（様式１）

平成２９年度　みなとさかい交流館の委託業務に関する事業計画書

１　管理運営の基本的な考え方

（１）管理運営の方針

（住民の公平な利用の確保）

公共交通機関としてのフェリーターミナル、市民の憩いの場であるサウナや住民が広く利用する会議室等を併せ持つ公共複合施設としての性格を十分認識し、住民の公平な利用を確保するため、ホームページやパンフレット、チラシをはじめ、交流館内での案内掲示等を通じて、利用拡大に向けた情報提供を行っていきます。

（利用者へのサービス）

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

＜フェリーの利用者＞

フェリーの運航時間に合わせ、エスカレーターの上下運行を操作するなど適時適切に管理し、スムーズな導線を確保します。

また、外国人利用者にも配慮し、館内放送を日本語に加えて英語でも行っています。

＜観光客＞

県内観光へのゲートウェイとして、背後観光の情報を観光協会等と連携して提供していきます。

＜レストラン、売店利用者＞

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

＜乳幼児連れの来館者＞

授乳室やキッズルームの利用案内を行い、自由に使える施設であることをアピールしていきます。

＜外国人来館者＞

館内案内を英語、韓国語、ロシア語、中国語を併記したものとしています。

（収入確保と経費の削減）

収入は、会議室使用料と交流館に入居する者からの受益者負担金となります。

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

経費削減については、業務委託を５年間の複数年契約を行い、コスト縮減に努めています。

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

（県との連携の確保）

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

２　管理の基準・サービスの提供内容

（１）開館時間、休館日の設定

○開館時間
・２階展示ホール「境みなと・オアシス」　午前８時３０分～午後５時
・会　議　室　〃
○休館日
・２階展示ホール「境みなと・オアシス」　１２月２９日～１月３日
・会　議　室　〃
※　土曜日、日曜日、休日（国民の祝日に関する法律に規定されている祝日）の利用については、利用者と協議し、柔軟に対応しています。

（２）会議室の利用料金の設定

会議室の利用については、鳥取県立みなとさかい交流館管理規程に定められた利用料金内で、かつ、誰もがより使いやすい会議室利用とするため、利用時間単位を３０分単位で設定することとし、３０分当たり４００円を徴収します。この場合、使用時間が３０分未満であるとき、又は、使用時間に３０分未満の端数があるときは、３０分として計算します。

（３）会議室及び２階展示室のサービスの向上策と利用促進に向けた取組

会議室のサービス向上を図るため、利用者からの意見を聞き取っていきます。

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

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

２階展示ホールは、「背後観光地へのゲートウェイとしての役割を担うこと」、「まんが王国とっとりをＰＲし、より多くの方に知ってもらうこと」というコンセプトの基に、境港のコーナーや山陰の観光情報コーナー、まんが王国とっとりＰＲコーナーなど、その都度、展示内容を変えながら利用促進を図っていきます。

①　県民の港湾に対する理解を促進する「境港のコーナー」
・相次ぐクルーズ客船の寄港に関する情報提供、また寄港時の紹介、過去に寄港した客船の紹介　　等

②　「山陰の観光情報コーナー」

各市町村、観光協会等と協力して積極的に情報を収集し、ポスターやチラシの掲示に工夫を凝らし来館者により興味を持って見ていただけるような内容とします。
・週末イベント情報
・各市町村を特集しての観光情報発信
・山陰両県の開運旅やご縁旅等を季節ごとに紹介
・各地のゆるキャラやまんがコンテンツを利用した取組を紹介
・各団体のホームページ情報などから抜粋した観光情報発信　　等

③　「まんが王国とっとりＰＲコーナー」

鳥取県による整備と併せ、次のような取組を行います。
・まんが王国とっとり３大巨匠作品紹介コーナー設置
・来館する子供の興味を引くような無料の工作等のコーナー設置
・まんが関連のイベント開催
・「まんが博」以外の関連イベントの情報発信　　等

④　「展示スペース」

展示・発表の場として開放し、広く県民に利用していただきます。
・各県、市町村関係のイベント開催、巡回展、作品展

・保育園、幼稚園等の作品発表の場
・有志によるフリーコンサート　　等

⑤　「イベントコーナー」
ミニイベントを頻繁に開催するとともに、外部団体にも協力を求め、より楽しんでいただけるイベントを開催します。
（ミニイベント一例）
・工作教室
・塗り絵、イラストコンテスト
・外国文化について等のミニ講演会
・境港市観光協会の協力による紙芝居　　等

ＰＲ方法については、境港管理組合のホームページへの掲示にとどまらず、鳥取県広報や境港市報等の公の広報誌やラジオ、新聞等のメディアの活用、保育園や小学校等へのチラシ配布など、他の機関と連携して行っていきます。

（４）施設設備等の維持管理に向けた考え方

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

なお、１件５０万円以上の大規模修繕については、緊急度、予防的措置、必要額、費用対効果、役割分担などを設置者である鳥取県と協議し、計画的に修繕していきます。

その他、鳥取県が作成する長期修繕計画を参考とし、効率的・効果的な維持管理を行っていきます。

（５）外部委託の考え方

清掃業務、警備業務、設備の保守点検業務は、専門技術と知識を有している外部業者に委託することとし、５箇年の複数年契約により一層のコスト縮減を図っています。また、業者の選定に当たっては、公平性、透明性、競争性の確保を念頭に置き対応していきます。

（６）個人情報の保護への対応

境港管理組合個人情報保護条例（平成１８年１１月１５日条例第９号）の規定を遵守し、個人情報が適切に保護されるよう徹底するとともに、交流館の管理に関して知り得た情報を漏らし、又は管理以外の目的には使用しません。

（７）情報の公開への対応

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

（８）火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

日頃から利用者の安全を確保するため、十分な防災対策を講ずるとともに、火災等の発生に的確な対応ができるよう関係機関等との協力体制を確立し、通報、避難、消火並びに消防設備等の取り扱いの訓練を行います。

なお、交流館は、防火管理者を置き消防計画を定める施設となっておりますので、消防計画に沿った対応を行います。

平成２４年度から境港市が指定する津波避難ビルに、平成２７年度には災害対策基本法の改正に伴い、指定緊急避難所に指定されました。

引き続き境港市と協定を結び、津波発生時には地域の防災に努めます。

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

（９）緊急時の体制・対応

緊急時の体制、対応についてはマニュアル、緊急連絡網により対応します。また、救命措置が行えるよう「ＡＥＤ」を設置していますが、既講習済者による伝達講習を行うなど全職員が取り扱えるよう体制を作ります。

また、J-アラート（全国瞬時警報システム）を平成２３年３月から設置しており、地震の際の対応マニュアルを作成していますので、地震発生時にはマニュアルに沿って対応します。

（10）想定される利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

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

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

（11）利用者等の要望の把握及び対応方針

意見箱を設置し、利用者等の要望の把握に努めます。寄せられた要望については、境港管理組合で対応できるものは速やかに対応し、それ以外のものは、県、境港市、境港市観光協会、入居者などの関係機関と連携し対応していきます。

なお、対応方針については鳥取県・境港管理組合のホームページに掲載するなど情報を公開します。

（様式2－1）

平成29年度鳥取県立みなとさかい交流館の委託業務に関する収支計画書

団体の名称（　境港管理組合　）

（単位：千円）

		内訳			金額
	利用料金収入	会議室使用料　（@400円×2×115hr.）			92
	県委託料収入	指定管理委託料			43,715
	その他の収入	入居者負担金　（電気・ガス・水道・警備委託料）			15,359
		非常勤雇用保険料個人負担分(4/1000)			25
収入合計(A)					59,191
支出項目	人件費(常勤職員)				
	人件費(非常勤職員)	報酬			6,351
		共済費			942
	施設維持管理費	旅費	研修・視察旅費		21
			特別旅費		19
			費用弁償		135
		需用費	食糧費		14
			消耗品	（事務用品、電球ほか）	1,528
			印刷製本	（パンフレットほか）	241
		役務費	通信料	（電話代・切手ほか）	278
			保険料	（施設賠償保険料）	31
			手数料	（衛生害虫駆除ほか）	841
		委託料			18,418
	光熱水費	電気	14,889,000		26,303
		ガス	4,855,000		
		水道	3,080,000		
		下水道	3,479,000		
	修繕費	施設小修繕			2,541
	その他の経費	備品購入費			120
		使用料及び賃借料		（駐車場使用料、AED賃借料ほか）	1,376
		報償費			32
支出合計(B)					59,191

※光熱水費は、平成25年～27年の実績に基づく見込み

（注1）各年度ごとの事業に合わせて、収支計画書を作成すること。

（注2）消費税及び地方消費税を含んだ額を記入すること。

（注3）「内訳」欄には、各項目に、適宜小項目を設け、当該小項目ごとの金額を記載すること。

平成29年度　会議室利用見込み

		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
平成26年度	利用人数	21 人	21 人	40 人	95 人	20 人	5 人	81 人	70 人	26 人	15 人	15 人	15 人	424 人
	利用料	5,600	5,600	21,600	11,600	5,600	3,200	6,400	6,400	7,200	2,400	2,400	2,400	80,400円
平成27年度	利用人数	15 人	25 人	65 人	35 人	51 人	15 人	0 人	15 人	35 人	43 人	75 人	23 人	397 人
	利用料	2,400	6,000	9,600	4,800	12,800	2,400	0	2,400	8,800	6,000	12,000	7,200	74,400円
平成28年度	利用人数	72 人	100 人	91 人	30 人	15 人	56 人	29 人	61 人	85 人	15 人	55 人	15 人	624 人
	利用料	11,200	11,200	12,800	8,000	2,400	2,600	6,400	3,000	12,800	2,400	7,600	2,400	82,800円
平成29年度	利用人数	36 人	49 人	65 人	53 人	29 人	25 人	37 人	49 人	49 人	24 人	48 人	18 人	**482 人**
	利用料	7,600	8,800	15,600	9,200	8,000	3,600	5,200	4,800	10,800	4,800	8,400	5,200	**92,000円**

・平成29年度（利用人数）は、平成26年～28年度の利用人数の平均より算出
・平成29年度（利用料）は、平成26年～28年度の使用時間平均に1．5時間足して算出

平成29年度　境みなと・オアシス利用見込み

		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
平成26年度	小人	191	212	124	313	669	205	124	151	99	131	100	189	2,508
	大人	9,311	12,806	6,882	10,918	18,948	10,457	8,654	8,000	6,656	5,493	6,150	8,211	112,486
	社会科見学（小人）	0	0	31	15	16	0	435	31	0	13	3	83	627
	社会科見学（大人）	24	0	22	4	2	0	42	2	22	5	2	14	139
	合計	9,526	13,018	7,059	11,250	19,635	10,662	9,255	8,184	6,777	5,642	6,255	8,497	115,760
平成27年度	小人	198	230	124	509	1,408	300	237	241	232	226	240	345	4,290
	大人	8,601	8,600	2,992	9,151	18,188	10,995	8,390	7,143	6,746	6,920	7,938	11,333	106,997
	社会科見学（小人）	0	0	0	0	100	22	400	47	3	0	19	221	812
	社会科見学（大人）	0	0	0	0	26	3	47	3	2	0	3	34	118
	合計	8,799	8,830	3,116	9,660	19,722	11,320	9,074	7,434	6,983	7,146	8,200	11,933	112,217
平成28年度	小人	302	523	192	476	1,218	274	213	171	544	184	220	362	5,381
	大人	9,177	12,293	6,753	11,622	21,997	10,729	10,416	8,368	6,183	5,737	10,119	13,878	146,363
	社会科見学（小人）	20	34	10	0	0	86	556	178	0	0	13	194	1,255
	社会科見学（大人）	23	37	2	0	0	5	142	41	0	0	4	31	328
	合計	9,522	12,887	6,957	12,098	23,215	11,094	11,327	8,758	6,727	5,921	10,356	14,465	153,327
平成29年度見込	小人	230	322	147	433	1,098	260	191	188	292	180	187	299	**4,401**
	大人	9,030	11,233	5,542	10,564	19,711	10,727	9,153	7,837	6,528	6,050	8,069	11,141	**132,923**
	社会科見学（小人）	7	11	14	5	39	36	464	85	1	4	12	166	**971**
	社会科見学（大人）	16	12	8	1	9	3	77	15	8	2	3	26	**207**
	合計	9,283	11,578	5,711	11,003	20,857	11,026	9,885	8,125	6,829	6,236	8,271	11,632	**138,502**

・平成29年度は、平成26年～28年の合計平均を1．15倍で算出

3　再委託、工事請負の発注予定

委託業務		5年間業務委託料(26～30年)	29年度	備考
自家用電気工作物保守点検業務				
発電機保守点検業務				
消防設備保守点検業務				
消防設備保守点検				
蓄電池設備保守点検				
ITV(監視カメラ)設備保守点検				
空調設備保守点検業務				・平成28年3月31日、空調機、空冷ヒートポンプチラー、ファンコイルユニットエアフィルター洗浄の実施回数を平成27年度については、年4回から年3回に変更したため、契約金額(6,415,200円から6,382,800円に減額)変更
空調設備保守点検				
空調機室外フィン洗浄				
冷却塔整備				
ポンプ類保守点検				
吸収式冷温水発生機器保守点検				
浄化槽保守点検業務				・平成28年3月28日、浄化槽撤去に伴い契約金額(5,022,000円から2,561,112円に減額)及び作業内容(浄化槽点検廃止)変更
浄化槽点検				
水槽類保守点検				
グリストラップ清掃				
自動扉保守点検業務				
自動扉保守点検				
共用部分清掃業務				
共用部分清掃業務時間外				みなと祭り
エレベーター等保守点検業務				
エレベーター保守点検				
エスカレーター保守点検				
機械警備業務				
機械警備業務				
常駐警備業務				
常駐警備業務				
常駐警備　残業代				保守点検ほか
乗船装置保守点検業務				
乗船装置保守点検				
一般廃棄物収集運搬委託				1年契約
エネルギー棟廃棄物運搬				
その他				
委託料合計				

工事請負発注予定

・非常照明用直流電源装置蓄電池触媒栓取替・・・平成29年度中に取替予定

4　管理体制

（1）管理運営の組織

局長 － 事務次長 － 課長補佐－ 庶務係長 － 実務担当者 － 非常勤職員
（1）　（1）　（1）　（1）　（1）　（3）

（2）職員の職種等

職種（職名）	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	人件費（千円）
局長	常勤職員	２１日	業務全体の総括	
事務次長	常勤職員	２１日	職員の人事・服務・出納員事務・防火管理に関すること（消防計画）	
課長補佐	常勤職員	２１日	施設整備の保全、運営に関すること	
庶務係長	常勤職員	２１日	実務、交流館意見対応、境みなと・オアシス業務の総括、指定管理事務の総括	
実務担当者	常勤職員	２１日	実務	
指定管理事務	非常勤職員	１７日	交流館指定管理事務、入居者負担金及び連絡調整、支払事務	2,457
施設管理担当者	非常勤職員	１７日	境みなと・オアシスイベント企画、会議室使用許可、拾得物事務、受付等	2,426
企画担当者	非常勤職員	１７日	境みなと・オアシス広報及び利用促進、施設保守管理業務、備品管理、受付等	2,410
計				7,293

（3）日常の職員配置

配置場所	職員配置の時間帯	職名					
		局　長	事務次長	課長補佐	庶務係長	実務担当者	非常勤職員
管理事務室	8:30 ～ 17:15	1	1	1	1	1	1 ～ 3
	～						
２階	8：30 ～ 17:00						1 ～ 2
	～						

（4）人材育成

鳥取県職員人材開発センターと協定を結んでおり、鳥取県が行う接遇をはじめとるす各種研修への参加、境港管理組合独自の研修の実施などを通じ、接遇・業務水準の向上を図っていきます。

（5）その他

境港管理組合は、鳥取県と島根県からなる一部事務組合です。また、交流館は鳥取県と境港市が所有する施設であることから、指定管理の事業実施に当たっては、鳥取県や島根県、境港市との協議が必要な場合もあることから、真摯に、迅速に、的確に事業を遂行していきます。