

# 指定管理業務点検・評価シート

平成25年8月26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7月1日
施設内容	○敷地面積 2,301.38平方メートル ○延床面積 3,919.38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（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〔計8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）
------	---

## 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
	24年度	休館	休館	休館	休館	15,400	休館	2,459	2,217	886	843	休館	休館
23年度	2,193	2,463	1,431	2,069	3,263	1,767	1,907	1,464	948	1,208	2,595	2,293	23,601
増減	△ 2,193	△ 2,463	△ 1,431	△ 2,069	12,137	△ 1,767	552	753	△ 62	△ 365	△ 2,595	△ 2,293	△ 1,796

  

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
	24年度	0	6	3	6	6	6	6	0	6	3	3	10
23年度	8	6	4	1	11	10	2	6	6	2	2	6	66
増減	△ 8	0	△ 1	5	△ 5	△ 3	4	△ 6	0	1	1	4	△ 10

5 収支の状況

区 分		24年度	23年度	増 減	
収入	事業収入	会議室使用料	55,080	88,000	
		小 計	55,080	88,000	
	事業外収入	雑入	11,670,542	11,870,000	
		県委託料	42,675,680	43,880,000	△ 1,204,320
		小 計	54,346,222	55,750,000	
計	54,401,302	55,838,000			
支出	人 件 費	5,556,147	6,264,000	△ 707,853	
	管理運営費	48,845,155	49,574,000	△ 728,845	
	計	54,401,302	55,838,000	△ 1,436,698	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフルエンザ対策として、館内出入口に消毒薬の設置</li> <li>・空きスペースに、鳥取県の情報発信も含めた休憩スペースを設けた</li> </ul>

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"> <li>・施設内に設置する意見箱</li> <li>・施設で行う利用者アンケート</li> <li>・県への「県民の声」による意見受付</li> </ul>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
塗り絵を用意して欲しい。	2階マリンプラザ21は、現在改装工事中のため塗り絵をしていただくスペースがありません。リニューアル後には用意したいと思います。
2階トイレを1階トイレのような匂いにしてほしい。トイレを清潔にしてほしい。	1階トイレのみに設置していた芳香剤を2階トイレにも設置したいと思います。トイレ清掃については、毎日清掃していますがご不快な思いをされたことにお詫び申し上げます。より一層清潔に使用していただけるよう心がけます。
女子トイレ利用の際、女性スタッフが扉を閉められませんが開けると注意されます。男性も女子トイレ前を通られるので化粧直しや鏡を見ることがゆっくりできません。	2階トイレの扉は少々重く、小さなお子様の安全性を考慮して混雑時には開放するようにはしていましたが、ご意見を参考に臨機応変に対応させていただきます。
子供を連れての旅なのでとこどこに水道が欲しいです。	現在は1階、2階の各トイレに水道があります。また、来年度に2階のマリンプラザ21がリニューアルした際には、新設される授乳室にも水道設備が設置される予定です。そちらをご利用ください。
もっと体験型の施設を増やして欲しいです。休憩スペースも増やして欲しい。	現在、2階のマリンプラザ21は平成25年度リニューアルオープンに向け、準備工事中です。ご意見を参考にさせていただきたいと思います。
警備員室に人がおられなく、ずいぶん待ったが帰ってこられませんでした。巡回中だったのかもしれませんが、特に表示もされていませんでした。結局お土産屋さんへ聞きましたが、警備員室にいるのか不在にするときはわかるようにしておいてください。	現在も「巡回中」の札は作成してありますが、分かりにくいようですので、より分かりやすい札を作成したいと思います。また、巡回時には必ず掲示するようにします。
もっと涼しくしてほしい。	環境に配慮し、みなとさかい交流館内の温度管理を28℃とさせていただいています。
時計が無くて不便でした。	以前は待合室に電波時計を設置していましたが、館内に電波が入りにくいいため時計の時刻にずれが生じることが多々ありました。そのため、皆様に正確な時刻をお知らせすることができずご迷惑をおかけするがありましたので、現在はやむを得ず撤去しました。
もっと面白くしてください。	現在、2階のマリンプラザ21は市町村の観光情報を案内する場として開放しております。また、平成25年度には全面的にリニューアルオープンする予定です。もっと内容が充実するよう検討します。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しかった。</li> <li>・よかった。</li> </ul>

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"> <li>・利用者の要望・意見に速やかに対応するよう努めた。</li> </ul> <p>(マリンプラザ21の休館中の利用について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マリンプラザ21の休館を利用して行われた「妖怪の森」イベントにおいて、案内設置など集客に努めた。</li> <li>・本格的なりニューアル工事を前に、鳥取県主催まんが博の関連展示を行ったり、独自に各市町村の観光情報を掲示するなど情報発信をし、休館中の集客に努めた。</li> </ul> <p>(各工事について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リニューアル工事、外壁修繕工事においては、鳥取県の関係課や施工業者、各テナントとの調整を積極的に行った。</li> </ul>
<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>・平成24年度はリニューアル前で休館したりイベントなどが行えなかったが、リニューアル後には積極的にイベントを行ったり、2階の状況を広報していき集客に努めたい。</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"> <li>○施設設備の保守管理・修繕</li> <li>○施設の保安警備、清掃等</li> <li>○事故の防止措置、緊急時の対応</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守管理、保安警備及び清掃については外部委託しており、適切に実施されている。</li> <li>・修繕についても不具合が生じた場合速やかに対応するなど、適切に実施されている。</li> <li>・緊急マニュアルの作成、訓練の実施は適切に行われている。</li> </ul>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用の許可</li> <li>○適正管理に必要な利用者への措置命令</li> <li>○利用料金の徴収、減免</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室の使用許可、利用料金の徴収事務等適切に実施されている。</li> </ul>
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用受付・案内</li> <li>○附属設備・備品の貸出し</li> <li>○利用指導・操作</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切に実施されている。</li> </ul>
<p>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○開館時間、休館日、利用料金等</li> <li>○利用者へのサービス提供・向上策</li> <li>○施設の利用促進</li> <li>○個人情報保護、情報公開</li> <li>○利用者意見の把握・対応</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設のリニューアルを受け、休館日も多く集客が難しい状況であったが、スポット的にイベントを実施するなどして利用促進を図っている。</li> <li>・意見箱を設置し、利用者の意見の把握に努めている。</li> </ul>
<p>〔収入支出の状況〕</p>	A	<p>収入が前年度より若干減少しているものの、経費節減により支出も減少している。これにより、収入が支出額を上回ったため県へ1,204千円の返還を行っている。</p>
<p>〔職員の配置〕</p>	B	<p>計画どおり適切に配置されている。</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。