

令和2年度

鳥取県立とっとり賀露かっこ館の
委託業務に関する事業計画書

一般財団法人鳥取県観光事業団

鳥取県立とっとり賀露かっこ館の委託業務に関する事業計画書 目次

1	管理運営の基本的な考え方	
(1)	管理運営の方針	1
2	サービスの提供内容	
(1)	水生生物の飼育管理業務	2
ア	水生生物の収集	2
イ	水生生物の飼育	2
ウ	水生生物の展示	3
(2)	観光及び水産振興に係る業務	3
ア	イベントの実施	3
イ	出前かっこ館	3
ウ	サービスの向上策と利用促進に向けた取組	4
3	施設管理	
(1)	施設設備の維持管理業務	6
ア	業務実施に向けた考え方	6
イ	業務の実施内容	6
ウ	外部委託等の考え方	12
4	開館時間・休館日	
(1)	開館時間の考え方と設定内容	12
ア	開館時間の考え方	12
イ	開館時間の設定内容	12
(2)	休館日の考え方と設定内容	13
ア	休館日の考え方	13
イ	休館日の設定内容	13
5	事故・事件の防止措置と緊急時の対応等	
(1)	火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策	13
(2)	緊急時の体制・対応	13
(3)	利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法	16
(4)	利用者等の要望の把握及び対応方針	18
6	組織及び職員の配置等	
(1)	管理運営の組織	19
(2)	職員の職種等	19
(3)	日常の職員配置	20
(4)	人材育成	20
7	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	20
8	法人等の社会的責任の遂行状況	
(1)	障がい者雇用	21
(2)	男女共同参画推進企業の認定	21
(3)	ISO14001・鳥取県販環境管理システム審査登録制度(TEAS) I種規格認定等	21

<別紙>

- 別紙1 出前かっこ館実施要項
 別紙2 空調設備等保守点検
 別紙3 施設内事故発生時対応の手引き

鳥取県立とっとり賀露かにかっこ館の委託業務に関する事業計画書

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 管理運営の方針

<管理運営の基本的な考え方>

管理運営にあたっては、関係各所からの評価や利用者の声、または自らの振り返りをもとに見直しを行い、年々改善を進めます。1年目より2年目、2年目より3年目と、毎年充実していく管理運営を目指します。

(1) 公平な利用の確保

県立施設であることを強く認識し、特定の団体や施設、個人等に便宜を図るなど、公平な利用を妨げる運営は行いません。またアンケートや外部からの意見等に対して常に耳を傾けます。

(2) 利用者へのサービス

利用者それぞれの立場に立った接客を実施し、接遇については研修を通じてレベルアップを図ります。また、ミニミュージアムショップを運営し、土産物の販売や軽飲食等の提供(自動販売機を含む。)を行うことで利便性を向上させます。収益は、展示の充実、イベントの実施および設備投資などに積極的に還元し、持続的なサービスの向上を目指します。

(3) 収入確保と経費の節減

①収入の確保

ミニミュージアムショップの運営と自動販売機の稼働で、自主収入を確保します。また参加型イベントについては、公平性の観点から受益者負担を基本とし、参加者から実費相当額を徴収します。

②経費の節減

- ア. 入札等による長期契約により経費を節減します。
- イ. 複数施設の管理による事務・事業・人役等の効率化を図ります。
- ウ. 自主修繕・自主製作により経費を節減します。
- エ. 無料媒体を利用することで効率的な広報を行います。

(4) 省エネルギー・省資源への取組み

システム化された環境管理を行い、本年度中にTEAS II種の取得を目指します。

(5) 水生生物の飼育・展示・水産に関する体験活動の場の提供

設置目的にある「水生生物の魅力を発信」できるよう、適正な飼育環境を維持し、利用者に訴求力のある展示を実施します。また、「水産振興」を図るため効果的に体験イベントを実施します。

(6) 利用者の増加

①かにかっこ館の魅力アップ

展示物の見せ方を工夫して魅力アップを図るほか、クラゲ類について新たに常設展示を行うなど、利用者の要望を施設整備やイベントに活かしていきます。また芝生広場を効果的に活用します。

②効果的な情報発信

訴求力のあるイベントや新たな見所の設置など、タイムリーな話題を最も効果的な媒体で情報発信します。パブリシティを利用した広報とターゲットを絞った有料広告を組み合わせ、効率的な広報を行います。

③他施設との連携

当事業団が管理運営している7施設との共通広報や催事を行うとともに、他団体（鳥取県観光施設連絡協議会、鳥取県観光連盟等）と連携して集客に努めます。

(7) 近隣集客施設との連携

マリニピア賀露の各施設と連携してイベントを実施するほか、案内看板の設置や臨時駐車場の確保など、利便性の向上にも一体で取り組みます。

(8) 県との連携

鳥取県との連携を密にし、県の施策（男女共同参画、子育て支援、ウェルカニキャンペーン、クールシェアスポットなど）に積極的に参画します。

(9) 関係法令等の遵守

法律、条例など関係法令を遵守します。特に労働関係法令については、内容が身近でかつどこにでも起こりうる事案が多いため、十分に留意します。

(10) その他の連携

①関係団体との連携

鳥取環境大学及び鳥取自然に親しむ会と連携し、展示・体験メニュー等の充実を通じて、幅広い周知や集客促進を図ります。

②他県水族館との連携

和歌山県の「すさみ町立エビとカニの水族館」及び兵庫県の「神戸市立須磨海浜水族園」と連携し、相互宣伝による幅広い集客促進を図ります。特に、同じカニ類を専門とした「すさみ町立エビとカニの水族館」とは相互協力の協定を締結しており、職員派遣による技術交流なども検討します。

2 サービスの提供内容

(1) 水生生物の飼育管理業務

ア 水生生物の収集

開館以来培われた、水産試験場や栽培漁業センター、漁業関係者をはじめとした各団体との関係を継続し、水生生物を幅広く収集できる環境を維持します。その上で、当事業団が企画する展示やイベントに水生生物は、関係各所からの入手や自主採取、更には購入するなどして収集します。

イ 水生生物の飼育

水生生物の飼育について、環境・設備を適正に管理し病気や斃死の防止に努めます。

具体的には、飼育環境（水温・水質・換水率等）の確認及び調整、飼育設備（水槽・濾過器・調温装置・ポンプ等）の点検及び管理を行います。

管理は委託先職員を含めた全職員が行います。

ウ 水生生物の展示

(1) 水生生物の展示・生態等の紹介方法に係る基本的な考え方

展示については下記の基本的考え方に基づき実施します。

①水生生物を紹介する展示

水生生物の動きや生態などを見せるとともに、解説文や説明により水生生物の魅力を発信します。解説文は生物への関心を持つきっかけとなるような表現を心掛けます。また、常設のパネル類はインバウンドにも対応させるため英語併記を行います。

②水生生物の飼育方法を意識した展示

給餌や水槽の清掃など、水生生物を飼育する様子を見ていただき、水生生物に対する理解を深めます。展示の際にはテーマごとの動線を意識して、展示物の配置を行います。

(2) 観光及び水産振興に係る業務

ア イベントの実施

イベントの実施については、水生生物の魅力を伝えるイベントと、主客層である親子連れをターゲットとしたイベントを中心に実施します。

(1) 水生生物の魅力を伝えるイベントの実施

①大型イベント「かにかにカーニバル」

多数の入館者が見込まれるGWやお盆休み等には、サメなどのタッチングプールやキンセンガニ釣りなど、大人数でも対応できるイベントを連日開催します。また、ミニミュージアムショップからは金魚すくいなども登場させ、祭りのにぎやかさを演出します。

②屋外プールのえさやり体験

春から秋に掛けて屋外プールでメジナを飼育します。ミニミュージアムショップでメジナ用のえさを実費相当額で販売することで、毎日・何時でもえさやり体験をすることができます。

③夏休みの自由研究教室

夏休みには、飼育員体験、ナイトアクアリウム、チリメンモンスター教室など、水生生物の生態等について学習できる体験教室を開催します。

(2) 親子で楽しめるイベントの実施

①芝生広場における遊び道具の拡充

芝生広場の活用の一環として、貸し出している遊び道具の内容を充実させます。また、芝生広場内の芝生の補植や除草を行い、気持ちよく遊べる環境を整えます。

②親子工作イベント

毎週土、日曜日と祝日を中心に、リピーターでも楽しめる日替わりの工作体験を実施します。材料代等の実費相当額を徴収します。

イ 出前かっこ館

水生生物に関する体験学習の機会の幅広い提供及び水生生物の魅力を発信を目的とし、体験型の移動水族館である「出前かっこ館」を実施します。

実施にあたっては来館が難しい県民を対象としたものについては無料とし、その他のものについては、原則として実費相当額を徴収します。

詳細は別紙1の「出前かっこ館実施要項」に則って実施します。

ウ サービスの向上策と利用促進に向けた取組

(1) 土産物、軽飲食等の販売

①土産物の販売

ぬいぐるみなどを販売するミニミュージアムショップを運営し、利用者の便に供するとともに収入を確保します。なお利用者が多く予想される時期については、縁日形式の出店も設けることで満足度の向上を図ります。

②軽飲食等の提供

ミニミュージアムショップにおいてコーヒーやパンなどの軽飲食を提供します。利用者の便益を確保するため、安価な料金設定とします。

③自動販売機の設置

かにっこ館の外に3台、飲み物の自動販売機を設置します。対象は芝生広場の利用者や海水浴場側駐車場利用者です。正面の自動販売機はかにっこ館ならではの特徴あるデザインとします。

(2) 関係各所との連携

①周辺施設との連携

わったいな、かろいちなど周辺施設と一体となった事業を行います。地域一帯でのPRや各箇所を巡るクイズラリーなど、全体での集客を図るとともに、周遊を促します。

②当事業団運営施設との連携

当事業団が保有するノウハウや資産を活かした運営を行います。着ぐるみや遊具などの共通利用、イベントの相互実施、共通広報・共通営業や運営ノウハウの共有など、事業団全体として運営を行います。

③関係団体との連携

鳥取環境大学や鳥取自然に親しむ会の協力を仰ぎ、新たな魅力アップを図ります。また、和歌山県の「すさみ町立エビとカニの水族館」及び兵庫県の「神戸市立須磨海浜水族館」と連携して、展示方法のノウハウ共有や相互宣伝による幅広い集客促進を図ります。

④外部事業者との連携

館内及び芝生広場で実施するイベントに関して、外部事業者に委託して行うことを検討します。設置目的の範囲内であることを前提として、そのイベントを行うことにより、施設効用の最大限発揮やかにっこ館の入館者増、更には幅広い周知等が見込まれるものについて、実施することとします。

(3) 展示生物の「見せ方」の工夫

①利用者の動線検討

利用者が入館してから退館するまでの動線を検討します。利用者目線に配慮し、最も顧客満足度が上がるよう努めます。

また、わったいなやかろいちの利用者を、確実にかにっこ館の来館に繋げるよう、しっかりアピールします。

②飼育方法の可視化

給餌や水槽の清掃など、実際水生生物を飼育する様子を可視化することで、水生生物に対する理解を深めます。

③案内機能の充実

予約された方については館内を案内し、かにっこ館の魅力をPRします。また個人の方についても館内で声をかけ、希望される方にはかにっこ館の「蘊蓄（うんちく）」を語ります。

④クラゲ水槽の新設

利用者から要望が多いクラゲ類について、春から秋にかけて専用水槽を用いた長期展示を行います。

⑤インバウンドを意識した展示

韓国、台湾、香港をはじめとした外国人観光客が増えている状況を踏まえ、外国の方々の目線に立った展示を行います。各国にゆかりのある水生生物の展示や、外国語表記など、外国の方々が飽きない展示を目指します。

(4) 幅広い周知

①ホームページ、SNSの活用

ホームページ、SNSなどを利用したタイムリーな情報の提供に努め、集客ツールとして最大限活用します。また、ホームページは英語表記も行います。

②有料広報の実施

GWや夏休みなど、多くの集客が見込める時期を中心に、有料広告を掲載します。有料広告掲出の際は、記事や番組で優先的に取り上げてもらうなど、無料広告とセットで掲出することに努めます。

③タイムリーなニュースの提供によるパブリシティの効果的利用

希少種の展示や新規事業の実施など、記事になり得る事案の際には、積極的に資料提供を行います。

(5) 新しい集客対策

子供たちが親しみやすい施設とするため、館内の生物たちをイラスト化して広報に活用するほか、缶バッジなどのオリジナルグッズにも展開します。

3 施設管理

(1) 施設設備の維持管理業務（仕様書3（2））

ア 業務実施に向けた考え方

職員による日常点検や委託業者による専門的な点検を実施し、施設設備の異状を速やかに発見するよう心がけます。修繕が必要な場合は、県との役割分担を整理した上で早期に対処するものとし、利用者の安全安心の確保や満足度の向上、そして施設設備の長期使用を図ります。

また水槽清掃の徹底や芝生の適正管理により清潔な環境を維持します。

イ 業務の実施内容

業 務	実 施 内 容	
清掃業務 (1) 通常清掃	(通常清掃：1週単位)	
	作業の種類	作業の方法
	床拭き掃除、除じん 部分汚れ落とし	1 ダストモップ等で丁寧に掃き、集めたちりは所定の場所へ搬出する。 2 汚れや水滴が付着した部分をモップで拭く。便所は床全面の水拭きをする。 3 扉部分等の溝等は、必要に応じて砂等を掃除機で除去する。
	フロアマットの清掃	真空掃除機で吸引する。
	ゴミ処理	1 収集したゴミは、定められた方法で分別し、所定の場におく。 2 ゴミ集積場所の整理整頓に心がける。
	備品等の除じん	体験実習室及び展示室にあるショーケース、椅子、テーブル、水槽台等の汚れを拭き取る。
	衛生陶器洗浄	洗剤を含ませたスポンジ等で洗浄し、雑巾で拭きあげる。使用するスポンジ等は便器専用とする。
	洗面台洗浄	1 陶器は金具等を洗浄し、雑巾等で拭きあげる。 2 鏡は、乾拭き又は水拭きとする。
	ペーパーホルダー 磨き	雑巾等で磨く。
	汚物処理	汚物入れの内容物を処理し、容器を洗浄する。
	衛生用品の補充	トイレットペーパー、せっけん水の補充を行う。

(2) 定期清掃
〔3(2)①〕

(定期清掃：2ヶ月単位)
5、7、9、11、1、3月 年間計6回

作業の種類	作業の方法
床面清掃、ワックス仕立	1 椅子等の容易に移動できる備品は移動する。ただし、展示用の備品は移動しない。 2 ダストモップ等で丁寧に掃く。 3 表面洗浄用洗剤を塗布し、洗浄用パッドを装着したポリッシャーで洗浄する。 4 吸水用真空掃除機又は床用スクイージーで汚水を除去する。 5 モップで水拭きを行い、洗剤分を除去し、十分乾燥させる。 6 ワックスをむらなく塗布し、十分乾燥させる。 7 移動した備品等を元に戻す。
窓ガラスの両面洗浄、サッシ洗浄	1 ガラス面に適正に希釈した中性洗剤を塗布し、汚れを除去し、ガラススクイージーで汚水を拭き取る。 2 ガラス面の角の汚水をタオルで清拭する。 3 ガラス周りのサッシをタオルで清拭する。 4 外部サッシの表面は水拭き又は乾拭きし、溝は掃除機等で除じんし水拭き又は乾拭きする。
トイレ天井部の除じん	トイレ天井部を、ほうきやモップ等の器具を用いて除じんする。

清掃場所	面積 (㎡)	材質等	通常清掃	定期清掃
			週単位	2ヶ月単位
風除室	11.4	ブロック敷き	週6回	—
展示室(松葉がに牧場含む)、体験実習室	365.5	ホモジニアス系ビニル床タイル	週6回	○
男女トイレ	26.1	磁器質タイル	週6回	—
洗面所、授乳室、多目的トイレ	30.6	ホモジニアス系ビニル床タイル	週6回	○
トイレ通路	11.3	ホモジニアス系ビニル床タイル	週1回	○
事務室	70.6	塩ビ床シート	週1回	○
計	515.5	—	—	—

空調等保守点検業務 [3 (2) ②]	別紙 2 のとおり	
海水取水施設維持 管理業務 [3 (1) ③]	点検箇所	点検内容
	ポンプ全揚程	
	1) 締切運転圧力	圧力計で測定 (定圧に達しない場合は、分解点検)
	2) 噴出点検圧力	圧力計で測定 (定圧に達しない場合は、分解点検)
	電動機電源圧力	電圧計で計測 (定格電圧±10%以内のこと。相互のアンバランスがないこと。)
	運転電流	電流計で計測 (電動機の定格電流値以下であること。電流計の針が安定していること。)
	運転音	
	1) ポンプ本体	聴音による確認
	2) 電動機振動	聴音による確認
	1) ポンプ本体	触手による確認
	2) 電動機	触手による確認
	軸封部	
	1) メカニカルシール	目視による確認 (漏えいする場合は受託業者負担により取替え)
	2) グランドパッキン	目視による確認 (増し締めでも水漏れする場合は受託業者負担により取替え)
	軸継手ゴム損耗度	目視による確認
	電動機絶縁抵抗	絶縁抵抗計で測定
	バルブ類、ゲージ類	正常稼働を目視により確認
	ポンプ外観	ポンプの塗装状態を目視により確認
	配管	目視による漏えい状況の確認 (ポンプ室からかきこ館まで:L=約650m)
	制御盤	
	(ポンプ及び増設)	
	1) プリント基板	手動による確認
	2) 冷却ファン	聴音による確認
	3) 平板コンデンサー	電圧計で計測
	4) 電磁開閉器	手動による確認
	機器類	
	1) 圧力センサー	圧力設定値の測定
	2) 圧力スイッチ	圧力設定値の測定
	3) 圧力タンク	ポンプ停止時間の確認
	4) 圧力計	圧力を抜き、圧力ゲージ「0」の確認

	<p>5) 逆止弁 流量計 (1か所)</p> <p>1) 電池 (1か所当たり2本)</p> <p>2) 羽車</p> <p>3) 適正表示</p>	<p>目視による確認 (分岐管1)</p> <p>専用のリチウム電池(ER6V-M) 3.6VDCを購入準備し交換(原則9月1回)。交換時は取扱説明書に基づいて行い、再設定を行うこと。</p> <p>電池交換時に、流量計の分解清掃を行うこと。</p> <p>流速、流量等の表示状況を手動確認</p>
<p>自家用電気工作物の保守 〔3(1)④〕</p>	<p>【点検、測定及び試験の基準】</p> <p>1 点検業務の区分</p> <p>(1) 月次点検 主として設備を運転した状態で行う点検、測定及び試験をいう。</p> <p>(2) 年次点検A 月次点検の点検項目に加え、施設の運転を停止して絶縁抵抗測定などを行う点検、測定及び試験をいう。</p> <p>(3) 年次点検A新方式 設備を運転した状態で行う(2)の新方式をいう。</p> <p>(4) 年次点検B (2)の点検項目に加え施設の運転を停止して継電器動作試験などを行う精密な点検、測定及び試験をいう。</p> <p>(5) 工事の期間中の点検 設置又は変更の工事において、工事期間中でないと点検できない箇所を重点的に行う点検をいう。工事施工図面と現場の工事施工状況を十分照合するとともに、技術基準に対する適合状況について点検を行い、施工状況の点検に重点をおく。</p> <p>(6) 施工検査 設置又は変更の工事が完成した場合において、技術基準に基づき施工されているか確認する精密な点検、測定及び試験をいう。</p> <p>(7) 臨時点検 異常が発生した場合、発生する恐れがある場合の原因探求等をいう。</p> <p>2 点検の実施回数</p> <p>(1) 月次点検及び年次点検 ア 月次点検は、「経済産業省告示第249号」に基づき行うものとする。 イ 年次点検(A新方式及びB)は、2年に1回行うものとする。</p> <p>(2) 工事期間中の点検 工事期間中の点検は、毎週1回以上行うものとする。</p> <p>(3) 竣工検査 竣工検査は、工事完成後行うものとする。</p> <p>(4) 臨時点検 臨時点検は、必要がある都度行うものとする。</p>	

	<p>3 点検の方法</p> <p>(1) 外部点検は、次に掲げる項目について運転中の施設を肉眼又は双眼鏡によるほか、異音、異臭及び温測定等により点検すること。</p> <p>ア 電気工作物の異音、異臭、損傷、汚損等の有無</p> <p>イ 電線と他物との離隔距離の適否</p> <p>ウ 機械器具、配線の取付状態及び加熱の有無</p> <p>エ 接地線等の保安装置の取付状態</p> <p>(2) 外部精密点検は、施設の運転を停止して、上記点検のほか、手指を接触させて点検すること。</p>
<p>施設警備業務</p> <p>(1) 防犯</p> <p>(2) 火災</p> <p>(3) 設備 〔3 (1) ⑤〕</p>	<p>仕様のとおり対応する。</p> <p>なお職員在勤時においては在勤職員が初動対応するものとし、それ以外の時間については機械警備（外部委託）を行うことにより、委託業者が初動にあたる。</p> <p><職員出勤時></p> <p>(1) 館内巡視により、不審者、不審物等がないか定期的に確認する。</p> <p>(2) 異状を発見した場合は「5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等」により対応する。</p> <p><職員退勤時></p> <p>(1) 警備会社からの連絡を受ける。</p> <p>(2) 誤報⇒警備会社への指示⇒警備会社対応 確報⇒職員が出勤して対応「5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等」</p> <p><職員出勤時></p> <p>(1) 館内巡視及び来館者からの通報により火災を発見。</p> <p>(2) 「5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等」（自衛消防組織の結成）により対応する。</p> <p><職員退勤時></p> <p>(1) 警備会社からの連絡を受ける。</p> <p>(2) 誤報⇒警備会社への指示⇒警備会社対応 確報⇒職員が出勤して対応 ※消防、警察通報は機械警備と連動</p> <p><職員出勤時></p> <p>(1) 館内巡視により、設備の異状がないか定期的に確認する。</p> <p>(2) 異状を発見した場合、その重大性により、①県所管課及び事業団本部と協議して対応、②館内での対応のいずれかにより対応する。</p> <p><職員退勤時></p> <p>(1) 警備会社からの連絡を受ける。</p> <p>(2) 誤報⇒警備会社への指示⇒警備会社対応 確報⇒職員が出勤して対応</p>

<p>消防設備保守点検業務 〔3(1)⑥〕</p>	<p>消防法の規定により実施する。 (1)点検の内容 ア 外観・機能点検：年1回 イ 総合点検：年1回 (2)消防用設備の概要 ・消火器 ・屋内・屋外消火栓設備 ・自動火災報知設備 ・誘導灯 ・非常警報・放送設備 ・防火・防排煙設備</p>
<p>一般廃棄物処理業務 〔3(1)⑦〕</p>	<p>「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」並びに関係法令を遵守して実施する。 仕様にて定められたとおり適切に処理する。</p>
<p>産業廃棄物処理業務 〔3(1)⑧〕</p>	<p>「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」を遵守して実施する。 仕様にて定められたとおり適切に処理する。</p>
<p>駐車場の管理及び施設内の除雪 〔3(1)⑨〕</p>	<p>かにか館が管理する駐車場(別途かろいち管理の駐車場除く)及び入館までの動線について、入館に支障のないよう除雪を行う(雪かき目安：積雪15cm程度)。</p>
<p>修繕業務 〔3(1)⑩〕</p>	<p>利用の安全性の確保及び施設設備を適正な利用に供するため、発注1件あたり50万円(消費税及び地方消費税含む。)の修繕を速やかに行う。 50万円以上の修繕については、速やかに県に報告し、その指示を仰ぐものとする。</p>
<p>その他の施設・設備維持 (1)植栽 (2)その他施設設備の維持 〔3(1)⑪〕</p>	<p>利用者が快適に利用できるよう維持し、自主管理を基本とする。 利用者の安全性及び快適な利用を確保し、適正に維持管理する。</p>
<p>保険の加入 (1)対人賠償 (2)対物賠償 〔3(1)⑫〕</p>	<p>管理区域内において下記のとおり保険に加入する。 (1)対人賠償 1名につき 30,000,000円 1事故につき 300,000,000円 (2)対物賠償 1事故につき 3,000,000円 ※免責は(1)(2)ともに1,000円</p>

ウ 外部委託等の考え方

下記のものについては外部委託による対応とします。

- ① 専門的知識・技能や資格が必要なもの
- ② 自主で実施するよりも効率的かつ効果的であるもの

ただし外部委託する場合は、当事業団財務規程に従い、公平性を確保した方法により選定し、長期契約等による経費の節減に努めるとともに、鳥取県産業振興条例の趣旨を踏まえ、基本的には県内業者へ発注することとします。

(1) 発注予定

種別	内容	期間	金額(年額) (概算:千円)	発注先	選定方法	県外事業者へ発注する必要がある場合はその理由
委託	飼育管理	R2.4.1 ~ R3.3.31	4,920	県内	随意	
委託	空調設備機械 施設保守点検	R2.4.1 ~ R3.3.31	1,490	県内	入札	
委託	清掃	H31.4.1 ~ R6.3.31	1,056	県内	入札	
委託	海水取水施設 維持管理	R2.4.1 ~ R3.3.31	504	県内	随意	
委託	電気工作物 保守	H31.4.1 ~ R6.3.31	198	県内	入札	
委託	消防設備保守 点検	H31.4.1 ~ R6.3.31	99	県内	入札	
委託	機械警備	R2.4.1 ~ R3.3.31	66	県内	随意	
委託	一般廃棄物	H31.4.1 ~ H36.3.31	9,524	県内	随意	
委託	産業廃棄物	H31.4.1 ~ H36.3.31	-	県内	随意	
委託	自動販売機設 置業務	H31.4.1 ~ R6.3.31	-	県内	コソハ	
委託	イベント、 デザイン等	随時	未定	県内 及び 県外	-	県内で実施できる業者がない場合のみ県外へ委託

※ イベント、デザイン等委託については随時契約

(2) 障がい者就労施設及びシルバー人材センター等への委託の発注予定
芝生部の除草業務について、シルバー人材センターへ発注予定です。

4 開館時間・休館日

(1) 開館時間の考え方と設定内容

ア 開館時間の考え方

開館準備、館内清掃、管内巡視点検の実施及び閉館後作業や収受金の計算のため、現行どおりの開館時間とします。

ただし団体等の事前予約が入った場合や夜のイベント等を実施する場合には、時間延長により対応します。

イ 開館時間の設定内容

9時00分 ~ 17時00分 (8時間)

※ 最終入館は16時45分

(2) 休館日の考え方と設定内容

ア 休館日の考え方

館内各種保守点検、イベント準備、さらには職員のスキルアップのための研修参加等が必要であるため、現行どおりとします。
ただし団体等の事前予約が入った場合等、可能な限り柔軟に対応します。

イ 休館日の設定内容

毎週火曜日（祝日の場合は翌平日、ただし3月24日～4月8日、7月20日～8月31日、12月24日～1月8日は無休）

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

(1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

かっこ館における事故・事件の防止（防災）対策として、以下の措置を講じます。

- ・消防法を遵守し、防火管理者を配置します。
- ・消防計画に定めた消防訓練を実施します。
- ・施設内の安全点検を行います。
- ・来館者への事故防止啓発、安全指導の実施を行います。

【種別ごとの行動内容】

種 別	内 容
火 災	火の元確認、巡視による不審者確認・声かけ等
盗 難	巡視による所有者不明品の発見・保持、及び不審者確認・声かけ等
その他の災害	天気予報等の情報収集等

※上記以外については、その都度館内協議にて決定し実施。

(2) 緊急時の体制・対応

下記のとおり、それぞれの案件ごとに対応します。

(1) 火災発生時

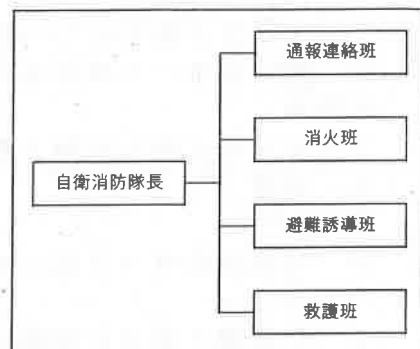
①対応

- ア. 現地を確認する。
- イ. 自衛消防組織による対応（初期消火、119番通報、避難誘導等）を行う。
- ウ. 関係各所に報告する。

②体制

【かっこ館自衛消防組織】

- 自衛消防隊長
 - ・自衛消防本部を設置し、各班への命令伝達及び情報収集を行う。
 - ・非常持ち出し物品の搬出及び管理を行う。
 - ・その他指揮統制上必要な事項について判断し、実施する。
- 通報連絡班
 - ・消防機関へ通報するとともに、各関係機関へ連絡する。
 - ・館内への非常通報並びに指揮命令の伝達を行う。
 - ・消防救急隊との連携及び情報提供を行う。
- 消火班
 - ・初期消火を行う。
 - ・消防隊と連携し、その補佐を行う。



・非常電源を確保する。

○避難誘導班

- ・入園者を安全に誘導し、避難させる。
- ・未避難者、要救助者の確認及び本部への報告を行う。
- ・ロープ等を使用して警戒区域、立入禁止区域を定める。

○救護班

- ・応急救護所を本部に設置し、消防救急隊と連携を図りながら負傷者等の救助及び応急処置を行うとともに、速やかに救護所へ搬送する。
- ・負傷者の住所・氏名・負傷状況や程度等の必要事項を記録する。

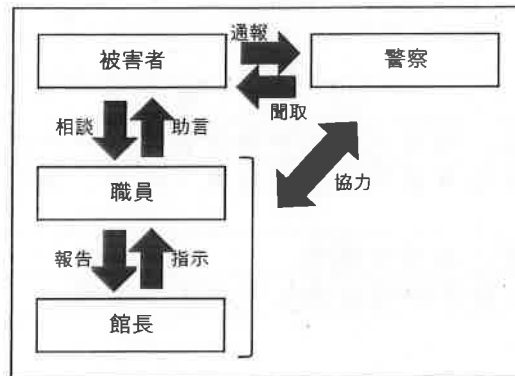
※交代勤務により想定した職員で班が形成できない場合、現に出勤している職員を各班に振り分けることで対応する。

(2) 盗難 (スリ・置き引き等)

①対応

- ア. 被害者の動揺を緩和する。
- イ. カバン・ポケット等の再確認を依頼する。
- ウ. 被害者とともに館内を捜索する。
- エ. 警察への通報を促す (基本は被害者が直接すること)。
- オ. 警察に協力する。(その後警察へ引き渡し)

②体制



(3) 地震

①対応

- ア. 全国瞬時警報システムによる情報伝達があった場合、大きな声で注意喚起をする。
※机・テーブルの下にもぐる、割れやすいものの側から離れる等
- イ. 揺れている最中は利用者、職員ともに動かない。
- ウ. 自衛消防組織による対応 (初期消火、119番通報、避難誘導等) を行う。
※火災が発生していない場合、消火班は別の班に配置。
- エ. 関係各所への報告を行う。

②体制

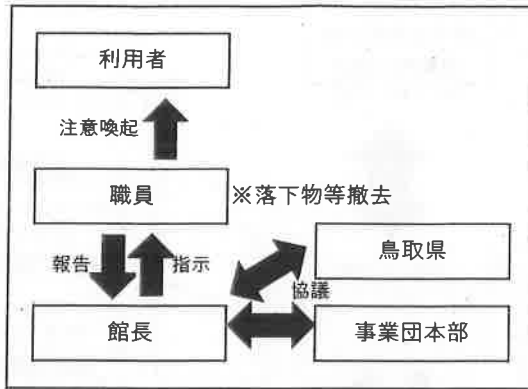
火災発生時の体制を準用する。

(4) 台風

①対応

- ア. 天気予報等で予測のもと、飛散や落下するおそれのあるものを撤去する。
- イ. 所管課と事前に協議し、場合によっては臨時閉館を検討する。
- ウ. 開館中に台風が到着した場合、職員の巡回、配置により利用者の危険を排除する。
- エ. 台風通過後、被害状況を確認する。
- オ. 関係各所に報告する。

②体制



(5) 事故

別紙3による。

<避難誘導手順>

(1) 状況説明

- ①館内放送による説明若しくは職員による口頭での説明により、避難の必要性、係員の指示に従う旨説明
- ②詳細説明は避難後

(2) 避難指示

- ①落ち着いて行動するよう、慌てないよう指示
- ②最も安全な避難経路を指示

(3) 避難誘導

- ①はっきりと落ち着いた口調で誘導
- ②子ども、高齢者、障がい者に配慮
- ③逃げ遅れた者がいないか確認（目視、声かけ）

※当初想定していた避難経路に危険がある場合、変更することも可

(4) 最終確認

- ①負傷者、行方不明者の確認
- ②消防救急隊等到着後、正確な情報伝達及び消防救急隊等作業への協力・補助
- ③料金を返金すべきものは返金

<途中閉館>

(1) 入館中止

- ①館入口に「臨時休館」の表示をし、新規の入館をストップする。ホームページにより臨時休館の情報提供を行う。
- ②新規入館したい利用者に対して説明する。

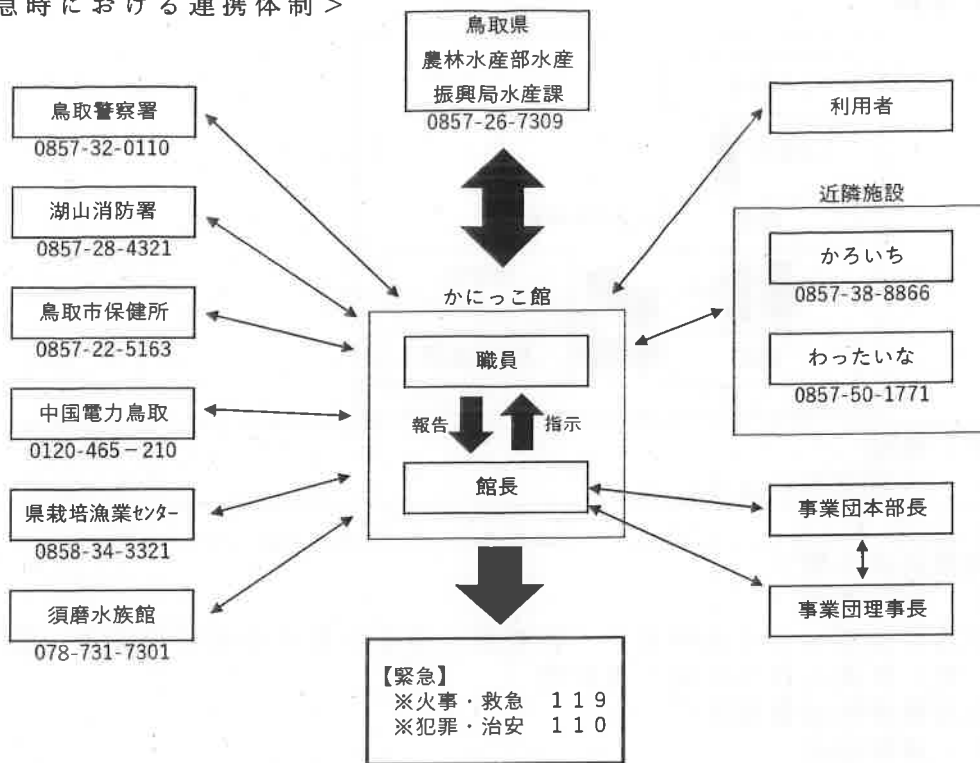
(2) 事情説明

- ①既入館者に閉館の事情を説明する。
- ②料金を返金すべきである場合は返金する旨説明する。

(3) 退館誘導

- ①スタッフが先導し、危険箇所は避けて退館させる。
- ②料金を返金すべきである場合は返金する。

< 緊急時における連携体制 >



(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

職員が巡回を行い、トラブルの元となるものを発見・排除するとともに、常日頃より利用者の声に耳を傾け、トラブル防止を意識して行動するよう努めます。またトラブルの未然防止のため下記のとおり対応します。

< トラブルの未然防止 >

(1) 入館の拒否

① 対象者 (※事前に許可等をとっていない場合)

- ア. 他人の身体等に害を及ぼすおそれのあるものを所持している者
 - ・拳銃、刀剣類、バット、花火等を所持している者
 - ・拡声器、メガホン等騒音を発するおそれのあるものを所持している者
 - ・プラカード、のぼり、チラシ等を所持している者
- イ. 著しく粗野又は乱暴な言動で他の入館者に迷惑をかけるおそれがあると認められる者
- ウ. ペットを伴っている者 (介助犬、介護犬等を除く)
- エ. その他禁止行為を行おうとする者
 - ・無許可で寄付の勧誘、署名活動を行うこと
 - ・展示物を持ち出すこと、接触が禁止されている展示物に触れること

② 対応方法

- ・他の入館者の安全、館の秩序維持についてよく説明し、入館できないことを理解させる (なお犯罪行為に係るものは警察に通報)。
- ・退館しない場合は複数の職員で対応し、暴力行為等あった場合は警察に通報する。

(2) 自然災害等の対応

- ・閉館にするまでには及ばないと判断したときにおいても、安全には十分に配慮するように努める。

< トラブルの対処方法 >

トラブルが起きた場合、速やかに対処するとともに、他の利用者が巻き込まれないよう、十分に注意する。

(1) 暴力行為を発見した場合

- ① 乱暴行為や言動、危険物を持ち込んでいる利用者を確認した場合は、直ちに退館させる。
- ② 複数の者で対応し、他の利用者が巻き込まれないように対処する。
- ③ 職員で対応できかねる場合は、警察に通報する。

(2) 迷子の取扱い

① 保護者等からの届出

- ・可能な範囲で周辺の捜索を行う。
- ・館内放送を行う。
- ・近隣他施設に聞取り、捜索依頼を行う。
- ・捜索困難と判断した場合は、警察に届け出るよう保護者に依頼する。

② 迷子を発見した場合

- ・その場で保護者の発見に努める。
- ・利用者が発見した場合は、発見場所、時刻及び発見者の氏名、連絡先を確認し、引き受けること。
- ・近隣他施設に照会を行う。
- ・保護者が見つからない場合は、警察に届け出る。

(3) 遺失物、拾得物の取扱い

① 遺失物の取扱いについて

- ・遺失者の住所、氏名、電話番号、遺失物の特徴、遺失の日時、場所等を聞き取る。
- ・警察に届け出るよう勧める。
- ・遺失したと名乗る者から照会があった場合は、特徴等を確認の上、受領のサインを貰い引き渡す。

② 拾得物の取扱いについて

- ・拾得者から、住所、氏名、連絡先、拾得日時、場所等を確認の上預かる。現金等貴重品の場合は、有権・棄権、氏名等告知の同意を確認する。職員が拾得した場合も同様。
- ・拾得物は事務所に一時保管し、落とし主の申し出を待つ。
- ・落とし主が現れた場合、特徴等を確認の上、受領のサインを貰い引き渡す。
- ・落とし主からの申し出がない場合は、遺失物法に従い速やかに警察署に提出する。

【疑義がある場合】

- ・拾得物に関して疑義があるときは、館長に報告し慎重に取り扱う。
- ・不審物に関しては警察に届け出る。

(4) 迷惑、嫌がらせ行為

- ・催し物等の行事に伴い事前に各種活動家などの反対行動が予想される場合は、鳥取県及び鳥取県警と連絡を取り合い対応する。
- ・管理区域内の各種迷惑行為については、鳥取県立とっとり賀露かっこ館の設置及び管理に関する条例第6条第1項第4号に抵触すると判断し、中止要請、退館を求める。排除不可能と判断した場合は鳥取県警の協力を要請する。

(5) 苦情、提言等の対応

① 苦情の聞き取り等

- ・落ち着いた態度で最後まで話を聞き、納得していただけるよう粘り強く誠実に対応する。
- ・不当要求行為と判断される場合は、不当要求行為等対策責任者にバトンタッチする。

② 苦情等の記録・協議・改善

- ・利用者からの苦情は記録に残し、職員全員で情報共有する。
- ・改善を要する事項については館内協議を踏まえて館長が決定し、職員全員に周知する。また今後の館の運営に活かしていく。

③報告

- ・軽微な案件については館内までとする。
- ・重要な案件については、観光事業団本部及び鳥取県に報告する。

(6) 駐車場内での交通事故

- ・内容について聞き取る。
- ・警察への通報を勧める。
- ・基本的には当事者同士の話し、深くまで立ち入らない。

(7) 利用の拒否

(鳥取県立とっとり賀露かにっこ館の設置及び管理に関する条例より)

下記の行為をする者又はそのおそれのある者については、かにっこ館の利用を拒否する。

- ア. かにっこ館の施設設備又は展示物を損傷し、若しくは汚損し、又はそのおそれのある行為をする者
- イ. 所定の場所以外の場所において喫煙をする者
- ウ. みだりに空き缶、空き瓶その他のごみを捨てる者
- エ. 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれのある行為をする者
- オ. その他知事が別に定める行為をする者

(8) その他

- ・上記にないものについては、その都度館内で協議し決定すること。重要と思われるものについては、鳥取県に報告(事業計画の追加)すること。

(4) 利用者等の要望の把握及び対応方針

(1) 利用者の要望の把握

下記により利用者の要望を把握するとともに、不定期にアンケートを実施し、よりタイムリーなご意見を頂きます。

- ①ホームページ
- ②クイズラリー等のご意見
- ③利用者から直接聞き取り
- ④電話、メール、はがき等によるご意見
- ⑤県民の声

(2) 対応方針

利用者の声は、館をグレードアップしていく上で、重要なポイントであることを理解し、丁寧に対応します。

- ①利用者の声を集計する(月ごと)。
- ②重要なものと軽微なものに振り分ける。
- ③重要なものは館内協議若しくは館長判断により対応方針を決定する。
- ④全職員に周知を図る。
- ⑤対応を開始する。

(3) 改善

利用者の声が集まりにくい、対象者が偏ってしまうなどの問題点があった場合には、集める方法を検討し、より効果的なものになるよう努めます。

(4) 報告

重要と判断した利用者の声については、対応方針を含め、観光事業団本部及び鳥取県に報告します。

6 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織

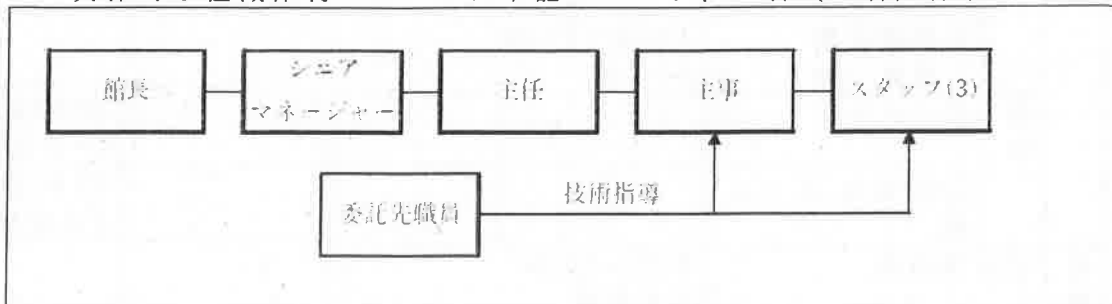
(1) 基本的な考え方

体制については、観光振興と水産振興の設置目的を十分に発揮できるように、経験値の高いスタッフを配し運営に当たります。館長は全ての職員を束ねるとともに、県・事業団本部と協力して運営できる職員を配します。

また接客業であることを理解し、高い接客スキルを保持できるように、研修等を通じてレベルアップを図ります。

(2) 組織図

具体的な組織体制については下記のとおり、8名(7名)体制とします。



※委託先職員は、水生生物の飼育管理、飼育設備の点検、管理および技術指導を行います。

(2) 職員の職種等

〔職種等の記載〕

職種 (職名)	雇用 関係	月勤務 日数	主に従事する 業務内容	資格等	人件費 (千円)
館長	常勤	約 21 日	館の総括	A E D	5,325
シニアマネージャー	常勤	〃	財務・労務等全般 売店運営	食品衛生責任者 A E D	7,421
主任	常勤	〃	施設管理・イベント	防火管理者 A E D	3,767
主事	常勤	〃	飼育管理	A E D	4,544
スタッフ	常勤	〃	飼育管理	A E D	2,416
スタッフ	常勤	〃	飼育補助・イベント・接客	A E D	2,416
スタッフ	常勤	〃	飼育補助・イベント・広報	A E D	2,416
※委託先職員	委託	〃	飼育管理および技術指導	—	※委託料
計					28,305

※委託先職員は委託料で計上

(3) 日常の職員配置

〔職員配置例〕

業務内容		職員配置場所、配置時間、配置人数				
		体験実習室 展示室	バックヤ ード	事務室	その他	
開 館 日	通 常	① 開館準備 清掃等	8:30～9:00 4～5名		8:30～9:00 1～2名	
		② 来館者対応 電話対応 事務作業 飼育管理 等	9:00～17:00 5～6名			
		③ 閉館作業 集計 等	17:00～17:30 5～6名			
	特 別	① イベント				10:00頃～ 1～2名
		② 出前かっこ 館				10:00頃～ 2名程度
休 館 日		① 水槽清掃	8:30～10:00 3名程度			
		② 業者対応 電話対応 事務作業 飼育管理 等	10:00～17:30 3名程度			
		③ イベント等準備	随時			

※事務分担にとらわれず、全員で館の運営に携わること。

※水槽の清掃は開館中に行う（＝来館者対応）。

<備考>

勤務日数:約21日/月

開館日:5～6人、休館日:3人程度でのローテーション勤務

(4) 人材育成

接遇、経理、管理運營業務など、職員一人一人がこれまでに培った実務経験や専門的知識、技能を活用し、利用者へのサービス向上や効率的な管理運営を実践することにより、スキルの研鑽を日々行います。また併せて下記研修により更なるレベルアップを図ります。

- ・接遇研修（接客スキルの向上）
- ・人権研修（人権意識の向上）
- ・財務・会計関係研修
- ・労務関係研修
- ・観光関連研修（観光関連団体実施）
- ・救命救急講習（AED講習）
- ・職階別研修 等

7 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

該当はありません。

8 法人等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45.5人以上の事業者であり、

法定雇用率を達成している。 法定雇用率を達成していない。

イ 常用労働者数が45.5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) 男女共同参画推進企業、あいサポート企業等の認定の認定

男女共同参画推進企業に認定されている。

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。

あいサポート企業等に認定されている。

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。

(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、TEAS I種規格又はII種規格に基づく環境管理システムについて

認証登録されている。

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。

