

指定管理業務点検・評価シート

令和5年10月12日

施設名	境夢みなとターミナル	所在地	境港市竹内団地252番地2
施設所管課名	境港管理組合	連絡先	0859-42-3705
指定管理者名	KSF共同企業体	指定期間	第1期：令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年間）

1 施設の概要

設置目的	クルーズ客船（以下、「客船」という。）等の円滑な受入れによって、外国人観光客を中心とした観光誘客の拡大に繋げるとともに、夢みなとタワーやサイクリングロード、既存商業施設等と連携した竹内南地区の賑わいづくりに貢献する。
供用開始	令和2年 4月
施設内容	○建築面積 4,055平方メートル ○敷地面積 37,000平方メートル ○主な施設内容等 CIQエリア、待合エリア、事務・会議スペース、OAフロアスペース（2階）、展望デッキ（2階）、駐車場他
利用料金	境港港湾施設条例（昭和45年4月1日条例第3号）記載のとおり。
開館時間	9：00から18：00
休館日	毎週水曜日

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> 利用者への利便の提供に関する業務 利用の促進に関する業務 使用の許可に関する業務 利用料金の徴収に関する業務 施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務 その他管理者が管理上必要と認める業務
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員： 4人、非常勤職員： 4人、臨時的任用職員： 0人 [計 8人]
	総括責任者（1）－正職員（3）－非常勤職員4

4 施設の利用状況

主な施設名等	令和4年度	令和3年度	備考
客船寄港時の受入人数	3,156	404	
待合ホール（利用者数）	11,752	10,133	
会議室（利用者数）	553	382	
OAフロア（利用者数）	137	224	
展望デッキ（利用者数）	3,399	1,781	
その他（入館者数）	46,067	11,908	
合計	65,064	24,832	

5 施設の管理に係る経費の収支状況

(単位：円)

区 分		令和4年度	令和3年度	増減
収入	委託料	89,055,811	85,156,756	3,899,055
	利用料金	9,210,655	7,794,199	1,416,456
	その他	2,792,747	4,474,397	▲ 1,681,650
	計	101,059,213	97,425,352	3,633,861
支出	光熱費	5,756,715	5,093,642	663,073
	保守費	3,219,760	3,153,760	66,000
	清掃費	11,561,000	12,023,000	▲ 462,000
	警備費	14,592,669	14,396,792	195,877
	保険費	293,130	293,130	0
	雑費・その他	23,275,769	23,241,913	33,856
	人件費	37,794,639	37,794,639	0
	客船受入	4,565,531	1,428,476	3,137,055
計	101,059,213	97,425,352	3,633,861	

6 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"> 待合ホールに設置しているアンケート用紙に来館者が記入した回答や直接口頭で受けた意見。 各イベント開催時に参加者に配布したアンケート用紙に記入された回答や直接口頭で受けた意見。 境夢みなとターミナル職員（警備員、清掃員含む）が直接来館者から口頭、電話、メール等で受けた意見。
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
ストリートピアノの貸切りはしないでほしい。誰でも気軽に弾けるものであってほしい。	どんな方でも、自由にピアノを弾いて身近に感じていただきたいと思っております。土日祝日にピアノのお客様が多い時などはお声掛けやサインボード(常時)を出して譲り合って利用をお願いしております。遠方などからのお客様には予約を承っております。
大型サイネージの動画は音声なしにしてほしい。せっかくのベヒシュタインのピアノの音がかき消されてしまう。	大型サイネージの動画は境港や山陰観光PRのため、ご理解いただけるようお願いしております。音が気になるお客様(録音などされている)には、音の出る時間帯をお知らせしたり、可能な場合は消音にしたりと対応をとっています。また安価な待合ホール1/4施設利用申請が可能とお勧めしています。
トリバスのスタンプラリーで初めて来た。第一印象はきれいですが、一般の人は入場しにくい。コーヒーがあるのはいいが、夏にアイスがあるといいと思う。	コロナ感染拡大が落ち着き、来館者の増加に合わせてトリバススタンプ台の位置や販売機内の商品も検討していく予定です。
子ども・家族で楽しめる物がもう少しあると良い。	遊具などは感染対策観点からもう少し先になりますが、季節ごとの飾りつけなどをして楽しんでいただく飾りつけを計画中です。また、お子様たちがいつでも安心して遊べるキッズコーナーの設置等も企画中です。
七夕イベントなのに誰もいない。子供がおやつを楽しみにしていたのに。	お客様が来館された日は、待合ホールで別の貸出があったので、一時的に七夕を2階に移動しているという案内を掲示しておりました。後日来館時に、掲示物がわかりづらかったお詫びと七夕配付用お菓子差し上げて対応しました。
ターミナル認知度が低い。境港での自衛隊艦艇一般公開は定番として行ってほしい。	今後も定期的に開催できるよう関係機関と引き続き良好な関係を築いて、地域の賑わいづくりに貢献できるよう次回の企画を考えております。
カフェを作ってほしい。とても綺麗だが、お店がないのが残念。グッズショップやカフェなどがほしい。	カフェの設置は今のところ予定はございません。コココーラ自販機は1階に2台設置済みです。待合ロビーや展望デッキで、飲食(持ち込み含む)可能とご案内しています。店舗はございませんが、グッズ販売もしております。各種SNSや館内掲示物やお声がけで効果的な周知に努めたいと思います。
机に椅子を付けてほしい(7/24 みなと祭)。	イベント主催者側のコロナ対策で、飲食スペースはテーブルのみの立食スタイルとなりました。
ビアガーデンやってください。	7月、8月に自主事業で開催予定でしたが、新型コロナウイルス感染拡大のため中止しました。
ポケふたのスタンプの場所がもう少しわかりやすくなっていたら良かったと思います。	口頭で、対応しています。トリバスHP内のGoogleマップで、ポケふたを探すのを楽しんでいるお客様もいらっしゃるの、あえて設置場所の表示等はしておりません。お問い合わせがあれば、その都度ご案内しております。また、簡単な案内図、QRコード等(配布用もしくは当館HP上)の作成検討中です。
ターミナルのポロシャツを販売していたら購入したい。	制服であることをお伝えしました。
展望デッキにひさしがあると良い。	晴天時にベンチパラソルを一部設置し、効果を検証します。
ピアノを弾きに来ましたが、空調が効いていないので、暑かったです。ピアノはとても良かったです。	節電中ではありますが、お客様の流れを見ながらON/OFFを細目にしております。ただ日の当たる時間帯等の調整は難しい場合もございますが、できる限りお客様のご要望にお答えするよう心がけております。
イスが少ない。付き合いで来たので、座る場所が足りなかったです。	当館主催でない駐車場でイベントでしたが、次回からはお疲れの方や高齢の方がおられましたら、館内の休憩場所等のご案内を積極的にお声掛けを行いたいと思います。
景色は良いです。建物も綺麗で良かったです。でも何もないので不便です。	館内案内板サイネージの「ターミナル周辺施設情報」で近隣の施設紹介をしております。

施設見学会を希望します。	県内の小学校や団体の社会科見学等の受け入れは行っておりますが、今後は一般施設見学会やクルーズ船勉強会などを視野に入れた企画を練っていききたいと思います。
大きなモニター画面があるので、サッカー観戦などしたら、楽しいかもしれませんね。	J3リーグ戦のシーズンは終了しましたが、来シーズンも引き続きガイナレ鳥取（アウェイ戦）のパブリックビューイング開催予定です。
大型サイネージ使用時のワイヤレスマイクの音質がききとりづらい。	以前から懸念があり、検討の結果、グラフィックイコライザーの導入をします。
二階の展望の良い場所で、パソコンを見ることがあります。天気の良い日に来ますが、太陽がまぶしくて見づらいことがあります。天井から1mのカーテンや日よけを要望したいです。	ご意見ありがとうございます。境港管理組合と協議して、ブラインド設置を検討します。
待合ホールでグランドゴルフをしたいが、フロア用のセットがないのでターミナルで準備できないか？（70代男性）	待合ホールの有効活用として、広い空間、天候に左右されない屋内などの利点を活かし、またSDGsの観点からも地域の誰もが心身ともに健康的に活動できる、そして集いの場となるような遊具スポーツ用具を準備中です。
多目的に色々利用できると施設の有効活用ができそうな感じです。例えば、私はロードバイクに乗りますが、休憩や拠点にも利用したいです。	来年度のイベント等も企画中で、決定次第HPやSNSで順次公開していく予定です。
ピアノの調律求む。ストリートピアノの鍵盤が少しベコベコして、音が変な鍵盤がありました。	来年度4月に調律予定。待合ホールの温度差のある環境では年2回の調律では適切な状態を保つことが難しい。ピアノ演奏目的の来館者が多いため、来年度は年3回の調律を検討中。調律のときに修理や調整をいたしました。
足台（子供用）ほしいな。窓から海が綺麗でいいね。Wi-Fiあるの嬉しい。トイレ綺麗。自動販売機多くて嬉しい。足が届かないので、ピアノの下の足台ほしい。	週末は小学生がよく演奏に来られます。中には足台を持ち込まれる方も時々見かけます。購入検討予定です。
2階でお弁当を食べさせてもらいました。1階に入れないようだったので、スタッフの人にも会えず、食べていかかわからずでした。案内があると助かると思いました。夢みなどタワーは食べたらダメと言われたので、どこかで食べられる場所があると雨の日でも境港に出かけてみようと思えます。迎え入れてもらえるの嬉しいなと思います。（食べてもいいという意味で・・・）誰かがいてほしいということではなく。	お客様に大変ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。館内で飲食は可能ですが、コロナ感染症対策のため、大々的な「飲食可能」のポスター掲示は現在控えておりますが、HPでは可能とご案内しております。貸出しのため1階に入場できない場合は、階段横入口に呼び出しボタンを設置して対応を行うようにしました。

<p>利用者からの積極的な評価</p> <p><施設の維持管理、立地条件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・展望デッキは大山と日本海を一望でき、素晴らしいです。 ・ポケふたがあったり、マンホールも可愛い。 ・広々とした場所で、心地よかったです。こんな場所を作ってください、ありがとうございます。 ・スタンプが可愛かった。トイレがきれいだった。何度来てあきません。 ・館内が常に綺麗に掃除がされていて、気持ちが良い。 ・景色を見ながらぜいたくな時間を過ごせて感謝です。大型客船寄港の際、また来たいと思います。 ・綺麗な施設、窓が綺麗、また来るよ。とても素敵な場所で、スタッフも素敵で、お友達と一緒にまたまいります。 ・清掃が行き届いています。展望デッキにテーブルもあり、とても良かった。 ・日本庭園の松の素晴らしさに圧倒された。私も松を育てているが管理が行き届いていた。 ・いつも綺麗に保たれていて、気持ち良く、利用させてもらっています。遠くからの来客を伴って来たいです。とても綺麗で感激でした。 ・日本庭園の松もきれいだ、低木の緑地帯の管理がきちんと出来て素晴らしい。 ・駐車場の法面の除草がきちんと出来ていて、近隣の他の緑地帯等と比べたら一目瞭然別格に綺麗。 <p><利用者の利便性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ピアノを弾きに来たスタッフの方々に優しく受け答えいただき、嬉しかったです。1人でゆっくり弾けて良かった。 ・座れる所がたくさんあって良かった。ココアが美味しかった。 ・コーヒーやジュースが買えたり、海が見えたり、写真があったり歴史がわかる ・おむつ替えコーナーがとても良かった。 ・ピアノ1音傷んでいた鍵盤がありましたが、直っていてとても安心しました。 ・とても素敵な場所で、スタッフも素敵で、お友達と一緒にまたまいります。ありがとうございます！！とても綺麗な施設で過ごしやすかったです。 ・グッズのセンスが良く、記念品として購入しました。ロゴマークが可愛いです。 <p><地域の賑わいづくり></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ちょこちょこイベントをしてくださるので、休みの日に子供を遊ばせるのに助かります。これからも期待しています。 ・個人のイベント等に利用したいです。 ・ティラノが可愛かった。ハロウィンスタンプラリーが楽しい。 ・鬼太郎がたくさんクリスマスツリーに娘がとても喜んでいました！！ポケふたが楽しかった。 ・七夕イベントで保育園が呼ばれ、見学に来たことがあり、スタッフの皆さんがとても感じが良くて好印象でした。

7 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕
<p>＜全体＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理事業の実施にあたっては、境夢みなとターミナルの設置目的、指定管理者の意義並びに関係条例等、施設管理に求められる公共性を十分に理解するとともに、境夢みなとターミナル管理運営に関する協定を遵守し公正で適正な管理運営に努めました。 公の施設であることを十分理解し、施設の利用に際しては常に公平に取り扱うとともに、行政の代行としての基本姿勢に立った適正な管理運営に努め、地域住民の信頼に応えるよう取組みました。 山陰の海の玄関口として、クルーズ客船の乗船客や地域の皆様が利用する公の施設として、様々なお客様に気持ち良く快適な施設環境を提供するため、施設の清掃や緑地管理、館内の空調、照明、掲示物の管理等、日々の管理を徹底した施設の運営に取組みました。また、近隣の境港公共マリーナ、夢みなとタワー、温泉施設「みなと温泉ほのかみ」、白砂青松の弓ヶ浜サイクリングコース、竹内団地エリアを含む境港近隣の販売施設等と連携し賑わいづくりに努めました。 ホームページやSNSを通じた広報や地元メディア等を活用し、境夢みなとターミナル施設の魅力や施設の話題性の向上を目指しました。 <p>＜公共施設としての取組＞</p> <ul style="list-style-type: none"> とっとりSDGsパートナー証を令和3年度に得、持続可能な地域社会の実現に向け鳥取県とともにSDGsの啓発・普及に継続して努め実践しました。また、施設の公共性を踏まえ昨今社会問題化が顕著になりつつある日本の相対的貧困問題の一助となるよう、生理用品や紙おむつを常備し、困った人や困った時に誰でも安心して使用出来る施設にしました。 障がい者が希望や能力適性を十分活かし、障がいの特性に応じて活躍する事が普通の社会、障がい者と共に働く事が当たり前の社会になることを目指し、自ら重度障がい者を雇用し、更に「あいサポート団体」の認証を得、継続的に活動を進めています。 国が進める異次元の少子化対策の一環として、地域住民の子育て支援の一助となるよう遊具を揃えたキッズスペースの設置を申請しました。キッズスペースを設置することで、小さな子供さんを抱えた家族の利用促進と併せて、客船寄港が無い時や待合ホールの貸出しの無い時の待合ホールの有効活用と利用促進を進めます。また「とっとり子育て応援パスポート協賛店」を得られるよう準備を進めました。 鳥取県が指定を目指すナショナルサイクルート（NCR）の「鳥取うみなみロード」整備計画に併せ、「白砂青松の弓ヶ浜サイクリングコース」の起終点として、サイクリングコースの利用促進及び乗船客や地域の方々が無難にサイクリングを楽しめるようロードバイクやクロスバイク、子供用バイクのレンタサイクルの開始を目指し準備を進めました。 <p>＜国際クルーズ客船の受入＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 国際クルーズ客船の再開に伴い、境港管理組合の指導を仰ぎながら境夢みなとターミナルの施設設置目的である「クルーズ客船の円滑な受入によって、外国人観光客を中心とした観光誘客の拡大に繋げるとともに、夢みなとタワーやサイクリングロード、既存商業施設等と連携し竹内南地区の賑わいづくりに貢献する事が出来ました。 <p>＜ソーラス警備＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 境港竹内南地区竹内南1号岸壁埠頭保安規程を境夢みなとターミナル埠頭保安関係者（境夢みなとターミナルスタッフ、警備担当者）全員を再教育し、国際クルーズ客船寄港開始に伴い、責任のある警備体制を維持しました。 <p>＜新型コロナウイルス感染症対策＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症対策として、来館者が安心して施設を利用して頂くため令和3年に「鳥取県新型コロナウイルス安心対策認証店」の認証を得、基準に準拠した手順にそって業務を実施しました。更には、施設利用に際してのコロナ感染症対策に向けた誓約書を運用しその遵守を利用許可の条件としました。 年間6回のクルーズ客船受入に際し、コロナ感染症対策として館内での乗船客と地域の一般の方が待合ホールで交わらないように、正面玄関に警備員を配置し、一般の方の入場を制限しました。また、併せて客船寄港時や多数の地域の方が集まるイベント等の開催時は、コロナ感染症対策を徹底するとともに万が一に備え、入場者全員の連絡先を把握して管理しました。その結果、衛生的であり管理も行き届いているとの事で、利用者から安心して施設が使えとの声も多く頂きました。 <p>＜安全・防災対策＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 境夢みなとターミナルスタッフに対し業務に必要な安全及び防災に関する研修や訓練を実施し、安全に対する意識の向上に努めました。また、クルーズ客船の乗船客等施設を利用する皆様に対しては、危険な区域に入らないようバリアードを設置したり、転倒防止のため床に滑り止めシートを貼ったり、注意喚起の掲示や避難経路等を表示し事故防止に努めています。 <p>＜施設利用促進・地域の賑わいづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内の利用促進に向け、HPやSNSを積極的に活用した広報活動や待合ホール、大型サイネージ、ピアノを利用したイベント等の提案を行い、年間入館者数が前年比約4万人（62%）増加しました。 5月実施の「みなと学ばーDAY ～WorkWork乗り物大集合！」では、コロナ禍での開催ではありませんでしたが、各機関の協力を得てスタッフを多数配置する等、事故防止に努め、地域の賑わいづくりや防災意識の向上に大いに貢献出来ました。その結果来場者からは大変喜ばれ来年度以降も毎年続けて欲しいとの意見を数多く頂きました。 <p>＜経費削減＞</p> <ul style="list-style-type: none"> オープン時から電気料金削減を目的に電気契約を切替え、電気代が高騰するなか、継続的に事務所や待合ホール廊下の照明の一部を消灯したり、冷暖房の温度管理を徹底するなど年間電気代を予算比695万円（△66%）の削減を達成しました。また、日々地道な省エネ活動を実施し、ガス料金では予算比200万円（△52%）の削減を達成する等、客船受入れが少なかったと云えども、水道料金を含めた光熱水費トータルで予算比1,038万円（△64%）の削減を達成しました。これら活動により施設維持に係る出費がトータルで予算比2,887万円（△30%）の削減を達成する事が出来ました。 ターミナル西側に位置する駐車場の法面の雑草を自前で草刈りをする事を目的に、安全衛生法に定められた「刈払機安全衛生教育講習」を必要な職員に継続的に受講させ、スタッフによる複数回の草刈りを実施する事で外部委託の費用を削減しました。 <p>＜委託料の返還＞</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍での客船寄港減少に伴い、令和4年度も客船受入予算の内、393万円を境港管理組合と協議のうえ自主的に返還しました。また、その他ソーラス警備費について1,188万円を返還し、協定書第11条の精算項目である施設利用料含めトータル5,379万円を返還しました。これで令和2年度からの3年間の累計返還額は、客船受入費が1,649万円、ソーラス警備費が3,717万円、施設利用料が1億1,569万円、トータル1億6,934万円となりました。

主な施設PR事業及び自主事業、主な施設貸出

【主な自主事業】

- ・5/14みなと学ぼーDAY～WorkWork乗り物大集合！～
- ・オリジナルグッズの販売
- ・ガイナレ鳥取応援プロジェクトパブリックビューイングin境
夢みなとターミナル (8/21.9/3.9/18.11/6.11/12)
- ・キッズスペースの遊具拡充申請
- ・レンタサイクル事業の申請
- ・ウエステルダム寄港に伴うシャトルバスの運営

【主な施設貸出、施設利用行事】

- ・小学校校外学習受入れ (6/20.7/28.10/7.11/8.12/7.12/8)
- ・ピアノ教室 (5/22.12/4.7/18.9/23.11/3.11/13)
- ・七夕飾りイベント (6/20-7/7)
- ・ダンスフィットネス (7/17)
- ・みなと祭 (7/24)
- ・細木歌コンサート (8/19)
- ・ハロウィンイベント (10/1-10/31)
- ・JAFモータースポーツ祭in境港 (10/22-10/23)
- ・集まライダー2022 (11/5-11/6)
- ・クルーズ”旅”マルシェ2022出展 (11/11-11/13)
- ・鳥取県ダンススポーツ連盟 (11/27)
- ・大型クリスマスツリー飾り設置 (12/1-12/25)
- ・境港総合技術高校「新巻鮭」販売 (12/3)
- ・クリスマスワークショップ実施 (12/18.24.25)
- ・境港青年会議所クリスマスパーティー (12/17)
- ・中海テレビとっとりエコライフセミナー (1/20)
- ・鳥取うみなみライド2023 (3/19)

8 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔指定管理業務への取組姿勢〕	3	新型コロナウイルス感染症対策を適切に行い、待合ホールを活用し来場者を増やしている。初めての国際船受入時には大きなトラブルもなく業務を執行できていた。
【設置目的への取組姿勢】	—	
○クルーズ客船受入	3	令和4年度は国際船2隻を含む6隻の寄港となった。関係機関と連携し、下船客の円滑な誘導を更に進めていきたい。
○竹内南地区の賑わいづくり	3	イベント等の開催、誘致により来館者を増やすことに努めている。
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	3	次年度以降国際船客船寄港が増える見込みであり、ふ頭保安警備にあたっては関係法令、規定等を関係者が十分に理解し、万全を期すこと。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免	3	概ね適切に対応している。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	3	概ね適切に対応している。
〔利用者サービス〕 ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応	3	来場者アンケートでの意見を踏まえ、適切に対応している。キッズスペースの設置やレンタサイクル事業など、客船寄港以外における来場者増への取組は評価できる。
〔収入支出の状況〕 ○支出の削減等 ○自主事業の実施	3	概ね適切に対応している。自主事業実施にあたっては、施設の活用または関係機関と連携しイベントを開催するなど評価できる部分もあり、コロナ禍収束・観光需要が復活した令和5年度以降の取組が大いに期待される。
〔職員の配置〕	3	概ね適切に対応している。
〔会計事務の状況〕 ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)	3	概ね適切に対応している。
総 括	3	概ね適正に管理が行われている。コロナ禍後の本格的な寄港に向けて管理者と連携を密にし、業務をすすめられたい。

- 《評価指標》 5：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・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
 4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
 3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
 2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
 1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、
 ※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。