

指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年9月15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）：19人、非常勤職員：3人、臨時職員：0人〔計22人〕	
	館長 1 <ul style="list-style-type: none"> （総務課長） <ul style="list-style-type: none"> 主事 1 主事 1 （施設管理課長） <ul style="list-style-type: none"> 主幹 1 技師 1 館長兼務 サービス課長 1 — 課長補佐 1 <ul style="list-style-type: none"> 主幹 1 主事 3 フロント担当 2 受付担当 2 技術課長 1 <ul style="list-style-type: none"> 主幹 4 技師 2 	

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
	27年度	18,042	19,293	25,023	18,949	38,533	32,523	62,769	24,255	17,441	15,596	20,484	36,470
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	311,722
増減	-6,965	2,839	-2,834	-1,136	15,599	-30,320	13,046	-5,438	11,494	10,368	5,102	5,901	17,656

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
	27年度	16,002	7,978	7,903	9,716	9,678	9,605	9,147	9,136	4,108	6,634	5,293	11,149
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	96,126
増減	-1,901	44	624	2,066	443	-967	2,520	-644	1,439	4,014	418	2,168	10,223

5 収支の状況

区 分		27年度	26年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	106,349,030	96,126,160	10,222,870
		イベント収入	330,400	341,600	-11,200
		小 計	106,679,430	96,467,760	10,211,670
	事業外収入	県委託料	111,811,527	115,618,749	-3,807,222
		米子市委託料	55,905,764	57,809,374	-1,903,610
		雑収入	12,405,464	12,884,645	-479,181
小 計	180,122,755	186,312,768	-6,190,013		
計	286,802,185	282,780,528	4,021,657		
支出	人件費	103,973,131	100,705,177	3,267,954	
	管理運営費	182,218,895	181,544,986	673,909	
	事業費	610,159	530,365	79,794	
	計	286,802,185	282,780,528	4,021,657	
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	287千円/月	152千円/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

(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には不要）
 - ・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（3,456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利用者支援事業助成金の交付（16件・1,035,000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てきた。
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16件112.7千円） ・大会運営用貸出サービス（利用実績8件28.7千円） ・ごみ回収サービス（利用実績34件178.7千円） 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61件1,900千円） ・テクニカルスタッフ増員プラン（利用実績2件108千円） ・館内LAN配線サービス（利用実績8件145.1千円） ・多目的ホール練習プラン（利用実績1件16.2千円） ・多目的ホール楽得展示パック（利用実績9件437.1千円） ・小ホール練習プラン（利用実績5件15.1千円） ・小ホールピアノセットプラン（利用実績3件21.6千円）
施設・設備に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホール舞台袖では、従来LAN回線が取り出せなかったが、音響設備用光回線を流用し、光メディアコンバータ（LANコンセントに変換する機器）を新規に導入することで、館内ネットワーク構築のためのLAN接続ができるようにした。 ・旧型のパソコンの出力端子（D-SUB）とデジタル接続端子（HDMI）の互換性が取れるように、変換コネクタを用意した。 ・情報プラザに簡易PAシステムを導入し、音声が必要な場合に簡便に設置し対応できるようにした。 ・L字型サインスタンドを増設し、主催者の館内誘導をより分かりやすく行えるように改善した。 ・乳児用ベビーカーを2台導入し、乳児を連れた参加者に利用できるようにした。
安全に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・消防署立ち会いにより、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） ・上記の訓練に併せて、職員が少人数となる夜間における火災避難誘導訓練を実施し、懸念されているリスクを確認・評価した。 ・多目的ホールのみでの避難誘導訓練を避難誘導役・利用客役に分けて行い、職員の避難誘導体験を通して避難誘導方法のスキルアップを図った。 ・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。 ・応急手当普及員資格取得を推進した。（普及員資格取得者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。 ・不審者対策として、刺股及びネットランチャーを配備した。
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） ・コンプライアンス研修、メンタルヘルスマネジメント研修、人権研修を実施。また外部研修にも職員を参加させ、ビジネススキルアップを図った。

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3,456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。（H27.12.9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聴取した。（29件訪問）
------------	--

利用者からの苦情・要望（総件114件）	対応状況
<p>●職員対応の不備</p> <p>①会議室仮予約時の聞き取り不足（収容人員）によるクレーム</p> <p>②鍵の貸出時の対応トラブル</p> <p>③コンサート開場前の来場者の列がイベント開催中の情報プラザまで押し寄せたことによる苦情</p>	<p>①2人掛けによる会議を希望されていたが、当日は3人掛けで対応せざるを得なかった案件。仮予約時に、参加人数の聞き取りと併せ部屋の仕様で問題がないかしっかり確認を行うようにした。</p> <p>②窓口の聞き取りに細心の注意を払い、利用通知書による確認を励行するようになった。</p> <p>③混雑が予想されるコンサートは予め主催者に導線確認をしてもらい誘導計画に反映できるよう打ち合わせの段階から職員から確認し促すようにした。</p>
<p>●利用について</p> <p>①支払に関する要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード支払い希望（2件） ・当日支払希望 ・施設利用料と備品代との合算請求希望 <p>②楽屋内での喫煙希望</p> <p>③当日の時間外（早朝）対応要望</p> <p>④予約受付についての要望（5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付開始日の期間外受付希望 <p>⑤鍵の貸出時間を利用開始20分前から、30分前まで前倒し希望（3件）</p> <p>⑥利用者間のトラブルによる苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者の騒音による苦情 ・会場に招待者以外の方が進入してきた <p>⑦利用サービスの充実の要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁当手配サービス ・レイアウトサービス ・レストランメニュー 	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金又は振込での取扱いであることを説明した。 ・前納制となっているため期日までの事前支払いをお願いした。 ・事前に使用する備品点数が確定していれば合算請求での対応が出来ることを説明し了解を得た。 <p>②受動喫煙防止により全館禁煙を説明し了解を得た。</p> <p>③時間外対応は施設管理上、事前調整が必要なためお受けできないことを説明し了解を得た。</p> <p>④</p> <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>⑤利用者へのサービスの一環で利用開始時間より20分前から鍵出し行っているが、前催事終了後に室内点検・清掃及び備品準備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>⑥</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事後のため対応が出来なかったため、状況の発生時、内線電話等で連絡をいただくことで職員から注意喚起することを説明し了解を得た。 ・不審者については、職員や常駐警備員が対応する体制であることを説明し理解を求めた。 <p>⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実績のある当財団の賛助会員を紹介した。 ・国際会議室のレイアウトサービス以外のサービスプランの運営が可能か検討することで理解を求めた。 ・レストランの運営者に要望の詳細を伝達し、実現可能か検討いただくことにした。
<p>●設備について（20件）</p> <p>①Wi-Fiサービスについての苦情（3件）</p> <p>②ホワイトボード用のマーカーの不具合（薄い、かすれ）への苦情（3件）</p> <p>③タイピンマイクが使いにくいという苦情</p> <p>④設備の充実への要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレへの手荷物置き場設置 ・ビジネスコーナーで作成した文章のカラー印刷対応 ・会議室スクリーン常設 ・国際会議室へコート掛けスタンド設置 	<p>①当館の共用部に設定されている「とっとりBB」の回線接続状況が不安定なことによる。設置者である県情報政策課で対応したが原因が特定できず、来年度以降の新サービスで解消を図る。</p> <p>②利用後の点検での確認をより徹底することで再発防止を図った。</p> <p>③会議棟の音響設備が本年度中に改修で入れ替えとなるため、扱いやすいものを導入できるよう仕様を検討した。</p> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置のスペースがあまりなく、適切な什器を含め検討中。 ・作成した文章をUSBメモリーに保存すれば、同コーナーにあるコピー複合機から直接カラー印刷できるようにできないか検討する。 ・スクリーンは有料のため、室内に常設した場合の利用の有無を当方が把握が困難であることを説明し、利用予定があれば事前に申し込んでもらうことを説明し理解を求めた。 ・付帯施設であるスタッフルーム内にあるコート掛けスタンドをご案内し了解を得た。

●施設について	
①会議室のブラインドとカーテンの不具合（3件）	①ブラインドの仕様について1件、カーテンのレール部破損2件（即日で修繕対応）
②空調調整に関する苦情（3件）	②共用部の空調管理は防災管理で一括して行っている点と併せて、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。
③構内駐車場の利用に関する要望（5件）	③構内駐車場は催事毎の予約制となっていることを説明し、事前にご予約を要することを説明し了解いただいた。
④第8会議室水銀灯の異音	④照明機器の仕様上であることを説明し理解を求めた。
⑤多目的ホールのドアストッパーが効かなかった。	⑤故障していたことによる。（即で修繕対応）
⑥エレベーターの扉センサーのブザーが鳴りっぱなしになった。	⑥エレベーター保守会社に早急に連絡し臨時点検を行い不具合箇所を修理した。

利用者からの積極的な評価									
<p>○職員の利用者への対応への感謝（全32件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員の対応がとても良く、無事に発表会が終わった。 ・スタッフの感じがよい。 ・とても良く対応してくださり、気持ちいい一日だった。 ・コンサート時の待ち客が休憩にソファーに座られているときの職員の対応が速やかで良かった。 ・直前の変更などスムーズにご対応いただき、良い会議を行う事が出来た。 <p>○施設の利便性に対する高い評価（全22件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空き状況がインターネットで分かって便利。 ・会議室ごとにはさみなどの備品がありとても助かった。 ・全国トップレベルのいい施設。 ・交通のアクセスも良い、会場も明るく使いやすい、お茶も出せる、会場費も安価。 ・施設・設備がとても使いやすかった。 <p>○利用者アンケート集計結果</p> <table> <tbody> <tr> <td>施設について（満足）</td> <td>50.4%</td> <td>1,741件／3,456件</td> </tr> <tr> <td>職員について（良い）</td> <td>50.4%</td> <td>1,743件／3,456件</td> </tr> <tr> <td>清掃について（良い）</td> <td>50.8%</td> <td>1,756件／3,456件</td> </tr> </tbody> </table>	施設について（満足）	50.4%	1,741件／3,456件	職員について（良い）	50.4%	1,743件／3,456件	清掃について（良い）	50.8%	1,756件／3,456件
施設について（満足）	50.4%	1,741件／3,456件							
職員について（良い）	50.4%	1,743件／3,456件							
清掃について（良い）	50.8%	1,756件／3,456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。 ・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：非常放送設備更新、第1～6会議室のカーペット張替、第4・5会議室の机・椅子の更新など） ・閉館時間は警備員が常駐し巡回を行い、閉館時間は機械警備にて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、きめ細やかな清掃を実施し、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自己の未然防止に努めた。 ・施設利用者にも打合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は、常駐委託業者・入居団体を含めて、様々な想定で実施し、危機管理意識の向上に努めた。また、AED心肺蘇生・普通救命講習Ⅰ救命技能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。 ・新たな避難誘導訓練として、「夜間少人数時の火災避難誘導訓練」、「部分的な避難誘導訓練（多目的ホールのみ）」を実施し、更なる危機管理意識の向上に努めた。
<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27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27年度減免適用件数222件、減免額10,097千円）
<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"> ・総合受付に受付専任職員を常時1名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、開館時間外での準備、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台を設置してきた。 ・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。 ・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。（ビッグシップ航海デー、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205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、展示会利用の催事を新規に獲得してきた。（展示会の新規獲得件数：7件） ・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29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。 ・新規利用者の獲得に向けた取組みとして、利用者支援事業の新規利用者助成制度を活用した。（新規獲得3件/400千円交付）
<p>⑤収入支出の状況</p> <p>平成27年度施設全体の稼働率は78.1%（平成26年度は78.4%）でほぼ前年と同等の稼働となった。多目的ホールでの展示会の開催が減ったが、全館利用となる大規模学会が増えたことと国際会議室で長期開催となった博覧会等で大幅な利用増につながったことで、利用料収入は過去最高の106,349千円となった。委託料収入・雑収入と合わせ経常収入は286,802千円。また管理運営費については、細かな温度管理を行ったことに加え重油単価も下がったことによる光熱水費の減や、時間外手当の削減に努めてきたことで、経常支出は286,802千円となった。</p>
<p>⑥職員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロパー職員17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。

〔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

- ・開館から17年が経過し、舞台設備・照明設備・空調設備の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ていきたい。
- ・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企画と実施
- ・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
- ・安全安心な会館運営が行える体制強化

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	・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。 ・設立から17年が経過し、今後多方面の改修が予想される。施設の継続運営、利用者の要望を踏まえ、計画的な改修提案が行われている。 ・様々な場面を想定した避難訓練を行い危機管理意識の向上に努めている。
[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、平成27年度開催済利用料未収金は0円。 ・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。 ・利用者に対して環境に負荷をかけないコンベンションの推進を呼びかける等、環境に配慮した施設運営を行っている。
[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	・県内外に営業活動を実施し、収益の大きい展示会利用を促進した。 ・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]	5	・展示会利用の新規獲得、国際会議室の活用、大規模学会の増により利用料収入は過去最高(106,349千円)を達成した。 ・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)	3	・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	3.7	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、柔軟な施設活用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。