

3 管理の基準・サービスの提供内容

(1) 開館時間の設定

ア 開館時間の考え方

- タワーの開館時間及び貸館の利用時間は、基本的に現行どおりの営業時間に設定します。
- 展望室の魅力発信と、利用者の利便性の向上を図るため、イベント等の開催時に営業時間を延長します。特に、エントランスの天幕を活用したプロジェクションマッピングイベントなど、夜間イベントの回数を増やして、地域のナイトタイムエコノミーの拡大に貢献します。



【展望室のクリスマスイルミネーション】



【エントランスでのプロジェクションマッピング】

イ 開館時間の設定内容

(ア) 展望室・展示室

- これまでどおり4～9月は18時まで、10～3月は17時までの営業といたします。
- 団体予約などで時間外の要望があった場合には柔軟に対応いたします。
- 夜間イベントや周辺観光との連携を強化することで地域のナイトタイムエコノミーを推進することを念頭に、自主イベント開催による夜間営業や、地域イベント開催時の夜間営業にも対応します。
- 巨大客船の寄港時や、日の出イベントなどの開催日は展望室の営業時間を早めます。

【現行の営業時間を維持しながら、イベント等による早朝・夜間営業も実施】

時 期	開館時間
4～9月	9:00～18:00 (最終受付 17:30)
10～3月	9:00～17:00 (最終受付 16:30)
団体予約、イベント開催時 新規	内容に応じて柔軟に対応します

(イ) 貸 館

- 過去の利用実績と利用者への聞き取りの結果、これまで通りの開館時間で十分にニーズに応えることができると判断し、これまで通りの時間を標準設定といたします。
- 会場準備等でやむを得ない場合や、夜釣り大会で夜間受付を行いたいなど、新たなニーズによる相談があった場合は可能な範囲で下記時間外にも対応します。 **新規**

利用場所	開館時間	利用内容
多目的ホール	9:00～22:00	会議・展示販売・講演会・会食等
第1・2・3会議室		会議・講演会・展示販売等
特別会議室		会議
企画展示室(4階)		コンサート、発表会・会食・講演会等
夢みなとシアター		映画上映・コンサート・講演会等

(2) 休館日の設定

ア 休館日の考え方

- 館内の施設・設備の点検等が必要なことから、夏休み期間(8月)を除いて現行どおり、毎月1回の休館日を設けます。点検等により利用者に不便をかけることのないよう配慮するとともに、利用者の安全を確保します。

イ 休館日の設定内容

- 8月を除く毎月第2水曜日(祝日の場合は翌平日) ※年間11日間設定
- ただし、県が行う大型設備の更新工事等により、営業が困難と判断した場合は、計画的に臨時休館を行う場合があります。その際は、関係先や来館者に事前に告知を行います。

(3) 利用料金の設定

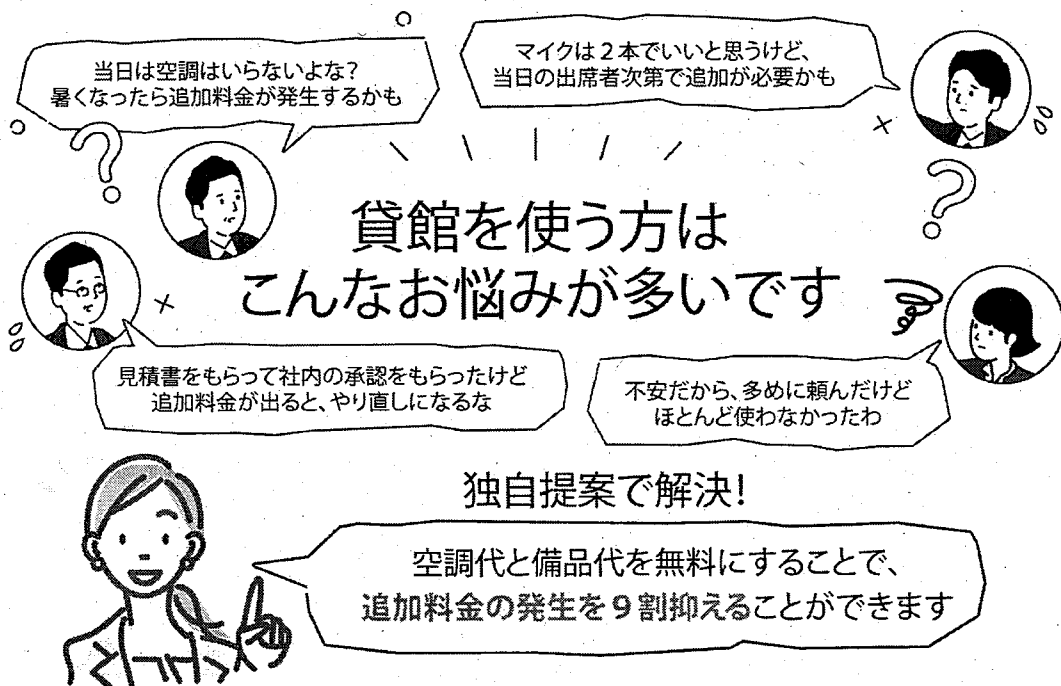
ア 利用料金設定の基本的な考え方

(ア) 展望室・展示室利用料金の設定の基本的な考え方

- 個人料金については、現行同様の料金設定とします。
- 団体料金については、現在、10名以上と20名以上の2段階で設定していますが、これを10名以上から一律の料金とします。具体的には、現行の10名以上30円引、20名以上60円引を一律で50円引にします。**見直し**
- これにより、チケット管理、釣り銭準備などに掛かる業務の簡素化を図るほか、将来的には自動券売機などの導入も行い易くなります。

(イ) 貸館料金設定の基本的な考え方

- 現行では、貸室のオプションとして、空調料金や備品料金を追加で徴収しています。そのため、企業によっては再度社内決裁をとる必要性が発生していることが、アンケートにより分かりました。次期指定管理期間については、これらの解消のため空調や備品料金を含んだワンプライス制を導入し、利便性の向上や施設側の事務輻輳に対応します。**新規**



3 管理の基準・サービスの提供内容

- 貸館料金については、現在の室料に空調使用料を含めたワンプライスの設定とします。
- 備品についても、原則無料として当日に追加料金が発生する機会を極力減らします。
- 実質的な値下げとなりますが、これらの新料金設定によって、利用率の向上が期待できるため、貸館の使用料収入は現行の水準を維持することができます。

イ 利用料金の金額

(ア) 展示室及び展望室 **見直し**

区分	高校生以上		小・中学生	
	現行料金	提案料金	現行料金	提案料金
個人	300円	300円	150円	150円
団体(10人以上)	270円	250円	130円	100円
団体(20人以上)	240円		120円	

(イ) 貸館部分

【貸館部分室料】 ※現行のままとします

区分		午前	午後	夜間	全日
		9:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	9:00-22:00
多目的ホール	A	¥2,260	¥4,620	¥5,760	¥12,440
	B	¥1,230	¥2,360	¥2,980	¥6,480
	C	¥1,130	¥2,260	¥2,770	¥5,960
企画展示室		¥1,740	¥3,700	¥4,520	¥9,970
シアター		¥2,670	¥5,340	¥6,680	¥14,400

(ウ) 会議室部分

【会議室部分室料】 ※現行のままとします

区分		金額
第1会議室		1時間につき ¥420
第2会議室		1時間につき ¥540
第3会議室		1時間につき ¥1,140
特別会議室	全室利用	1時間につき ¥1,750
	ラウンジのみ	1時間につき ¥730

(エ) 貸館割増料金

【冷暖房利用時】 **新規**

現行	各部屋とも正規料金の2割増
提案	割増の適用なし

【利用時間延長時】 ※現行のままとします

区分		午前延長	午後延長	21:00-0:00 及び 0:00-9:00
		12:00-13:00	17:00-18:00	
多目的ホール	A	¥890	¥1,380	¥1,920
	B	¥490	¥700	¥990
	C	¥440	¥670	¥920
企画展示室		¥690	¥1,110	¥1,510
シアター		¥1,050	¥1,600	¥2,230

※午前から午後及び午後から夜間に継続利用する場合は、適用しない。

(オ) 利用料金の返還金額

【貸館部分室料】

項目	内容
自然災害等やむを得ない理由による場合	全額減免
利用者都合によるキャンセル (利用日より起算して2週間前までに利用辞退の届け出をしたとき)	全額減免
利用者都合によるキャンセル (利用日の前日までに利用辞退の届出をしたとき)	半額減免
感染症感染拡大防止等の観点から中止が相当と認められる場合	全額減免(独自提案)

(カ) 設備等(県備付)利用料金(1時間当たり)

- 貸出備品については、当日の追加料金の発生を極力抑えて分かりやすい料金体系とするため、**全て無料**とします。 **新規**

【設備等利用料】

項目	単位	現行	提案
マイク	本	¥100	全て無料
液晶プロジェクター	式	¥460	
持ち込み電源	kW	¥50	
スポットライト	基	¥200	
音響機器(マイク除く)	式	¥1,020	
シアター用液晶プロジェクター	式	¥1,020	
テレビ	台	¥200	
ドラムセット	式	¥510	
DVD プレーヤー	台	¥200	

(4) 利用料金の減免設定

ア 減免に対する考え方

- 独自の減免として、指定管理者の主催、共催、後援事業による貸館利用や学校行事における児童、生徒の展示室、展望室、貸館の利用のほか、周辺施設等との連携による展望室、展示室の集客促進等について減免制度を設けます。
- 令和5年3月31日に閣議決定された「観光立国推進基本計画」において、外国人観光客の消費額を増やすことが重要との方針が示されました。これを受けて、外国人観光客誘客のための半額減免制度については廃止とし、国内利用者と同一料金とすることで消費額を高めることします。ただし、団体ツアーの誘客等で、割引による誘引が効果的と見込まれる場合には、旅行会社への送客手数料を増額するなどの対応を行い、誘客への影響が出ないように配慮します。 **見直し**

3 管理の基準・サービスの提供内容

イ 提案減免率

- 周辺観光へのプラスの影響が見込まれるものや、学校等の利用については減免制度を設けて支援を行います。
- 鳥取県の「障がい者とともに暮らす共生社会の実現」の理念に賛同し、独自の減免制度として、指定難病の方にも減免措置を行います。

【減免提案内容】

項目	減免内容
① 多目的ホール、企画展示室を利用する者による、練習や準備のための利用	1/2
② 県主催等の誘客事業参加者の展望・展示室利用 ・招致…県が主催する招致活動参加者 ・キャンペーン…県が協賛するキャンペーン参加者	招致 10/10 キャンペーン 団体料金適用
③ 児童、生徒、学生による学年単位以上による文化芸術活動等での貸館利用	10/10
④ 障がい者及びその介護者による展望室・展示室の利用	10/10
⑤ 障がい者及びその介護者による貸館の利用 (ア)障がい者及びその介護者による割合が1/2超 (イ)障がい者及びその介護者による割合が1/2以下	(ア) 10/10 (イ) 1/2
⑥ 要介護者及びその介護者による展望室・展示室の利用	10/10
⑦ 要介護者及びその介護者による貸館の利用 (ア)要介護者及びその介護者による割合が1/2超 (イ)要介護者及びその介護者による割合が1/2以下	(ア) 10/10 (イ) 1/2
⑧ その他 独自の減免制度	
指定管理者の自主事業による貸館利用	10/10
指定管理者が共催又は後援する夢みなとタワー周辺への集客促進及び地域振興に寄与する事業の貸館利用	共催 1/2~10/10 後援 1/2
学校行事における児童、生徒の展望室、展示室利用	(児童、生徒) 団体料金適用 (引率)10/10
学校、幼稚園、保育園行事における貸館利用	10/10
県内の児童、生徒の社会教育活動における展望室、展示室利用	(児童、生徒) 団体料金適用
周辺文化観光施設との協定等による会員割引	団体料金適用
指定管理者の自主、共催事業参加者等の展望室、展示室利用(例:イベント参加者等への優待券配布等)	1/10~10/10
特定医療費(指定難病)医療受給者証を所持する方及びその介護者による展望室・展示室の利用	10/10 新規
特定医療費(指定難病)医療受給者証を所持する方及びその介護者による貸館の利用 (ア)所持者本人及びその介護者による割合が1/2超 (イ)所持者本人及びその介護者による割合が1/2以下	(ア) 10/10 (イ) 1/2 新規
指定管理者が集客促進において特に必要があると認めた団体等の会員の展望室、展示室利用(例:JAF会員)	団体料金適用
館内改修等による入館者への制限が発生した時の展望室、展示室利用	1/10~10/10

注)障がい者及び要介護者、特定医療費(指定難病)医療受給者証所持者、その介護者による利用については、障がい者及び要介護者、特定医療費(指定難病)医療受給者証所持者 1人につき原則 1人を対象とする。窓口で手帳あるいはデジタル障がい者手帳の提示による。

4 施設設備の維持管理業務について

(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・対応

- 鳥取県立夢みなとタワーの設置及び管理に関する条例及び鳥取県立夢みなとタワー管理業務仕様書の施設設備の維持管理に関する業務に基づき適切に管理します。
- 建築後26年が経過しており、建物館内の床や壁紙等の外観に関わる部分の劣化も進んでいます。これらは機械や設備の修繕や更新に比べて後回しにされてしまいがちですが、放置しておく、施設全体のイメージダウンにつながります。私たちは「タワー若返りプロジェクト」と題した5カ年計画で、毎年設定したテーマに基づき計画的に外観美化のための修繕を行ってまいります。 **新規**

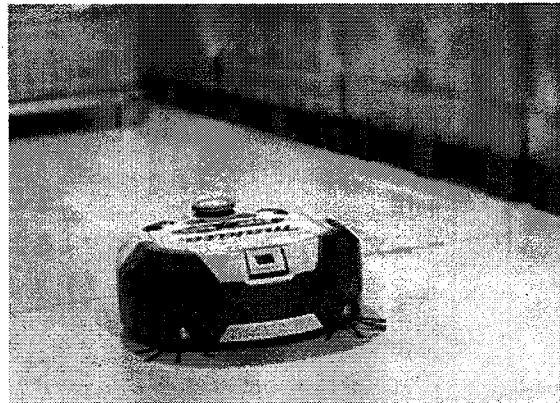
【タワー若返りプロジェクト5カ年計画】

実施年度	テーマ	概要
令和6年度	床をピカピカに	ワックス部の割れ、部分剥離等により劣化が目立つため、全て剥がして再塗装を行います。
令和7年度	壁紙をピカピカに	壁紙の破れ・剥がれ部について、塗装または張替えを行います。
令和8年度	窓をピカピカに	展望室のガラスについて、汚れの付きにくいコーティングを塗布します。
令和9年度	タイルをピカピカに	エントランスの床材について通常の洗浄よりも強力な研磨剤を用いて洗浄します。
令和10年度	外回りもピカピカに	外構照明の更新や再塗装などによって、建物外観の美化を行います。

(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

ア 清掃体制

- 日常清掃、定期清掃及び高所清掃は専門的知識と技能を持ち、現在の管理水準と同種類で同程度以上の業務実績のある業者に委託して清潔で安全な施設環境の確保に努めます。
- 日常の床清掃に床面清掃ロボットを取り入れるなど、最新のDX技術を導入することで、省力化だけでなく清掃頻度のアップといった管理水準の向上も図ります。 **新規**
- 職員による巡回を実施し、委託業者による清掃や貸館利用後の利用者による清掃状態のチェックを行い、不備があればすぐに対応いたします。
- 屋外の管理区域についても定期巡回(1日3回以上)し、ゴミ投棄のない清潔で安全な施設環境の確保に努めます。



【業務用ロボット掃除機を導入】

イ 設備等故障時の対応

- 施設設備等の保守管理は、専門的知識と技能を持ち、故障時には速やかな対応が必要なことから、緊急対応を条件として委託契約を締結します。
- 設備の保守については職員による日々の点検や専門業者による定期点検を実施して異常・劣化の把握に努め、適切な時期に修繕を行う予防保全を実施します。
- 設備の保守を担当する職員は、関係法令や設備の構造等を常に学習しレベルアップを図ります。法令上必要な「危険物取扱者」や「防火管理者」のみならず、可能な範囲で電気工事士や消防設備士等についても取得を目指します。
- また、修繕費が1件250万円以上の故障や修理に時間を要するため利用者に不便をかける恐れがある故障等については、速やかに鳥取県に連絡します。
- 緊急時の体制については、P54 緊急時の体制・対応に記載しております。

ウ 設備・展示品等の日常点検

- 施設設備等の保守管理は、専門的知識と技能を持ち、故障時には速やかな対応が必要なことから、緊急対応を条件として委託契約を締結します。
- 職員による毎日の巡回点検も実施し、異常の早期発見に努めます。職員による設備・展示品等の毎日の巡回点検時には、ウェアラブルカメラを装着して録画を行い、クラウドサーバーに記録を保存します。これにより、異常の早期発見や、異常発生時の日時の特特定など原因究明につなげることができます。

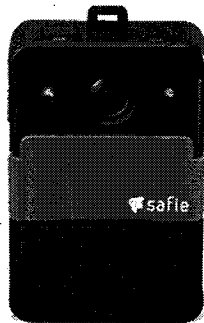
新規

01

LTE 内蔵



通信料含む



03



【巡回時等にウェアラブルカメラで展示品・設備の状態を記録 ※画像はセーフィー株式会社ホームページより】

エ 喫煙への対応策

- 煙草の受動喫煙防止の義務付けを受け、館内を全面禁煙とします。なお、屋外シンボル広場に灰皿を設置し、喫煙スペースとします。

(3) 維持管理業務に係る経費積算の考え方

● 適正な維持管理業務を行うため、下記のとおり業務に係る経費の積算を行います。

業務	開館時間	実施回数	
清掃業務	日常清掃	1 掃除機掛・床掃き・床モップ等	
		【低層棟 1F】	
		物販施設	週1回
		事務所	週1回
		多目的ホール	週1回
		医務室・控室11	週1回
		エントランスロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		FAZ共用廊下	1日1回
		通路・階段・その他	1日1回
		エレベーター1～6	1日1回
		【低層棟 2F】	
		FAZ共用廊下	1日1回
		会議室1、2、3	週1回
		特別会議室	週1回
		廊下・階段・トイレ	1日1回
		【低層棟 3F】	
		展示室1	1日1回
		展示室2	1日1回
		ブリッジ	1日1回
		ロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【低層棟 4F】	
		タワーズカフェ	1日1回
		展示室3	1日1回
		映像シアター	週1回
		トイレ	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【タワー棟】	
		1Fロビー	1日1回
		2F展示室3	1日1回
		展望室	1日1回
		2 紙屑処理・灰皿処理等	
		【低層棟 1F】	
		物販施設(紙屑処理)	1日1回
		事務所(紙屑処理)	1日1回
		エントランスロビー(紙屑処理)	1日1回
		【低層棟 2F・紙屑処理】	
		廊下・階段・トイレ(紙屑処理)	1日1回
【低層棟 3F・紙屑処理】			
トイレ・洗面所(紙屑処理)	1日1回		
【屋外シンボル広場・灰皿処理】			
喫煙所灰皿(灰皿処理)	1日1回		
3 什器備品防塵・ドア拭き・手垢拭き等			
【低層棟 1F】			
物販施設	1日1回		
多目的ホール	週1回		
医務室・控室11	週1回		
エントランスロビー	1日1回		
トイレ・洗面所	1日1回		
FAZ 共用廊下	1日1回		

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数	
清掃業務	日常清掃	通路・階段・その他	1日1回
		エレベーター1~6	1日1回
		【低層棟2F】	
		会議室1、2、3	週1回
		特別会議室	週1回
		廊下・階段・トイレ	1日1回
		【低層棟3F】	
		展示室1	1日1回
		展示室2	1日1回
		ロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【低層棟3F】	
		展示室1	1日1回
		展示室2	1日1回
		ブリッジ	1日1回
		ロビー	1日1回
		トイレ・洗面所	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【低層棟4F】	
		タワーズカフェ	1日1回
		展示室3	週1回
		映像シアター	週1回
		トイレ	1日1回
		廊下・階段・その他	1日1回
		【タワー棟】	
		1Fロビー	1日1回
		2F展示室3	1日1回
		展望室	1日1回
		4 給湯室清掃・茶がら処理等	
		【低層棟1F】	
		事務所	1日1回
		【低層棟2F】	
		トイレ前給湯室	週1回
		特別会議室	1日1回
		5 トイレ清掃・汚物処理・ペーパー補給等	
		【低層棟1F】	
		事務所	1日1回
		医務室・控室11	週1回
		【低層棟2F】	
	廊下・階段・トイレ	1日1回	
	特別会議室	1日1回	
	【低層棟3F】		
	トイレ・洗面所	1日1回	
	【低層棟4F】		
	トイレ・洗面所	1日1回	
	トイレ・洗面所	1日1回	
	6 マット清掃		
	【低層棟1F】		
	物販施設風除室	1日1回	
	エントランス風除室	1日1回	
	廊下・階段・その他	1日1回	

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数
<p>清掃業務</p> <p>定期清掃</p>	<p>1 床面洗浄</p> <p>【低層棟 1F】</p> <p>事務所 物販施設 医務室・控室11 エントランスロビー トイレ・洗面所 FAZ共用廊下 通路・階段・その他 エレベーター1～6</p>	<p>月1回 月1回 月1回 月2回 月2回 月1回 月1回 月1回</p>
	<p>【低層棟 2F】 廊下・階段・トイレ</p> <p>【低層棟 3F】 トイレ・洗面所 廊下・階段・その他</p> <p>【低層棟 4F】 タワーズカフェ トイレ・洗面所 廊下・階段・その他</p>	<p>月1回 月1回 月1回 月1回 月1回</p>
	<p>【タワー棟】 1Fロビー 2F展示室3 展望室</p> <p>2 床面ワックス掛け</p> <p>【低層棟 1F】 事務所 医務室・控室11 夢みなとタワー管理事務所</p> <p>【低層棟 2F】 廊下・階段・トイレ</p> <p>【低層棟 3F】 トイレ・洗面所 通路・階段・その他</p> <p>【低層棟 4F】 タワーズカフェ トイレ・洗面所 通路・階段・その他</p> <p>【タワー棟】 1Fロビー 2Fロビー 展望室</p>	<p>月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回</p>
<p>3 カーペット清掃(3月・9月)</p> <p>【低層棟 1F】 多目的ホール 通路・階段・その他</p> <p>【低層棟 2F】 FAZ共用廊下 会議室1、2、3 特別会議室 廊下・階段・トイレ</p> <p>【低層棟 3F】 展示室1 展示室2 ブリッジ ロビー 廊下・階段・トイレ</p>	<p>年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回</p>	

4 施設設備の維持管理業務について

業 務	開館時間	実施回数	
清掃業務	定期清掃	<p>【低層棟4F】</p> <p>展示室3 映像シアター 廊下・階段・その他</p> <p>4 窓ガラス清掃 低層棟1F・2F・3F・4F タワー棟1F・2Fロビー 展望室</p>	<p>年2回 年2回 年2回</p> <p>年2回 年2回 年2回</p>
	消防用設備	<p>外観機能点検 総合点検</p> <p>スプリンクラー消火設備</p> <p>1)加圧送水装置 1台 2)起動装置 1式 3)ヘッド 1,073 個 4)操作盤 1台 5)流水検知装置 自動警報弁 7台 6)圧カスイッチ 7台 7)送水口 2個 8)補助散水栓 25 台 9)連動試験 1式 10)補助散水放水試験 1式 11)非常用電源 1式 12)配線点検 1式</p> <p>自動火災報知設備</p> <p>1)受信機 P型 1面 2)作動式スポット型感知器 6個 3)低温式スポット型感知器 56個 4)煙感知器 268個 5)炎感知器 26個 6)発信機(P-1・2) 26個 7)音響装置(ベル) 1個 8)消火栓 起動装置 1台 9)交流電源 1式 10)蓄電池設備 1式 11)絶縁測定 1式</p> <p>誘導灯及び誘導標識</p> <p>1)誘導灯 288個</p> <p>非常用放送設備</p> <p>1)増幅器出力 W480 1台 2)スピーカー回線 L40 1台 3)自動火災報知設備の連動 1式 4)遠距離操作器 2台 5)スピーカー 268個 6)常用電源 1式 7)非常用電源 1式</p> <p>防火・防排煙設備</p> <p>1)操作盤 L30 1面 2)煙・炎感知器 51個 3)防火扉 28面 4)防火シャッター 17面 5)蓄電池 1式</p> <p>消火器</p> <p>1)粉末消火器 70面 2)粉末車載式消火器 1本</p>	<p>年1回 年1回</p> <p>年2回</p> <p>年2回</p>
	弱電設備点検	<p>弱電設備</p> <p>1)音響設備 1面 2)ITV設備 51個 3)時計設備 28面</p>	<p>年1回</p>

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数
消防用設備	弱電設備点検 <ul style="list-style-type: none"> 4) 視覚障がい者誘導設備 1式 自家発電設備 <ul style="list-style-type: none"> 1) ディーゼルエンジン 1式 2) 交流発電機 1式 3) 自動始動発電機盤励磁装置 1式 4) 始動用直流電源装置 1式 5) 燃料・水タンク・配管 1式 6) 作動試験 1式 7) 配線点検(絶縁測定) 1式 蓄電池設備 <ul style="list-style-type: none"> 1) ディーゼルエンジン 1式 2) 交流発電機 1式 3) 自動始動発電機盤励磁装置 1式 4) 始動用直流電源装置 1式 5) 燃料・水タンク・配管 1式 防火対象物点検 <ul style="list-style-type: none"> 防火対象物点検 	
自家用電気工作物	監視 <ul style="list-style-type: none"> 低圧電線路及び使用場所の設備 <ul style="list-style-type: none"> 配線及び機械器具(絶縁監視) 月次点検 <ul style="list-style-type: none"> 電気設備全般 外部点検 年次点検 <ul style="list-style-type: none"> 受電設備 <ul style="list-style-type: none"> 責任分界点となる開閉器引込口配線 外部精密点検 絶縁診断測定 配線 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 受配電盤 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 計器用変成器 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 保安装置(継電器) <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 動作試験(表示・警報) 高圧遮断器・高圧開閉器類 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 動作試験(表示・警報) 変圧器 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 その他機器 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 接地装置 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 構内電線路 <ul style="list-style-type: none"> 電線路 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 絶縁診断測定 接地装置 <ul style="list-style-type: none"> 外部精密点検 接地抵抗測定 	隔月点検 隔月点検 年1回

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数		
自家用電気工作物	年次点検	使用場所の設備 1式 配線及び機械器具 1式 外部精密点検 1式 絶縁診断測定 1式 接地装置 1式 外部精密点検 1式 接地抵抗測定 1式 非常用予備電源装置 発電装置 1式 外部精密点検 1式 絶縁診断測定 1式 蓄電池装置 1式 外部精密点検 1式 絶縁診断測定 1式 接地装置 1式 外部精密点検 1式 接地抵抗測定 1式		
	臨時点検	受配電盤 計器校正試験 保安装置 継電器動作特性試験及遮断装置結合動作試験 高圧機器の絶縁油(変圧器等) 絶縁油点検 絶縁油の絶縁耐力及び酸価試験 非常用予備電源装置 発電装置 制御装置試験(シーケンス試験) 蓄電池装置 セル電圧、液比重、液温の測定 電気設備全般 絶縁診断測定 高圧遮断器 高圧開閉器 内部点検	誤差が大きい時、過負荷、短絡等点検結果異常時、災害時等、必要に応じて実施	
空調衛生設備	空調設備点検	空調設備 吸収式冷温水機 1基 空冷ヒートポンプチラー 1台 冷却塔 1基 オイルタンク・オイルタンクサービスタク 各1台 膨張タンク 2台 空冷パッケージエアコン 5組 ポンプ類 8台 空調機 26台 送風機 22台 空調換気扇 16台 ファンコイルユニット 74台 自動制御機器 1式	年4回 年4回 年2回 年1回 年1回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年2回 年1回	
		衛生設備点検 衛生設備 消火水槽 1基 雑用水槽 1基 池ろ過装置 1組 ポンプ 3組と14台	年1回 年1回 年1回 年2回	
		その他	空調用エアフィルター清掃 1式	年4回
		昇降機設備保守業務	定期点検 【グランディ2機】 1)機械室環境 2)機械室内機(巻上機、電動機、それせ車、制御盤、電磁ブレーキ、調速機) 3)かご運行状態	月1回

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数
	5)かご関連機器状態 (押しボタン、位置表示器、照明、停電灯、かご上環境、救出口) 6)外部連絡装置 7)乗り場関連機器(押しボタン、位置表示機、インターロック) 8)昇降路内関連機器 (リミットスイッチ、非常止めスイッチ、ロープ、レール、油圧ジャッキ) 9)ピット内環境状態 10)付加装置(遠隔監視制御装置、地震時管制運転装置、停電時自動着床装置)	
	【油圧式エレベーター4機】 1)機械室環境 2)機械室内機(制御盤、電動機、パワーユニット) 3)かご運行状態 4)戸の開閉状態 5)かご関連機器状態 (押しボタン、位置表示器、照明、停電灯、かご上環境、救出口) 6)外部連絡装置 7)乗り場関連機器(押しボタン、位置表示機、インターロック) 8)昇降路内関連機器 (リミットスイッチ、非常止めスイッチ、ロープ、レール、油圧ジャッキ) 9)ピット内環境状態 10)付加装置 (遠隔監視制御装置、地震時管制運転装置、停電時自動着床装置)	月1回
	【異常監視・直接通話】 1)監視装置の設置 2)閉じ込め、使用不能時の適切な処置 3)上記通報に基づく処置を速やかに報告	適宜
	【消耗部品の供給】 摩耗・劣化の補完・交換の必要な部品、油脂類の共有	適宜
	【メンテナンス工事】 通常使用による劣化・摩耗によって、必要となる部品の修理・取替工事を実施する	適宜
	【品質検査】 対象設備の総合的な機能確認の検査を実施	年1回
	【法定検査】 建築基準法第12条又は労働安全衛生法第41条に基づく法定検査の立合等	年1回
自動扉保守業務	定期点検 ナブコ製DS-11 11台 ドアエンジン装置各部の点検・調整 ドアエンジン開閉速度、クッション作動の異常有無 ドアエンジン装置の電気回路の異常有無 ドアの当り、擦れ 消耗度のはなはだしい部分	年4回
	不調時点検 不調部分について点検	適宜
常駐警備業務	業務時間 7:30~22:15 7:30~19:45	開館日 休館日
	業務内容 ・機械警備の解除、通用口の開錠 ・入居者への鍵及び機械警備カード授受管理 ・通用口の管理 ・不審者及び不審物の処置・連絡 ・閉館後の火気、戸締り等、館内機械警備セット、館内施錠の確認 ・タワー内外の巡回 ・展示施設・多目的ホール等の立上げ、立下げ ・火災・盗難の予防、その他事故発生兆候の早期発見及び処置 ・不正・不良行為の予防、防止 ・17時又は18時以降から閉館までの間の来館者対応 ・その他警備上必要と認められる業務	毎日

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間	実施回数
建築物環境衛生管理業務	業務内容 1)建築物環境衛生管理技術者選任業務 2)空気環境測定 13地点 3)飲料水水質検査(第4条規程15項目) (第4条規程12項目) 4)飲料水遊離残留塩素測定業務 5)害虫駆除 9,042㎡ 6)貯水槽清掃 30t 7)雑用水水質検査 (ビル管法に基づく雑用水水質検査3項目) (ビル管法に基づく雑用水水質検査2項目) 8)雑用水遊離残留塩素測定業務	60ヶ月 年6回 年2回 年1回 年52回 年2回 年1回 年52回 年6回 年52回
吊物装置・調光装置点検業務	総合点検 【吊物装置点検】 1)減速機 ・ギヤーケースの損傷の有無確認 ・ウォームの摩耗の確認 ・油漏れの確認 ・異常音の有無確認 2)電動機(モーター) ・異常音の有無確認 ・温度上昇状態の確認 3)制動機(ブレーキ) ・本体、ケースの損傷状態の確認 ・ライニングの摩耗状態の確認 ・調整用スプリングの調整 ・異常音の有無の確認 4)ドラム(プーリー) ・溝部の異常摩耗の有無確認 ・損傷の有無確認 ・回転振れの確認 5)Vプーリー ・損傷の有無確認 ・ボルトの締め確認 ・ベルトの張り、滑り確認 ・偏心の有無の確認 6)軸 ・損傷、異常音の確認 ・回転振れ、ボルトの締め確認 7)軸受 ・損傷、異常音の確認 ・回転振れ、ボルトの締め確認 8)チェーンホイール・チェーン ・損傷、摩耗の確認 ・チェーンの伸び、継ぎ目部の確認 9)歯車 ・損傷、軸用ボルトの緩み ・摩耗、グリスの確認 10)滑車 ・損傷、軸用ボルトの緩み ・ワイヤー位置の確認 11)結束部 ・ワイヤーグリップの確認 12)ワイヤーロープ ・素線の断線、摩耗の確認 ・結束部の確認 ・錆、保油の確認	年1回

4 施設設備の維持管理業務について

業務	開館時間		実施回数
吊物装置・ 調光装置 点検業務	総合点検	13)吊パイプ ・損傷、継目の確認 ・平行レベル調整 ・荷重の分布の確認 14)リミットスイッチ ・取付部の確認 ・損傷、絶縁抵抗の確認 15)制御盤・操作盤 ・損傷、絶縁抵抗、端子部の確認 【調光設備点検】 外観構造 ・各部品の損傷亀裂 ・各接続端子の増し締め ・配線、半田付箇所の確認 ・表示灯の点灯確認 ・フェダー動作確認 ・記憶装置確認 ・ケーブル損傷、亀裂 ・ケーブルのもつれ ・器具外部清掃 ・内部清掃 電気特性 ・絶縁抵抗測定 ・入力電力(各相電圧) ・ユニット信号電圧(100%) ・プリセット出力信号 ・全ユニットのフェダー目盛出力信号電圧 ・各操作出力信号電圧 ・抜き取りユニットフェダー目盛出力電圧	
機械警備業務	警備実施期間	平日 22:00～翌日8:00まで 休日 8:30～翌日8:30まで 備考 火災・ガス漏れ事故は終日	毎日
	任務	1)火災関係 2)防犯関係 3)ガス漏れ関係 4)設備関係 5)警備実施事項の報告	
	警備仕様	1)警報機器 2)監視センター 3)緊急要員	
一般廃棄物収集運搬 及びゴミ処理業務	一般廃棄物の種類	・可燃物(境港市の定めた内容で指定場所に排出される一般廃棄物) ・不燃物(境港市の定めた内容で指定場所に排出される一般廃棄物) ・資源物(境港市の定めた内容で指定場所に排出される一般廃棄物)	
	回収頻度	・可燃物(土・日・休日・境港市の定める年末年始を除く毎日) ・不燃物(1週間当たり1回・状況に応じ収集) ・資源物(1月当たり1回・状況に応じ収集)	1日1回 週1回 月1回
駐車場除雪業務	駐車場・ 周辺除雪	駐車場乗入れに支障をきたす積雪時	積雪時

(4) 外部委託の考え方

ア 外部委託する業務内容とその考え方

- 専門的知識または技術を必要とするもの等、業務の性質上職員が処理することが困難な業務及び外部委託で処理することが効率的かつ効果的である業務については、外部委託により行います。
- 公立施設であることを十分に留意し、公平・公正な業者選定を行います。
- 単年契約では作業員や資材の確保が難しいという委託先の声がある一方で、5年先の物価上昇などを織り込むことは難しいとの声もあります。これらの声に対応するため、3年契約+2年契約という形をとり、令和8年度中にあらためて令和9、10年度の業者選定を行う計画としています。

イ 委託先選定方法

- 鳥取県の規程に準拠した当財団の財務規程に基づき、公平・適性に選定します。
- 入札、複数年契約により経費の節減に努めます。
- 鳥取県産業振興条例の趣旨に鑑み、県内業者への発注に努めます。

ウ 委託・工事請負の発注予定

委託業務の名称	期間	金額(千円)	発注先	選定方法	理由
日常、定期、ガラス清掃	3年/2年	35,753	県内	競争入札	
ごみ収集運搬、処理	〃	2,646	県内	競争入札	
消防設備点検	〃	4,753	県内	競争入札	
自家用電気工作物保安点検	〃	2,912	県内	随意契約	
空調設備保守点検	〃	22,011	県内	競争入札	
建物環境衛生管理	〃	2,712	県内	競争入札	
昇降機保守点検	〃	26,849	県内	随意契約	
調光設備、吊物装置保守点検	〃	4,769	県内	随意契約	
自動扉保守点検	〃	1,923	県内	随意契約	
常駐(有人)警備	〃	22,506	県内	競争入札	
機械警備	〃	1,179	県内	随意契約	
駐車場除雪	1年	未定	県内	---	境夢みなとターミナルと共同実施
イベント委託・修繕等	〃	未定	県内	競争入札 または随意契約	予定価格に応じて選定方法を決定
イベント委託(特別なもの)	〃	未定	県外	随意契約	県内業者による取扱がない場合に、県外業者に委託することがある

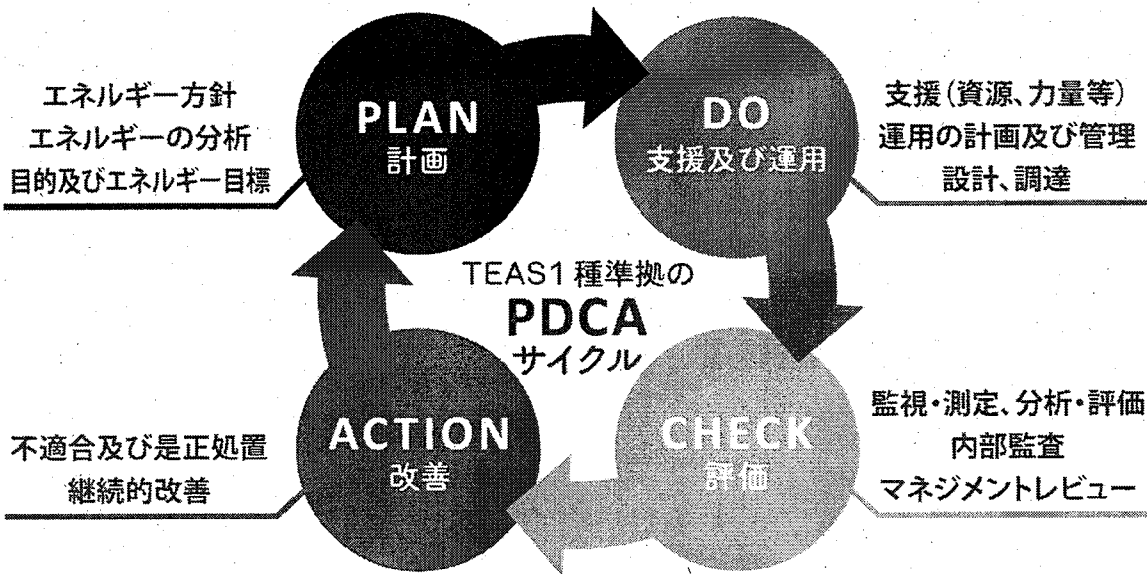
(5) 省エネルギー・省資源への取り組み

- 鳥取県版環境管理システム(TEAS)の1種の認証を受けています。鳥取県立の施設であることを十分に認識し、鳥取県の掲げる「令和新时代とっとり環境イニシアティブ」に連携・協働して、取り組みます。
- 施設の維持管理を行ううえで、同居する各施設にも協力いただき、建物一体となって省エネに積極的に取り組みます。
- IoTによるスマートビルディング化を行い、温度湿度センサーを使った空調運転制御を行います。TEAS1種に基づくPDCAサイクルを回すことで、令和10年度までに燃料と電気を合わせた消費量について平成30年度比で10%削減(カロリーベース)することを目標とします。 新規



鳥取県版環境管理システム1種

【鳥取県版環境管理システム1種認証】



【夢みなとタワーの環境 PDCA サイクル】

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等について

(1) 火災・盗難・災害などの事故、事件の防止（防災）対策

ア 事故・事件、災害対策の基本的考え方

- タワーでは、開館以来大きな事故は発生していませんが、事故は起こるものとして類似施設の事故情報などを常に自分事としてとらえ、正常性バイアスの払拭に取り組みます。
- 火災、地震、風水害、感染症、不審者、テロ、設備故障等に起因する事故など、施設運営上の危機には様々なものが想定されます。26年間の施設管理を通じて得たノウハウを盛り込んだ「危機管理マニュアル」の不断の改善や、訓練・危機管理研修の実施を通じて、各職員の危機管理意識の向上に努め、日常のチェックを確実にしています。
- 平成12年の鳥取県西部地震、平成28年の鳥取県中部地震と、施設管理者として2度の大型地震を経験しています。この経験を活かして、大地震を想定したシェイクアウト訓練も含めた避難訓練を行っており、災害の想定を変更するなど訓練効果の向上に努めています。
- 鳥取県企業BCP基本モデルに準拠した事業継続計画（BCP）を策定しています。危機の際にも利用者・関係者への影響を最小限に押さえ、速やかに事業を再開できる体制とします。

イ 事故・事件・災害の防止・防災対策

- 日常的に常駐警備員及び職員が定期的な巡回を行い、火災や事故を未然に防止します。
- 消防法を遵守し、消防設備の法定点検を行うとともに、自主点検についても積極的に行います。避難経路に障害物となるものがないか、火気の周辺に燃えやすいものがないか、日常の巡回で確認を行います。防火管理者、危険物取扱責任者を配置し、防火管理を行います。
- 夜間（営業時間外）においては、警備会社による機械警備による監視を行い、異常時には警備会社職員が30分以内に駆け付けることができる体制を取ります。
- 日中だけでなく、職員配置が手薄な夜間にも適切な対応ができるよう、「事故・事件の防止措置と緊急時の対応」のマニュアルには夜の貸館営業時間中に緊急事態が発生したことを想定した内容も盛り込みます。時間帯に関わらずいつでも適切な対応が行える体制とします。
- 避難訓練、防犯訓練は、外国人利用者が増えている状況に鑑みて、英語での避難誘導や四か国語での避難経路の表示などを行います。また、日中だけでなく、夜間の事故を想定した訓練も実施します。
- 島根原子力発電所の事故を想定した鳥取県原子力防災訓練に参加しています。
- 境港観光協会やさかいみなと貿易センター等、夢みなとタワー内の施設とともに自衛消防隊を編成し、年2回の防災訓練を実施し、緊急時の対応能力の向上と他団体との連携体制の強化を図ります。
- 電気設備関係の緊急時など、みなと温泉ほのかみと連携して対応にあたることをマニュアルに明記します。



ウ 自然災害等に対する防災対策

- 地震に備え、展示物等の落下防止、転倒防止などの対策を行います。
- 強風が予測される場合は、事前に周辺や看板の点検を行い、飛ばされやすいものや被害拡大につながる危険物は撤去や固定を行います。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等について

- 暴風警報や大雪警報の発報が予想され、来館者の安全が確保できない場合や周辺交通のマヒなどが想定される場合は、鳥取県と協議の上、臨時休館を検討します。
- 臨時休館を行う場合であっても、状況に応じて展望室の休止、貸館の休止、テナント部分含む全面休館などの措置を段階的に検討し、施設を利用する事業者等への影響を最小限に留めます。

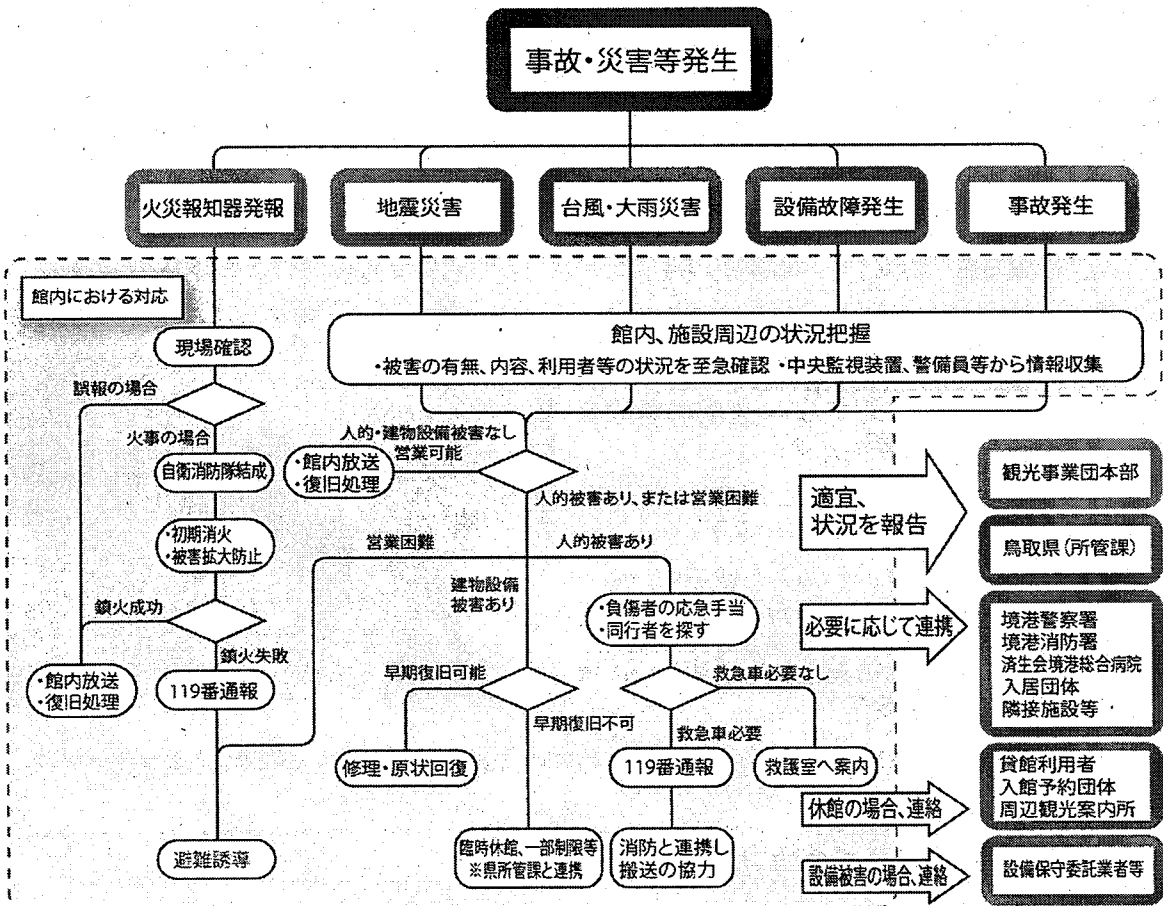
Ⅱ 大規模災害等発生時における県立施設の役割の遂行

- 大規模災害発生時、武力攻撃事態等には、住民の避難や災害対応拠点としてのスペースの提供など、鳥取県の指示に従って協力いたします。
- 境港市より、境港市地域防災計画に基づく要請があった場合についても同様に、鳥取県の指示に従って協力いたします。
- 地震等の災害に関する警戒情報、武力攻撃事態等に関する警報が発せられた場合等においては、鳥取県の指示に従って、臨時閉館を行います。

(2) 緊急時の体制・対応

ア 緊急時の対応

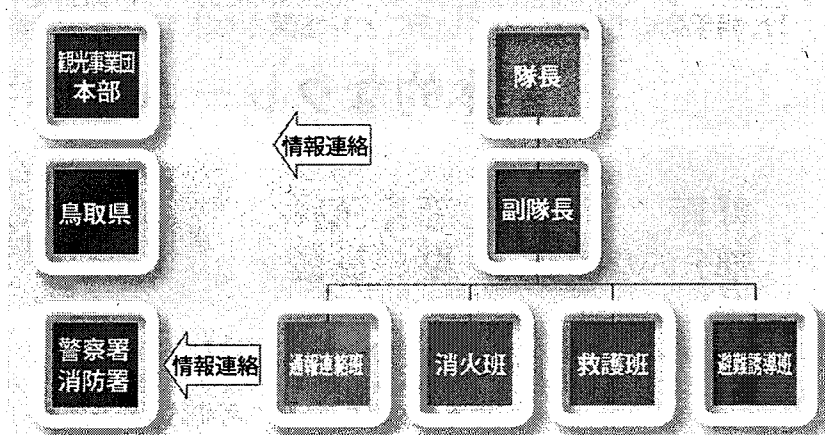
- 緊急事態の発生時においては、災害等の情報収集を迅速に行い、財団本部に第一報を伝え、その後、逐次状況を把握し、鳥取県と財団本部に対して随時報告します。緊急時に至急の連絡伝達を行う緊急連絡網を作成して、鳥取県及び財団本部と共有します。



【主な災害・事故発生時のフロー(概略)】

イ 緊急時の体制

- 隊長、副隊長を置き、職員及びテナント職員との連携により、速やかに体制の確保を行います。
- 夜間等で職員が少人数となる場合も想定して、訓練を行います。



【防災センターの体制】

(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

- アンケート等による利用者の意見や提言に対し、速やかに対応をします。
- また、必要に応じ鳥取県に速やかに報告・協議します。
- 「県民の声」に寄せられたご意見や苦情に対しては、鳥取県と十分に協議し誠実に対応します。
- 「事故・事件の防止措置と緊急時の対応」のマニュアルに基づき適切に対応します。

ア 入館者トラブル・苦情等の未然防止

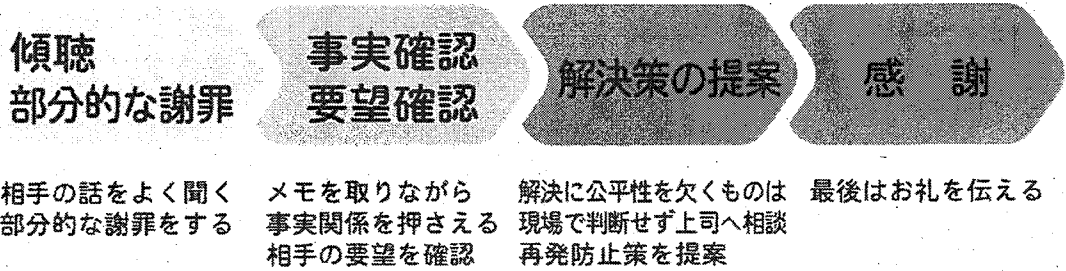
- 他人の身体等に害を及ぼす恐れのある物を所持して入館しようとする者や、著しく粗野又は乱暴な言動で他の来館者に迷惑をかける恐れがあると認められる者、酩酊者等が入館しようとする場合は、施設の安全のために入館を禁止します。禁止の際には、よく説明をして理解を得られるように努めます。
- 接遇研修などにより、ホスピタリティの向上に努めます。
- 職員は積極的に来館者との対話を心がけ、イメージアップを図るとともに、来館者が職員に対して直接感想を伝えやすい環境を作ります。
- 観光事業団が一括管理している複数の観光施設において、クレームが発生した際には、速やかに事例と対応を共有することで、他施設での同様のクレーム事例の発生を防ぎます。
- 口コミサイトやSNSも巡回することで、利用者の不満などクレームの種をいち早く察知し、トラブルを未然に防ぎます。

イ 入館者トラブル・苦情等の対処方法

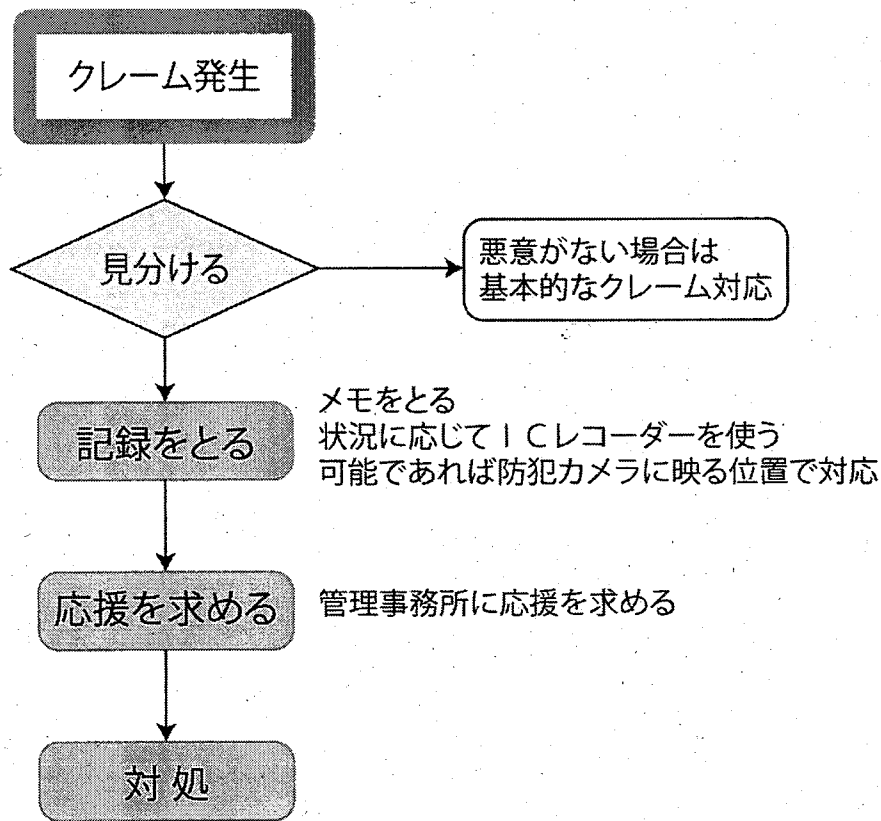
- 入館を禁止した者が、応じない場合には、警備員や管理事務所に応援を要請し、複数人で対応にあたります。暴力行為があったり、危険物の所持で危険が感じられた場合は、警察に通報します。
- 初期対応は、苦情を受け付けた職員が行います。職員の対応で納得や了解が得られない場合は、責任者が対応いたします。
- 責任者は、クレーム対応研修等を受講し、対応能力を向上させます。
- 県立の施設におけるクレームは、県のイメージ低下につながることを十分に認識して、利用者に納得していただける対応を心がけます。

- 受付と管理事務所にICレコーダーを備え付け、悪質なクレームの場合に記録を行います。
- 悪質なクレームの場合には、館内の固定の防犯カメラの撮影範囲内で対応することを心掛け、相手側にも記録されていることを意識させます。※法令の範囲内で行います。

基本的なクレーム対応手順



悪質な苦情・クレーム対応手順



ウ 入館者トラブル・苦情等の発生後の対応

- クレーム・トラブルの対処後、速やかに問題点の洗い出しを行います。
- クレームの内容に応じて、所管課への情報共有を行います。
- クレーム事例は、施設内に記録し、運営の改善につなげるほか、他の運営施設にも情報を共有してケーススタディを行うなど、全体のレベルアップを図ります。

6 個人情報保護等への対応

(1) 個人情報の保護への対応

- 個人情報の保護に関する法律第66条第2項2号において準用する同条第1項の規定及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」により、指定管理者は、当該個人情報取扱事務に係る保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければなりません。当財団は、個人情報の取扱いについて、以下の方針により慎重に取り扱います。
- 行政の代行者としての認識を常に持ち、適切・慎重に取り扱います。
- 「一般財団法人鳥取県観光事業団個人情報保護規程」を定め、適切に取り扱います。
- 個人情報保護法は3年ごとに見直しされることから、法律や条例の最新の改正状況を確認しながら常に最新の法令に対応します。
- 特に、令和4年12月26日に鳥取県個人情報保護条例が全面改正(令和5年4月1日施行)されたことから、弁護士監修の元で社内規程の改定を行い、条例に対応する取扱いを行っています。
- 個人情報を取り扱う職員については、その取扱い内容に合わせ、必要な教育及び研修を毎年1回以上行うことといたします。

ア 運営上入手する個人情報の取扱い

- 個人情報を収集する際には、目的を明確にするとともに、必要最小限の範囲で行います。
- 思想、信教及び信条に関わる個人情報の収集は行いません。
- 個人情報の収集は、原則として本人からのみ収集します。

イ 入手した個人情報の適正管理

- 利用申込書等の個人情報を記録した書類は、利用後は鍵のかかる書庫等に保管します。
- 個人情報の電子データは原則としてクラウドのシステムを利用し、施設のパソコンには保管しません。
- 利用目的が終了した個人情報については、規程に従って速やかに処分いたします。

ウ パソコン等の情報端末の管理

- パソコン等の端末について、ログインパスワードを設定します。
- アクセス制御、不正プログラム対策等の技術的対策を講じます。

(2) 情報公開への対応

- 公共施設を預かる立場として、情報公開は公正な施設運営を図るうえで重要な使命と認識しています。行政の代行者としての認識を常に持ち、適切・慎重に取り扱います。
- 鳥取県情報公開条例第2条に定義される「指定管理者」に該当するものであり、条例に基づいて適切に対応いたします。
- 施設の管理運営状況については、当財団のホームページで事業報告、財務状況等を公開し、透明性の高い運営を心がけます。

7 利用者等の要望の把握及び対応方針

(1) 基本方針

- タワーの利用者は、一般の利用者のみならず、貸館利用者、テナント入居者、テナント入居者等多岐に渡り、求められるニーズも多種多様ですが、高いレベルでのサービスの提供が求められていると認識しています。
- 利用者から意見や要望が届くのを受動的に待つだけでなく、SNSや口コミサイトの巡回点検を積極的に行い、利用者の声を拾い上げます。また、利用者とのコミュニケーションを意識し、改善点や要望を伝えていただきやすい環境を作ります。これらの能動的な取り組みによって利用者の声を拾い上げ、満足度を向上させます。
- ご意見や要望等への対応状況は、メール・SNS・口コミサイトへの返信や、館内掲示を通じて公表します。

(2) 利用者のニーズの把握と共有

様々な手法を併用して利用者ニーズの把握に積極的に取り組みます。

【利用者の声の把握手法】

対象	手法	内容
来館者・ 貸館利用者等	日常のヒアリング	受付職員や、管理担当職員が気持ちの良いコミュニケーションを心掛け、来館者や貸館利用者等に対して、積極的に声掛けを行って要望を聞き取ります。
	対面アンケート	職員自らが年間1,000件以上を目標に来館者にお声掛けをして対面アンケートを行います。アンケート結果はリアルタイム集計システムを使うことで、常に最新のデータを把握することができます。
	SNS、口コミサイトの巡回点検	旅行情報サイト、google マップなどの口コミサイトの確認や、SNSの検索を行うことで、本来は埋もれている利用者の声を掘り上げます。要望や苦情については、回答やお詫びを行い、満足度向上に繋がります。
	ご意見箱 問い合わせフォーム	館内2か所にご意見箱を置き、利用者の声を集めます。ご意見箱は毎日開封し、迅速な対応を行います。
	クイズラリー回答	季節ごとにクイズラリーを実施し、来場者データや感想を収集します。
	イベント時アンケート	イベントの開催時にアンケートを行い、次回以降に実施する際の改善に活用します。
地域、関係先等	地域の各種会合等への積極的な参加	テナント各社と定期的に会合を開催して情報交換を行うほか、観光団体、行政団体、地域住民の会合等にも積極的に参加してニーズを把握します。

(3) 非利用者のニーズの把握と共有

- 利用者の声を聴くだけでは、現在利用されていない方を新たに取り込むことができません。非利用者の声も集めることで、現在利用されていない理由を把握し、施設の改善に取り組みます。
- 当財団が鳥取県内で複数の観光施設や貸館施設を一括で管理しているメリットを活かして、他の施設に対する要望や苦情を共有して改善に努めます。

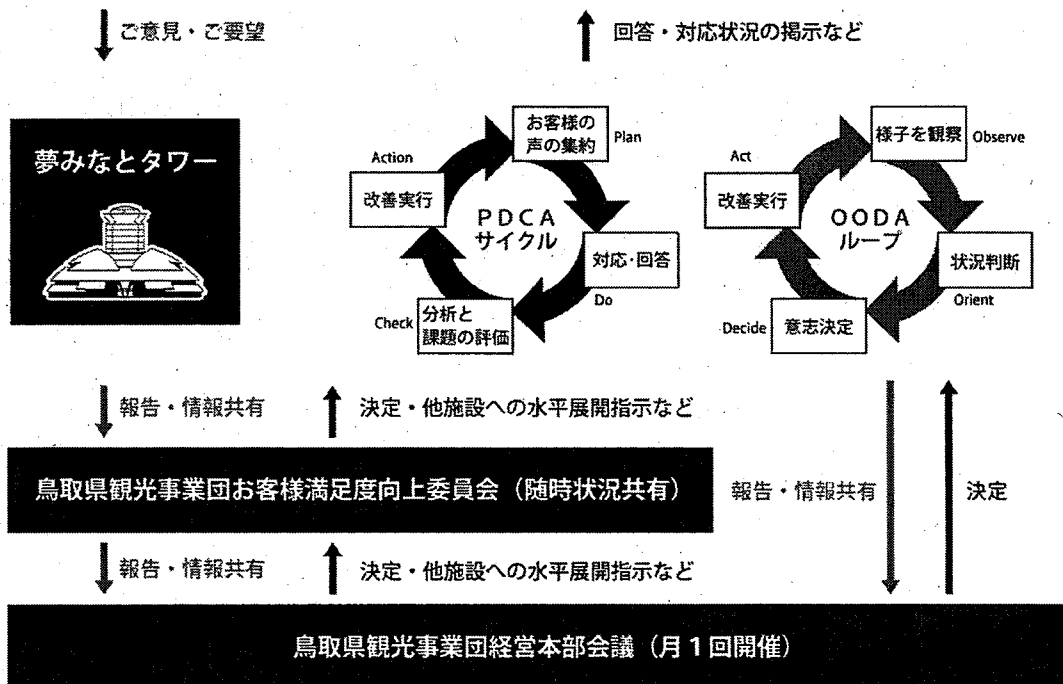
【非利用者の声の把握手法】

対象	手法	内容
非利用者	周辺観光地での街頭アンケート	水木しげるロード、夢みなとターミナル等でアンケートを行い、夢みなとタワーの課題を把握します。
	当財団運営施設間における情報共有	当財団が管理運営する施設の間で施設に対する要望や苦情を共有し、自施設にも当てはまること、取り入れられることについては積極的に改善します。

(4) 運営への反映

- 利用者等からの要望については、課題の優先度と緊急性を検討して優先順位をつけて対応し、対応状況を館内掲示やホームページで公開します。
- 要望者の期待に沿うだけでなく、期待を上回る内容の改善を意識します。軽微なものについては、可能な限り即時の対応を行います。
- 職員の接遇など、継続的な改善や中長期の改善にはPDCAサイクル、と、設備の追加や修繕など迅速な改善にはOODAループと、2つのサイクルを使い分けます。
- 解決のために時間・経費を要する課題などは、年度計画や中長期計画に反映させていきます。
- 重要な案件については、速やかに鳥取県に報告します。
- 来館者データについては、営業・広報戦略の立案等の集客に活用します。

利用者や関係先の声



【利用者の声の対応フロー】

7 利用者等の要望の把握及び対応方針

【ご意見等への対応事例】

ご意見等	内容
<p>空調の切り替え時期に部屋が暑すぎるときがある。扇風機を借りたが、風が足りない。 (4階企画展示室利用者より)</p>	<p>3日後に改善しました</p> <p>全館空調システムで、冷暖房の切替は年2回行っています。本来は暖房が必要な時期にも、暑い日があることから、扇風機の貸出などを行って対処しております。今回は、エクササイズ教室として利用されている方からの要望でしたので、音は大きくなりますが、工場の大型ファンを3基購入して、貸し出しを行ったところ、非常に喜んでいただけました。</p> 
<p>展望室の「日本一低いタワー認定証」に記念スタンプを押したが、日付は手で記入するよりも日付スタンプで押したい。</p>	<p>2週間後に改善しました</p> <p>ちょうど認定証を増刷するタイミングであったため、日付を手書きで記入するタイプから、日付印を押すタイプのデザインに見直しを行いました。変更後は、連日たくさん利用をいただいています。</p>
<p>民族衣装コーナーについて、子ども用の衣装を増やして欲しい。</p>	<p>1ヶ月後に改善しました</p> <p>取り急ぎ中国・韓国の子供用衣装を追加いたしました。また、今後の衣装調達の際にもこども用の衣装を増やすこととしています。こどもの衣装を増やしたことで、利用数の増加だけでなく、SNSへの投稿数も増えています。</p>
<p>1階女性トイレ前の多目的トイレのピクトグラムが青いので、男性が入ってくる人が多い。男性用トイレの前にも多目的トイレがあるので、間違えにくいようにしてほしい。 (テナント入居者より)</p>	<p>当日中に改善しました</p> <p>当財団の女性職員にも確認したところ、同様の事例の目撃例が複数あったため、改善が必要と判断しました。当日のうちに、職員がステッカーを印刷してピクトグラム表示の張替えを行いました。張替え後は、男性が誤って侵入する事例は覚知されていません。</p> 
<p>フリーマーケット出店者が荷物を搬入する際に段差で苦労されている様子を確認しました。 (職員の観察による発見)</p>	<p>2日後に改善しました</p> <p>ゴム製スロープを購入して段差部分に設置いたしました。フリーマーケット出店者のみならず、貸館利用者、運送業者からも便利になったとの声をいただいています。</p>
<p>境港市には、雨の日に子どもを遊ばせる場所がない。(境港まちづくり懇談会における、市に対する住民の意見)</p>	<p>1ヶ月後に改善しました</p> <p>タワーに対する直接の要望ではありませんでしたが、貸館の利用が無い休日について、多目的ホールを無料開放することといたしました。幅広い年代に遊んでいただけるように遊具等を用意いたしました。今では定着しており、開放日にはたくさんの家族連れによる賑わいが生まれました。</p>
<p>空調と備品は当日決めたいが、変更となった場合は見積書から提出しなおしてもらってまた処理に時間が掛かる、など (貸館利用の団体・企業複数より要望)</p>	<p>長期計画で改善予定</p> <p>タワーは原則前金制をとっていますが、当日になって追加料金が発生するケースが多く、ご不便をお掛けしています。料金については利用規程に定められているため、即時の対応はできませんが、要望が多いことは把握していますので、適切なタイミングで見直しを検討します。 ※今回、料金見直しによる改善を提案しています。</p>
<p>梨のソフトクリームが無くなって残念。 (同様の声複数有り)</p>	<p>長期計画で改善予定</p> <p>以前の「みなとまち商店街」で販売されていたものですが、事業者が撤退され現在は販売していません。周辺で販売されている事業者を案内しています。 ※今回、売店を新設して提供する提案を行っています。</p>
<p>クルーズ船が来た時に展望室から入港の様子を見たい。 (同様の声複数有り)</p>	<p>長期計画で改善予定</p> <p>クルーズ船の入港時間は午前7時30分～8時頃が多く、営業時間外となるため、駐車場等からご覧いただくようにご案内していました。 ※今回、クルーズ船の入港を見る自主イベントとして、早朝開館をする提案を行っています。</p>

8 組織及び職員の配置等

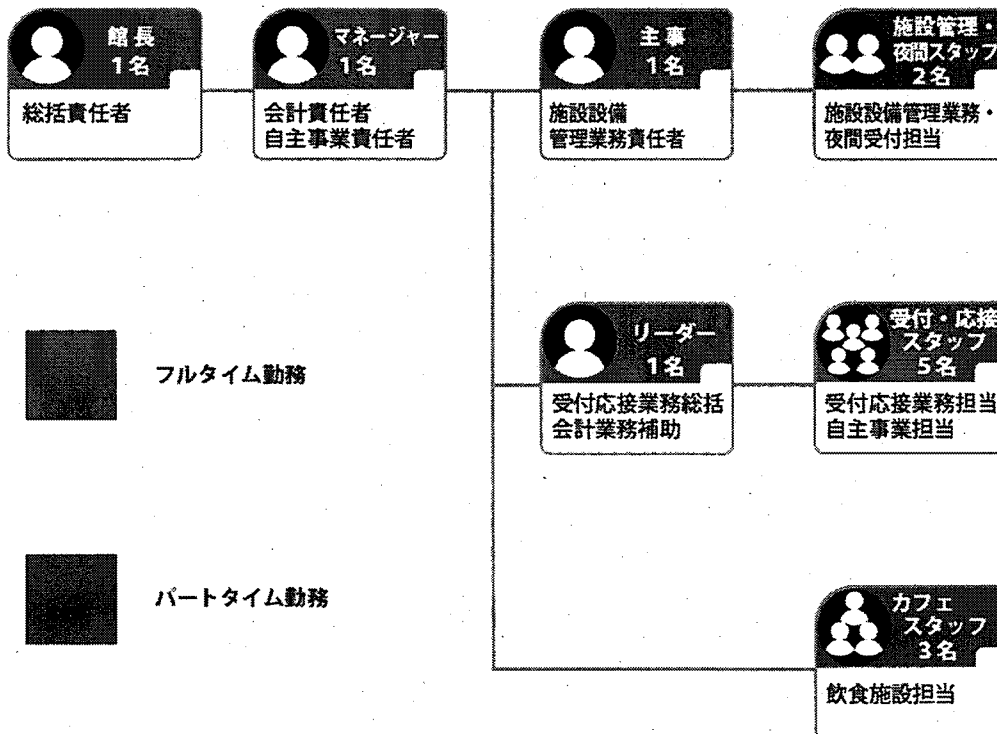
(1) 管理運営の組織

ア 基本的な考え方

- タワーの業務は、「集客」「貸館」「テナント管理」「施設・設備管理」「飲食施設運営」といった多方面に渡ります。これらを効率的に遂行するためには、各業務の担当間で緊密な連携を取ることができる、有機的な組織体制とする必要があると考えます。
- タワーの運営においては周辺施設・テナント入居者・観光関係、行政関係など他団体との連携が重要です。施設長の人選にあたっては、観光施設または県立施設において管理職経験を持ち、管理能力と他団体との人脈や調整能力を持った人材を配置します。

イ 運営体制

- 利用者に対して直接の接遇を行う受付・応接スタッフは、利用者の満足度を左右する重要な役割を担います。受付スタッフの人員を厚くした上で、そうした職員を統括する現場におけるリーダー職員を配置し質の高いサービスを提供します。
- 受付・応接スタッフは、主として行う受付・応接のほかに、それぞれに「貸館」「イベント」「経理」「観光案内」「展示品管理」などの補助業務を担当します。この担当業務は、一定期間毎に役割を入れ替えるジョブローテーション制を採用します。これにより、職員が複数の業務を行うことができるため、繁忙期には業務を手分けして取り組むことや、突然の休職・退職の場合にも、柔軟な配置転換が可能となります。
- 館長・マネージャー・主事といった職員についても、現場における業務を実施する実地研修を定期的実施します。これによって、業務の理解度を深めることができます。
- 具体的な組織は、次の体制図のとおりとし、職員14名を配置します。
- ただし、今後DXの導入などによる効率化が進んだ場合は、県と協議の上、承認が得られた場合に減員や配置換えを行う場合があります。



【夢みなとタワー組織体制図】

(2) 職員の職種等

- 職員は全て直接雇用を原則とし、有期雇用の職員についても勤続年数に応じて適切に無期転換を行うことで、施設運営のノウハウを積み上げていくことができます。

職名	雇用形態	月勤務日数	担当する業務内容	資格等	継続雇用可否	人件費(千円)
館長	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	総括責任者	AED 講習受講 普通救命講習 危険物取扱者(乙)	可	7,567
マネージャー	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	会計責任者 自主事業責任者	AED 講習受講 食品衛生管理者	可	6,298
主事	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	施設設備 管理業務責任者	防火管理者 危険物取扱者(乙) AED 講習受講 普通救命講習	可	4,223
リーダー	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	経理事務補助 受付応接・総合案内(通 訊)	AED 講習受講 実用英語技能検定2級	可	3,396
スタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	貸館受付事務 受付応接・総合案内	AED 講習受講	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	自主事業補助等 受付応接・総合案内	AED 講習受講	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	貸館受付事務 受付応接・総合案内	AED 講習受講 実用英語技能検定2級	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	自主事業補助等 受付応接・総合案内(通 訊)	AED 講習受講	可	2,455
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	自主事業補助等 受付応接・総合案内	AED 講習受講	可	2,455
施設管理パート スタッフ	直接雇用 有期雇用	15	施設設備管理業務 夜間貸館受付事務	AED 講習受講	可	1,673
施設管理パート スタッフ	直接雇用 有期雇用	15	夜間貸館受付事務	AED 講習受講	可	753
カフェ パートスタッフ	直接雇用 無期雇用	19	喫茶業務	AED 講習受講	可	1,656
カフェ パートスタッフ	直接雇用 無期雇用	19	喫茶業務	AED 講習受講	可	1,656
カフェ パートスタッフ	直接雇用 有期雇用	13	喫茶業務	AED 講習受講	可	1,159
			合計	14人		40,656

(3) 日常の職員配置

配置場所	職員配置の時間帯	担当する業務内容			
管理事務所	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月)	館長	マネージャー	主事	スタッフ
カウンター	9:00~18:00(4~9月) 9:00~17:00(10~3月)	スタッフ			
館内巡視	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月) ※12:00~13:00を除く	スタッフ	警備員	マネージャー	
設備巡視点検	8:30~17:30	施設管理パート スタッフ	主事		
カフェ	9:30~16:30	カフェパート スタッフ			
館内案内	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月)	スタッフ	館長	マネージャー	
イベント	8:30~18:30(4~9月) 8:30~17:30(10~3月)	マネージャー	スタッフ	スタッフ	
営業活動 新規	随時	館長	マネージャー		

(4) 人材育成

ア 基本方針

- 職員の階層や知識・経験に応じて個人ごとに策定した研修計画に沿って研修を実施します。公立施設の指定管理者に求められる必要な知識の習得と資質の向上を図ります。
- 接遇研修、個人情報保護研修、ハラスメント等を含めた人権研修、環境管理に関する研修、を特に重要な研修と位置づけ、全ての職員に対して年1回以上の研修を実施します。
- インバウンド対応能力の向上のため、閑散期などの隙間時間にeラーニングを活用した外国語の自己学習を奨励します。
- 都市部などで開催されることが多い広報マーケティング等の専門的な研修についてもwebセミナー等を活用することで、積極的に受講して技能の向上を図ります。



【毎年全職員を対象とした接遇研修を実施】

イ 人材育成計画

- 具体的な研修計画は以下のとおりです。

研修内容	対象者	研修内容、頻度	
個人別研修計画に基づいた研修	館長・マネージャー・主事	初任者向けのビジネスマナーや報連相の研修から、管理職向けのマネジメント研修など個別の計画に基づいて実施します。	職員個別に、育成計画を立てて実施
行政代行能力向上研修	館長・マネージャー	指定管理者制度、関係法令等理解のための講習を受講し、一般社団法人指定管理者協会による「公共施設マネージャー」の資格認定を受けます。	資格認定まで
個人情報保護等研修	館長・マネージャー	毎年1回、法令、規程理解のための研修を受講します。	年1回
	全職員	毎年1回、規程に基づいた実務を理解するための講習会を実施します。	年1回
TEAS1種に基づく環境保護等研修	館長・設備担当者	毎年1回、法令、環境マニュアル理解のための研修を受講します。	年1回
	全職員	毎年1回、環境マニュアルの実践のための講習会を実施します。	年1回
不当要求防止責任者研修	不当要求防止責任者	鳥取県主催の不当要求防止責任者講習を受講します。	未受講の場合速やかに
設備管理能力向上研修	設備管理担当職員	電気工事士、消防設備士、危険物取扱者等の資格取得支援を行います。	随時
人権研修	全職員	接客、接遇、クレーム対応などサービス向上の研修を実施します。	年1回
接客接遇能力向上研修	全職員	接客、接遇、クレーム対応などサービス向上の研修を実施します。	年1回
広報・企画能力向上研修 新規	自主事業担当職員	広報、マーケティング等集客能力の向上のための研修を実施します。	年1回
語学力向上研修 新規	全職員	Eラーニングを活用して、外国語学習を行う職員に支援を行います。	随時
AED講習	未受講者	境港消防署に協力要請	年1回程度
普通救命講習	未受講者	境港消防署に協力要請	年1回程度

9 現在雇用する施設職員の継続雇用に関する方針

(1) 継続雇用に関する方針

- 現管理者として、職員は全て直接雇用としており、有期雇用の職員についても勤続年数に応じて適切に無期転換を行っています。引き続き継続して雇用することで、施設運営のノウハウを積み上げてまいります。

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

(1) 指導等の状況について

- 当財団が管理する施設において、労働基準監督署より下記の指摘を受けております。すべて速やかに是正・改善いたしております。

区分	違反法条項等	指摘内容	是正・改善した具体的内容
是正勧告	労基法第32条第1項、第2項	労使で協定した月間の時間外労働上限時間を超過していた。	時間外労働に関する協定で定めた時間内を厳守します。 手作業での勤怠管理を改め、勤怠管理システムを導入しました。
	労基法第37条第1項	振替出勤を行った際、振替休日は取得したが、週内の所定労働時間を超過しており、時間外手当の算定時間から漏れていた。	時間外労働に対し、割増賃金の不足額を遡及して支払いました。 手作業での勤怠管理を改め、勤怠管理システムを導入しました。
	労基法第106条第1項	36協定を職場内に掲示していなかった。	規程集綴り内に協定書を綴り、職員が閲覧できるようにしました。
	労基法第108条	労働者各人別に賃金台帳に労働時間数を記入していなかった。	労働者各人の労働時間数を別表として賃金台帳に添付することとしました。
	安衛法第12条の2	衛生推進者の選任漏れがあった。	衛生推進者を選任しました。
	安衛法第66条の4(労衛則51条の2)	健康診断の結果、異常所見が認められた労働者に対し、当該年度内に医師の意見聴取が行われていなかった。	健康診断の結果、異常の所見が認められた労働者に対し、医師の意見聴取を行います。

11 法人の社会的責任の遂行状況

(1) 障がい者雇用

- ア 常用労働者数43.5人以上の事業者であり、
 - 法定雇用率を達成している。 ※「障害者雇用状況報告書」の写しを添付します。
 - 法定雇用率を達成していない。
- ~~イ 常用労働者数が43.5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。~~
 - ~~障がい者を雇用していない。~~

(2) 男女共同参画の推進

- 男女共同参画推進企業に認定されている。 ※認定証の写しを添付します。
- 男女共同参画推進企業の認定手続き中であり、指定管理期間開始までに認定登録見込みである。
- 男女共同参画推進企業に認定されていない。
- その他の国又は地方公共団体の男女共同参画に関する類似制度の認定等を受けている。

(3) 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 又はTEAS Ⅰ種又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて
 - TEAS Ⅰ種に認証登録されている。 ※登録証の写しを添付します。
 - 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種規格の認証手続き中であり、指定管理期間開始までに認証登録見込みである。
 - 認証登録されていない。
 - その他の環境配慮に関する類似規格の認証登録等を受けている。

(4) あいサポート企業等の認定

- あいサポート企業等に認定されている。 ※認定書の写しを添付します。
- あいサポート企業等の認定手続き中であり、指定管理期間開始までに認定登録見込み。
- あいサポート企業等に認定されていない。
- その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。

(5) 鳥取県家庭教育推進協力企業としての協定締結

- 鳥取県家庭教育推進協力企業として鳥取県教育委員会と協定を締結している。

(6) SDGsの取り組み

- 持続可能な地域社会の実現に向けとっとりSDGsパートナーに登録されている。

※「とっとりSDGs企業認証」については財団法人は対象外のため未認証

12 公共施設又は観光集客施設の管理実績

(1) 管理実績

- 当財団は、1979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、一貫して鳥取県立の公園、観光施設の管理運営を行っています。
- 指定管理者としての管理実績は次のとおりです。
- 管理施設のうち、3施設については別途、参考資料を提出します。

	施設名	所在地	管理期間	管理内容
①	鳥取砂丘こどもの国 施設所有者:鳥取県	鳥取市浜坂 1157-1	平成11年4月 ～現在管理中	自然とのふれあいや遊びを通して子どもたちが憩い楽しめる場を提供し、もって児童の健全な育成に資する。
②	氷ノ山自然ふれあい館 施設所有者:鳥取県	八頭郡若狭町 つく米 635-175	平成11年4月 ～現在管理中	国定公園氷ノ山の豊かな自然を紹介し、その魅力を体験できる場を提供するとともに、自然を大切にすることを育む。
③	東郷湖羽合臨海公園 施設所有者:鳥取県	東伯郡 湯梨浜町藤津 650	昭和54年10月 ～現在管理中	県民のレクリエーション活動の振興を図ることにより、県民の心身の健康増進を図る。
④	中国庭園燕趙園 施設所有者:鳥取県	東伯郡 湯梨浜町引地 565-1	平成7年7月～ 現在管理中	鳥取県中部地域の観光の拠点施設として、また鳥取県と中国河北省との友好のシンボルとして鳥取県の観光振興に資する。
⑤	夢みなとタワー 施設所有者:鳥取県	境港市 竹内団地 255-3	平成10年5月 ～現在管理中	本県及び環日本海諸国を中心とする国内外の自然、歴史、文化等の紹介並びに物産の展示及び宣伝を行い、もって本県の観光に資する。
⑥	とっとり花回廊 施設所有者:鳥取県	西伯郡南部町 鶴田110	平成11年4月～ 現在管理中	県民に花と緑にあふれる憩いの場を提供するとともに、観光及び花き振興に資する。
⑦	鳥取二十世紀梨記念館 施設所有者:鳥取県	倉吉市 駄経寺町 198-4	平成21年4月 ～現在管理中	梨に関する産業、歴史及び文化への県民の理解を深めるとともに、観光及び果樹の振興に資する。
⑧	とっとり賀露かにっこ館 施設所有者:鳥取県	鳥取市 賀露町西 3丁目	平成31年4月 ～現在管理中	かにを中心とした水生生物及び水産の魅力を鳥取県の内外に発信し、もって鳥取県の観光及び水産の振興に資する。
⑨	青谷かみじち史跡公園 施設所有者:鳥取県	鳥取市 青谷町青谷 667	令和5年11月～ 管理開始予定	青谷上寺地遺跡を歴史遺産として引き継いでいくとともに、遺跡の魅力を鳥取県の内外に発信し、遺跡の適切な保存及び活用を図り、もって県民の文化向上に資する

2 夢みなとタワーの管理業務に関する 収支計画書

(様式3-2)

令和6年度鳥取県立夢みなとタワーの委託業務に関する収支計画書

法人の名称(一般財団法人鳥取県観光事業団)

(単位:千円)

区分		内 訳	金額	備 考
収入	利用料収入	入館料収入	15,839	
	手数料収入	自動販売機・観光望遠鏡など	1,360	
	営業収入	カフェ収入、グッズ売上販売、イベント参加料収入	11,129	
	使用料収入	貸館使用料および1階物販施設賃料	7,978	
	県委託料収入		89,012	
	雑入	預金利息	1	
収入計(A)			125,319	
支出	人件費(常勤職員)	職員(3)、リーダー(1)、スタッフ(5)、パートスタッフ(5)	40,656	
	(うち常勤職員)	館長1名、マネージャー1名、主事1名、リーダー1名、スタッフ5名	33,759	
	(うち非常勤職員)	施設管理・夜間受付パート2名、カフェパート3名	6,897	
	施設管理費		35,730	
	保守点検業務	空調・消防設備等保守点検	16,759	
	清掃業務	施設・ガラス清掃	9,148	
	保守警備業務	機械・常駐・駐車場警備	7,991	
	衛生業務	建築物環境衛生・ごみ処理業務等	1,169	
	整備業務	庭園管理・除雪業務	663	
	需用費		8,161	
	水道費	上下水道・工業用水	2,943	
	修繕費	施設設備修繕	5,218	
	事務費		10,258	
	通信運搬費	電話・郵券・宅配便等	705	
	使用料及び賃借料	パソコン・ファックス・コピー機リース、受信料等	1,096	
	備品・消耗品費	事務用品・照明・清掃用消耗品、展示品	2,748	
	租税公課	消費税	4,056	
	手数料	送客手数料、民族衣装・着ぐるみクリーニング	550	
	印刷製本費	リーフレット印刷(ハングル・繁体・簡体・英語)、封筒・入館券印刷	1,103	
	その他経費		30,514	
	集客促進費	イベント・広報・営業費・減価償却費	19,398	
売店営業費	グッズ仕入・カフェ食材仕入	5,660		
その他		5,456		
支出計(B)			125,319	
収支差額(B-A)			0	

(注1)各年度の事業に合わせて、収支計画を作成すること。

(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、適宜項目を設け、当該項目ごとの金額を記載すること。