

指定管理業務点検・評価シート

令和3年1月7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 ・施設の設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務 ・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 ・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 | <p>正職員： 4人、非常勤職員： 3人、臨時的任用職員： 0人 [計 7人]</p> <p>総括責任者（1）－正職員（3）－非常勤職員（3）</p> |
|------|---|

4 施設の利用状況

| 主な施設名等 | 令和2年度 | 備考 |
|-------------|--------|----|
| 待合ホール（利用者数） | 5,057 | |
| 会議室（利用者数） | 362 | |
| OAフロア（利用者数） | 391 | |
| 展望デッキ（利用者数） | 354 | |
| その他（入館者数） | 10,186 | |
| 合計 | 16,350 | |

5 施設の管理に係る経費の収支状況

(単位：円)

| 区 分 | | 令和2年度 |
|-----|----------|------------|
| 収入 | 委託料 | 87,248,000 |
| | 利用料金 | 6,043,538 |
| | その他 | 4,082,824 |
| | 計 | 97,374,362 |
| 支出 | 光熱費 | 4,728,700 |
| | 保守費 | 2,765,160 |
| | 清掃費 | 11,057,577 |
| | 警備費 | 13,883,074 |
| | 保険費 | 293,130 |
| | 雑費・その他 | 23,842,361 |
| | 人件費 | 35,902,720 |
| | 客船受入（備品） | 4,901,640 |
| | 計 | 97,374,362 |

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 |
|--|--|
| 境夢みなとターミナルで開催されるイベントの情報を事前に知らせて欲しい。 | SNSやHPを利用して開催前に情報発信している。施設貸出イベントの場合は、主催者に予めSNS等で告知許可を頂き情報発信するようにした。 |
| グッズ（ポロシャツ、エコバッグ、キーホルダー、クリアファイル等）を販売して欲しい。 | 自主事業として販売の仕組みを検討中。実施できるようになれば、HPやSNSで広報する。 |
| ハートフル駐車場の排水が悪く、水が溜る。視覚障がい者用の音声案内が適切ではない。点字ブロックが途切れている所がある。展望デッキの出入口のドアの開閉が重たい。エレベーターに椅子が欲しい。 | 境港管理組合に報告し対応した。ハートフル駐車場に排水用の溝を作った。展望デッキのドアに潤滑剤を入れ開閉時の軽減化を実施した。エレベーターに椅子を設置した。音声案内、点字ブロックは境港管理組合と対応調整中。 |
| 〇Aフロアの出入口の段差で躓く。 | 〇Aフロアの出入口に注意喚起を目的にトラテープを張り付けた。併せて展望デッキ出入口にも段差注意の表示を貼り付けた。 |
| 館内及び観光案内用サイネージが繋がらない。 | 観光案内用サイネージの通信状況を良くするため、Wifiの中継器を置いて改善した。 |
| 雨の日に館内が滑りやすい。 | 玄関に吸水マット・傘ぼんを設置して床の水濡れを防止した。 |
| 館内でお弁当などを持ち込み食べたい。 | 待合ロビーや展望フロアのテーブルに新型コロナ対策でアクリル板を設置しマスクを外して安心して飲食出来るようにした。 |
| 講演会、会議等で待合ホールを使用するとき、日差しが眩しくサイネージやプロジェクターが見えない。 | 境港管理組合と協議し、待合ホール2階窓にブラインドを設置して頂き改善した。 |
| 待合ホールや会議室の床コンセントが出っ張っていて躓く。 | 待合ホールと会議室の全ての床コンセントを埋め込み式にする工事を実施し、フラット化した。 |
| 館内のトイレと自販機の場所が分かりにくい。 | L字型のスタンドに案内表示した。更に令和3年度には案内看板を設置しよう境港管理組合と協議予定。 |

| | |
|-------------------------|---|
| 岸壁を利用して魚釣り大会や催し物をして欲しい。 | 岸壁は制限区域であるため、通常使用できない。 |
| コンサートなど色々なイベントを開催して欲しい。 | 境夢みなどターミナルの有効活用や地域の賑わいづくりを目指し、積極的に企画している。 |

| |
|---|
| <p>利用者からの積極的な評価</p> <p><施設の維持管理></p> <ul style="list-style-type: none"> 館内の清掃や日本庭園、緑地帯、駐車場の法面の除草等、管理が行き届いていて大変気持ちが良い。近隣の施設で、これだけきちんと管理して綺麗にしている所は他にあまり見かけない。 <p><利用者の利便性></p> <ul style="list-style-type: none"> 検温器、消毒液、アクリル板、自販機の除菌シートの設置等、新型コロナ対策がきちんと管理出来ていて、安心して利用出来る。 たくさんの船が入港し栄えて欲しい。また、子供のピアノ練習に最適です。 展望デッキにベンチがおいてある等、私のお気に入りNO.1の場所です。 <p><地域の賑わいづくり、境夢みなどターミナルPR></p> <ul style="list-style-type: none"> 「厄除け花火大会」開催に際しては、協力頂いた竹内団地の企業や施設の皆様、観客の方々から、新型コロナで地域が疲弊している中で、地域一丸となった花火大会を実施して頂き、大いに元気をもらいました。今後も同様の花火大会を毎年実施して頂く事を願っていますとの意見を多く頂いた。 白砂青松の弓ヶ浜サイクリングコースを使用している「集まライダー2020」の開催では、SDGsに繋がる砂浜の清掃活動や砂鉄集めなど色々なイベントを組み合わせて開催した結果、子供からお年寄り、サイクリング初心者からエキスパートクラスの方々様に大変喜んで頂き、是非毎年実施して頂きたいとの声を多く頂いた。 <p><地域貢献></p> <ul style="list-style-type: none"> 小学校の校外学習の一環で行われた館内見学では、学校の先生や児童から普段見る事が出来ないCIQエリアや探知犬のデモンストレーション、手荷物検査、金属探知機を使った検査等の実演を見学させて頂き、大変勉強になった。CIQ各機関の担当の方も協力的で学校教育の一翼を担えたと喜んで頂き、今後も機会があれば是非協力したいと言われていた。 |
|---|

7 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><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務1年目で試行錯誤でのスタートである中、全ての業務において業務を遂行するにあたり境港管理組合に相談させて頂き、いわゆる報連相を徹底、連携しつつ、一つ一つ都度境港管理組合に確認しながら確実に業務を進めて行った。 指定管理業務の管理体制構築を早急に進めたものの、一方でターミナルの主目的であるクルーズ客船の受入管理業務は、新型コロナ感染症のまん延で寄港が無く、客船受入業務がゼロで非常に残念であった。しかしこのようなコロナ禍の状況ではあるが、指定管理業務を円滑に進めるためには、まず施設を利用して頂く方々や職員に対する徹底した新型コロナ感染症対策を行う事。そして年間を通して地域の賑わいづくり、境夢みなどターミナルの認知度向上に重点をおいて取組んだ。 <p><新型コロナ感染症対策></p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症対策として、来館者が安心して施設を利用して頂くため「鳥取県新型コロナ安心対策認証店」認証を目指し、鳥取県の新型コロナ感染症対策の基準に準拠した手順書を作成。その手順書にそって、検温器、消毒液、アクリル板、自販機の除菌シートの設置、定期的な消毒作業の実施。更には、施設利用者に対してはコロナ感染症対策徹底に向けた誓約書を制定し、誓約書の提出とその遵守が利用許可の条件とした。また、イベント等でまとまった来館者を迎える場合は、ソーシャルディスタンスを確保する施策や消毒要員等を追加配置し感染対策を徹底するとともに、受付時に入館者の連絡先を記入して頂き万が一に備えた取組みも実践した。 <p><地域の賑わいづくり、境夢みなどターミナル認知度向上></p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍ではあったが、竹内団地の企業の皆様等多くの機関や関係者の方々の協力を頂き、地域一丸となった「厄除け花火大会」を実施する事が出来た。この花火大会は地域の賑わいづくりの代表的なイベントとして、地域の皆様に大いに喜んで頂くと同時に、境夢みなどターミナルの認知度向上に大きく寄与する事が出来た。その他「集まライダー2020」「ピアガーデン」「鈴木香里武トークショー」「モザイクアート展」「校外学習受入れ」「eスポーツ大会」等のイベントを開催する事で地域の賑わいづくりと境夢みなどターミナル認知度向上に貢献できた。 <p><館内利用促進></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、当初想定されないような「ダンスパーティー」「ピアノ発表会」「eスポーツ大会」「テレビ番組収録」「楽器演奏会」等の利用増進に効果があった。 <p><経費削減></p> <ul style="list-style-type: none"> 電気料金削減を目的に電気契約を切替え、また事務所や待合ホール廊下の照明の一部を消灯するなど年間電気代を計画比765万円(△76.5%)の削減を達成した。また、クールビズ・ウォームビズ対応で日々地道な省エネ活動を実施し、ガス料金では計画比183万円(△47.4%)の削減を達成する等、客船受入れが無かったと云えども、水道料金を含めた光熱水費トータルで計画比1,141万円(△70.7%)の削減を達成した。 境夢みなど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」を自ら開催し、必要な職員に受講させ、その資格を基に複数回の草刈りを実施し、外部委託の費用を削減した。 テーブル、椅子、放送設備、テントを予め購入する事で、今後の客船受入れ時の備品リース料の削減を図った。 |
|--|

| | |
|---|--|
| <p>主な施設PR事業及び自主事業、主な施設貸出</p> | |
| <p>【主な施設PR、自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 6/6 展望デッキピアガーデンデモンストレーション 来場者数48名 7/4 厄除け打ち上げ花火 館内256名、屋外約1,000名 7/23-25 みなとピアガーデン 113名 8/9 鈴木香里武トークショー 70名 9/19-22 弓ヶ浜サイクリングフェス 集まライダー2020 151名 10/26 小学校校外学習受入 113名 11/3-3/31 モザイクアート展示 1/17 境夢みなどターミナル杯グランツーリスモSPORTオンライン大会(eスポーツ) 64名 | <p>【主な施設貸出】</p> <ul style="list-style-type: none"> 5/9 2/21 ピアノ教室発表会 48名 7/12 境港市市長選挙開票 145名 7/25 美保湾大漁カップヨットレースレセプション 75名 9/25-27 寝具販売 172名 10/1 十五夜のアロマヨガ 23名 10/17 フリーマーケット・ミニコンサート 410名 11/29 ダンスパーティー 90名 12/5 新巻鮭販売 986名 12/20 テレビ収録 18名 1/30 缶詰販売 110名 2/20. 3/7. 3/14 音楽イベント 108名 2/23 地域で頑張るお店の屋台村 422名 |

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、また、境夢みなとターミナルの認知度向上に向け自主事業に取り組んだ。 ・公の施設の管理者としての意識を高めていくとともに、自主的・積極的に適正な事業取組姿勢への転換を期待します。 |
| 【設置目的への取組姿勢】 | | |
| ○クルーズ客船受入 | 3 | ・感染症拡大の影響で客船寄港は0だったが、クルーズ受入れ訓練等受入れに備えた。観光関係者との協力体制、クルーズ受入業務や保安警備のノウハウ等積極的に習得されたい。 |
| ○竹内南地区の賑わいづくり | 4 | ・展望デッキを利用したビアガーデンや厄除け打ち上げ花火などのイベントを企画、実施し、施設のPRに努めている。また、小学校等の課外学習受入れに積極的に取り組んでいる。 |
| 〔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 | ・概ね適切に対応している。 |
| 〔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 | ・概ね適正に実施されている。 |
| 〔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 | ・概ね適正に管理されている。 |
| 〔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 | ・HP、SNS等を活用しサービスの提供に努めている。 |
| 〔収入支出の状況〕 ○支出の削減等 ○自主事業の実施 | 3 | ・コロナ禍で客船寄港のない中、感染症対策等工夫しイベントを実施している。 |
| 〔職員の配置〕 | 3 | ・概ね適正に配置しているが、次年度以降は客船受入の業務を実施する中で検証が必要。 |
| 〔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) | 2 | ・指定管理受託業務と自主事業を明確に区分管理し、公費支出案件の協議を速やかに行うこと。 |
| 総 括 | 3 | おおむね協定書どおりに管理運営がなされている。コロナ禍でクルーズ船の寄港がない中、地域のにぎわいづくりとして様々なイベントを実施するなど、初年度の取組として評価できる。 |

《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。