

指定管理業務点検・評価シート

平成27年1月9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21年4月1日から平成26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。
開館年月日	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(402席)＝米子市施設、会議室8他
利用料金	別紙1「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日から翌年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16人、任期付職員3人、非常勤職員2人〔計21人〕	
	<p>館長 1</p> <p>副館長 1 (兼施設管理課長、技術課長)</p> <p>(総務課長)</p> <p>(施設管理課長)</p> <p>サービス課長 1</p> <p>(技術課長)</p> <p>課長補佐 1</p> <p>専任課長 1</p>	<p>主幹 1</p> <p>主事 1</p> <p>主幹 1</p> <p>技師 1</p> <p>主幹 1</p> <p>主事 2</p> <p>フロント担当 3</p> <p>受付担当 2</p> <p>技術企画主幹 1</p> <p>主幹 1</p> <p>技師 1</p>

4 施設の利用状況

利用件数(件)		多目的ホール	小ホール	第1会議室	第2会議室	第3会議室	第4会議室	第5会議室	第6会議室	第7会議室	第8会議室	情報プラザ	合計
		25年度	125	196	357	379	287	351	335	242	311	139	67
24年度	118	226	420	456	351	414	390	321	373	181	66	3,316	
増減	7	-30	-63	-77	-64	-63	-55	-79	-62	-42	1	-527	

利用者数(人)		多目的ホール	小ホール	第1会議室	第2会議室	第3会議室	第4会議室	第5会議室	第6会議室	第7会議室	第8会議室	情報プラザ	合計
		25年度	153,531	34,849	6,648	9,601	8,619	9,349	7,752	6,264	17,931	2,392	23,435
24年度	184,946	38,728	8,161	11,350	9,523	10,021	9,180	8,197	17,828	2,964	33,522	334,420	
増減	-31,415	-3,879	-1,513	-1,749	-904	-672	-1,428	-1,933	103	-572	-10,087	-54,049	

利用日数（日）		多目的ホール	小ホール	第1会議室	第2会議室	第3会議室	第4会議室	第5会議室	第6会議室	第7会議室	第8会議室	情報プラザ	合計
	25年度		222	255	318	322	287	317	302	267	302	157	206
24年度		202	265	328	334	311	321	317	283	315	178	207	3,061
増減		20	-10	-10	-12	-24	-4	-15	-16	-13	-21	-1	-106

利用料金（円）		(A)施設・設備利用料	(B)うち減免実績額	(A-B)利用料金収入
	25年度		116,134,460	10,621,310
24年度		112,957,160	9,845,600	103,111,560
増減		3,177,300	775,710	2,401,590

5 収支の状況
別紙2のとおり

6 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"> ・地元コミュニティFMであるDARAZ・FMと提携しイベント情報の発信を行った（週6回放送）。 ・地元ケーブルテレビ局中海テレビ放送の生活情報チャンネルと提携しイベント情報の発信を毎日行った。 ・「米子まちあるき&ランチマップ」を米子市中心市街地活性化協議会と共同で作成し来館者に提供した。 ・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・Wink・メリット・Arte・E&C等） ・アンケート調査（3,599件）、利用者懇談会及びアフター訪問を実施し、意見や要望に対し改善を図った。 ・各種申請書のファイル受付サービスをセンターホームページに設置し電子ファイルでの受付を開始した。 ・大規模催事主催者への開催助成金交付実績（18件・1,383,200円/うち地域経済助成金交付8件・618,200円）
サービスプラン及び練習プランの運用	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホール練習プラン（利用実績1件5,250千円） ・多目的ホール楽得展示パック（利用実績5件250千円） ・小ホール練習プラン（利用実績6件12,6千円） ・小ホールピアノセットプラン（利用実績6件31,5千円） ・国際会議室レイアウト設営サービス（利用実績61件1,854千円） ・テクニカルスタッフ増員プラン（利用実績5件250千円） ・館内LAN配線サービス（利用実績1件17,46千円）
施設・設備に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・小ホールに遮熱性ロールスクリーンを設置し、滞在する参加者が快適に過ごせるように改善した。 ・会議室のスクリーンをワイドサイズに変更し、大画面でのプレゼンテーションに対応できるようにした。 ・会議室の音響設備にパソコン専用の入力端子を増設し、講演会等で使うパソコンの音声を直接出せるようにした。 ・多目的ホールホワイエの絨毯に発生した皺の除去を行った。
安全に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・消防署員立ち会いにより、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） ・AED心肺蘇生・普通救命講習Ⅰ救命技能講習を全職員が受講した。 ・応急手当普及員・AED心肺蘇生法普及員資格取得を推進した。（指導員資格取得者1名、普及員累計6名） ・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。 ・正面玄関及び各出入りに自動手指消毒噴霧器を3台設置し、インフルエンザ対策を図った。 ・嘔吐処理キットを防災センター及び事務所に保管し、ノロウィルス対策を図った。 ・駐輪場に置かれたままの放置自転車を撤去した。（11台）
組織強化に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・実務に応じた各種研修会に参加した。（全国公立文化施設協議会、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） ・サービス課の職員配置の見直しにより、来館者対応などの窓口サービスの向上に努めた。

7 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の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3,599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た。 ・年1回、会館利用者へ声掛けをして開催する利用者懇談会で意見を把握した。（12月4日開催・7団体出席） ・舞台係や受付係に利用者より直接伝えられる意見を集約した。 ・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を催事終了後に訪問し意見を把握した。（18件訪問）
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

利用者からの苦情・要望（共通項目は集約記入）	対 応 状 況
<p>○職員対応の不備</p> <p>①小ホールピアノセットプランにおいて、ピアノ蓋の開閉と入室前の照明点灯行われていなかった。</p> <p>②小ホールの事前打合せに対する不満と、本番当日における職員対応が悪かったことについての意見。</p> <p>③国際会議室での暖房要請トラブル。</p> <p>④鍵の受け渡しが20分前にも関わらず、受付が混んでいて20分前より遅くなってしまった。</p>	<p>①申込時に利用形態の聞き取りを徹底し、鍵貸出前に照明の点灯確認を行うようにした。</p> <p>②主催者に訪問をして事情聴取を行い該当職員に対して指導を行った。</p> <p>③主催者の本部担当者には、冷暖房費用は別途かかる旨を説明を行っていたが、当日の会場責任者へは伝わってなかったことが原因。技術課にて当日対応の見直しを行い再発防止を講じた。</p> <p>④窓口の混雑時に複数の職員が当たれるように改善を行った。</p>
<p>○利用について</p> <p>①区分制で料金設定してある施設の時間貸し希望（2件）</p> <p>②支払に關しての要望（7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後納希望（2件） ・クレジットカード支払希望（1件） ・支払期日の延長希望（2件） ・請求書での後日支払要望（2件） <p>③構内駐車場について（2件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・確保してあったはずの場所に別の車が止めてあった。 ・主催者用の駐車場の確保要望 <p>④当センターのホームページでのサービスについて（3件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「とっとり施設予約サービス」が分かりにくい ・申請書をダウンロードしたが開けなかった ・オンラインでの予約を希望 	<p>対 応 状 況</p> <p>①区分貸出は時間制より空き施設が多く提供できており、利用者が予約を取りやすくなっている効果を説明し理解を求めた。</p> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料は前納制となっていることを説明した。 ・銀行振込か現金支払いの取扱であることを説明した。 ・公平な支払期日となるよう料金徴収規程どおりの期日であることを説明した。 ・備品代・追加施設の利用料は利用後に請求書郵送対応が出来ることを説明した。 <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約の場所間違えて駐車されないよう、全ての駐車スペースへ主催者名を表示することにした ・施設別に確保台数の限りがあるが、事前予約で対応可能であることを説明した。 <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県が開設している公共サービスであるため、他館での要望も含めて集約が必要である点を説明した。 ・開こうとした業務ソフトのバージョン等を確認いただくようお願いした。 ・申請書等のファイルを直接ホームページ上で受付できる転送サービスを案内した。
<p>○清掃について</p> <p>①机・椅子等に汚れがあった（9件）</p> <p>②椅子にシミがある（2件）</p> <p>③小ホールのピアノが汚れていた（1件）</p>	<p>対 応 状 況</p> <p>①椅子・机の汚れが残っていたことについては、清掃委託先に確認を行うよう徹底した。また点検時見つけた汚れは職員によるふき取りも実施した。</p> <p>②椅子のシミは清掃では取り除くことが出来なかったため、座面の張替を順次行っていく予定とした。</p> <p>③定期的にピアノの清掃を行うようにした。</p>
<p>○設備について</p> <p>①会議室の音響について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有線マイクの不具合（2件） ・パソコンから出力された音声にノイズ混入 ・ワイヤレスマイクにノイズ混入 ・ワイヤレスマイクの電池切れ（4件） <p>②備品について（3件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レイアウト変更時、机をたたむことができないものがあった ・プロジェクターの画面に不具合があった ・パネルの取り付け部が破損しているものがあった <p>③トイレにうがい薬が欲しい</p>	<p>対 応 状 況</p> <p>①ノイズ混入のクレームについては点検を行ったが症状を再現できず。保守管理の委託先による定期点検で重点的にチェックを行った。ワイヤレスマイクは常にフル充電を行っているにも関わらず起きた症例のため、通常より早めに全数の電池新品交換を行った。</p> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全会議室の機のロック部分の一斉点検を行い、修繕が必要なものは随時部品交換を行っていくこととした。 ・長時間同じスライドが投影されていたことによる焼き付きが原因。新しい機材を導入することで当不具合を解消した。 ・すべてのパネルを点検し破損部品を交換した。 <p>③口に含むものであり、人目が無い時の公衆衛生上の管理が困難なため実施は見送ることとした。</p>
<p>○施設について</p> <p>①トイレのハンドソープが数台の洗面台に対して1個のみで不便</p> <p>②カーテン、ドア等の破損箇所の指摘（3件）</p> <p>③会議室の室内時計がずれていた</p>	<p>①盗難が続いたため、数量を限定してあることを説明。盗難対策をしたうえで増設を行うこととする。</p> <p>②即日で該当箇所の修繕を実施した。</p> <p>③全室の時計を確認しずれを修正した。</p>
<p>利用者からの苦情・要望総数 129件</p>	

<p>利用者からの積極的な評価（共通項目は集約記入）</p> <p>○職員の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の利用者対応への感謝（32件） ・ 予約対応時の高い評価（1件） ・ 要望の実現に対しての御礼（3件） <p>○施設の利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の充実度に対しての高評価（6件） ・ 施設の利便性に対しての高評価（8件） ・ 施設の管理状況に対しての高い評価（6件） <p>○備品の利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 備品の充実に対しての高い評価（5件） <p>○利用者アンケート集計結果</p> <table border="1"> <tr> <td>施設について（満足）</td> <td>54.8%</td> <td>1,973件/3,599件</td> </tr> <tr> <td>職員について（良い）</td> <td>54.4%</td> <td>1,957件/3,599件</td> </tr> <tr> <td>清掃について（良い）</td> <td>55.0%</td> <td>1,980件/3,599件</td> </tr> </table>	施設について（満足）	54.8%	1,973件/3,599件	職員について（良い）	54.4%	1,957件/3,599件	清掃について（良い）	55.0%	1,980件/3,599件
施設について（満足）	54.8%	1,973件/3,599件							
職員について（良い）	54.4%	1,957件/3,599件							
清掃について（良い）	55.0%	1,980件/3,599件							

8 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契約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。 ・ 開館時間内及び深夜延長・早期開館時にも警備員の配置を行い閉館時は機械警備にて24時間体制の警備を実施した。 ・ 清掃業者と日々情報の共有化と意思疎通を図ることで、きめ細かな清掃を実施した。利用者からは清潔な環境が維持できている点を評価いただけた。 ・ 職員の館内巡回を強化し日常より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。 ・ 施設利用者にも打ち合わせ時に避難誘導マニュアルを説明、理解をいただくよう努めた。年2回実施している避難誘導訓練とAEDの使用方法及び心肺蘇生法の講習では常駐の警備会社・清掃会社・機械設備会社・各同居団体・レストランにも協力要請することで実施し、全員が救急救命講習修了証を取得している。 ・ 50万円を超える改修・修繕は県へ営繕要求し県予算にて実施。 <p>※上記各項目とも前年度から継続して取組み平成25年度も継続した成果があったと考える。</p> <p>・ 地域への社会貢献活動として「中海アダプトプログラム」に参加し中海護岸清掃（年3回）を行うとともに、ボランティアロードin米子（年3回）参加やコンベンションセンター前の定期的な清掃活動（週1回実施）を行った。</p> <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い、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・学会等の大型催事については予約期間外でも柔軟に対応した。 ・ 「鳥取県立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、「米子コンベンションセンター利用のご案内」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。 ・ 利用料金減免の考え方は、米子コンベンションセンターは公共的な施設として県の政策実現の一翼になうものと考えており県が政策的に設定した料金の減免制度を利用者に積極的にお知らせをした。（平成25年度減免件数182件、減免額10,621千円） <p>③その他管理施設の管理に必要な業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合受付に常時1名を配置し利用者の利便性を図り、施設予約の対応は全職員が対応できるようサービスの向上に努めた。 ・ 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ニーズに沿って最適のアドバイスができるよう徹底した。また備品の操作方法も必要に応じ説明を行い利用者が満足できるよう努めた。 ・ 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、鳥取県版環境管理システム「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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「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を継続して行った。 ・ 広報紙「イベントガイド」の表紙に代表的な催事を大きく掲載し中面で詳しく紹介を行う「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強化を図った。（月間5,000部発行、公共施設・近隣企業等を中心に配布） ・ 施設をより身近に感じていただくとともに、学校等への教育の場を提供するため、学校を中心に2団体の施設見学（バリアフリー学習）を実施。 ・ 地域のコンベンション拠点として、地域の文化活動支援や地域交流の推進を目的に、自主企画事業を行った。（ビッグシップ・ナイトクルージングコンサート、演劇ワークショップ、スタインウェイの秘密を探る講座、ビッグシップ探検ツアー） <p>○施設の利用促進として以下の取組みを実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用促進担当を2名配置し、県内外に積極的な営業活動を実施し、過去最高の施設利用料収入を計上することができた。（営業件数232件） ・ 展示会を開催する企業等をターゲットとした重点営業を展開。 ・ 催事終了後に顧客訪問を行い、お礼と併せて要望の聞き取りを行った。（訪問件数18件） ・ 催事終了後に次回催事の予約案内を実施しリピーター利用の確保に努めた。 ・ 他館での催事状況、情報等を調査し催事開催の可能性のある主催者へのアプローチを行った。 ・ 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、仮予約キャンセルに伴い発生した空き日程への営業を重点的に行った。 ・ 企業の周年事業をターゲットに重点営業を行った。 ・ 県内企業・団体の利用促進策として、地域経済助成金制度を継続した。（8件 618千円） <p>⑤収入支出の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成25年度施設全体の稼働率は79.2%（平成24年度は80.7%）で対前年1.5%の減少。多目的ホール及び国際会議室は利用日数が昨年度を上回り利用料収入は過去最高の105,513千円（対前年+2,401千円）となった。委託料収益・雑収益と合わせ経常収益は283,459千円、経常支出は283,459千円となった。

⑥職員の配置

・プロパー職員16名、任期付職員3名、非常勤職員2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。

〔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

・経年により増大する建物、設備、舞台機構等の改修対応
・持込み機材による大音量を伴うコンサート（多目的ホール）利用時の小ホールへの騒音及び振動に対する小ホール利用者からのクレーム
・将来的に起こりうる長期改修工事期間による利用料の減収

②今後改善・工夫したい事項

・開館15年が経過し、あらゆる機器（音響・映像等）改修が必要となっているが、現在の顧客の要望を踏まえた上で、効果的且つ効率的な改修計画を立案し実施していきたい。（例）会議棟の音響機器改修、情報プラザの映像・音響機器改修
・危機管理体制の抜本的な見直し（地震発生時にも対応した危機管理マニュアルの再整備と利用者への事前周知の工夫）

③今後積極的に取り組みたい事項

・新たなサービスプランを企画
・地域の賑わい創出のための自主企画事業の実施
・職員の能力開発と専門的な人材育成（各種資格取得、実務講習会、OJTの積極推進）
・施設の経年劣化に伴う施設管理部門の強化
・サービス課・技術課とのジョブローテーション又は社内研修実施による組織力アップと意識改革

9 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	B	・外部委託経費(清掃等)を複数年契約にするなどしてコストダウンを図っている。 ・事業計画に沿った施設等の保守点検を行い、適正な修繕を行っている。 ・各種講習会に参加するなど突発的な事故に対応する体制づくりに努めている。
[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	B	・利用許可については、利用者に対して平等な機会を提供し、柔軟な対応がなされている。 ・未収金発生防止に努めており、利用料金の徴収、減免は適切に行われている。
[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	B	・利用者の利便向上を図るために、案内及び応対業務の強化に努めている。 ・付属設備・備品の貸出しについて、利用者の需要に即した対応をしている。
[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	A	・利用促進策として、新規催事の獲得やリピーターの確保、周年事業への重点営業など利用促進に向けた積極的な活動を行っている。 ・利用者からの意見を真摯に受け止め、対応できる事柄については早急に適切な対応をしている。
[収入支出の状況]	A	・利用料収入が開館以来過去最高を記録し、利用料金の収入の増加に努め、成果を上げている。 ・管理運営費用は、電気料金単価上昇に伴い、光熱水費が増加しているが、複数年契約の導入などにより節減に努めている。
[職員の配置]	B	催事に応じた勤務時間制度の導入や外部スタッフの導入により効率的な人員配置を行っている。
[関係法令の遵守]	B	おおむね遵守されている。
総 括	B	おおむね優れた管理運営がなされている。特に、積極的な利用促進活動による利用料収入の増、利用者の立場に立った真摯な対応が評価できる。

- 《評価指標》 A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
 B：おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善した又は改善される見込みである。
 D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。