

(様式1)

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) みなとさかい交流館の指定管理者を希望する理由

みなとさかい交流館(以下、交流館という)は、県民の港湾に対する理解を促進し、海を通じた交流の発展に資することを目的に、環日本海時代の窓口となる拠点施設として鳥取県において整備がされた施設です。

境港管理組合は、境港の開発・発展、利用の促進を設置目的としており、ヒトとモノが出入りする「北東アジアゲートウェイ」としての役割を担うことを目指して日々業務を行っています。

みなとさかい交流館は、水木しげるロードの起点、境港駅や隠岐汽船乗船場という交通結節点に位置しており、正に人流の拠点にあることから、港湾利用者等のニーズを吸収し、港湾施策に反映させることができる最適な施設となっています。これにより、当組合の本来業務の的確な遂行が実行できるとともに、交流館の設置目的である「海を通じた交流の発展」に寄与することができることから、交流館の指定管理を希望するものです。

(2) 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。

また、境港管理組合が作成する資料等において、交流館利用の記載をし、誰もが目に触れ、誰もが使える交流館をアピールしていきます。

(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。

<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。

また、乳幼児を連れた来館者に対しては、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。

さらに、外国人に対しては、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すほか、館内放送も日本語に加えて英語放送を行います。

(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していきます。

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

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きます。照明等についても交流館全体で、省エネ対応機種への転換、時間外における不要な場所の消灯、防犯等に支障のない範囲で消灯等、考えられる対策を講じていきます。

(県との連携の確保)

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 //

※ 展示ホールについてはイベント等で遅くまで利用者が見込まれる場合などは柔軟に対応します。

○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)については、利用者と協議し、柔軟に対応していきます。

(2) 会議室の利用料金の設定

会議室の利用については、鳥取県立みなとさかい交流館指定管理者指定要綱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、「県民の港湾に対する理解を促進し、海を通じた交流の発展に資すること」、「背後観光地へのゲートウェイとしての役割の担うこと」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」

- ・ 境港の概要、港勢、「北東アジアゲートウェイ」構想等の情報掲示
- ・ 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 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
- ・紅葉、スキー、花見等の観光マップによる季節の情報発信
- ・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。

- ・ホール内の案内板作成
- ・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
- ・「まんが博」以外の関連イベントの情報発信
- ・まんが関連のイベント開催 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、巡回展等
- ・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50万円を超える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、機械の保守点検業務は、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きます。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年度から境港市が制定する津波避難所に指定され、境港市と協定を結び、津波発生時には地域の防災に努めます

夜間、土日祝祭日の施設の保安全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。

3 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織

局長 — 事務次長 — 課長補佐 — 主幹（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・サービス・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、2階展示ホール業務の総括、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・広報企画担当者 | 非常勤職員 | 17日 | 交流館指定管理事務、交流館イベント企画、展示企画及び設営、関係機関との連絡調整、広報、備品管理、環境整備等 | 2901 |
| 施設管理担当者 | 非常勤職員 | 17日 | 施設の保守管理、会議室使用許可、交流館イベント企画、展示企画及び設営、関係機関との連絡調整、受付、環境整備等 | 2901 |
| 受付、事務補助 | 非常勤職員 | 17日 | 受付、指定管理事務補助、AEDの管理、交流館イベント企画、展示企画及び設営、関係機関との連絡調整、環境整備等 | 2251 |
| 計 | | | | |

(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 臨時職員 |
| 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する各種研修への参加、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。

4 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

労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、電気事業法、消防法、浄化槽法、水質汚濁防止法等で、指導を受けたことはありません。

5 委託、工事請負の発注状況

別紙のとおり

6 法人等の社会的責任の遂行状況

(1) 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。（登録証の写しを添付すること。）

認証登録されていない。

(2) 障がい者雇用

常用労働者数が50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。

7 その他（特記すべき事項があれば記入してください。）

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。