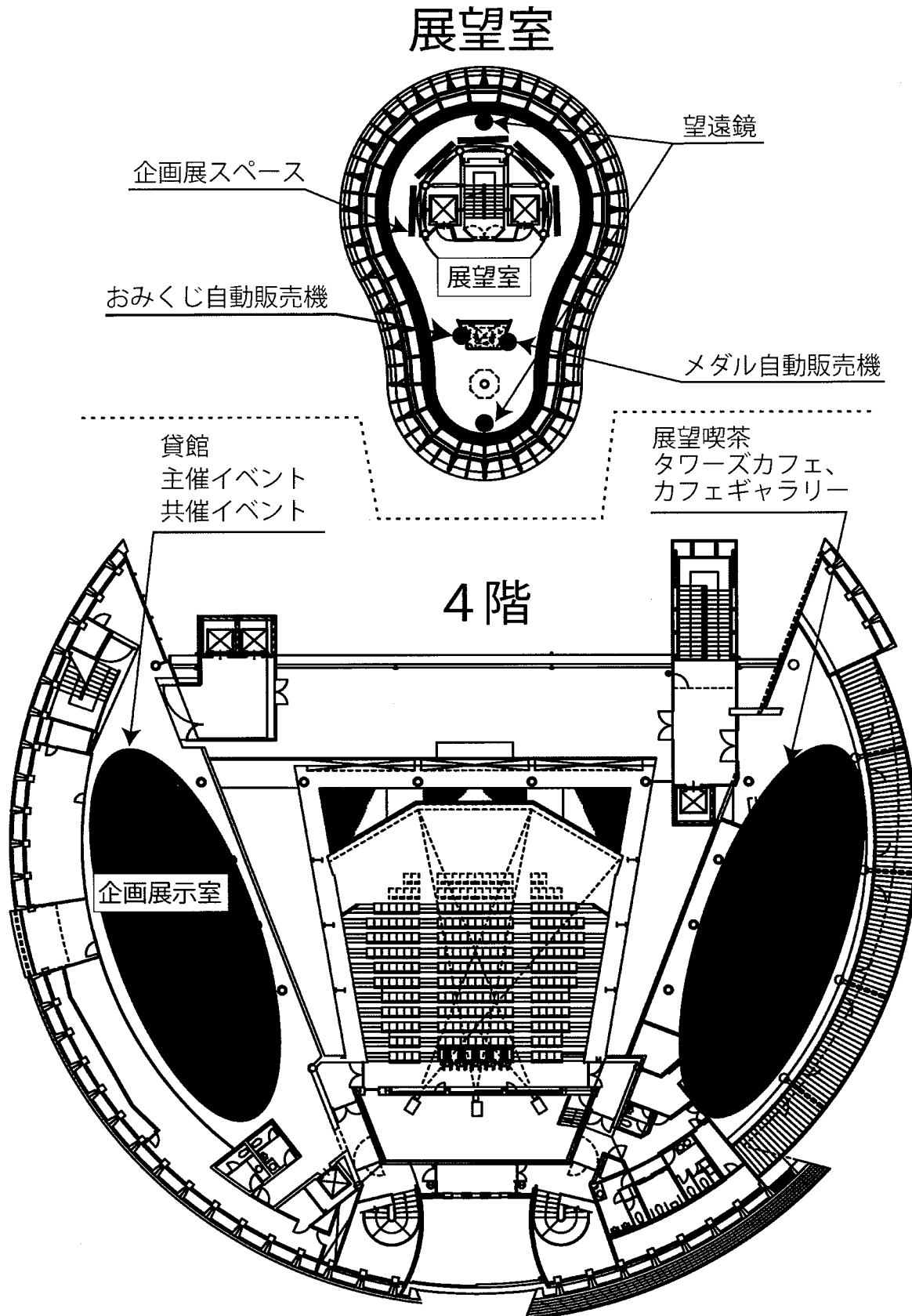
- 民族衣装の貸し出しコーナーに、トリックアートをつかった記念撮影パネルを新設します。
- 映像シアターにおいて e スポーツ大会や映画上映会を行います。
- 国内有数のマトリョーシカ展示施設である「マトリョーシカハウス」は、今後も継続して設置し、さらにコレクションを増やしていきます。
- 全日本タワー協議会の加盟タワーの紹介や、地元作家の作品展など企画展を実施します。



【3階 利用形態図】

c) 4階フロア及び展望室利用形態

- 展望室は昔ながらの望遠鏡、記念メダル、オリジナルおみくじなどを継続して設置します。
- 4階では展望喫茶を継続して営業します。



【4階及び展望室 利用形態図】

3 管理の基準・サービスの提供内容

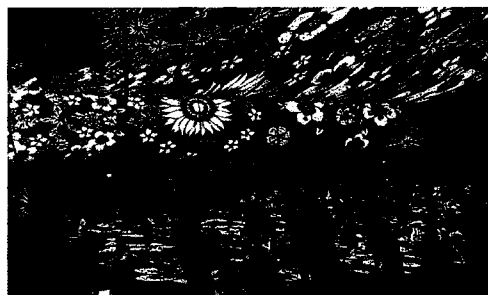
(1) 開館時間の設定

ア 開館時間の考え方

- タワーの開館时间及び貸館の利用時間は、基本的に現行どおりの営業時間に設定します。
- 展望室の魅力発信と、利用者の利便性の向上を図るため、イベント等の開催時に営業時間を延長します。特に、エントランスの天幕を活用したプロジェクションマッピングイベントなど、夜間イベントの回数を増やして、地域のナイトタイムエコノミーの拡大に貢献します。



【展望室のクリスマスイルミネーション】



【エントランスでのプロジェクションマッピング】

イ 開館時間の設定内容

(ア) 展望室・展示室

- これまでどおり4～9月は18時まで、10～3月は17時までの営業といたします。
- 団体予約などで時間外の要望があった場合には柔軟に対応いたします。
- 夜間イベントや周辺観光との連携を強化することで地域のナイトタイムエコノミーを推進することを念頭に、自主イベント開催による夜間営業や、地域イベント開催時の夜間営業にも対応します。
- 巨大客船の寄港時や、日の出イベントなどの開催日は展望室の営業時間を早めます。

【現行の営業時間を維持しながら、イベント等による早朝・夜間営業も実施】

時 期	開館時間
4～9月	9:00～18:00 (最終受付 17:30)
10～3月	9:00～17:00 (最終受付 16:30)
団体予約、イベント開催時	新規 内容に応じて柔軟に対応します

(イ) 貸 館

- 過去の利用実績と利用者への聞き取りの結果、これまで通りの開館時間で十分にニーズに応えることができると判断し、これまで通りの時間を標準設定といたします。
- 会場準備等でやむを得ない場合や、夜釣り大会で夜間受付を行いたいなど、新たなニーズによる相談があった場合は可能な範囲で下記時間外にも対応します。 **新規**

利用場所	開館時間	利用内容
多目的ホール	9:00～22:00	会議・展示販売・講演会・会食等
第1・2・3会議室		会議・講演会・展示販売等
特別会議室		会議
企画展示室(4階)		コンサート、発表会・会食・講演会等
夢みなとシアター		映画上映・コンサート・講演会等

(2) 休館日の設定

ア 休館日の考え方

- 館内の施設・設備の点検等が必要なことから、夏休み期間(8月)を除いて現行どおり、毎月1回の休館日を設けます。点検等により利用者に不便をかけることのないよう配慮するとともに、利用者の安全を確保します。

イ 休館日の設定内容

- 8月を除く毎月第2水曜日(祝日の場合は翌平日) ※年間11日間設定
- ただし、県が行う大型設備の更新工事等により、営業が困難と判断した場合は、計画的に臨時休館を行う場合があります。その際は、関係先や来館者に事前に告知を行います。

(3) 利用料金の設定

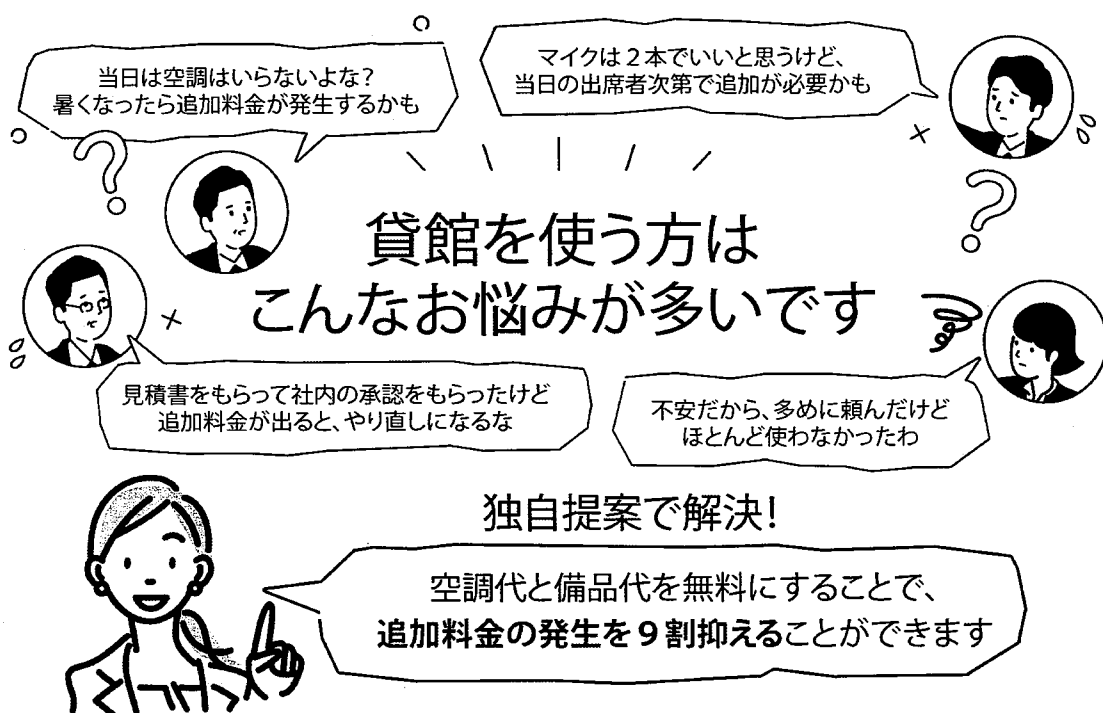
ア 利用料金設定の基本的な考え方

(ア) 展望室・展示室利用料金の設定の基本的な考え方

- 個人料金については、現行同様の料金設定とします。
- 団体料金については、現在、10名以上と20名以上の2段階で設定していますが、これを**10名以上から一律の料金**とします。具体的には、現行の10名以上30円引、20名以上60円引を一律で50円引にします。**見直し**
- これにより、チケット管理、釣り銭準備などに掛かる業務の簡素化を図るほか、将来的には自動券売機などの導入も行い易くなります。

(イ) 貸館料金設定の基本的な考え方

- 現行では、貸室のオプションとして、空調料金や備品料金を追加で徴収しています。そのため、企業によっては再度社内決裁をとる必要性が発生していることが、アンケートにより分かりました。次期指定管理期間については、これらの解消のため空調や備品料金を含んだワンプライス制を導入し、利便性の向上や施設側の事務輻輳に対応します。**新規**



3 管理の基準・サービスの提供内容

- 貸館料金については、現在の室料に空調使用料を含めたワンプライスの設定とします。
- 備品についても、原則無料として当日に追加料金が発生する機会を極力減らします。
- 実質的な値下げとなりますが、これらの新料金設定によって、利用率の向上が期待できるため、貸館の使用料収入は現行の水準を維持することができます。

イ 利用料金の金額

(ア) 展示室及び展望室 **見直し**

区 分	高校生以上		小・中学生	
	現行料金	提案料金	現行料金	提案料金
個人	300円	300円	150円	150円
団体(10人以上)	270円	250円	130円	100円
団体(20人以上)	240円		120円	

(イ) 貸館部分

【貸館部分室料】 ※現行のままとします

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
	B	¥1,230	¥2,360	¥2,980	¥6,480
	C	¥1,130	¥2,260	¥2,770	¥5,960
企画展示室		¥1,740	¥3,700	¥4,520	¥9,970
シアター		¥2,670	¥5,340	¥6,680	¥14,400

(ウ) 会議室部分

【会議室部分室料】 ※現行のままとします

区 分			金 額
第1会議室		1時間につき	¥420
第2会議室		1時間につき	¥540
第3会議室		1時間につき	¥1,140
特別会議室	全室利用	1時間につき	¥1,750
	ラウンジのみ	1時間につき	¥730

(エ) 貸館割増料金

【冷暖房利用時】 **新規**

現行	各部屋とも正規料金の2割増
提案	割増の適用なし

【利用時間延長時】 ※現行のままとします

区 分		午前延長	午後延長	21:00-0:00 及び 0:00-9:00
		12:00-13:00	17:00-18:00	
多目的ホール	A	¥890	¥1,380	¥1,920
	B	¥490	¥700	¥990
	C	¥440	¥670	¥920
企画展示室		¥690	¥1,110	¥1,510
シアター		¥1,050	¥1,600	¥2,230

※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。

(オ) 利用料金の返還金額

【貸館部分室料】

項目	内容
自然災害等やむを得ない理由による場合	全額減免
利用者都合によるキャンセル (利用日より起算して2週間前までに利用辞退の届け出をしたとき)	全額減免
利用者都合によるキャンセル (利用日の前日までに利用辞退の届出をしたとき)	半額減免
感染症感染拡大防止等の観点から中止が相当と認められる場合	全額減免(独自提案)

(カ) 設備等(県備付) 利用料金(1時間当たり)

- 貸出備品については、当日の追加料金の発生を極力抑えて分かりやすい料金体系とするため、**全て無料**とします。 **新規**

【設備等利用料】

項目	単位	現行	提案
マイク	本	¥100	全て無料
液晶プロジェクター	式	¥460	
持ち込み電源	kW	¥50	
スポットライト	基	¥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	
テレビ	台	¥200	
ドラムセット	式	¥510	
DVD プレーヤー	台	¥200	

(4) 利用料金の減免設定

ア 減免に対する考え方

- 独自の減免として、指定管理者の主催、共催、後援事業による貸館利用や学校行事における児童、生徒の展示室、展望室、貸館の利用のほか、周辺施設等との連携による展望室、展示室の集客促進等について減免制度を設けます。
- 令和5年3月31日に閣議決定された「観光立国推進基本計画」において、外国人観光客の消費額を増やすことが重要との方針が示されました。これを受けて、外国人観光客誘客のための半額減免制度については廃止とし、国内利用者と同一料金とすることで消費額を高めることとします。ただし、団体ツアーの誘客等で、割引による誘引が効果的と見込まれる場合には、旅行会社への送客手数料を増額するなどの対応を行い、誘客への影響が出ないように配慮します。 **見直し**

イ 提案減免率

- 周辺観光へのプラスの影響が見込まれるものや、学校等の利用については減免制度を設けて支援を行います。
- 鳥取県の「障がい者とともに暮らす共生社会の実現」の理念に賛同し、独自の減免制度として、指定難病の方にも減免措置を行います。

【減免提案内容】

項目	減免内容
① 多目的ホール、企画展示室を利用する者による、練習や準備のための利用	1/2
② 県主催等の誘客事業参加者の展望・展示室利用 ・招致…県が主催する招致活動参加者 ・キャンペーン…県が協賛するキャンペーン参加者	招致 10/10 キャンペーン 団体料金適用
③ 児童、生徒、学生による学年単位以上による文化芸術活動等での貸館利用	10/10
④ 障がい者及びその介護者による展望室・展示室の利用	10/10
⑤ 障がい者及びその介護者による貸館の利用 (ア)障がい者及びその介護者による割合が1/2超 (イ)障がい者及びその介護者による割合が1/2以下	(ア) 10/10 (イ) 1/2
⑥ 要介護者及びその介護者による展望室・展示室の利用	10/10
⑦ 要介護者及びその介護者による貸館の利用 (ア)要介護者及びその介護者による割合が1/2超 (イ)要介護者及びその介護者による割合が1/2以下	(ア) 10/10 (イ) 1/2
⑧ その他 独自の減免制度	
指定管理者の自主事業による貸館利用	10/10
指定管理者が共催又は後援する夢みなとタワー周辺への集客促進及び地域振興に寄与する事業の貸館利用	共催 1/2～10/10 後援 1/2
学校行事における児童、生徒の展望室、展示室利用	(児童、生徒) 団体料金適用 (引率)10/10
学校、幼稚園、保育園行事における貸館利用	10/10
県内の児童、生徒の社会教育活動における展望室、展示室利用	(児童、生徒) 団体料金適用
周辺文化観光施設との協定等による会員割引	団体料金適用
指定管理者の自主、共催事業参加者等の展望室、展示室利用(例:イベント参加者等への優待券配布等)	1/10～10/10
特定医療費(指定難病)医療受給者証を所持する方及びその介護者による展望室・展示室の利用	10/10 新規
特定医療費(指定難病)医療受給者証を所持する方及びその介護者による貸館の利用 (ア)所持者本人及びその介護者による割合が1/2超 (イ)所持者本人及びその介護者による割合が1/2以下	(ア) 10/10 (イ) 1/2 新規
指定管理者が集客促進において特に必要であると認めた団体等の会員の展望室、展示室利用(例:JAF会員)	団体料金適用
館内改修等による入館者への制限が発生した時の展望室、展示室利用	1/10～10/10

注)障がい者及び要介護者、特定医療費(指定難病)医療受給者証所持者、その介護者による利用については、障がい者及び要介護者、特定医療費(指定難病)医療受給者証所持者 1人につき原則1人を対象とする。窓口で手帳あるいはデジタル障がい者手帳の提示による。

4 施設設備の維持管理業務について

(1) 利用者の快適で安全な利用及び施設設備の長期安定使用のための維持管理の考え方・対応

- 鳥取県立夢みなどタワーの設置及び管理に関する条例及び鳥取県立夢みなどタワー管理業務仕様書の施設設備の維持管理に関する業務に基づき適切に管理します。
- 建築後26年が経過しており、建物館内の床や壁紙等の外観に関わる部分の劣化も進んでいます。これらは機械や設備の修繕や更新に比べて後回しにされてしまいがちですが、放置しておく、施設全体のイメージダウンにつながります。私たちは「タワー若返りプロジェクト」と題した5カ年計画で、毎年設定したテーマに基づき計画的に外観美化のための修繕を行ってまいります。 **新規**

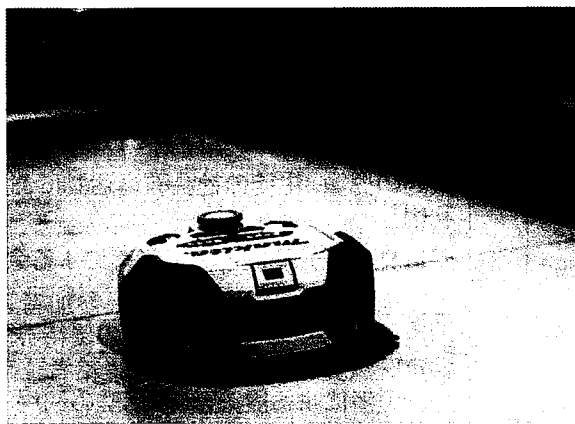
【タワー若返りプロジェクト5カ年計画】

実施年度	テーマ	概要
令和6年度	床をピカピカに ✨	ワックス部の割れ、部分剥離等により劣化が目立つため、全て剥がして再塗装を行います。
令和7年度	壁紙をピカピカに ✨	壁紙の破れ・剥がれ部について、塗装または張替えを行います。
令和8年度	窓をピカピカに ✨	展望室のガラスについて、汚れの付きにくいコーティングを塗布します。
令和9年度	タイルをピカピカに ✨	エントランスの床材について通常の洗浄よりも強力な研磨剤を用いて洗浄します。
令和10年度	外回りもピカピカに ✨	外構照明の更新や再塗装などによって、建物外観の美化を行います。

(2) 施設設備の保守点検、清掃、保安警備等の業務遂行にあたっての基本的な考え方

ア 清掃体制

- 日常清掃、定期清掃及び高所清掃は専門的知識と技能を持ち、現在の管理水準と同種類で同程度以上の業務実績のある業者に委託して清潔で安全な施設環境の確保に努めます。
- 日常の床清掃に床面清掃ロボットを取り入れるなど、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。 **新規**
- 職員による巡回を実施し、委託業者による清掃や貸館利用後の利用者による清掃状態のチェックを行い、不備があればすぐに対応いたします。
- 屋外の管理区域についても定期巡回(1日3回以上)し、ゴミ投棄のない清潔で安全な施設環境の確保に努めます。



【業務用ロボット掃除機を導入】

4 施設設備の維持管理業務について

イ 設備等故障時の対応

- 施設設備等の保守管理は、専門的知識と技能を持ち、故障時には速やかな対応が必要なことから、緊急対応を条件として委託契約を締結します。
- 設備の保守については職員による日々の点検や専門業者による定期点検を実施して異常・劣化の把握に努め、適切な時期に修繕を行う予防保全を実施します。
- 設備の保守を担当する職員は、関係法令や設備の構造等を常に学習しレベルアップを図ります。法令上必要な「危険物取扱者」や「防火管理者」のみならず、可能な範囲で電気工事士や消防設備士等についても取得を目指します。
- また、修繕費が1件250万円以上の故障や修理に時間を要するため利用者に不便をかける恐れがある故障等については、速やかに鳥取県に連絡します。
- 緊急時の体制については、P54 緊急時の体制・対応に記載しております。

ウ 設備・展示品等の日常点検

- 施設設備等の保守管理は、専門的知識と技能を持ち、故障時には速やかな対応が必要なことから、緊急対応を条件として委託契約を締結します。
- 職員による毎日の巡回点検も実施し、異常の早期発見に努めます。職員による設備・展示品等の毎日の巡回点検時には、ウェアラブルカメラを装着して録画を行い、クラウドサーバーに記録を保存します。これにより、異常の早期発見や、異常発生時の日時の特定期間など原因究明につなげることができます。

新規

01



03



【巡回時等にウェアラブルカメラで展示品・設備の状態を記録 ※画像はセーフィー株式会社ホームページより】

エ 喫煙への対応策

- 煙草の受動喫煙防止の義務付けを受け、館内を全面禁煙とします。なお、屋外シンボル広場に灰皿を設置し、喫煙スペースとします。

(3) 維持管理業務に係る経費積算の考え方

- 適正な維持管理業務を行うため、下記のとおり業務に係る経費の積算を行います。

業務	開館時間	実施回数	
清掃業務	日常清掃	1 掃除機掛・床掃き・床モップ等	
		【低層棟 1F】	
		物販施設	週1回
		事務所	週1回
		多目的ホール	週1回
		医務室・控室11	週1回
		エントランスロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		FAZ共用廊下	1日1回
		通路・階段・その他	1日1回
		エレベーター1～6	1日1回
		【低層棟2F】	
		FAZ共用廊下	1日1回
		会議室1、2、3	週1回
		特別会議室	週1回
		廊下・階段・トイレ	1日1回
		【低層棟3F】	
		展示室1	1日1回
		展示室2	1日1回
		ブリッジ	1日1回
		ロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【低層棟 4F】	
		タワーズカフェ	1日1回
		展示室3	1日1回
		映像シアター	週1回
		トイレ	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【タワー棟】	
		1Fロビー	1日1回
		2F展示室3	1日1回
		展望室	1日1回
		2 紙屑処理・灰皿処理等	
		【低層棟1F】	
		物販施設(紙屑処理)	1日1回
		事務所(紙屑処理)	1日1回
		エントランスロビー(紙屑処理)	1日1回
		【低層棟2F・紙屑処理】	
		廊下・階段・トイレ(紙屑処理)	1日1回
【低層棟3F・紙屑処理】			
トイレ・洗面所(紙屑処理)	1日1回		
【屋外シンボル広場・灰皿処理】			
喫煙所灰皿(灰皿処理)	1日1回		
3 什器備品防塵・ドア拭き・手垢拭き等			
【低層棟1F】			
物販施設	1日1回		
多目的ホール	週1回		
医務室・控室11	週1回		
エントランスロビー	1日1回		
トイレ・洗面所	1日1回		
FAZ 共用廊下	1日1回		

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数	
清掃業務	日常清掃	通路・階段・その他	1日1回
		エレベーター1~6	1日1回
		【低層棟2F】	
		会議室1、2、3	週1回
		特別会議室	週1回
		廊下・階段・トイレ	1日1回
		【低層棟3F】	
		展示室1	1日1回
		展示室2	1日1回
		ロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【低層棟3F】	
		展示室1	1日1回
		展示室2	1日1回
		ブリッジ	1日1回
		ロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【低層棟4F】	
		タワーズカフェ	1日1回
		展示室3	週1回
		映像シアター	週1回
		トイレ	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【タワー棟】	
		1Fロビー	1日1回
		2F展示室3	1日1回
		展望室	1日1回
		4 給湯室清掃・茶がら処理等	
		【低層棟1F】	
		事務所	1日1回
		【低層棟2F】	
		トイレ前給湯室	週1回
		特別会議室	1日1回
		5 トイレ清掃・汚物処理・ペーパー補給等	
		【低層棟1F】	
		事務所	1日1回
		医務室・控室11	週1回
		【低層棟2F】	
廊下・階段・トイレ	1日1回		
特別会議室	1日1回		
【低層棟3F】			
トイレ・洗面所	1日1回		
【低層棟4F】			
トイレ・洗面所	1日1回		
トイレ・洗面所	1日1回		
6 マット清掃			
【低層棟1F】			
物販施設風除室	1日1回		
エントランス風除室	1日1回		
廊下・階段・その他	1日1回		

4 施設設備の維持管理業務について

業 務	開館時間	実施回数
清掃業務	定期清掃 1 床面洗浄 【低層棟 1F】 事務所 月1回 物販施設 月1回 医務室・控室11 月1回 エントランスロビー 月2回 トイレ・洗面所 月2回 FAZ共用廊下 月1回 通路・階段・その他 月1回 エレベーター1～6 月1回 【低層棟2F】 廊下・階段・トイレ 月1回 【低層棟3F】 トイレ・洗面所 月1回 廊下・階段・その他 月1回 【低層棟 4F】 タワーズカフェ 月1回 トイレ・洗面所 月1回 廊下・階段・その他 月1回 【タワー棟】 1Fロビー 月1回 2F展示室3 月1回 展望室 月1回 2 床面ワックス掛け 【低層棟 1F】 事務所 月1回 医務室・控室11 月1回 夢みなとタワー管理事務所 月1回 【低層棟2F】 廊下・階段・トイレ 月1回 【低層棟3F】 トイレ・洗面所 月1回 通路・階段・その他 月1回 【低層棟4F】 タワーズカフェ 月1回 トイレ・洗面所 月1回 通路・階段・その他 月1回 【タワー棟】 1Fロビー 月1回 2Fロビー 月1回 展望室 月1回 3 カーペット清掃(3月・9月) 【低層棟1F】 多目的ホール 年2回 通路・階段・その他 年2回 【低層棟2F】 FAZ共用廊下 年2回 会議室1、2、3 年2回 特別会議室 年2回 廊下・階段・トイレ 年2回 【低層棟3F】 展示室1 年2回 展示室2 年2回 ブリッジ 年2回 ロビー 年2回 廊下・階段・トイレ 年2回	

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数
清掃業務	定期清掃 【低層棟4F】 展示室3 映像シアター 廊下・階段・その他 4 窓ガラス清掃 低層棟1F・2F・3F・4F タワー棟1F・2Fロビー 展望室	年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回
消防用設備	外観機能点検 総合点検 スプリンクラー消火設備 1)加圧送水装置 1台 2)起動装置 1式 3)ヘッド 1,073 個 4)操作盤 1台 5)流水検知装置 自動警報弁 7台 6)圧力スイッチ 7台 7)送水口 2個 8)補助散水栓 25 台 9)連動試験 1式 10)補助散水放水試験 1式 11)非常用電源 1式 12)配線点検 1式 自動火災報知設備 1)受信機 P型 1面 2)作動式スポット型感知器 6個 3)低温式スポット型感知器 56個 4)煙感知器 268個 5)炎感知器 26個 6)発信機(P-1・2) 26個 7)音響装置(ベル) 1個 8)消火栓 起動装置 1台 9)交流電源 1式 10)蓄電池設備 1式 11)絶縁測定 1式 誘導灯及び誘導標識 1)誘導灯 288個 非常用放送設備 1)増幅器出力 W480 1台 2)スピーカー回線 L40 1台 3)自動火災報知設備の連動 1式 4)遠距離操作器 2台 5)スピーカー 268個 6)常用電源 1式 7)非常用電源 1式 防火・防排煙設備 1)操作盤 L30 1面 2)煙・炎感知器 51個 3)防火扉 28面 4)防火シャッター 17面 5)蓄電池 1式 消火器 1)粉末消火器 70面 2)粉末車載式消火器 1本	年1回 年1回 年2回 年2回
	弱電設備点検 弱電設備 1)音響設備 1面 2)ITV設備 51個 3)時計設備 28面	年1回

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数
消防用設備	弱電設備点検 4)視覚障がい者誘導設備 1式 自家発電設備 1)ディーゼルエンジン 1式 2)交流発電機 1式 3)自動始動発電機盤励磁装置 1式 4)始動用直流電源装置 1式 5)燃料・水タンク・配管 1式 6)作動試験 1式 7)配線点検(絶縁測定) 1式 蓄電池設備 1)ディーゼルエンジン 1式 2)交流発電機 1式 3)自動始動発電機盤励磁装置 1式 4)始動用直流電源装置 1式 5)燃料・水タンク・配管 1式 防火対象物点検	
自家用電気工作物	監視 低圧電線路及び使用場所の設備 配線及び機械器具(絶縁監視) 電気設備全般 外部点検 受電設備 責任分界点となる開閉器引込口配線 外部精密点検 絶縁診断測定 配線 外部精密点検 絶縁診断測定 受配電盤 外部精密点検 絶縁診断測定 計器用変成器 外部精密点検 絶縁診断測定 保安装置(継電器) 外部精密点検 動作試験(表示・警報) 高圧遮断器・高圧開閉器類 外部精密点検 絶縁診断測定 動作試験(表示・警報) 変圧器 外部精密点検 絶縁診断測定 その他機器 外部精密点検 絶縁診断測定 接地装置 外部精密点検 絶縁診断測定 構内電線路 電線路 外部精密点検 絶縁診断測定 接地装置 外部精密点検 接地抵抗測定	隔月点検 隔月点検 年1回

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数	
自家用電気工作物	年次点検	使用場所の設備 1式 配線及び機械器具 1式 外部精密点検 1式 絶縁診断測定 1式 接地装置 1式 外部精密点検 1式 接地抵抗測定 1式 非常用予備電源装置 発電装置 1式 外部精密点検 1式 絶縁診断測定 1式 蓄電池装置 1式 外部精密点検 1式 絶縁診断測定 1式 接地装置 1式 外部精密点検 1式 接地抵抗測定 1式	
	臨時点検	受配電盤 計器校正試験 保安装置 継電器動作特性試験及遮断装置結合動作試験 高圧機器の絶縁油(変圧器等) 絶縁油点検 絶縁油の絶縁耐力及び酸価試験 非常用予備電源装置 発電装置 制御装置試験(シーケンス試験) 蓄電池装置 セル電圧、液比重、液温の測定 電気設備全般 絶縁診断測定 高圧遮断器 高圧開閉器 内部点検	誤差が大きい時、過負荷、短絡等点検結果異常時、災害時等、必要に応じて実施
空調衛生設備	空調設備点検	空調設備 吸収式冷温水機 1基 空冷ヒートポンプチラー 1台 冷却塔 1基 オイルタンク・オイルタンクサービスタク 各1台 膨張タンク 2台 空冷パッケージエアコン 5組 ポンプ類 8台 空調機 26台 送風機 22台 空調換気扇 16台 ファンコイルユニット 74台 自動制御機器 1式	年4回 年4回 年2回 年1回 年1回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年1回
	衛生設備点検	衛生設備 消火水槽 1基 雑用水槽 1基 池ろ過装置 1組 ポンプ 3組と14台	年1回 年1回 年1回 年2回
	その他	空調用エアフィルター清掃 1式	年4回
昇降機設備 保守業務	定期点検	【グランディ2機】 1)機械室環境 2)機械室内機(巻上機、電動機、そらせ車、制御盤、電磁ブレーキ、調速機) 3)かご運行状態	月1回

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数
	5)かご関連機器状態 (押しボタン、位置表示器、照明、停電灯、かご上環境、救出口) 6)外部連絡装置 7)乗り場関連機器(押しボタン、位置表示機、インターロック) 8)昇降路内関連機器 (リミットスイッチ、非常止めスイッチ、ロープ、レール、油圧ジャッキ) 9)ピット内環境状態 10)付加装置(遠隔監視制御装置、地震時管制運転装置、停電時自動着床装置)	
	【油圧式エレベーター4機】 1)機械室環境 2)機械室内機(制御盤、電動機、パワーユニット) 3)かご運行状態 4)戸の開閉状態 5)かご関連機器状態 (押しボタン、位置表示器、照明、停電灯、かご上環境、救出口) 6)外部連絡装置 7)乗り場関連機器(押しボタン、位置表示機、インターロック) 8)昇降路内関連機器 (リミットスイッチ、非常止めスイッチ、ロープ、レール、油圧ジャッキ) 9)ピット内環境状態 10)付加装置 (遠隔監視制御装置、地震時管制運転装置、停電時自動着床装置)	月1回
	【異常監視・直接通話】 1)監視装置の設置 2)閉じ込め、使用不能時の適切な処置 3)上記通報に基づく処置を速やかに報告	適宜
	【消耗部品の供給】 摩耗・劣化の補完・交換の必要な部品、油脂類の共有	適宜
	【メンテナンス工事】 通常使用による劣化・摩耗によって、必要となる部品の修理・取替工事を実施する	適宜
	【品質検査】 対象設備の総合的な機能確認の検査を実施	年1回
	【法定検査】 建築基準法第12条又は労働安全衛生法第41条に基づく法定検査の立合等	年1回
自動扉保守業務	定期点検 ナブコ製DS-11 11台 ドアエンジン装置各部の点検・調整 ドアエンジン開閉速度、クッション作動の異常有無 ドアエンジン装置の電気回路の異常有無 ドアの当り、擦れ 消耗度のはなはだしい部分	年4回
	不調時点検 不調部分について点検	適宜
常駐警備業務	業務時間 7:30～22:15 7:30～19:45 業務内容 <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備の解除、通用口の開錠 ・入居者への鍵及び機械警備カード授受管理 ・通用口の管理 ・不審者及び不審物の処置・連絡 ・閉館後の火気、戸締り等、館内機械警備セット、館内施錠の確認 ・タワー内外の巡回 ・展示施設・多目的ホール等の立上げ、立下げ ・火災・盗難の予防、その他事故発生兆候の早期発見及び処置 ・不正・不良行為の予防、防止 ・17時又は18時以降から閉館までの間の来館者対応 ・その他警備上必要と認められる業務 	開館日 休館日 毎日

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間		実施回数
建築物環境衛生管理業務	業務内容	1)建築物環境衛生管理技術者選任業務 2)空気環境測定 13地点 3)飲料水水質検査(第4条規程15項目) (第4条規程12項目) 4)飲料水遊離残留塩素測定業務 5)害虫駆除 9,042㎡ 6)貯水槽清掃 30t 7)雑用水水質検査 (ビル管法に基づく雑用水水質検査3項目) (ビル管法に基づく雑用水水質検査2項目) 8)雑用水遊離残留塩素測定業務	60ヶ月 年6回 年2回 年1回 年52回 年2回 年1回 年52回 年6回 年52回
吊物装置・調光装置点検業務	総合点検	【吊物装置点検】 1)減速機 ・ギヤーケースの損傷の有無確認 ・ウォームの摩耗の確認 ・油漏れの確認 ・異常音の有無確認 2)電動機(モーター) ・異常音の有無確認 ・温度上昇状態の確認 3)制動機(ブレーキ) ・本体、ケースの損傷状態の確認 ・ライニングの摩耗状態の確認 ・調整用スプリングの調整 ・異常音の有無の確認 4)ドラム(プーリー) ・溝部の異常摩耗の有無確認 ・損傷の有無確認 ・回転振れの確認 5)Vプーリー ・損傷の有無確認 ・ボルトの締まり確認 ・ベルトの張り、滑り確認 ・偏心の有無の確認 6)軸 ・損傷、異常音の確認 ・回転振れ、ボルトの締まり確認 7)軸受 ・損傷、異常音の確認 ・回転振れ、ボルトの締まり確認 8)チェーンホイール・チェーン ・損傷、摩耗の確認 ・チェーンの伸び、継ぎ目部の確認 9)歯車 ・損傷、軸用ボルトの緩み ・摩耗、グリスの確認 10)滑車 ・損傷、軸用ボルトの緩み ・ワイヤー位置の確認 11)結束部 ・ワイヤーグリップの確認 12)ワイヤーロープ ・素線の断線、摩耗の確認 ・結束部の確認 ・錆、保油の確認	年1回

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間		実施回数
吊物装置・ 調光装置 点検業務	総合点検	13)吊パイプ ・損傷、継目の確認 ・平行レベル調整 ・荷重の分布の確認 14)リミットスイッチ ・取付部の確認 ・損傷、絶縁抵抗の確認 15)制御盤・操作盤 ・損傷、絶縁抵抗、端子部の確認 【調光設備点検】 外観構造 ・各部品の損傷亀裂 ・各接続端子の増し締め ・配線、半田付箇所の確認 ・表示灯の点灯確認 ・フェダー動作確認 ・記憶装置確認 ・ケーブル損傷、亀裂 ・ケーブルのもつれ ・器具外部清掃 ・内部清掃 電気特性 ・絶縁抵抗測定 ・入力電力(各相電圧) ・ユニット信号電圧(100%) ・プリセット出力信号 ・全ユニットのフェダー目盛出力信号電圧 ・各操作出力信号電圧 ・抜き取りユニットフェダー目盛出力電圧	
機械警備業務	警備実施期間	平日 22:00～翌日8:00まで 休日 8:30～翌日8:30まで 備考 火災・ガス漏れ事故は終日	毎日
	任務	1)火災関係 2)防犯関係 3)ガス漏れ関係 4)設備関係 5)警備実施事項の報告	
	警備仕様	1)警報機器 2)監視センター 3)緊急要員	
一般廃棄物収集運搬 及びゴミ処理業務	一般廃棄物 の種類	・可燃物(境港市の定めた内容で指定場所に排出される一般廃棄物) ・不燃物(境港市の定めた内容で指定場所に排出される一般廃棄物) ・資源物(境港市の定めた内容で指定場所に排出される一般廃棄物)	
	回収頻度	・可燃物(土・日・休日・境港市の定める年末年始を除く毎日) ・不燃物(1週間当たり1回・状況に応じ収集) ・資源物(1月当たり1回・状況に応じ収集)	1日1回 週1回 月1回
駐車場除雪業務	駐車場・ 周辺除雪	駐車場乗入れに支障をきたす積雪時	積雪時

(4) 外部委託の考え方

ア 外部委託する業務内容とその考え方

- 専門的知識または技術を必要とするもの等、業務の性質上職員が処理することが困難な業務及び外部委託で処理することが効率的かつ効果的である業務については、外部委託により行います。
- 公立施設であることを十分に留意し、公平・公正な業者選定を行います。
- 単年契約では作業員や資材の確保が難しいという委託先の声がある一方で、5年先の物価上昇などを織り込むことは難しいとの声もあります。これらの声に対応するため、3年契約+2年契約という形をとり、令和8年度中にあらためて令和9、10年度の業者選定を行う計画としています。

イ 委託先選定方法

- 鳥取県の規程に準拠した当財団の財務規程に基づき、公平・適性に選定します。
- 入札、複数年契約により経費の節減に努めます。
- 鳥取県産業振興条例の趣旨に鑑み、県内業者への発注に努めます。

ウ 委託・工事請負の発注予定

委託業務の名称	期間	金額(千円)	発注先	選定方法	理由
日常、定期、ガラス清掃	3年/2年	35,753	県内	競争入札	
ごみ収集運搬、処理	〃	2,646	県内	競争入札	
消防設備点検	〃	4,753	県内	競争入札	
自家用電気工作物保安点検	〃	2,912	県内	随意契約	
空調設備保守点検	〃	22,011	県内	競争入札	
建物環境衛生管理	〃	2,712	県内	競争入札	
昇降機保守点検	〃	26,849	県内	随意契約	
調光設備、吊物装置保守点検	〃	4,769	県内	随意契約	
自動扉保守点検	〃	1,923	県内	随意契約	
常駐(有人)警備	〃	22,506	県内	競争入札	
機械警備	〃	1,179	県内	随意契約	
駐車場除雪	1年	未定	県内	---	境夢みなとターミナルと共同実施
イベント委託・修繕等	〃	未定	県内	競争入札 または随意契約	予定価格に応じて選定方法を決定
イベント委託(特別なもの)	〃	未定	県外	随意契約	県内業者による取扱がない場合に、県外業者に委託することがある

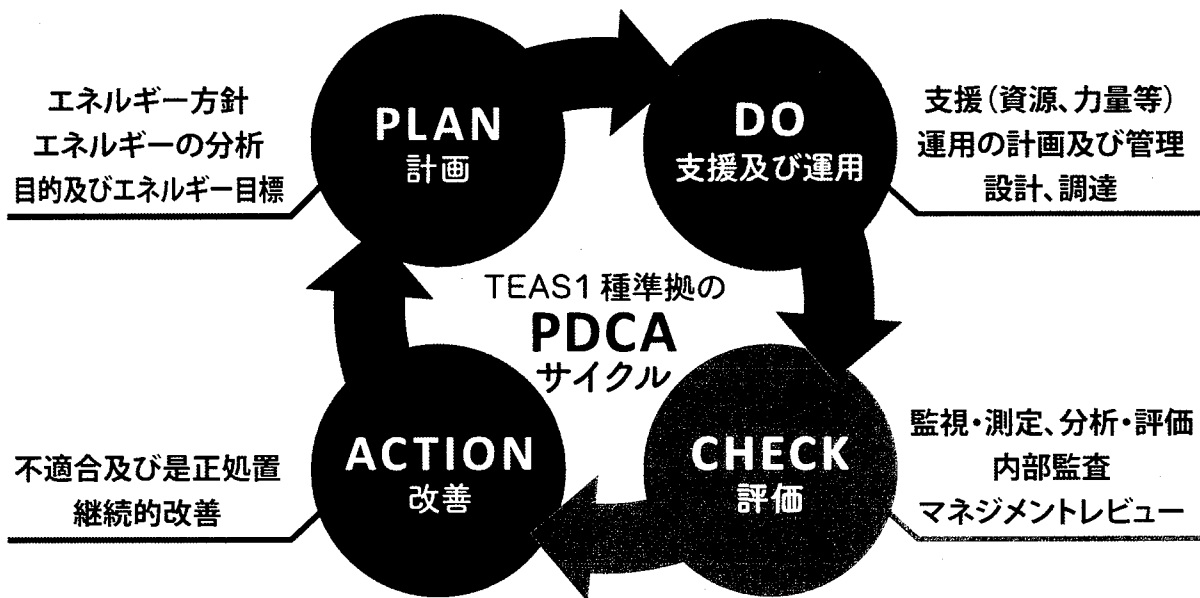
(5) 省エネルギー・省資源への取り組み

- 鳥取県版環境管理システム(TEAS)の1種の認証を受けています。鳥取県立の施設であることを十分に認識し、鳥取県の掲げる「令和新时代とっとり環境イニシアティブ」に連携・協働して、取り組みます。
- 施設の維持管理を行ううえで、同居する各施設にも協力いただき、建物一体となって省エネに積極的に取り組みます。
- IoTによるスマートビルディング化を行い、温度湿度センサーを使った空調運転制御を行います。TEAS1種に基づく PDCA サイクルを回すことで、令和10年度までに燃料と電気を合わせた消費量について平成30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。 **新規**



鳥取県版環境管理システム1種

【鳥取県版環境管理システム1種認証】



【夢みなとタワーの環境 PDCA サイクル】

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等について

(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

- タワーでは、開館以来大きな事故は発生していませんが、事故は起こるものとして類似施設の事故情報などを常に自分事としてとらえ、正常性バイアスの払拭に取り組みます。
- 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。26年間の施設管理を通じて得たノウハウを盛り込んだ「危機管理マニュアル」の不断の改善や、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の向上に努め、日常のチェックを確実にしています。
- 平成12年の鳥取県西部地震、平成28年の鳥取県中部地震と、施設管理者として2度の大型地震を経験しています。この経験を活かして、大地震を想定したシェイクアウト訓練も含めた避難訓練を行っており、災害の想定を変更するなど訓練効果の向上に努めています。
- 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押さえ、速やかに事業を再開できる体制とします。

イ 事故・事件・災害の防止・防災対策

- 日常的に常駐警備員及び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。
- 夜間(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。
- 日中だけでなく、職員配置が手薄な夜間にも適切な対応ができるよう、「事故・事件の防止措置と緊急時の対応」のマニュアルには夜の貸館営業時間中に緊急事態が発生したことを想定した内容も盛り込みます。時間帯に関わらずいつでも適切な対応が行える体制とします。
- 避難訓練、防犯訓練は、外国人利用者が増えている状況に鑑みて、英語での避難誘導や四カ国語での避難経路の表示などを行います。また、日中だけでなく、夜間の事故を想定した訓練も実施します。
- 島根原子力発電所の事故を想定した鳥取県原子力防災訓練に参加しています。
- 境港観光協会やさかいみなど貿易センター等、夢みなどタワー内の施設とともに自衛消防隊を編成し、年2回の防災訓練を実施し、緊急時の対応能力の向上と他団体との連携体制の強化を図ります。
- 電気設備関係の緊急時など、みなど温泉ほのかみと連携して対応にあたることをマニュアルに明記します。



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。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等について

- 暴風警報や大雪警報の発報が予想され、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。
- 臨時休館を行う場合であっても、状況に応じて展望室の休止、貸館の休止、テナント部分含む全面休館などの措置を段階的に検討し、施設を利用する事業者等への影響を最小限に留めます。

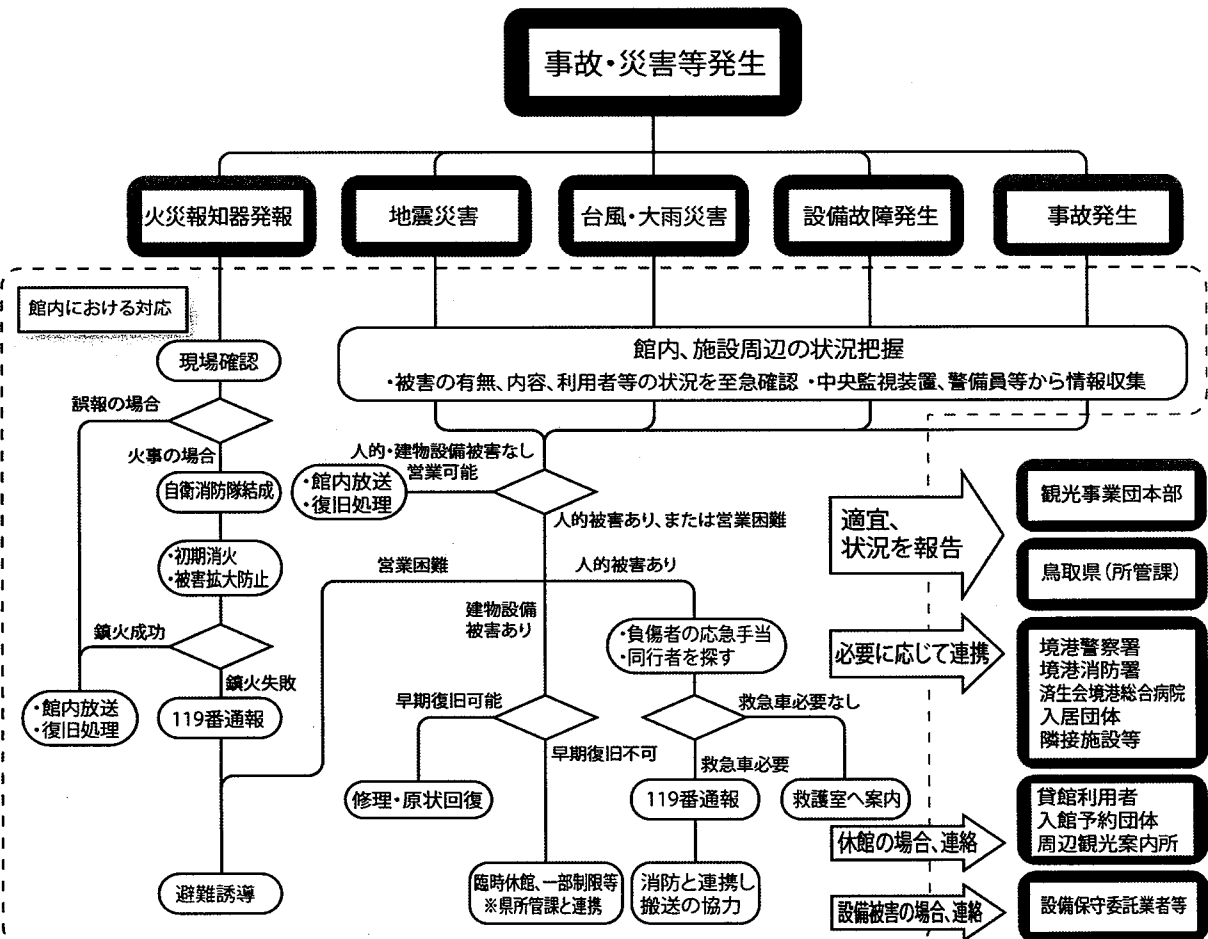
Ⅱ 大規模災害等発生時における県立施設の役割の遂行

- 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。
- 境港市より、境港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

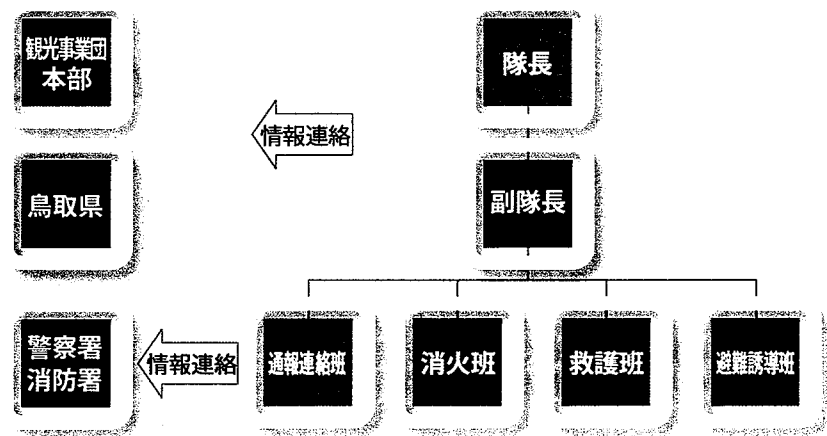
- 緊急事態の発生時においては、災害等の情報収集を迅速に行い、財団本部に第一報を伝え、その後、逐次状況を把握し、鳥取県と財団本部に対して随時報告します。緊急時に至急の連絡伝達を行う緊急連絡網を作成して、鳥取県及び財団本部と共有します。



【主な災害・事故発生時のフロー(概略)】

イ 緊急時の体制

- 隊長、副隊長を置き、職員及びテナント職員との連携により、速やかに体制の確保を行います。
- 夜間等で職員が少人数となる場合も想定して、訓練を行います。



【防災センターの体制】

(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。

ア 入館者トラブル・苦情等の未然防止

- 他人の身体等に害を及ぼす恐れのある物を所持して入館しようとする者や、著しく粗野又は乱暴な言動で他の来館者に迷惑をかける恐れがあると認められる者、酩酊者等が入館しようとする場合は、施設の安全のために入館を禁止します。禁止の際には、よく説明をして理解を得られるように努めます。
- 接遇研修などにより、ホスピタリティの向上に努めます。
- 職員は積極的に来館者との対話を心がけ、イメージアップを図るとともに、来館者が職員に対して直接感想を伝えやすい環境を作ります。
- 観光事業団が一括管理している複数の観光施設において、クレームが発生した際には、速やかに事例と対応を共有することで、他施設での同様のクレーム事例の発生を防ぎます。
- 口コミサイトやSNSも巡回することで、利用者の不満などクレームの種をいち早く察知し、トラブルを未然に防ぎます。

イ 入館者トラブル・苦情等の対処方法

- 入館を禁止した者が、応じない場合には、警備員や管理事務所に応援を要請し、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了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。

- 受付と管理事務所にICレコーダーを備え付け、悪質なクレームの場合に記録を行います。
- 悪質なクレームの場合には、館内の固定の防犯カメラの撮影範囲内で対応することを心掛け、相手側にも記録されていることを意識させます。※法令の範囲内で行います。

基本的なクレーム対応手順

傾聴
部分的な謝罪

事実確認
要望確認

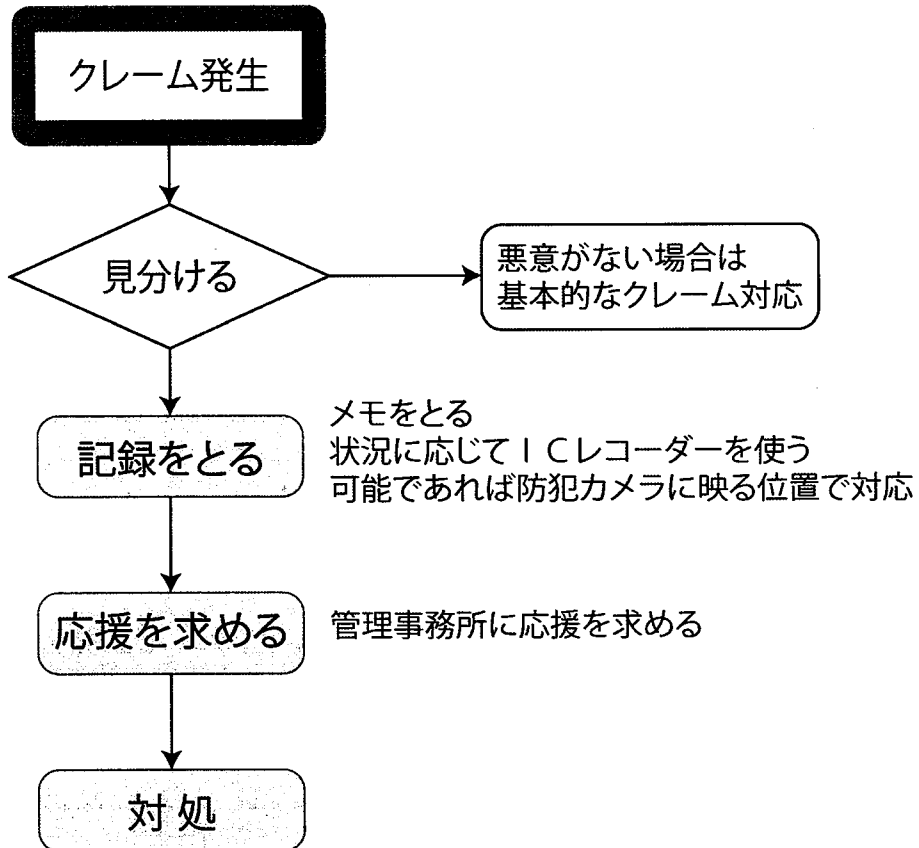
相手の話をよく聞く
部分的な謝罪をする

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
現場で判断せず上司へ相談
再発防止策を提案

最後はお礼を伝える

悪質な苦情・クレーム対応手順



ウ 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、施設内に記録し、運営の改善につなげるほか、他の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。

6 個人情報保護等への対応

(1) 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ながら常に最新の法令に対応します。
- 特に、令和4年12月26日に鳥取県個人情報保護条例が全面改正(令和5年4月1日施行)されたことから、弁護士監修の元で社内規程の改定を行い、条例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。

(2) 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。

7 利用者等の要望の把握及び対応方針

(1) 基本方針

- タワーの利用者は、一般の利用者のみならず、貸館利用者、テナント入居者、テナント入居者等多岐に渡り、求められるニーズも多種多様ですが、高いレベルでのサービスの提供が求められていると認識しています。
- 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。
- ご意見や要望等への対応状況は、メール・SNS・口コミサイトへの返信や、館内掲示を通じて公表します。

(2) 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	受付職員や、管理担当職員が気持ちの良いコミュニケーションを心掛け、来館者や貸館利用者等に対して、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2か所にご意見箱を置き、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。
	クイズラリー回答	季節ごとにクイズラリーを実施し、来場者データや感想を収集します。
	イベント時アンケート	イベントの開催時にアンケートを行い、次回以降に実施する際の改善に活用します。
地域、関係先等	地域の各種会合等への積極的な参加	テナント各社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。

(3) 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、現在利用され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、施設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。

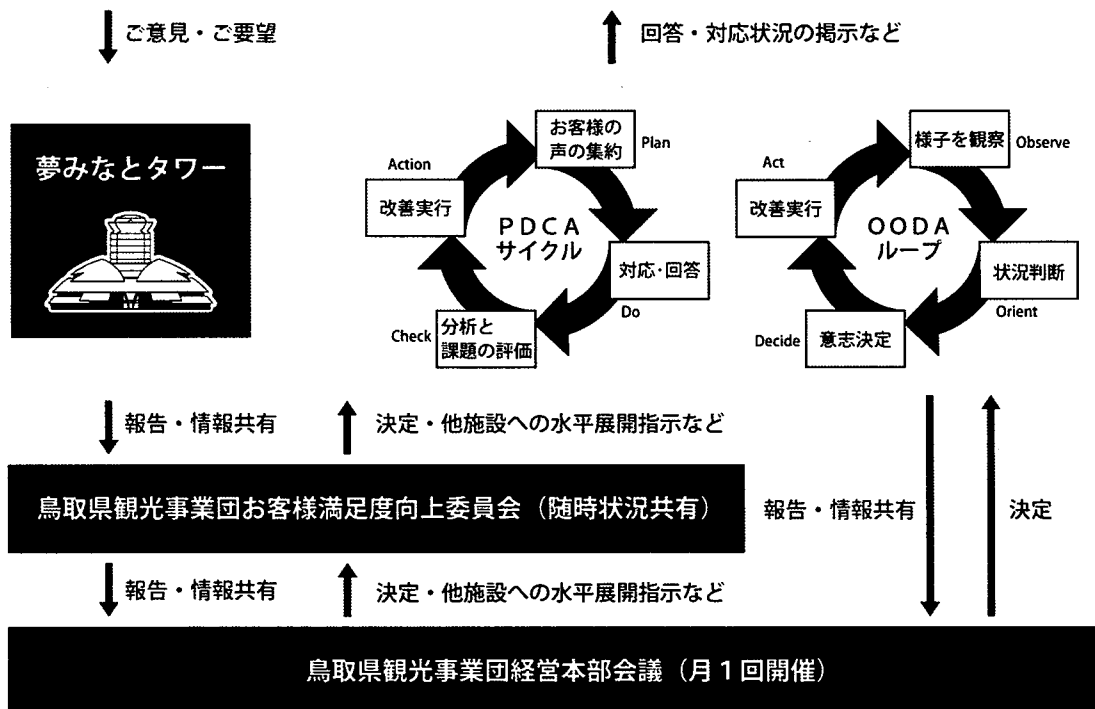
【非利用者の声の把握手法】

対象	手法	内容
非利用者	周辺観光地での街頭アンケート	水木しげるロード、夢みなとターミナル等でアンケートを行い、夢みなとタワー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。

(4) 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し、対応状況を館内掲示やホームページで公開します。
- 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。
- 職員の待遇など、継続的な改善や中長期の改善にはPDCAサイクル、と、設備の追加や修繕など迅速な改善にはOODAループと、2つのサイクルを使い分けます。
- 解決のために時間・経費を要する課題などは、年度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に活用します。

利用者や関係先の声



【利用者の声の対応フロー】

7 利用者等の要望の把握及び対応方針

【ご意見等への対応事例】

ご意見等	内容
<p>空調の切り替え時期に部屋が暑すぎるときがある。扇風機を借りたが、風が足りない。 (4階企画展示室利用者より)</p>	<p>3日後に改善しました</p> <p>全館空調システムで、冷暖房の切替は年2回行っています。本来は暖房が必要な時期にも、暑い日があることから、扇風機の貸出などを行って対処しております。今回は、エクササイズ教室として利用されている方からの要望でしたので、音は大きくなりますが、工場用の大型ファンを3基購入して、貸し出しを行ったところ、非常に喜んでいただけました。</p> 
<p>展望室の「日本一低いタワー認定証」に記念スタンプを押したが、日付は手で記入するよりも日付スタンプで押したい。</p>	<p>2週間後に改善しました</p> <p>ちょうど認定証を増刷するタイミングであったため、日付を手書きで記入するタイプから、日付印を押すタイプのデザインに見直しを行いました。変更後は、連日たくさんの利用をいただいています。</p>
<p>民族衣装コーナーについて、子ども用の衣装を増やして欲しい。</p>	<p>1ヶ月後に改善しました</p> <p>取り急ぎ中国・韓国の子供用衣装を追加いたしました。また、今後の衣装調達の際にも子ども用の衣装を増やすこととしています。子どもの衣装を増やしたことで、利用数の増加だけでなく、SNSへの投稿数も増えています。</p>
<p>1階女性トイレ前の多目的トイレのピクトグラムが青いので、男性が入ってくる人が多い。男性用トイレの前にも多目的トイレがあるので、間違えにくいようにしてほしい。 (テナント入居者より)</p>	<p>当日中に改善しました</p> <p>当財団の女性職員にも確認したところ、同様の事例の目撃例が複数あったため、改善が必要と判断しました。当日のうちに、職員がステッカーを印刷してピクトグラム表示の張替えを行いました。張替え後は、男性が誤って侵入する事例は覚知されていません。</p> 
<p>フリーマーケット出店者が荷物を搬入する際に段差で苦勞されている様子を確認しました。 (職員の観察による発見)</p>	<p>2日後に改善しました</p> <p>ゴム製スロープを購入して段差部分に設置いたしました。フリーマーケット出店者のみならず、貸館利用者、運送業者からも便利になったとの声をいただいています。</p>
<p>境港市には、雨の日に子どもを遊ばせる場所がない。(境港まちづくり懇談会における、市に対する住民の意見)</p>	<p>1ヶ月後に改善しました</p> <p>タワーに対する直接の要望ではありませんでしたが、貸館の利用が無い休日について、多目的ホールを無料開放することといたしました。幅広い年代に遊んでいただけるように遊具等を用意いたしました。今では定着しており、開放日にはたくさんの家族連れによる賑わいが生まれました。</p>
<p>空調と備品は当日決めたいが、変更となった場合は見積書から提出しなおしてもらってまた処理に時間が掛かる、など (貸館利用の団体・企業複数より要望)</p>	<p>長期計画で改善予定</p> <p>タワーは原則前金制をとっていますが、当日になって追加料金が発生するケースが多く、ご不便をお掛けしています。料金については利用規程に定められているため、即時の対応はできませんが、要望が多いことは把握していますので、適切なタイミングで見直しを検討します。 ※今回、料金見直しによる改善を提案しています。</p>
<p>梨のソフトクリームが無くなって残念。 (同様の声複数有り)</p>	<p>長期計画で改善予定</p> <p>以前の「みなとまち商店街」で販売されていたものですが、事業者が撤退され現在は販売していません。周辺で販売されている事業者を案内しています。 ※今回、売店を新設して提供する提案を行っています。</p>
<p>クルーズ船が来た時に展望室から入港の様子を見たい。 (同様の声複数有り)</p>	<p>長期計画で改善予定</p> <p>クルーズ船の入港時間は午前7時30分～8時頃が多く、営業時間外となるため、駐車場等からご覧いただくようにご案内していました。 ※今回、クルーズ船の入港を見る自主イベントとして、早朝開館をする提案を行っています。</p>

8 組織及び職員の配置等

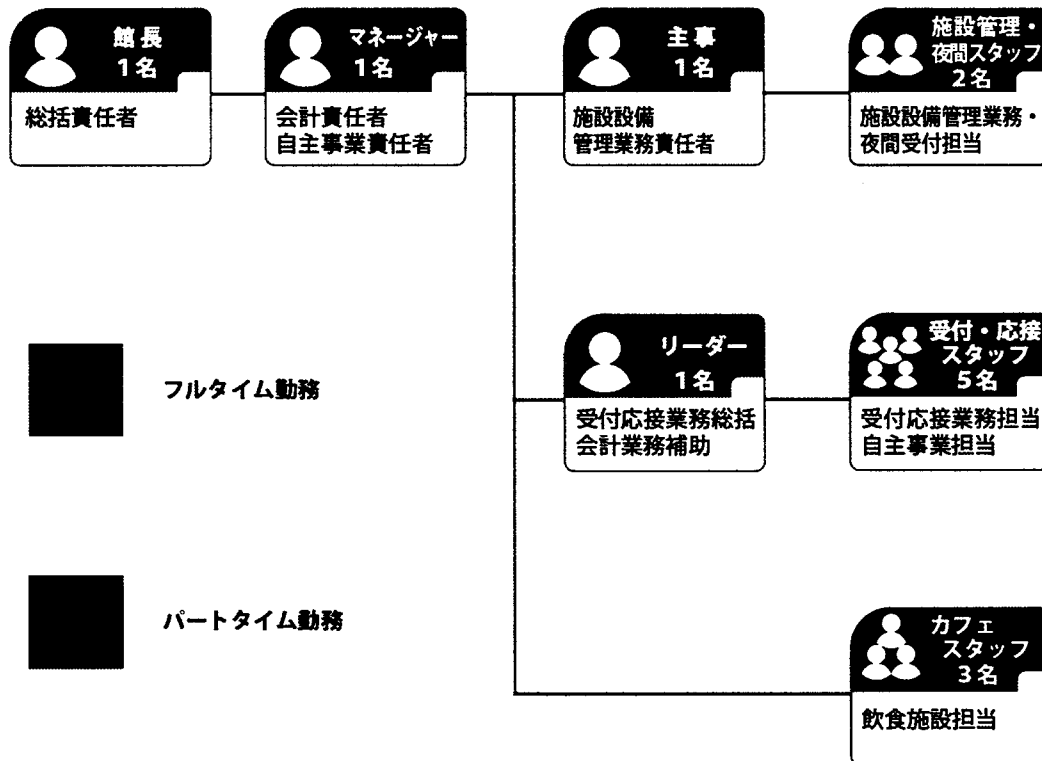
(1) 管理運営の組織

ア 基本的な考え方

- タワーの業務は、「集客」「貸館」「テナント管理」「施設・設備管理」「飲食施設運営」といった多方面に渡ります。これらを効率的に遂行するためには、各業務の担当間で緊密な連携を取ることができる、有機的な組織体制とする必要があると考えます。
- タワーの運営においては周辺施設・テナント入居者・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配置します。

イ 運営体制

- 利用者に対して直接の接遇を行う受付・応接スタッフは、利用者の満足度を左右する重要な役割を担います。受付スタッフの人員を厚くした上で、そうした職員を統括する現場におけるリーダー職員を配置し質の高いサービスを提供します。
- 受付・応接スタッフは、主として行う受付・応接のほかに、それぞれに「貸館」「イベント」「経理」「観光案内」「展示品管理」などの補助業務を担当します。この担当業務は、一定期間毎に役割を入れ替えるジョブローテーション制を採用します。これにより、職員が複数の業務を行うことができるため、繁忙期には業務を手分けして取り組むことや、突然の休職・退職の場合にも、柔軟な配置転換が可能となります。
- 館長・マネージャー・主事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、職員14名を配置します。
- ただし、今後DXの導入などによる効率化が進んだ場合は、県と協議の上、承認が得られた場合に減員や配置換えを行う場合があります。



【夢みなとタワー組織体制図】

(2) 職員の職種等

- 職員は全て直接雇用を原則とし、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うことで、施設運営のノウハウを積み上げていくことができます。

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 普通救命講習 危険物取扱者(乙)	可	7,567
マネージャー	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	会計責任者 自主事業責任者	AED 講習受講 食品衛生管理者	可	6,298
主事	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 普通救命講習	可	4,223
リーダー	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	経理事務補助 受付応接・総合案内(通 訳)	AED 講習受講 実用英語技能検定2級	可	3,396
スタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	貸館受付事務 受付応接・総合案内	AED 講習受講	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	自主事業補助等 受付応接・総合案内	AED 講習受講	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	貸館受付事務 受付応接・総合案内	AED 講習受講 実用英語技能検定2級	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	自主事業補助等 受付応接・総合案内(通 訳)	AED 講習受講	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	自主事業補助等 受付応接・総合案内	AED 講習受講	可	2,455
施設管理パート スタッフ	直接雇用 有期雇用	15	施設設備管理業務 夜間貸館受付事務	AED 講習受講	可	1,673
施設管理パート スタッフ	直接雇用 有期雇用	15	夜間貸館受付事務	AED 講習受講	可	753
カフェ パートスタッフ	直接雇用 無期雇用	19	喫茶業務	AED 講習受講	可	1,656
カフェ パートスタッフ	直接雇用 無期雇用	19	喫茶業務	AED 講習受講	可	1,656
カフェ パートスタッフ	直接雇用 有期雇用	13	喫茶業務	AED 講習受講	可	1,159
			合計	14人		40,656

(3) 日常の職員配置

配置場所	職員配置の時間帯	担当する業務内容			
管理事務所	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月)	館長	マネージャー	主事	スタッフ
カウンター	9:00~18:00(4~9月) 9:00~17:00(10~3月)	スタッフ			
館内巡視	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月) ※12:00~13:00を除く	スタッフ	警備員	マネージャー	
設備巡視点検	8:30~17:30	施設管理パートスタッフ	主事		
カフェ	9:30~16:30	カフェパートスタッフ			
館内案内	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月)	スタッフ	館長	マネージャー	
イベント	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月)	マネージャー	スタッフ	スタッフ	
営業活動 新規	随時	館長	マネージャー		

(4) 人材育成**ア 基本方針**

- 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、環境管理に関する研修、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。
- インバウンド対応能力の向上のため、閑散期などの隙間時間にeラーニングを活用した外国語の自己学習を奨励します。
- 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。



【毎年全職員を対象とした接遇研修を実施】

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
TEAS1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 新規	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
語学力向上研修 新規	全職員	Eラーニングを活用して、外国語学習を行う職員に支援を行います。	随時
AED講習	未受講者	境港消防署に協力要請	年1回程度
普通救命講習	未受講者	境港消防署に協力要請	年1回程度

9 現在雇用する施設職員の継続雇用に関する方針

(1) 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、施設運営のノウハウを積み上げてまいります。

10 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

(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ております。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。	時間外労働に対し、割増賃金の不足額を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。

11 法人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。 ※「障害者雇用状況報告書」の写しを添付します。
 - 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。~~
 - ~~障がい者を雇用していない。~~

(2) 男女共同参画の推進

- 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します。
- 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。
- 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。

(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 又はTEAS Ⅰ種又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて
 - TEAS Ⅰ種に認証登録されている。 ※登録証の写しを添付します。
 - 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証登録見込みである。
 - 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。

(4) あいサポート企業等の認定

- あいサポート企業等に認定されている。 ※認定書の写しを添付します。
- あいサポート企業等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。
- 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。

(5) 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。

(6) 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。
※「とっとりSDGs企業認証」については財団法人は対象外のため未認証

12 公共施設又は観光集客施設の管理実績

(1) 管理実績

- 当財団は、1979年に財団法人鳥取県都市公園協会として設立されて以来、一貫して鳥取県立の公園、観光施設の管理運営を行っています。
- 指定管理者としての管理実績は次のとおりです。
- 管理施設のうち、3施設については別途、参考資料を提出します。

	施設名	所在地	管理期間	管理内容
①	鳥取砂丘こどもの国 施設所有者:鳥取県	鳥取市浜坂 1157-1	平成11年4月 ~現在管理中	自然とのふれあいや遊びを通して子どもたちが憩い楽しめる場を提供し、もって児童の健全な育成に資する。
②	氷ノ山自然ふれあい館 施設所有者:鳥取県	八頭郡若狭町 つく米 635-175	平成11年4月 ~現在管理中	国定公園氷ノ山の豊かな自然を紹介し、その魅力を体験できる場を提供するとともに、自然を大切にすることを育む。
③	東郷湖羽合臨海公園 施設所有者:鳥取県	東伯郡 湯梨浜町藤津 650	昭和54年10月 ~現在管理中	県民のレクリエーション活動の振興を図ることにより、県民の心身の健康増進を図る。
④	中国庭園燕趙園 施設所有者:鳥取県	東伯郡 湯梨浜町引地 565-1	平成7年7月~ 現在管理中	鳥取県中部地域の観光の拠点施設として、また鳥取県と中国河北省との友好のシンボルとして鳥取県の観光振興に資する。
⑤	夢みなとタワー 施設所有者:鳥取県	境港市 竹内団地 255-3	平成10年5月 ~現在管理中	本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、もって本県の観光に資する。
⑥	とっとり花回廊 施設所有者:鳥取県	西伯郡南部町 鶴田110	平成11年4月~ 現在管理中	県民に花と緑にあふれる憩いの場を提供するとともに、観光及び花き振興に資する。
⑦	鳥取二十世紀梨記念館 施設所有者:鳥取県	倉吉市 駄経寺町 198-4	平成21年4月 ~現在管理中	梨に関する産業、歴史及び文化への県民の理解を深めるとともに、観光及び果樹の振興に資する。
⑧	とっとり賀露かにっこ館 施設所有者:鳥取県	鳥取市 賀露町西 3丁目	平成31年4月 ~現在管理中	かにを中心とした水生生物及び水産の魅力をもつ鳥取県の内外に発信し、もって鳥取県の観光及び水産の振興に資する。
⑨	青谷かみじち史跡公園 施設所有者:鳥取県	鳥取市 青谷町青谷 667	令和5年11月~ 管理開始予定	青谷上寺地遺跡を歴史遺産として引き継いでいくとともに、遺跡の魅力をもつ鳥取県の内外に発信し、遺跡の適切な保存及び活用を図り、もって県民の文化向上に資する