

指定管理業務点検・評価シート（平成26年度業務）

平成27年8月7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26年4月1日から平成31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（常勤職員）：18人、非常勤職員：3人、臨時職員：0人〔計21人〕	
	<pre> 館長 1 --- (総務課長) --- 主事 1 主事 1 --- 施設管理課長 1 --- 技師 1 技師 1 --- サービス課長 1 --- 課長補佐 1 --- 主幹 1 主事 3 フロント担当 2 受付担当 2 --- 技術課長 1 --- 主幹 3 技師 1 専任課長（兼務） </pre>	

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
	26年度	25,007	16,454	27,857	20,085	22,934	62,843	49,723	29,693	5,947	5,228	15,382	30,569
25年度	19,395	15,754	33,163	25,233	20,846	41,101	43,776	29,433	16,734	26,482	14,542	39,815	326,274
増減	5,612	700	-5,306	-5,148	2,088	21,742	5,947	260	-10,787	-21,254	840	-9,246	-14,552

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
	26年度	17,904	7,935	7,279	7,650	9,235	10,572	6,627	9,781	2,669	2,619	4,875	8,982
25年度	14,653	7,526	6,114	8,755	8,959	12,973	12,200	9,214	5,401	4,883	4,904	9,932	105,513
増減	3,251	409	1,165	-1,105	276	-2,402	-5,572	567	-2,732	-2,264	-29	-951	-9,387

5 収支の状況

区 分		26年度	25年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	96,126,160	105,513,150	-9,386,990
		イベント収入	341,600	706,300	-364,700
		小 計	96,467,760	106,219,450	-9,751,690
	事業外収入	県委託料	115,618,749	109,453,590	6,165,159
		米子市委託料	57,809,374	54,726,795	3,082,579
		雑収入	12,884,645	13,059,360	-174,715
小 計	186,312,768	177,239,745	9,073,023		
計	282,780,528	283,459,195	-678,667		
支出	人件費	100,705,177	97,171,352	3,533,825	
	管理運営費	181,544,986	185,156,109	-3,611,123	
	事業費	530,365	1,131,734	-601,369	
	計	282,780,528	283,459,195	-678,667	
収 支 差 額		0	0		

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	36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	160時間/4週	128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20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10~1 2日 休日：月12日	—	※幅がある場合は上限、 下限を記入
給与	給与金額	281千円/月	149千円/月	—	※平均月額を記入
	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（衛生推進者）		※業種・規模の要件あり

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（3,348件）、利用者懇談会開催及びアフター訪問を実施し、利用者からの意見や要望に対し改善を図った。 ・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。 ・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） ・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も行った。 ・展示会を中心とした主催者への開催助成金交付実績（19件・1,354,000円/うち地域経済助成金交付12件・1,054,000円） ・エントランスロビーにパーテーションで仕切ったビジネスコーナーを設置し、パソコンとプリンターを利用（有料）できるようにすることで、主催者の利便性向上を図った。
サービスプラン及び練習プランの運用	<ul style="list-style-type: none"> ①新規サービスプラン（平成26年度より） <ul style="list-style-type: none"> ・看板作成サービス（利用実績11件97.6千円） ・大会運営用貸出サービス（利用実績11件51.8千円） ・ごみ回収サービス（利用実績16件57.3千円） ②継続サービスプラン（前回指定管理期間より） <ul style="list-style-type: none"> ・国際会議室レイアウト設営サービス（利用実績47件1,493千円） ・テクニカルスタッフ増員プラン（利用実績1件27千円） ・館内LAN配線サービス（利用実績1件18.1千円） ・多目的ホール練習プラン（利用実績1件10.8千円） ・多目的ホール楽得展示パック（利用実績8件385.7千円） ・小ホール練習プラン（利用実績4件10.8千円） ・小ホールピアノセットプラン（利用実績1件5.4千円）
施設・設備に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の施設で簡易ミキサー卓を稼働できるようにし、催事内容によって調整室以外の場所でも音声調整が出来るようにした。 ・多目的ホール・ビュッフェの照明が従来は施錠してある場所でしか操作できなかったが、スイッチの位置を変更し、利用者が簡易に施錠箇所以外の場所で操作できるように改善した。 ・会議室専用の液晶プロジェクター台を導入し、利用予定があった場合、事前に室内に液晶プロジェクターを台と一緒に設置するようにして利便性を改善した。 ・情報プラザの入口をアコーディオン・パーテーションで仕切れるようにし、催事がある際、簡易に入口を閉鎖したり、仕切れるように改善した。 ・センター事務所受付カウンターにおける来客状況を可視できるように、事務所入り口付近の仕切りガラスを不透明から透明なものへ交換し、職員が来館者に対し即応できるように改修した。
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） ・避難訓練実施日において、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。また、地震発生時を想定した応急処置や避難誘導訓練も実施した。 ・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、普及員取得者6名） ・日本赤十字社が実施する「救急員養成講習」を受講した。（赤十字救急法救急員認定2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口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内に保管し、ノロウイルス対策を図った。 ・駐輪場に置かれたままの放置自転車を撤去した。
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） ・接客研修、手話研修を全職員が受講し、接客スキルの向上を図った。

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3,348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。 ・年1回、会館利用客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。（H27.1.28開催・6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聴取した。（42件訪問）
------------	--

利用者からの苦情・要望（総件数65件）	対応状況
<p>●職員対応の不備</p> <p>①当日備品の借用依頼等に対して速やかに対応が出来ていなかった。（2件）</p> <p>②鍵の貸出時、必要な鍵が用意されていなかった等の対応トラブル（3件）</p> <p>③会議棟廊下で職員が備品移動を行った際に発生した騒音への苦情</p>	<p>①依頼を受けた職員が別の主催者対応中で遅れたことが要因。速やかに他の職員に引き継ぐ等、再度連携強化を徹底することにした。</p> <p>②予約と鍵の準備が連動しているかどうかを別の職員のみでダブルチェックを徹底するようにした。また打ち合わせ時に早朝時間での特別対応の開始時間の確認を徹底するようにした。</p> <p>③朝礼時、職員間で当日の催事内容を確認し利用状況の把握に漏れが無いようにした。</p>
<p>●利用について</p> <p>①区分制で料金設定されている施設の時間単位での貸出希望</p> <p>②鍵の貸出時間を利用開始20分前から、30分前まで延長希望（4件）</p> <p>③各種申請書のメール受付の要望（4件）</p> <p>④支払に関しての要望・苦情 <ul style="list-style-type: none"> ・当日支払を希望（3件） ・備品代との合算請求希望（1件） ・領収書の発行に時間がかかることに對する不満（1件） </p> <p>⑤予約受付についての要望（4件） <ul style="list-style-type: none"> ・受付開始日の期間外から受付希望 </p>	<p>①区分貸出により、時間制より空き施設が多く提供できており、多くの利用者が施設を予約しやすくなっている点を説明し理解を求めた。</p> <p>②柔軟に対応するため、利用開始時間より20分前から鍵の受け渡しを行っているが、前催事終了後には室内点検・清掃及び備品準備の時間を要していることを説明し理解を求めた。併せて前区分に予約が無ければ、1時間分のインターバル時間を追加することでさらに利用開始時間を早めた予約が可能であることを提案した。</p> <p>③当センターホームページを経由した各申請書の電子ファイル転送サービスの利用をお薦めし、了解を得た。</p> <p>④ <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料については県との協定があり支払期日が明確になっていることを説明し、事前に発行された請求書に記載されている支払期日までのお支払いをお願いした。 ・事前に備品点数が確定した場合のみ合算請求可能である説明をし理解を求めた。 ・現金を取り扱う場合、複数職員による確認の時間を要していることを説明し理解を求め、職員には正確かつ迅速な対応を行うよう指示した。 </p> <p>⑤ <ul style="list-style-type: none"> ・公平な利用機会を提供できるよう、施設ごとに県との協定に基づく予約受付開始日があることを説明し理解を求めた。 </p>
<p>●設備について（20件）</p> <p>①会議室ワイヤレスマイクの音声の途切れの発生。（5件）</p> <p>②会議室ワイヤレスマイクの充電切れが起きた。（3件）</p> <p>③液晶プロジェクターの性能や輝度が不足していることへの意見。（2件）</p> <p>④手話通訳を伴う小ホール集会時にマイク音割れがあった。</p> <p>⑤ビジネスコーナーに設置したFAXの機器取扱説明が不足していることへの指摘（送信面についての表記が分かり難い）</p>	<p>①利用者の取扱不備によるものが1件、機器の不具合によるものが1件。3件は、点検しても不具合を再現できず原因不明。保守委託先の定期点検で動作確認を徹底して行うようにした。また音響設備が開館から16年経っており安定動作に問題が起きている点も考えられ、県へ設備更新を要求し改善を図った。</p> <p>②利用者の長時間使用によるものが2件、充電したにもかかわらず電池切れが発生したことによるものが1件。対策として充電電池を定期交換時期より早期に全て新品交換し対策を行った。</p> <p>③他館で導入されている液晶プロジェクターの性能も参考にしながら、利用者が望む性能をもった機種を導入が可能か検討をすることとした。</p> <p>④スピーカーの設置場所と手話通訳者の立ち位置により起きたもの。同じ形態の利用時に再発を防止するため、音量調整をより細かく行う対策を技術課職員で共有するようにした。</p> <p>⑤FAX本体の送信トレ一部に大きく説明文を貼り出し、利用者が間違えないように分かりやすく表記するよう改善した。</p>

●施設について (10件)	
①会議室の窓から雨漏りしていることへの苦情 (3件)	①強い横風により雨が窓に吹きつく状況で発生。対策について施工業者と検討中。
②会議室のブラインドとカーテンの不具合 (2件)	②ブラインドの滑車不具合が1件、カーテンのフックが外れていたことが1件。即日で修繕対応。
③会議室前のロビーが暑かったことへの苦情	③共用部の空調管理を省エネ対応にしている点と併せて共用部の温度調整は依頼があれば柔軟に対応していることを説明し理解を求めた。
④3階テラスが閉まっていたことによる苦情。	④テラス入口に荒天時にドアを施錠し閉鎖する旨の説明表示はあるが、利用者から事務所に問い合わせ時に閉鎖中である状況が分からず説明が不十分となっていた。閉鎖となった場合、警備員から伝達してもらうようにして事務所の職員がテラスの解放状況を把握できるように改善した。
●清掃について (3件)	
①清掃職員の対応への不満 (清掃作業を理由に時間内にも関わらず退出を促した行為)	①清掃スタッフが利用者を当センターの職員と勘違いしたことによる。清掃委託先へ再発防止の指導を行った。
②会議室内にゴミがあった	②清掃委託先による清掃確認と職員による点検業務をより徹底して行ようとして清掃委託先及び職員に注意喚起した。
③会議室のイスの汚れの指摘	③経年による汚れのため、清掃作業では除去が不可能であることが分かり、県へ備品更新要求を行った。

利用者からの積極的な評価	
○職員の利用者への対応への感謝 (全42件)	
<ul style="list-style-type: none"> ・困った時にすぐ対応してくれた。 ・とても親切・丁寧に対応してくれた。 ・いつも細部にわたって配慮があり、安心して本番を迎えることができた。 ・施設の説明、使用上の注意などが適切であった。 ・急なお願いごとにも快く対応してくれた。 	
○施設の充実度に対するの高い評価 (全4件)	
<ul style="list-style-type: none"> ・小ホールの音響がとても良い。 ・綺麗な会場で気持ちよく利用出来た。 ・快適な催事運営が出来る施設であった。 	
○施設の利便性に対するの高い評価 (全21件)	
<ul style="list-style-type: none"> ・備品が事前に用意してあり便利だった。 ・備品が充実しており、大変便利だった。 ・会議室が利用しやすかった。 ・駐車券の割引認証機が部屋の中に設置してあるのが良かった。 	
○利用者アンケート集計結果	
施設について (満足) 57.0% 1,909件/3,348件	
職員について (良い) 56.8% 1,903件/3,348件	
清掃について (良い) 57.8% 1,935件/3,348件	

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。 ・指定管理者で可能な修繕を実施し機能や美観を保つようにした。（実施箇所：1階エントランスロビーのエレベーター前、2階小ホールギャラリー通路の壁クロス塗装など） ・破損及び汚損をしている設備更新を県へ要望し、安全・快適な施設環境づくりに努めた。（実施箇所：多目的ホール・ホワイエの絨毯の張替、第6・7会議室の机・椅子の更新、会議棟のブラインドをロールカーテンに変更、遮光カーテンの更新など） ・閉館時間は警備員が常駐し巡回を行い、閉館時は機械警備にて24時間の保安体制を実施した。 ・清掃委託先の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、利用者から清潔な環境が維持できている点を評価いただけた。 ・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。また地震発生を想定した訓練も今年度より実施を開始した。
<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・学会等のコンベンション誘致に係る大会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。（平成26年度開催済利用料未収金0円） ・減免制度の対象となる催事利用者に積極的にお知らせをし、適切に減免料金の適用を行った。（平成26年度減免適用件数183件、減免額6,417千円）
<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、受付専任職員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の要望に沿って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> <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6台設置した。 ・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）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。 ・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、中学校を中心に2団体の職場体験学習を受け入れた。 ・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交流推進を目的に、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、アート交流ひろば）
<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"> ・利用促進の専任担当を配置し、県内外に積極的な営業活動を実施した。（営業件数234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し、展示会目的利用の催事を新規に獲得してきた。（展示会目的利用催事：対前年比6,099千円増） ・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42件） ・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へ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、仮予約キャンセルに伴い発生した空き日程を埋められるよう営業活動を行った。 ・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。（12件1,054千円）
<p>⑤収入支出の状況</p> <p>平成26年度施設全体の稼働率は78.4%（平成25年度は79.2%）で対前年0.8%の減少。大規模改修工事による長期ホール閉鎖の影響で、多目的ホール、小ホール、国際会議室ともに利用日数は大幅に減少したが、展示会目的の利用料が前年対比で6,099千円増えたことにより工事による閉鎖の影響を軽減でき、利用料収入は96,126千円（対前年▲9,387千円）となった。委託料収入・雑収入と合わせ経常収入は282,781千円。また管理運営費については、細かな温度管理による冷暖房費の削減や時間外手当の削減に努め、経常支出は282,781千円となった。</p>

⑥職員の配置

・プロパー職員16名、任期付職員2名、非常勤職員3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。

⑦調査事業

・米子コンベンションセンターが地域にもたらした「経済的波及効果」の推計調査を実施した。（アンケート調査によるサンプリング集計値を平成25年度開催済の催事に適用し推計。鳥取県にもたらした経済波及効果の総額が36億円と推計された）

〔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

・経年劣化により増えてきている建物、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
・長期改修工事に伴う施設閉鎖時の利用料の減収対策

②今後改善・工夫したい事項

・開館16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、利用者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）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

・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）
・施設の経年劣化に対して長期的視点で対策に取り組める施設管理体制の構築

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	3	・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、減免の実施	3	・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	4	・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	4	・催事内容に応じて、開館時間外での準備、撤収等にも柔軟に対応した。 ・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。 ・地域のコンベンション拠点として、文化活動支援や交流推進を図っている。
〔収入支出の状況〕	3	・大規模改修工事による長期ホールの影響で、利用日数が大幅に減少しているが、展示会を積極的に誘致し、事業収入の減少を抑えた。 ・管理運営費用は、時間外勤務の削減や、冷暖房費の節減に努め、昨年比で減少している。
〔職員の配置〕	3	・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うなど、限られた職員数で利用者の利便性が向上するよう工夫して運営している。
〔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)	2	・施設職員の不適切な事務処理が発覚したが、速やかにコンプライアンス研修を実施し、再発防止策を高めている ・その他については協定の内容どおり、適切に行われている。
〔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	・概ね遵守されている。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	4	・自動販売機の設置委託先に福祉団体枠を設けている。
総 括	3.2	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》 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。