

指定管理業務点検・評価シート

平成23年9月30日

施設名	みなとさかい交流館	所在地	境港市大正町215
施設所管課名	県土整備部空港港湾課	連絡先	0857-26-7405
指定管理者名	境港管理組合	指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

設置目的	県民の港湾に対する理解を促進し、海を通じた交流の発展に資するための施設として設置する。
設置年月日	平成9年4月1日
施設内容	○敷地面積 5,080.35平方メートル ○延床面積 3,878.80平方メートル ○主な施設内容 事務室、会議室、展示室、フェリー連絡通路
利用料金	会議室利用料 1時間当たり810円
開館時間	マリンプラザ21 8:30～17:00 会議室 8:30～17:00
休館日	マリンプラザ21 12月29日から翌年1月3日まで 会議室 日曜日、土曜日、休日及び12月29日から翌年1月3日まで

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	○管理施設の施設設備の維持管理に関する業務 ○管理施設の利用許可、利用料金の徴収等に関する業務（新交流館設置管理条例に基づく利用の許可、適正な管理に必要な利用者への措置命令及び管理施設からの退去命令、利用料金の徴収、利用料金の減免） ○その他管理施設の管理に必要な業務（来館者の受付及び案内、利用指導又は操作、利用者へのサービス提供、管理施設の利用促進）
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員： 5人、非常勤職員： 3人、臨時的任用職員： 1人 【計9人】 局長（1）－事務次長（1）－課長補佐（1）－庶務係長（1）－実務担当者（1）－非常勤職員（3） 臨時職員（1）（6-11月）
------	--

4 施設の利用状況

マリンプラザ21 利用者数（人）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	22年度	1,582	2,258	1,317	1,744	3,232	1,531	3,064	1,558	1,132	860	1,142	2,030
21年度	1,347	2,162	1,077	1,628	3,095	1,490	1,531	1,643	731	905	922	2,088	18,619
増減	235	96	240	116	137	41	1,533	△85	401	△45	220	△58	2,831

会議室 利用料金収入 （千円）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	22年度	8	2	10	6	2	6	17	6	6	2	15	8
21年度	8	6	6	9	6	9	13	8	8	8	8	6	97
増減	0	△4	3	△3	△4	△2	4	△2	△2	△6	6	2	△9

5 収支の状況

区 分		22年度	21年度	増 減	
収入	事業収入	88,290	97,200		
	小 計	88,290	97,200		
	事業外収入	雑入	11,279,997	9,565,490	
		県委託料	43,880,000	41,869,738	2,010,262
		管理組合負担金	116,548	0	116,548
小 計	55,276,545	51,435,228			
計	55,364,835	51,532,428			
支出	人件費	6,649,544	6,860,403	△ 210,859	
	管理運営費	48,715,291	44,672,025	4,043,266	
	計	55,364,835	51,532,428	3,832,407	
収 支 差 額		0	0		

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
設 備	交流館利用者増にともなうトイレ清掃回数の増加、インフルエンザ対策の一として館内出入り口に消毒薬の設置等。

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内に設置する意見箱 ・施設で行う利用者アンケート ・県への「県民の声」による意見受付
------------	---

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
たばこが吸えてコーヒーが飲める店が欲しい。	みなとさかい交流館は旅客船ターミナル・公的施設として多数の方が利用されており、健康増進法に基づき、ほかの利用者の方への受動喫煙を防止するために喫煙室を1階に設置し、施設内分煙としております。喫煙できる喫茶店等を設置する予定はありません。
多目的トイレ入り口の案内板の「2階の多目的トイレはオストメイト対応です」との記載が分かりにくいとの意見	“オストメイト(Ostomate)とは、臓器の機能障害が原因で腹壁に人工排泄孔（人工肛門、人工膀胱）を持つ人の国際的な名称です。みなとさかい交流館は公共交通機関であるフェリーターミナルとして、多数の方が利用されることから、人工排泄孔用装具を装着された方(オストメイト)が来館された際にご利用いただけるよう、装着用具の清浄や着替えなどの出来る設備を2階多目的トイレに備えております。ご意見のとおり、オストメイトという言葉がわかりにくいことや、現在の案内表示ではオストメイト以外の方がご利用できないと受け取られかねないため、どなたでも自由にご利用できるように絵文字案内に変更しました。ご理解をお願いします。
館内が暑い。	みなとさかい交流館の建物の南側は全面ガラス張りとなっていることから、今年は異常な猛暑のため、冷房を最大限にしましても太陽光が差し込み、2階の乗船連絡通路付近では30度を超える日が続いておりました。皆様にはご迷惑をおかけしましたが、少しでも快適になればと、連絡通路内に大型扇風機とスポットクーラーを導入しました。
トイレがくさい。もっと頻繁に掃除して欲しい。	トイレの清掃については毎日清掃しており清潔に心がけておりますが、最近ではテレビドラマの影響などでご利用者が多く、ご不快な思いされたことについてはお詫びします。今後は、清掃回数を増やすとします。(土日の清掃回数：2回→3回 *指定管理指示書は1日1回)

利用者からの積極的な評価
イベント、ぬりえコーナー、キッズコーナーなど、小さな子どもが楽しめる内容がたくさん（子どもがとても気に入ってます）。何回来ても面白くてあきません。これからもいっぱい来ます。天候関係なく身近な境港のことを視覚的に勉強出来る良い。

8 指定管理者による自己点検

<p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>(サービス)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望・意見や故障や修繕にも速やかに対応、消毒薬の配置する等、館内の安全管理・維持管理に努めた。 <p>(マリンプラザ21)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画イベントの開催、ぬりえコーナーの設置、保育園などの近隣団体への啓発パンフレットの送付等、利用促進に努めたことから、リピーターの定着、団体利用者の増加、滞在時間の延長など一定の成果が見られた。 ・館内案内板表示を5カ国表記し国際化に対応、県のフレンドリーシップ事業を利用してベッドや絵本の購入など、利用者の利便性向上に努めた。 <p>(経費節減)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度からの再指定に伴い、館内維持管理業務の一括発注から分割発注に変更し委託料を大幅削減、館内冷暖房の温度管理を徹底、不要箇所の不点灯、照明設備のLED化を進める等、一層の経費の節減に努めた。
<p>〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕</p> <p>館内全域のいたるところで雨漏りしており、雨が降るたびに、バケツ設置・吸水シートの敷布・交換、たまり水の排水作業、管内巡視など緊急対応業務が突発的に発生、担当職員の通常業務を圧迫している。近年は、台風、豪雨などのたびに新たな雨漏り箇所が発生しているが、対応策は、ビニールシート簡易受け、バケツを天井上に設置するなどの簡易対応しかできず、入居者に多大な迷惑をかけている。早急に、抜本的な解決を検討されるよう県に要望していく。</p> <p>マリンプラザの展示機器等は、経年劣化に伴い故障が多発しているが、修繕には多額の費用がかかることとされている。対応策検討、マリンプラザのあり方そのものの見直しを含めて、施設所管課である県空港港湾課と協働で「マリンプラザ見直し検討委員会」を設置、改善策を検討していく。</p>

9 施設所管課による業務点検

項目	評価	点検結果
<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・保守管理については外部委託しており、適切に実施されている。(参考:事業報告書・委託業務検査) ・修繕についても安全管理上、適切に滞りなく行われている。保安警備、清掃については外部委託しており、適宜委託先と調整しながら適切に実施されている。(参考:事業報告書・委託業務検査) ・緊急時マニュアルの作成、訓練の実施など適切に行われていた。また、雨漏りの発生に際しては、昨年に引き続き、適切に処理を行っていた。
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免 	B	<p>適切に実施されている。</p>
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作 	B	<p>職員の側から積極的に案内をするなど、親切、丁寧な接客がなされており、適切に行われている。(参考:マリンプラザ21訪問時の対応)</p>
<p>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設のホームページを開設し、館内掲示による情報提供を増やすなど、利用促進のための努力が図られている。 ・利用者の声を反映させるため、意見箱を設置し、利用者サービス向上に努めている。 ・館内温度の適正管理に努め、利用者の多い土日祝日のトイレ清掃回数を増やし、利用者サービス向上に努めている。 ・マリンプラザ21にて、社会科見学案内を小学校等に郵送して積極的に誘客に努めているほか、期間イベントとして写真展・絵画展等、毎月イベント(クイズラリー、ぬりえコンテスト、音楽イベント等)を実施し、利用促進に努めた。 ・展示内容の更新(客船コーナーの新設)、案内看板の増設などを行い、サービスの向上が図られている。
<p>〔収入支出の状況〕</p>	B	<p>施設の保守管理を各専門業者に分割発注し、委託に複数年契約を導入したこと、館内の温度管理を状況に応じてきめ細やかに温度調整を行うことで、経費節減を図っているが、NHK朝ドラ「ゲゲゲの女房」放映の波及効果で近隣の水木しげるロードの観光客増加による施設利用者増加に加えて、施設老朽化による修繕費用の増加が経費を押し上げる結果となっている。(対前年度:受託収入は約383万円増額、支出額は約383万円の増額)</p>
<p>〔職員の配置〕</p>	B	<p>施設の長、日常的な接客、維持管理を行うものの他に、責任者として3名の職員が配置されており、緊急時の対応等円滑に行われるものと考えられ、適切である。</p>
<p>総括</p>	B	

《評価指標》 A : 協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
 B : おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
 C : 一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。
 D : 協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。