

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

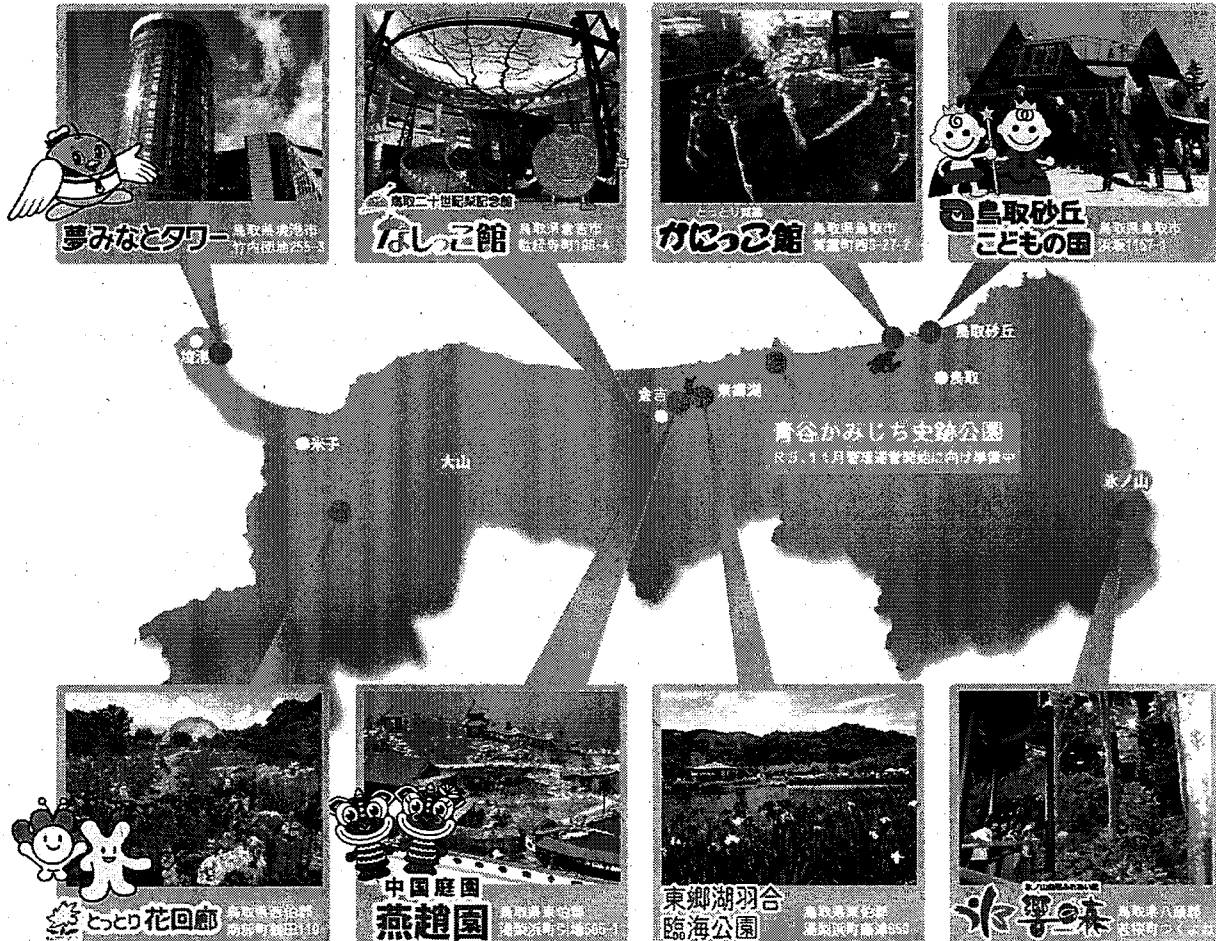
ア 基本的な考え方	61
イ 運営体制	61
(2) 職員の職種等	62
(3) 日常の職員配置	63
(4) 人材育成	63
ア 基本方針	63
イ 人材育成計画	64
9 現在雇用する施設職員の継続雇用に関する方針	65
(1) 継続雇用に関する方針	65
10 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況	66
(1) 指導等の状況について	66
11 法人等の社会的責任の遂行状況	67
(1) 障がい者雇用	67
(2) 男女共同参画推進企業の認定	67
(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度の認定	67
(4) あいサポート運動に係る取り組み	67
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続けています。
- 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

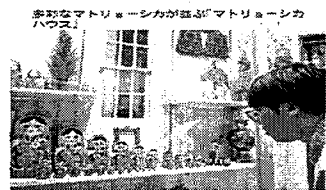
- 地域の団体と連携し、大小さまざまなイベントを開催しています。
- 鳥取県西部、島根県東部の福祉作業所、境港市、境港市社会福祉協議会と連携した「ほっとはあと&福祉ふれあい祭」を開催し、福祉作業所による販売や、パラリンアート（障がい者のアート作品展示）を行いました。
- 境港市、米子市、安来市の菓子屋との連携による、「和菓子祭」を開催し、和菓子バイキングを通じて地域の和菓子文化の普及と発展に努めました。
- 境港市の児童健全育成団体や境港市社会福祉協議会、境港市内の保育園・幼稚園との連携による夢みなとこどもまつりを開催しました。



【平成31年冬「和菓子祭り」】

(工) 常設展示の魅力づくり

- 3階の展示室については、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」からつながる、「環日本海交流」をテーマとし、各国の文化を紹介する展示を行っています。令和2年3月には、新たにロシアの民芸品で日本でも人気の高い、マトリョーシカの展示コーナーを新設しました。こちらは少しずつ規模を拡大し、現在ではマトリョーシカの展示数としては国内有数の規模を誇る目玉コーナーとなっています。
- 映像シアターでは、令和4年より短編映画「星取物語」を上映しています。水木しげるロード、じげの物産館、夢みなとタワーや美保湾展望ビーチ、星空、そして紅ズワイガニや白いかなど、境港市の観光地やグルメが登場する作品で、タワーを訪れる観光客にもご覧いただいています。



**マトリョーシカ
ハウスがお目見え**

夢みなとタワー1階展示室にて、ロシアの民芸品として人気の高いマトリョーシカを展示しています。今回は、ロシアの民芸品として人気の高いマトリョーシカを展示しています。今回は、ロシアの民芸品として人気の高いマトリョーシカを展示しています。

【令和2年3月展示コーナー新設】

(オ) 安心安全な利用の確保

- 貸館の利用については、感染防止のガイドラインを策定して、利用者に安心安全な利用を呼び掛けたほか、独自に「コロナを理由とするキャンセルについてはキャンセル料を徴収しない」という制度を導入するなど、コロナ禍で不安を抱える利用者の目線に立ったサービスを行い、タワー内でのクラスターの発生を抑えることができました。
- 鳥取県企業BCP基本モデルに準拠した事業継続計画も策定しており、万が一の事態にも観光客、貸館利用者、テナント等への影響を最小限に抑えて事業を継続できる体制を取っています。
- 管理期間中に発生した、鳥取県西部地震(平成12年10月)、鳥取県中部地震(平成28年10月)の2度の大地震の経験を踏まえ、毎年大地震を想定した避難訓練も行っています。訓練は実際の地震発生時と同様に全国瞬時警報システム(Jアラート)を活用し、シェイクアウト訓練と避難訓練を併せて行っています。

(カ) 施設機能の効果的・柔軟な活用

- コロナ禍においては、特に多目的ホールの稼働が落ち込んでいました。コロナ禍で子どもの遊び場が不足しているという地域住民の声もあり、予約の無い日の多目的ホールを無料で開放する取り組みを行いました。この取り組みは、今では開催日には1日当たり100名超の利用があり、地域住民のみならず観光客からも喜ばれています。

多目的ホールを無料開放
予約なし週末限定

夢みなとタワー1階展示室にて、ロシアの民芸品として人気の高いマトリョーシカを展示しています。今回は、ロシアの民芸品として人気の高いマトリョーシカを展示しています。



【令和2年秋～多目的ホール無料開放スタート】

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。