

指定管理業務点検・評価シート（令和2年度業務）

令和3年7月30日

施設名	米子コンベンションセンター	所在地	米子市末広町294
施設所管課名	文化政策課	連絡先	(0857) 26-7839
指定管理者名	公益財団法人とっとりコンベンションビューロー	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

1 施設の概要

設置目的	国内外との学術、情報、技術、文化等の交流を促進し、地域の経済の発展と文化の振興を図る。
設置年月日	平成10年4月29日
施設内容	・敷地面積：17,661㎡ ・建築面積：7,923㎡ ・延床面積：18,595㎡ ・施設内容：多目的ホール1（2,004席）、小ホール1（300席）、国際会議場1（360席）＝米子市施設、会議室8 他
利用料金	別紙「料金表」のとおり
開館時間	・開館時間：午前9時～午後10時
休館日	・休館日：12月29日～翌年1月3日

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	1 施設設備の保守管理、修繕 2 施設の保安警備、清掃等 3 管理施設の利用の許可、施設利用料の徴収等に関する業務 4 その他管理施設の管理に必要な業務（利用受付・案内、付属設備・備品の貸し出し、利用指導又は操作、利用者へのサービス提供、施設の利用促進） など
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）：18人、非常勤職員：2人、派遣職員：1人〔計21人〕	令和2年4月
	<p>館長1 副館長1</p> <p>(総務課長補佐) ————— 主事1</p> <p>— リーダー【施設管理担当】1 — サブリーダー1 ————— スタッフ1 技師1</p> <p>— (リーダー【施設利用担当】) 1 — 統括サブリーダー1 ————— スタッフ7 副館長兼務 サブリーダー1 主事3、再雇1、非常勤2、派遣1</p> <p>— (リーダー【舞台技術担当】) 1 — サブリーダー1 ————— スタッフ4 施設管理担当リーダー兼務 主幹4</p> <p>— 専任リーダー【IT業務効率担当】1</p> <p>————— 【企画営業】(スタッフ) 舞台技術・施設利用兼任</p>	

4 施設の利用状況

利用者数（人）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	2年度	1,053	1,228	2,192	4,148	2,445	5,293	6,575	8,963	3,493	4,081	5,014	7,017
元年度	15,879	12,312	7,759	8,255	6,192	9,679	8,715	7,563	5,547	5,449	7,008	2,033	96,391
増減	△ 14,826	△ 11,084	△ 5,567	△ 4,107	△ 3,747	△ 4,386	△ 2,140	1,400	△ 2,054	△ 1,368	△ 1,994	4,984	△ 44,889

利用料金収入（千円）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	2年度	6,712	-771	415	3,465	2,093	2,146	5,950	3,495	3,201	1,998	1,829	6,409
元年度	14,128	5,274	4,073	4,207	3,785	5,074	4,701	5,104	3,097	4,886	1,857	1,105	57,291
増減	△ 7,416	△ 6,045	△ 3,658	△ 742	△ 1,692	△ 2,928	1,249	△ 1,609	104	△ 2,888	△ 28	5,304	△ 20,349

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		2 年度	元年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	36,942	57,291	△ 20,349
		イベント収入	86	0	86
		小 計	37,028	57,291	△ 20,263
	事業外収入	県委託料	118,555	127,354	△ 8,799
		米子市委託料	68,273	61,982	6,291
		雑収入	37,694	10,605	27,089
小 計		224,522	199,941	24,581	
計	261,550	257,232	4,318		
支出	人 件 費	100,462	97,560	2,902	
	管理運営費	159,717	156,107	3,610	
	事 業 費	1,371	176	1,195	
	計	261,550	253,843	7,707	
収 支 差 額		0	3,389		

6 労働条件等

確認項目	状況			備考	
	正職員	非常勤職員	臨時職員		
雇用契約・ 労使協定	労働条件の書面による提示	就業規則、雇用契約書	就業規則、雇用契約書	—	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	有	—	※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	3 6 協定	3 6 協定	—	※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	1 6 0 時間 / 4 週	1 3 6 時間 / 月	—	※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	自己申告及び管理者の現認	自己申告及び管理者の現認	—	※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入
	休暇、休日の状況	休暇：年 2 0 日、特別休暇 休日：4 週 8 休、祝日の振替、年末年始	休暇：勤続年数により 1 0 ~ 1 2 日 休日：4 週 1 1 ~ 1 2 日	—	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	2 9 8 千円 / 月	1 2 6 千円 / 月	—	※平均月額を記入 非常勤(事故による労働日数減)
	最低賃金との比較	適	適	—	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無	無	—	※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	年 1 回実施			
	産業医の選任	選任の要否：否	選任状況：		※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：		※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：		※規模の要件あり
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否：要	選任状況：館長		※業種・規模の要件あり

(参考)

- 労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例（労働基準法に基づくもの）
 - ・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合（労働基準法第18条）
 - ・1ヶ月単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の2 就業規則に定めた場合には届出不要）
 - ・1年単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の4、第32条4の2ほか）
 - ・1週間単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の5）
 - ・時間外労働・休日労働（労働基準法第36条 いわゆる「36協定」）
 - ・事業場外労働のみなし労働時間制（労働基準法第38条の2 事業場外労働が法定労働時間内の場合は不要）
 - ・専門業務型裁量労働制（労働基準法第38条の3）

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

種別	業種	規模（常時使用する労働者数）
産業医	全ての業種	50人以上
安全管理者	林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。）、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び機械修理業	50人以上
衛生管理者	全ての業種	50人～200人（1人選任）
		201人～500人（2人選任）
		501人～1,000人（3人選任）
		1,001人～2,000人（4人選任）
		2,001人～3,000人（5人選任）
	3,001人以上（6人選任）	
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	10人以上50人未満
衛生推進者	安全管理者の選任を要する業種以外の業種	10人以上50人未満

7 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査(1,722件)を実施し、利用者からの意見や要望に対し改善を図った。また例年開催している利用者懇談会は感染予防の観点からアンケート形式に変更した。 ・地元ケーブルテレビの文字放送番組「生活チャンネル」において催事情報を発信した(毎日放送)。 ・イベント情報を広く外部へ発信した。(日本海新聞・山陰中央新報・こはく・lazuda・Arte等) ・センターホームページにおける、貸出手続きに必要な各種申請書のファイル受付サービスによって、電子ファイルでの受付もを行い、利用者の利便性向上を図った。 ・大規模催事、長期利用者並びに展示会等新規利用者へ利用者支援事業助成金を交付した。(2件・85千円) ・エントランスロビーのビジネスコーナーにおいて、プリンター付きパソコンや複合機の有料開放による利用者等の利便性向上を図った。 ・会議室半面利用の予約制限(1カ月前より受付)を一部解除(第2会議室限定)し、通常会議室と同じく6カ月前から予約可能とした。これにより少人数(20人以下)利用者の利便性向上を図った。 ・公式SNS(Twitter、Instagram)を開設し、よりタイムリーで広範囲な情報発信に努めた。 ・インターネット回線を増設し、会議室のWi-Fi利用を可能とした。 ・多目的ホール内に次世代通信(5G)アンテナを設置し、通信環境の強化を図った。
サービスプラン及び練習プランの運用	<p>利用者へのワンストップサービスとして以下のサービスプランを提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①新設サービスプラン <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット回線「専有接続」サービス ②継続サービスプラン <ul style="list-style-type: none"> ・看板作成サービス(利用実績8件86千円) ・大会運営用貸出サービス(利用実績3件3千円) ・ごみ回収サービス(利用実績4件7千円) ・多目的ホール楽得展示バック(利用実績1件52千円) ・国際会議室レイアウト設営サービス(利用実績61件698千円) ・館内LAN配線サービス(利用実績8件148千円) ・小ホール練習プラン(利用実績1件2千円) ・小ホールピアノセットプラン(利用実績12件72千円)
施設・設備に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホール入口、会議棟にある国際会議室やテナントへの動線を分かりやすくするために、ユニバーサルデザインで統一した誘導サインに変更した。 ・会議室に持ち込まれたパソコンからの音声を出力される際、取り扱いしやすくノイズ発生を低減できるよう改善した専用ケーブルの貸出を行った。 ・多目的ホール、小ホール用に貸出用の看板枠を導入し、ロール紙のみで持ち込まれる看板も見た目が良い状態で掲出できるようにした。
安全に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・消防署立ち会いにより、地震及び火災発生を想定した年2回の消火訓練及び避難誘導訓練を実施した(入居団体・常駐委託業者も参加)。訓練中の様子を動画撮影し防火管理委員会にて上映勉強会を行った。 ・地震発生時の避難誘導マニュアルについて、安全点検チェックシートの追加等の見直しを行い、上記の訓練に併せて実践し、確認・評価を行った。 ・避難訓練実施日において、AED心肺蘇生・救命救急講習を全職員が受講した。 ・応急手当普及員資格に加え、応急手当指導員資格取得を推進した。(普及員8名、指導員3名) ・警備員の日常巡回を施設内と併せて外回りも実施し、敷地内に限らず周辺環境の安全管理を強化した。 ・保守点検の徹底及び修繕計画に基づいた早期修繕・予防修繕を実施した。 ・消防署への申請手続き(喫煙等承認申請書・露店等の開設届出書)を主催者がスムーズに行うことができるよう打合せ段階で深く関わり、条例に準拠したより安全な火元取り扱いが出来るよう対応した。 ・危機管理室の新設により公共施設としての役割・ニーズを取り入れたBCP案を作成し、机上訓練並びに検証を行った。 ・非接触型の自動手指消毒噴霧器の会館出入口(3箇所)及び会議棟各フロアへの設置に加え、館内共用部の定期消毒や定期換気等を実施し新型コロナウイルス感染症予防対策の強化を図った。 ・施設利用者向けの新型コロナウイルス感染対策ガイドラインの他、感染対策チェックシートの提出等を通して、利用者に対し、感染対策の徹底並びに周知を行った。
人材育成に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・実務に応じた各種研修会に参加した。(全国展示場連絡協議会、全国国際会議場連絡協議会、鳥取県文化施設協議会 ほか)※一部WEB開催あり ・コンプライアンス研修を実施。 ・女性のためのスキルアップセミナー(鳥取県)、人事管理者セミナー(ふるさと鳥取県定住機構)、情報セキュリティセミナー(米子商工会議所)、SNS活用セミナー(米子商工会議所)等へ参加した。 ・組織改編に伴う施設利用担当職員と舞台技術担当職員の相互実務研修を継続し、業務平準化を推進した。

8 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"> ・利用終了後のチェックシートにてアンケート及び職員による聞き取りを実施した。（回収総数1,722件） ・館内4か所（多目的ホール、小ホール、国際会議室、エントランスロビー）にアンケートボックスを設置し回収した。 ・例年開催している利用者懇談会は新型コロナウイルスの感染防止の観点から、アンケート形式として意見の集約を行った。（2021.2.10に10団体10名発送、回答9名） ・舞台担当や受付担当に利用者より直接伝えられた意見を集約した。 ・施設ホームページに設けられた問合せフォームにより意見を把握した。 ・営業担当者が大型催事主催者等に対して新型コロナウイルスの催事への影響やイベント再開時期及び条件等の聞き取りをメールや電話にて行った。
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>●職員対応の不備</p> <p>なし</p>	
<p>●利用について</p> <p>①申込に対しての要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リピーターの年間予約の希望（12件） ・手続きの簡略化希望（3件） <p>②貸出に関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵の貸出時間を利用開始20分前よりさらに早い30分前まで前倒し希望（5件） <p>③会議室の空調について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏季の室温上昇が激しく空調が効かない。（2件） <p>④料金についての要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット専有サービスの料金がもう少し安くないか。（1件） <p>⑤隣接施設からの騒音について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣の会議室の音がうるさかった。予約時に情報が欲しかった。（1件） <p>⑥使用後の原状復帰について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室のレイアウトを原状復帰する際、図面がわかりづらかった。 <p>⑦ホームページの表記について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室の3区分（午前、午後、夜間）以外の料金が表示されていない。（1件） <p>⑧書類の誤送付について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支払ったはずの請求書が送られてきた。（1件） <p>⑨催事案内板の表示について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前中に表示されておらず参加者が戸惑ってしまった。（1件） 	<p>①・本要望はすべて同一主催者からのものである。公平な利用機会を提供できるよう、施設毎に県との協定に基づいた予約受付開始日であることを説明し理解を求めた。・改善可能なものに関しては随時内部で協議する旨を回答した。</p> <p>②利用者へのサービスの一環で利用開始時間より20分前から鍵出しを行っているが、催事間の室内点検・清掃及び備品撤収・準備等の時間を要しているため、それ以上の前倒しは運営上難しいことを説明し理解を求めた。</p> <p>③新型コロナウイルス対策のため換気口を常時開放している事に起因する。ロールカーテンを常時下ろし、午前中の室温上昇を抑制するとともに、主催者に可能であれば扉の開放を依頼しロビーとの空気循環を行うなどして対処した。併せて感染対策の理解を求めた。</p> <p>④ランニングコストに加え、鳥取県情報センターへの遠隔切替作業費も含まれている。全国の同等施設と比較してもむしろ安価な料金設定であることを説明、理解を求めた。</p> <p>⑤対象の主催者に対してクレームが発生している旨を伝え、配慮していただくよう依頼した。通常会議室での利用は隣接施設に騒音干渉しないことを条件としている為、今回のケースはレアケースであることを説明した。</p> <p>⑥清掃点検時に配置の微調整を行うので、そこまで厳密な原状復帰は求めている旨を説明した。</p> <p>⑦インターバルを利用された場合隣接する区分が使用できなくなる為、極力区分内での利用を促し顧客の利用機会を増やす事を目的として、あえて記載はしていない旨を説明した。</p> <p>⑧事前に窓口支払い分の請求書を発送してしまった事が原因。お詫びした。</p> <p>⑨操作PCの連携不良が原因でありお詫びした。併せてシステムサポートに報告し再発防止を求めた。</p>
<p>●清掃について</p> <p>①会議室の机が汚れており、服が汚れてしまった。（1件）</p>	<p>①会議室机の汚れについては現認できなかったが、点検業務と清掃作業後の確認をより徹底して行うように、職員及び清掃委託業者に注意喚起した。</p>

<p>●設備について</p> <p>①ネットワーク環境についての要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室のWi-Fi環境整備を希望（6件） ・第7会議室分割利用の場合にB・AIにおいて電波が入りにくかった。（2件） <p>②備品に関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・廊下のホワイトボードが消えにくい。（2件） ・LAN差込口が割れていて使いにくかった（1件） ・マイクとスピーカーセットが別というのわかりにくい。（1件） ・コロナ対策用品の貸出希望。（1件） ・会議室の椅子の距離が近い（1件） ・WEB会議の時、集音マイクがあれば良い。（1件） <p>③トイレに関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3階女子トイレの洗浄水が止まらなくなった。（1件） ・便座の温度が高い気がする。（1件） ・洗剤ポンプが固い（1件） <p>④喫煙に関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に喫煙スペースを作ってほしい。（1件） 	<p>①・センター地域振興基金を活用し、会議室のWi-Fi整備とインターネット回線の増設を実施した。1月より運用を開始した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクセスポイントを各会議室前方に設置している為、Wi-Fiの特性上スライディングウォールで遮蔽した場合は受信できなくなる旨を説明、理解を求めた。 <p>②・ボードの経年劣化により消えにくくなっており、イレイザーの交換にて対応中。状況悪化次第で買い替えを検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接続用のコネクタを新たに設置することで改善した。 ・備品表記載の注意事項を説明。スピーカーセット（アンプ）はマイクを使わない場合でも使用するケースがあり、別表記が合理的な為。 ・基本的に参加者用の対策用品は主催者で用意して頂いている事を説明した。 ・施設の収容制限以内のディスタンス確保については主催者で検討いただき、希望に沿う施設を利用いただくよう説明した。 ・導入について検討中。 <p>③・保守点検業者対応済。手動で流すボタンが戻らなくなったことが原因。再度点検依頼済。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常設定の範囲である旨を説明。個人差もあるので、意見が頻発するようであれば設定変更を行う。 ・全洗剤ポンプ交換済。 <p>④受動喫煙防止対策のため施設内は禁煙である旨説明し理解を求めた。</p>
<p>●施設について</p> <p>①総合受付前入口も正面入口同様に自動ドアになると良い。毎回荷物があるので。（1件）</p>	<p>①建物構造上の問題や、高額修繕となる為早急な対応は難しい事を説明し理解を求めた。</p>

<p>利用者からの積極的な評価</p>	
<p>○職員への高評価(全18件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな変更がありました、ていねいに対応して頂き大変感謝しております。ありがとうございました。 ・臨機応変に対応して頂きとても助かりました。 ・皆様には大変にお世話になりました。ありがとうございました。今後ともよろしく願います。 ・当日の様々な相談にも、すぐに対応していただき本当にありがとうございました。 ・いろいろな要望にすぐに対応していただき助かりました。 ・スタッフ駐車場、車が入りやすいようにして頂いておりまして、うれしかったです。 ・機器接続等、ご丁寧に対応していただき安心して運営できました。 ・リモート接続の対応を丁寧にいただきました。 ・Web会議接続テストに使用。職員様に手ほどきを頂けて大変助かりました。（原文ママ） <p>○その他の高評価(全25件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対策がきちんとされていてありがたいと思った。料金プランの提案など用途に合わせた案内が大変良かったのでリピートしたいと思います。 ・施設側のコロナ対策の徹底が図られており安全な講習が実施できました。 ・コロナの関係でご配慮いただき、ありがとうございました。 ・次回もお願いしたいと思います。三密を考えるとよい環境で満足でした。空調もよかったですと思います。 ・初めての利用でしたが、会議室等は清潔感があり金額もリーズナブルで次回以降も利用しようと思います。（原文ママ） <p>○アンケート集計結果</p> <p>職員について(良い) 86.8% 1,495件/1,722件 (回答数: 1,542件)</p> <p>施設について(満足) 87.0% 1,499件/1,722件 (回答数: 1,542件)</p> <p>清掃について(良い) 87.5% 1,506件/1,722件 (回答数: 1,541件)</p>	

9 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>①施設設備の維持管理、緊急時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設保守管理の委託については作業内容の見直しや複数年の実施等によりコストダウンを図った。 建物及び設備の中長期修繕計画表に基づき、県への計画的な予算要求を行い効率的な運営を図った。（2020年度実施：エレベーター耐震補強改修、情報プラザ照明LED改修、真空温水器改修、非常用発電機設備D点検整備等） 指定管理者で可能な修繕を実施し機能維持及び美観保持に努めた。但し新型コロナウイルスによる利用料収入減の為、不急案件は先送りとした。（2020年度実施：ゴンドラ操作ケーブル・ワイヤーロープ補修、レストラン冷凍庫補修、工業用水受水槽用定水位弁修繕等） 閉館時間は警備員が常駐し巡回を行い、閉館時間は機械警備にて24時間の保安体制を実施した。 空調設備の調節等により外気取込を増やし、換気効率を上げることにより感染予防に務めた。 清掃委託業者と情報共有化し意思疎通を図ることできめ細やかな清掃を実施し、利用者から常に清潔な環境が維持できている点を評価いただけた。加えて2020年度は貸出施設の利用後消毒及び共用部の定期消毒といった特別清掃も実施し、安心安全な環境維持に努めた。 日常点検を実施し、不具合箇所の早期発見と早期対応を講じ事故の未然防止に努めた。 施設利用者との打合せ時に避難経路を説明し、緊急時の避難誘導体制へご協力をいただくよう努めた。 年2回の避難誘導訓練は、常駐委託業者・入居団体を含めて、地震時及び火災時避難誘導体制の基本に沿って実施し、避難誘導スキル及び危機管理意識の向上に努めた。また、AED心肺蘇生・救命救急講習を全員が受講し、救命救急講習修了証を取得している。 <p>②施設の利用の許可、利用料の徴収</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸出にあたっては公平な利用機会を提供するために、利用者からの理解が得られる先着順を基本として行き、予約が集中した場合は抽選により予約を決定している。また、公共性の高い催事や全国大会・学会等のコンベンション誘致に係る大会については事務取扱要領に従い予約期間外でも柔軟に対応した。 「鳥取県米子コンベンションセンターの設置及び管理に関する条例」及び、「米子国際会議場条例」等の利用の許可・制限に基づき適正管理に必要な利用者への案内を行い、法令遵守、公の秩序、暴力的行為、施設の毀損、利用料の未納付等の防止に努めた。 利用料金の徴収については施設利用料は原則前納とし、備品料金・延長料金等は当日精算をお願いし、未収金の発生防止を図った。（2020年度開催済利用料未収金：0件） 減免制度の対象となる催事利用者に積極的に制度のお知らせをし、適切に減免料金の適用を行った（2020年度減免適用件数170件、減免額5,522千円） 鳥取県及び米子市の新型コロナウイルス感染予防策に準じ、新型コロナウイルスに起因する利用辞退はキャンセル料免除とした。 <p>③その他施設の管理に必要な業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合受付及び執務室内のアクリル板設置をはじめ、こまめな換気や消毒など感染対策を徹底し感染予防に努めるとともに、2グループに分割した勤務体制や休業等も取り入れ、万一の際事業継続が最大限可能となる体制を構築した。 ホール付属設備・備品の貸し出しについては催事内容に合わせ事前打合せを実施しながら利用者の要望に沿って、感染対策も含めた最適な助言ができるよう徹底した。 会議室の利用者に対しては、当日利用予定の備品の再確認及び使用方法について説明し、利用しやすい環境づくりに努めた。 グリーンコンベンション宣言を掲げ、環境に負荷をかけないコンベンションの推進を主催者に呼びかけるとともに、鳥取県環境管理システム「TEAS」Ⅱ種への登録により環境に配慮した施設運営を推進した。 <p>④利用者サービス</p> <p>「サービスの向上に向けた取組み」を実施できるよう以下の項目についても継続して行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 催事内容に応じて、閉館時間外での準備、撤収にも柔軟に対応できるようにした。 自動販売機（清涼飲料水）を主催者・参加者が利用しやすい要所に計9台を設置した。 広報紙「イベントガイド」の表紙に代表的な催事を掲載して紹介する「ピックアップイベントコーナー」を設け、当センターで開催される催事の広報を図った。（毎月5,000部発行、公共施設・近隣企業等を中心に配布）また、その内容をホームページでも公開し、イベント開催情報や取扱中のチケット情報の更新があるたびに逐一公開を行った。 各種サービスプランのメニュー表を作成し配布するとともに、打ち合わせにおいて必要に応じて紹介しながら、利用者の利便性向上に努めた。 公式SNS（Twitter、Instagram）を開設し、事業情報や緊急速報などタイムリー且つ若年層を含めた広範囲に渡る情報発信の強化を図った。 リモート開催の需要に合わせて、インターネット回線の増設や会議室のWi-Fi整備、多目的ホールの次世代通信アンテナ設置など通信環境の強化を図った。 <p>○施設の利用促進として以下の取組みを実施。（※感染拡大予防を最優先とし、例年より利用促進は抑制した。）</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用促進の担当（兼任）を配置し、企業や団体へリモート営業を実施した。（営業件数16件） 展示会を開催する企業等をターゲットとしたリモート営業を展開し、新規催事を獲得した。（新規獲得件数：16件） 催事終了後にリモートによるフォローを行い、お礼と併せて要望や意見の聞き取りを行った。 催事終了後に次回催事の予約案内を実施し再利用の確保に努めた。 他館での開催情報等を調査し催事開催の可能性のある主催者に利用提案を通じて利用促進活動を行った。 仮予約に対して早期の本申込となるよう主催者対応に努めるとともに、仮予約キャンセルで発生した空き日程を埋められるよう営業活動を行った。 長期利用の促進と新規利用者の獲得に向けた取組みとして、利用者助成制度を活用した。（長期利用者2件/85千円） 共催支援制度を新設し、施設利用料助成や優先予約及び広報協力等により、地域の活性化及び文化の振興を図った。（地域創造型事業1件、施設利用料助成445千円） <p>⑤収入確保と経費の削減</p> <p>新型コロナウイルスの影響により利用料収入は36,942千円と大幅な減少となった（対予算△63,057千円）。雇用調整助成金や持続化給付金等の申請により雑収入11,934千円、また鳥取県のキャンセル料補填金17,991千円、レストラン使用料補填金1,996千円等により受託収入（指定管理委託料）を含めた事業活動収入は261,550千円（対予算△62,360千円）となった。</p> <p>これに対し、光熱水費（稼働低下による削減△29,959千円）、修繕費（不急案件先送りによる削減△4,657千円）、委託費（改修による舞台照明保守の減、及び技術スタッフ委託の修繕等△8,175千円）、人件費（休職及び時間外手当の減等による削減△13,459千円）等の削減により、事業活動経費は261,550千円となった（対予算△62,360千円）。</p>

⑥職員の配置

- ・プロパー職員18名、非常勤職員2名、派遣職員1名体制で、催事内容・時間に合わせたフレキシブルな勤務体制（月間変形労働制）を導入し、効率的な人員配置で最大限なサービスの提供に努力した。
- ・新型コロナウイルスによる催事減少に対して、休業の導入による出勤者の削減及び、グループ別出勤体制等により人員の効率配置を図るとともに感染防止に努めた。

〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

①現在苦慮している事項

- ・県の公共施設共通予約管理システム導入の動きによる、業務効率向上計画の一部停滞
- ・県が進める公共施設への民間活力導入（PFI等）に対する対応
- ・新型コロナウイルスによる利用（収入）減少及びアフターコロナにおける貸館需要の見極めと対応策
- ・公的施設としての公平性確立及び減免対応と、利用料収入確保との両立

②今後改善・工夫したい事項

- ・組織改編とIT推進による平準化を軸とした業務効率の向上と働き方改革の推進
- ・社会変化と利用者の要望に対応した効果的且つ効率的な改修計画の立案・実施
- ・危機管理体制の強化（各種対応マニュアル等整備及びBCPの定着と浸透）

③今後積極的に取り組みたい事項

- ・地域の賑わい創出のための自主企画事業及び地域連携事業の実施
- ・職員の能力開発と人材育成（各種資格取得推奨、実務講習会、OJTの積極推進）
- ・新生活様式に即した利用促進メニューの開発、内部規定整備、備品設備導入

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔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	4	・施設保守については、複数年契約等によるコストダウンを図りつつ適正に行われている。 ・清掃業者との連携を密にし、きめ細やかな清掃を実施することで、利用者から高い評価を得ている。 ・年2回の避難誘導訓練を実施し、入居団体等を含め緊急時の安全確保が図られている。
〔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、減免の実施	3	・公平に利用機会を提供するため、原則として、先着順に利用許可を行うとともに、公共性の高い催事等については予約期間外においても柔軟に対応している。
〔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	4	・予約対応は全職員で行うなどサービス向上に努めている。 ・ノイズ発生を低減するケーブルやロール紙の貼り出しが可能な看板など、利便性向上に繋がる備品の貸出を行っている。
〔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	4	・従前から行っている「サービスの向上に向けた取組」に加え、利用者へさまざまな情報について公式サイト等で発信し、情報公開に努めた。
〔収入支出の状況〕	4	・新型コロナウイルスの影響により利用料収入が目標を下回ったものの、日頃から経費削減に向け努めた。
〔職員の配置〕	4	・限られた職員数の中で、催事に合わせ柔軟な勤務体制をとり、サービス向上に努めている。
〔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	・不適切事案や事故等がなく、毎月の内部検査等が協定に基づき実施されており、適正な会計処理が行われている。
〔関係法令の遵守状況〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等) ・環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等) ・その他の法令 ○県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	・法令等違反による行政指導等を受けておらず、適正に手続きが行われている。 ・鳥取県産業振興条例に基づき、県内発注に努めている。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	3	・会場の設置・撤収についてシルバー人材センターに発注している。また、自動販売機の設置者に福祉団体枠を設けている。
総 括	3.6	経費削減に努めながら、適切に管理運営が行われている。 利用者からの意見を積極的に聴取し、要望を取り入れサービス向上に繋げるとともに、県内外への営業活動や利用者へのアフターフォローも行い利用促進に努めている。 新型コロナウイルスの影響が見込まれる中、県と連携し状況に応じた柔軟な対応を行い、利用の継続・促進を図られたい。

- 《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、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。
- ※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。