

# 第8章 会場運営(主会場)

## ❖ 1. 基本方針

- 来場者から必要とされる情報を正確に伝え、案内できる質の高い会場サービスや、フェア会場を安全・快適に楽しめる会場管理を行う。
- 「笑顔のあいさつでお客様をお迎えする」ことを運営スタッフが積極的に実践するなど、ホスピタリティあふれる運営を行う。
- 環境負荷低減の一環となる会場の美化活動等を通じて、来場者もフェアの一員として参加意識を持てる取組を行う。

## ❖ 2. 会場サービス

### (1) 情報センター

フェアにおける各種情報を一元化し、正確な情報を提供することで、来場者へのサービスを向上するため、運営本部棟内に情報センターを設置した。

情報センターでは、電話等による問い合わせ対応、情報確認・発信対応(運営スタッフ向け「スタッフ情報共有シート」の作成等)、場内放送対応、障がい者等専用駐車場予約受付などの業務を行った。会期中の受付件数は3,917件であった。

日々、多岐にわたる情報を集約することは容易ではなかったが、事務局内や関係機関等からのフェアに関する各種情報を一元化し、内外に正確な情報を提供でき、円滑な運営を行うにあたり重要な役割を果たした。

### (2) 案内所

来場者に安全で快適にフェアを楽しんでいただけるよう、様々なサービスを集約した案内施設を、会場内2か所に設置した。

来場者ゲート付近の総合案内所、会場中央の案内所において、来場者への会場案内や出展・催事情報の提供、植物の見どころや交通情報に関する案内のほか、近隣の観光情報など各種問い合わせに対応した。

併せて、車いすやベビーカー等の貸出サービス、おむつ交換や授乳等に対応するベビールームの提供、迷子の保護・届出、遺失物・拾得物の受付・照会、傷病者の救護といった業務も行った。

### (3) 会場巡回

会場内に運営スタッフ(鳥取県及び鳥取市からの応援職員等)を配置し、会場点検、情報収集、会場案内、迷子・落とし物対応、介助サポート、傷病者対応、ゴミ拾い、テーブル・ベンチの拭き掃除等を行った。また、来場

者の写真撮影を補助するシャッターサービスなども積極的に行った。

### (4) 貸出サービス

総合案内所及び案内所に貸出サービス窓口を設置し、車いす50台、ベビーカー50台、シルバーカー20台、傘150本の貸出サービスを行った。また、ターミナル及び臨時駐車場での傘の貸出し、来場者ゲート外での車いす等の貸出し対応など、来場者の利便性に配慮したサービスを実施した。

貸出し受付は当日先着順で行い、無料で貸出しを行った。会期中の貸出し件数は2,039件(車いす950件、ベビーカー676件、シルバーカー413件、傘を除く。)であった。

また、総合案内所及び案内所にベビールームを設置した。ベビーベッドを配置した個室を各施設に2部屋ずつ設け、おむつ交換や授乳等が必要な乳幼児を連れた来場者に対応した。会期中の使用件数は286件であった。

### (5) 迷子対応

総合案内所及び案内所で迷子の保護、届出、引渡し、情報センターへの情報提供を行った。届出があった場合は、運営スタッフや警備員等が連携し、迷子の捜索、保護者の発見を行った。迷子捜索における優先事項として、湖山池の水辺で事故が起きていないか、シャトルバス等で会場外に出た形跡がないかという点を、スタッフ間で認識共有した。

また、高齢者等の迷い人で保護を要すると認められる人についても迷子と同様の対応とした。会期中の迷子保護は2件、迷子捜索は6件であった。

### (6) 遺失物・拾得物対応

総合案内所及び案内所を遺失物・拾得物の窓口とし、総括管理を情報センターで行った。総合案内所及び案内所では拾得物・遺失物の受付、照会、管理、返却等一括した対応業務を行った。情報センターでは遺失物についての電話受付も行い、物件の照合確認の結果、該当する物件については落とし主に速やかに返却した。落とし主が判明しない拾得物については、毎週火曜日に管轄する鳥取警察署へ移管した。会期中の拾得物は332件、遺失物は23件であった。

### (7) ペロタクシー

環境にやさしい乗り物として、会場内でペロタクシー(自転車タクシー)を運行した。ドライバーによる楽しい

会場案内により園内の花や緑をゆったり観ることができ、来場者から大変好評であった。

ナチュラルガーデン南側からスタートし、会場奥のわんぱくランドを折り返し地点とする、会場内メイン通路を往復するルートで運行した。

料金は大人(中学生以上)500円、小学生250円、小学生未満(3歳以上)50円、0～2歳無料。車いす利用者、高齢者(70歳以上)、障がい者は2割引とした。会期中の利用者は5,693人(1,728組)であった。

## (8)おもてなしの取組

来場者へのおもてなしとして、フェア中に様々な取組みを行った。

### ①場内放送

フェア開幕前に湖山池にやってきたアザラシの「コヤちゃん」の声で放送した。開場前・正午前・閉場前の毎日3回、鳥取県出身の人気声優・下田麻美さんが扮するコヤちゃんの声がフェア会場内に流れ、来場者を楽しませた。特に、開場前に来場者ゲート前で流れる開場カウントダウンのアナウンスは、イベント会場がオープンするという来場者の気分を高める効果が十分あった。

併せて、閉場時のBGMとして、とっとり山の手物語華貴婦人のテーマ曲「翔け鳥の唄」を使用し、鳥取らしさを演出した。

### ②プレゼント企画

来場者へのプレゼント企画も積極的に行った。毎週水曜日を「水の日」とし、先着1,000名に鳥取のおいしい水(ペットボトル)をプレゼントした。また、毎週木曜日を「緑の日」とし、先着約200名に鳥取県自慢のお菓子をプレゼントした。これらのプレゼントは、いずれも鳥取県内企業からの協賛品を活用させていただいた。さらに、開幕から3日間は、レジャーシート等のフェアオリジナルグッズを配布するとともに、開幕日には鳥取和牛などをプレゼントする大抽選会も行った。加えて、会場内や金沢臨時駐車場において、花苗等のプレゼント企画を数多く行い、いずれも来場者に喜んでいただく取組となった。

### ③グリーンバースデー

誕生日及びその前後の日の方に記念品をプレゼントする「グリーンバースデー」も、会場を盛り上げた。総合案内所での記念品プレゼントに加え、該当者に首飾り(レイ)をおかけし、会場内で行き交うスタッフが祝福のお声をかけをするという企画は、みんなで誕生日を祝うことにより当人だけでなく周りの来場者の雰囲気をさらに温かきも

のとした。会期中597人の方がこのサービスを受けられた。

### ④クイズラリー

地図を見ながら会場内に隠された動物の模型などを探し出す「クイズラリー」も、人気企画となった。ナチュラルガーデンエントランスにあるナマズの砂像やナチュラルガーデンにあるクワガタの彫刻など34種類の生き物が会場の至る所に隠されており、それらを見つけ出した正解者には総合案内所で缶バッジをプレゼントした。子ども達や家族連れを中心に、会期中4,886人の方がクイズラリーに参加した。

### ⑤ハロウィンデー

10月26～27日の2日間を「ハロウィンデー」とし、運営スタッフ等による花トリピーキャンディーの配布、魔法使いに扮した花トリピーやオバケかぼちゃとの記念写真をされた方へのパンのプレゼントなど、スタッフが手作りで考えた様々な企画を行った。各スタッフも趣向を凝らしたなコスチュームを着て会場内に登場し、イベントの雰囲気大いに盛り上げた。

### ⑥湖山池夕陽撮影隊

10月28日～30日の3日間、湖山池に落ちる美しい夕陽を撮影する「湖山池夕陽撮影隊」を実施。事前に応募のあった夕陽撮影隊員は、閉場時間後の午後5時30分まで入場可能とし、黄金色に染まる会場の様子や、湖山池八景の一つでもある「湖山池の夕陽」をカメラに収めた。

### ⑦スタッフへの徹底

開幕前の事前研修で「おもてなし」の気持ちを強く依頼するとともに、すべての運営スタッフに配布したハンドブックや会期中の朝礼などで繰り返し「笑顔のあいさつでお客様をお迎えする」ことを徹底した。このことを各スタッフが積極的に実践し、ホスピタリティあふれる会場サービスを行ったことで、多くの来場者に満足度の高いフェアと感じていただくことにつながった。

# 第8章 会場運営(主会場)

## ❖ 3. 会場管理

### (1) 来場者ゲート

来場者ゲート(4ラッチ、出入口切替え式)の対応について、来場者がスムーズに入退場できるようスタッフを配置した。

来場者からの問い合わせや貸出サービスへの対応、ラッチ内での入場券もぎりや再入場対応、数取器などによる入場者集計、会場規則(禁止事項)の徹底や滞留時の来場者誘導など、フェアの玄関口として幅広い業務を行った。業務にあたっては、シャトルバスターミナルや団体バス駐車場など交通輸送スタッフと連携しながら対応した。

### (2) 会場警備

来場者の安全・安心を確保し、会場内の施設保全・秩序維持のため会場内で警備を実施した。会期7日前(9月14日)から会期3日後(11月13日)までの間、警備員による24時間警備(日中警備・夜間警備)を行った。

会期中の場内の日中警備体制は、来場者数予測に基づき、平日、土日祝日の2段階配置を基本とし、混雑状況等により配置人数及び配置場所を調整し、臨機応変に対応した。業務内容は、各ゲート(来場者ゲート・A～Fゲート・バックヤードゲート)及び関係者駐車場において関係者や関係車両の会場内への入退場をチェックする通門管理、会場内での巡回警備やゲストクリア対応(閉場時の来場者誘導)、また来場者案内も行った。

### (3) 救護対応

案内所に救護所、総合案内所に臨時救護所を設置し、傷病者への迅速かつ適切な救護活動を行った。救護所には保健師等1名(鳥取市の応援職員)が常駐した。土日祝日には、臨時救護所にも1名(同上)が常駐し、計2名体制とした。

救護所には、ベッド、担架、車いす、医薬品等を設置し、傷病者の応急手当を行うとともに、保健師等の判断により救急搬送を行った。また、来場者の突然の心肺停止等の救命措置として、案内所・総合案内所・運営本部の3か所にAED(自動体外式除細動器)を配備した。

救護所で取り扱った件数は60件、そのうち救急車で搬送件数は2件あったが、保健師・運営スタッフ・警備員等が連携し、救急搬送者の速やかな移送、救急車両の対応や来場者の誘導等を行うことができた。

### (4) 危機管理

様々な災害、突発事項に対応できるよう、事務局長、事務局次長及び各班長の計7名を構成員とする緊急対策会議を設置した。この会議では、危機事象が発生し、ま

たは発生の恐れがある場合、被害の未然防止及び拡大防止のための具体的な検討を行った。

台風24号においては、全国都市緑化祭(10月10日)行事を含めて検討し、10月8日(火)14時以降及び10月9日(水)終日の閉園、台風26号においては、10月16日(水)終日の閉園とし、防風対策や広報周知等を講じた。さらに、閉園には至らなかったが、大型で非常に強い台風27号についても、通過直前まで情報収集に努め、テントや看板等への対策を行った。

開催前の9月12日(木)には、湖山消防署にご協力いただき、会場内において、運営スタッフを交えての避難及び消火訓練、AEDによる救命講習を実施し、不測の事態に備えた。

### (5) 清掃

環境への配慮と会場の美観を保持するため、清掃員、巡回スタッフ、ボランティア等による会場内でのゴミの回収・分別・集積を行った。飲食エリアを除きゴミ箱を設置せず、来場者にゴミの持ち帰りをお願いしたことで、ゴミの発生を最小限に抑制でき、来場者に快適に観覧していただくことができた。

トイレや喫煙所に加え、湖山池は雨風が強くとゴミが流れ着きやすいことから、水辺や来場者の目に触れやすい水路の汚れには、特に注意を払った。また、会期中、魚の死骸等が水辺に流れ着くことが幾度かあったが、スタッフが密に連携を取り合い、その都度回収を行った。

### (6) 保険加入

フェアの円滑な運営を図るため保険契約を締結し、不測の事態に備えた。重傷のけがの事例や主催者側の過失を問われる事例等はなかったため、保険適用はなかった。

○保険の種類

- ・火災保険
- ・施設賠償責任保険
- ・受託者賠償責任保険
- ・生産物賠償責任保険
- ・傷害保険

### (7) 無線通信

無線通信は、臨時駐車場を含めて、円滑なフェア運営を進める上で障害が発生しないよう、事前に現地確認を行い、本部(事務局職員及び各ディレクター等)・会場運営・交通輸送・警備業務の4系統に分類し、系統立てた配備を行った。併せて、外部との連絡を要する事務局職員には公用携帯電話を配備し、情報伝達の正確性と速達性を確保した。

## ❖ 4. 営業参加

会場内における飲食、物販、花緑販売、自動販売機は次のとおりであった。

区分	場所	出店者	実施日
飲 食	じげ市場 (9店舗)	あげもち本舗	会期中毎日出店 (6店舗)
		移動厨房因州・幸直	
		(株)高麗貿易ジャパン	
		上海茶楼	
		(有)ロイヤルコーヒー	
		R F V	
		ジャンボ牛串屋	会期中スポット出店 (常時3店舗)
		Bellfull(ベルフル)	
		おにぎり専門店 主食屋	
		米子のともちゃん	
		にゅうばある	
		帝王フーズ米子店	
		ドリンクショップ 寿屋	
		おにぎり利次郎	
		パシオン	
	食きんぐ		
	(株)日昭物産		
	小谷商店		
	岡本商店		
	門脇茶屋		
	緑花の輪ゾーン (3~5店舗)	は~とふるカフェ 〔NPO法人鳥取県障害者就労事業振興センター、白兎はまなす園、さくら工房、フレンズ、若ざくらふれあい作業所、すずかけ、ひつじの会、ボン・チャンス、あさひ園、パレアナの家、ねっこ作業所、789作業所、季の風ふくべ、Studio-E〕	会期中毎日出店
		たこ忠	会期中スポット出店
		ジャパングレープ	
		有限会社鳥取珈琲館	
		ラーメン龍鳳	
		A k c e s s	
	株式会社DARAZ		
物 販	じげ市場	(株)鳥取大丸・(株)アドバンス・ジェイ共同企業体	会期中毎日
花 緑 販 売	じげ市場	鳥取県植物調達協議会	会期中毎日
自動販売機	会場内4カ所7台	コカ・コーラウエスト(株)	



# 第9章 交通輸送

## ❖ 1. 基本方針

- 全期間、パーク&ライド方式により、無料臨時駐車場（金沢、賀露）から主会場への無料シャトルバスを運行する。
- 全期間、主会場と鳥取駅の間に無料シャトルバスを運行する。
- ※来場者の利便性向上を図るため、会期中途から会場駐車場の利用方法を変更した。（4(1)参照）

## ❖ 2. 交通輸送対策

### (1) 交通輸送計画

主会場での交通輸送計画における計画母数を、来場者目標「30万人」と設定し、これを基に、過去に開催された全国都市緑化フェアや博覧会等の実績値、地理的要因、季節的要因等进行分析し、主会場における日別の入場者数、交通手段別分担率等を想定し、各計画を立案した。

### (2) 運営体制

来場者を主会場まで円滑に誘導し、また主会場周辺の住民・店舗等への交通影響を低減するため、交通輸送対策の体制づくりを行った。

運営スタッフや警備員の人員配置や駐車場確保等にあたっては、必要十分で効率的な交通輸送体制を構築するため、日別来場者予測に基づき、交通輸送体制を会期前半の平日の「A体制」、会期後半の平日の「B体制」、会期前半の休日の「C体制」、会期後半の休日の「D体制」の4体制とした。

### (3) 公共交通機関の利用促進

環境に配慮し、自家用から公共交通機関利用への転換を図るため、鉄道・バス等の公共交通機関と連携。JR鳥取大学前駅への特急「はまかぜ」の臨時停車や、観光スポット周遊バス「ループ麒麟獅子」のルート変更、鳥取市100円循環バス「くる梨」の1日乗り放題特典など、アクセス等利便性の向上を図った。また、交通情報案内チラシの配布やホームページ等での広報活動を展開した。

### (4) 自家用車誘導

方面別の発生車両台数を想定した上で、各路線あるいは交差点の渋滞予測、各臨時駐車場の収容台数、交通量調査等により、交通影響を勘案しながら自家用車誘導動線を策定した。広域的な誘導サインの配置により、主会場への一般車両の寄り付きを減少させ、各臨時駐車場への円滑な誘導を行った。

### (5) 誘導サインの設置

自家用車誘導動線に基づき、各方面からの発生台数予測に応じて、各臨時駐車場への誘導サインを約300枚設置した。また、会場前道路へのサインを密に設置することにより、地理不案内車両の迷走を防止し、各臨時駐車場への誘導を図った。

誘導サインの盤面については、運転者が判別しやすいよう視認性が高く、シンプルな表記とした。

### (6) 渋滞対策

主会場周辺あるいは駐車場周辺での渋滞抑止と円滑な誘導を行うため、誘導方向を適宜変更可能な「可変式サイン」を要所に設置した。

また、道路管理者や警察関係者等で組織する「鳥取市周辺渋滞対策検討協議会」にて、渋滞対策の検討を計2回にわたり行った。

フェア期間中は、道路管理者の協力により、道路情報板（電光掲示板）にフェアの渋滞情報の掲示を行った。

## ❖ 3. 警備員配置

### (1) 組織計画

円滑及び安全に来場者がアクセスできるよう、フェア会場及び臨時駐車場等の交通輸送関連施設には、適切な誘導が可能となるよう、警備員を配置した。

運営本部等内には、交通輸送を統括する交通輸送本部を設け、運営スタッフと連携し、交通輸送業務を行った。

### (2) 警備員配置と教育

警備員配置にあたっては、交通輸送本部内に配置した総括警備隊長のもと、各エリアに隊長を配置することにより、組織としての統率を図った。

また、入念な下見とシミュレーションを行うことにより、来場者・来場車両の安全・円滑な誘導に配慮した。現地研修に加え、フェアの概要等の基本的事項についての事前研修も行った。

## ❖ 4. 主会場へのアクセス

### (1) 会場駐車場

主会場北側に隣接する会場駐車場には、団体バス駐車場、タクシー乗降所、二輪車駐輪場、障がい者等専用駐車場を設置した。会場駐車場の利用が低調であったことから、会期中において、団体バス駐車場及び障がい者等専用駐車場の一部の利用方法を次のとおり適宜変更した。

- ①9月30日(月)からは、平日の「砂の美術館」入館者に対し、特別優待駐車券の配布を行い、駐車券持参者は利用可能とした。(10月12日(土)からは、平日の配布から土日祝日の配布に変更)
- ②10月4日(金)からは、70歳以上又は2歳未満の方の同乗車両を利用可能とした。
- ③10月12日(土)からは、65歳以上又は2歳未満の方の同乗車両を利用可能とした。
- ④10月15日(火)からは、平日はすべての車両を利用可能とした。

### (2) 会場第2駐車場

会場駐車場の利用方法の変更に伴い、10月16日(水)から、会場駐車場の道路向かいの鳥取県立緑風高校敷地内に、会場駐車場が満車の際の予備駐車場として、約250台駐車可能な会場第2駐車場を設置した。

### (3) 臨時駐車場

主会場周辺に大規模駐車場の確保は困難であったため、市有地である湖山池公園休養ゾーン内を整備し、金沢臨時駐車場として会期中全日使用した。

また、土日祝日の多客日に備え、鳥取県鳥取港湾事務所の所管する用地を借用し、賀露臨時駐車場として使用した。

その他、使用はしなかったが、予備駐車場として出合いの森駐車場・伏野駐車場・鳥取港駐車場を確保した。

なお、金沢臨時駐車場においては苗木や花苗の配布、賀露臨時駐車場においては、会期を通して周辺施設・店舗で利用可能な特典チラシの配布を行い、臨時駐車場の利用率アップを図った。

### (4) シャトルバス

主会場に隣接するシャトルバスターミナルは、臨時シャトルバスの発着場として、金沢臨時駐車場行き、賀露臨時駐車場行き、鳥取駅行きの3系統でバス運行を行い、来場者の公共交通の利便性を向上させた。

土日祝日は「イオン鳥取北店」との有料路線バス、11月9日(土)・10日(日)開催の「食のみやこ鳥取県フェスタ」への臨時シャトルバスの発着場としての運用も行った。

食のみやこ鳥取県フェスタ会場側のシャトルバス乗り場では、シャトルバス利用者向けの無料の荷物預かりサービスを実施し、2日間で43件の利用があった。

また、車イス利用者が乗車している団体バスの乗降場所としても運用した。シャトルバスは、民間の共同企業体による運行を主体に運営を行った。

なお、平日の鳥取駅シャトルバスに関しては、鳥取市観光コンベンション協会による運行・運営を行い、麒麟獅子のデザインをあしらったバス車両(ループ麒麟獅子号)が来場者の目を楽しませた。

### (5) 団体バス

会場駐車場内に団体バス駐車枠を当初34台設けていたが、会場駐車場の利用方法の変更に伴い、17台を基本にバス利用の少ない日については、一般車両等駐車場への転用を図るなど、柔軟な運用を行った。

運営は、入場券販売管理センターの予約情報を基に、日毎の台数把握と駐車区画の効率的な運用を行った。

### (6) タクシー

会場駐車場内にタクシー乗降所を1区画設け、待機場所として4台分を確保した。また、会場周辺には、36台駐車可能なタクシー待機所を設けた。なお、鳥取砂丘砂の美術館～フェア主会場間をお得な料金で乗車できる定額タクシーも運行した。さらに、送迎のニーズに応えるため、10月3日(木)～11月4日(月)に、主会場近隣のココ・コーラウエストスポーツパーク～主会場間の無料シャトル乗合タクシーの運行を行い、2,632人の利用があった。

### (7) 二輪車

会場駐車場内に約35台分、各臨時駐車場内に約10台分の二輪車駐輪場を設けた。

### (8) 障がい者等専用駐車場

会場駐車場に障がい者等専用駐車枠を約150台確保した。10月4日(金)からは、障がい者等専用駐車場の利用基準を拡充し、70歳以上の方又は2歳未満児が乗車する車両も利用可能とした。

運営は、情報センターによるファクシミリでの予約受付方式を基本とし、日毎の台数把握と駐車場枠の効率的な運用を行った。

### (9) レンタサイクル

土日祝日(19日間)は、無料レンタサイクルを実施した。会場及びJR鳥取大学前駅に各10台づつ設置し、会場73台、JR鳥取大学前駅113台の計186台の利用があった。

# 第9章 交通輸送

## ❖ 5. 駐車場一覧

フェア駐車場名称	管理者	計画台数(台)
会場駐車場	鳥取県	150
会場第2駐車場	鳥取県	250
金沢臨時駐車場	鳥取市	1,400
賀露臨時駐車場	鳥取県	550
伏野予備駐車場	・鳥取県 ・社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会 ・社会福祉法人鳥取県厚生事業団	400
鳥取港予備駐車場	鳥取県	400
出合いの森予備駐車場	森林公園とっとり出合いの森	200
合計		3,350

フェア駐車場名称	管理者	計画台数(台)
関係者駐車場1	鳥取県	145
関係者駐車場2	鳥取県	80
合計		225

## ❖ 6. 駐車場位置図

