

指定管理業務点検・評価シート（平成30年度業務）

令和元年6月24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	<ul style="list-style-type: none"> 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 ——— 副館長1 <ul style="list-style-type: none"> (総務課長) ——— 主幹1 主事1 (施設管理課長) ——— 課長補佐1 副館長兼務 技師1 サービス課長1 ——— 主事5 フロント担当1 受付担当2 技術課長1 ——— 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
	30年度		13,381	22,185	26,168	21,528	38,003	29,079	53,958	26,931	11,466	16,573	24,006	26,740
29年度		14,092	19,368	18,242	25,122	17,803	29,635	35,436	25,906	9,693	8,884	18,593	26,971	249,745
増減		-711	2,817	7,926	-3,594	20,200	-556	18,522	1,025	1,773	7,689	5,413	-231	60,273

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
	30年度		16,422	10,572	11,722	9,741	8,357	8,455	10,096	9,661	7,789	3,908	4,259	12,064
29年度		13,886	11,394	7,610	12,253	7,339	7,373	6,648	8,227	4,007	2,245	5,945	8,327	95,254
増減		2,536	-822	4,112	-2,512	1,018	1,083	3,448	1,434	3,782	1,664	-1,686	3,737	17,792

5 収支の状況

区 分		30年度	29年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	113,046,500	95,254,020	17,792,480
		イベント収入	333,900	322,000	11,900
		小 計	113,380,400	95,576,020	17,804,380
	事業外収入	県委託料	114,509,307	121,840,481	-7,331,174
		米子市委託料	57,254,653	60,920,240	-3,665,587
		雑収入	11,076,735	11,002,154	74,581
	小 計	182,840,695	193,762,875	-10,922,180	
	計	296,221,095	289,338,895	6,882,200	
支出	人 件 費	106,805,770	105,793,131	1,012,639	
	管理運営費	188,645,915	182,816,962	5,828,953	
	事 業 費	769,410	728,802	40,608	
	計	296,221,095	289,338,895	6,882,200	
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	136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10～12日 休日：4週11～12日	—	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	296千円/月	137千円/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		※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(3,237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及び地元ケーブルテレビの番組において合計270件(FM136件、ケーブルテレビ134件)の催事情報をを発信した。 ・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・こはく・メリット・Arte等) ・センター公式ウェブサイトにてグーグルストリートビューやPR動画を新設し、施設を視覚的にもよりわかりやすく案内できるよう改善した。 ・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(12件・665千円) ・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。 ・会議棟貸出用液晶プロジェクターのPC接続の際、HDMI方式にも対応できるようケーブルを追加した(アンケート要望案件)。 ・全館利用規模の大会は誘致課職員とも情報共有しながら、下見～打合せ～当日までの進捗管理を一元的に行うことで、主催者側の準備段階での負担軽減及びトラブル防止を図った。
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てきた。</p> <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8件59千円) ・大会運営用貸出サービス(利用実績6件37千円) ・ごみ回収サービス(利用実績47件327千円) 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63件1,962千円) ・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11件200千円) ・多目的ホール楽得展示パック(利用実績8件411千円) ・多目的ホール練習プラン(2件11千円) ・小ホールピアノセットプラン(利用実績15件81千円)
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、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)消火訓練においては、スモークマシンを用いて火災現場を再現し、避難誘導訓練中の様子を動画記録し、上映して勉強会を行った。 ・避難誘導訓練において職員を障がい者役として配置し誘導体験を行うことにより、誘導方法等の見直しを図った。 ・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。 ・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。 ・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。 ・非接触型の自動手指消毒噴霧器を正面玄関の出入口(3箇所)及び会議棟の各フロアに設置し、インフルエンザ対策を図った。 ・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。
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)) ・階層別研修(主事級)、人権研修、コンプライアンス研修を実施。また外部研修にも全職員を参加させ、ビジネススキルアップを図った。 ・危機発生時において迅速・的確な危機管理対応業務の遂行を可能とし、そのための知識と技能を有する人材育成を図るため「危機管理士」資格習得研修に職員を参加させた。

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3,237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。(H30.12.11開催・9団体出席) ・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を催事終了後に訪問し意見を聴取した。(22件訪問)
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
●職員対応の不備	
①料金支払いの案内について <ul style="list-style-type: none"> ・予約の際に施設利用料が前払いと聞いたが、実際は後納だったため社内で少しトラブルになった。 ・事前に聞いていた備品代と精算時の料金が違っていた。 ・使っていないのに備品代金を請求された。 	①官公庁については後納だが、任意団体の中には後納の場合もあるため、今後確認の上回答するよう周知した。 <ul style="list-style-type: none"> ・説明不足を謝罪。単価のみの説明をしたため、今後は利用時間からカウントした金額を伝えるよう、周知した。 ・鍵出しの際に準備してある備品の確認及び不要の際の連絡依頼を周知徹底した。
●利用について	
①申込に対しての要望 <ul style="list-style-type: none"> ・年間予約の希望(4件) ・受付開始日の期間外受付希望(1件) ・仮予約確保期間の延長希望(1件) 	①・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・仮予約の確保期間は、利用申込の提出期限と連動した原則10日間である取扱規則を説明し理解を求めた。
②貸出に関する要望 <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(6件) 	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、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。
③手続きに関する要望 <ul style="list-style-type: none"> ・申込手続きを電話のみにしてほしい。電話と紙面の二重申し込みは面倒。 	③貸館審査の必要事項(利用目的・顧客属性・日時・施設等)を確認するためにも書面の提出を求めており、理解いただけるよう説明した。
④料金についての要望 <ul style="list-style-type: none"> ・料金がもう少し安い方が良い。 	④全国のホール・展示場・会議場、及び周辺の同等施設と比較しても適正な料金であることを説明、理解を求めた。
⑤サービスの要望 <ul style="list-style-type: none"> ・有料でもいので会議室のレイアウトを依頼できると助かります。 	⑤会議室の利用件数は非常に多く、運用するためにはスタッフの確保や準備に要する時間など検証など検証が必要。
⑥レストラン利用に関する要望 <ul style="list-style-type: none"> ・飲物を頼もうと思い、19:30頃に電話をかけたが、すでに営業が終わっていた。 	⑥営業時間について確認する旨説明。
⑦利用者間のトラブルによる苦情 <ul style="list-style-type: none"> ・隣の会議室の音が騒がしく非常に不快だった。 	⑦該当の主催者に直ちに連絡し今後配慮していただくよう依頼した。
⑧その他 <ul style="list-style-type: none"> ・(会議室机の)原状復帰が難しい。目印などがあれば助かる。 ・荷物の搬出入が駐車場から遠いので面倒である。 	⑧・床面がカーペットの為、壁面下部にシールで目印を表示している旨説明。 <ul style="list-style-type: none"> ・搬入出の際はロータリーでの作業は可能である旨説明。
●清掃について	
①会議室机の汚れ(2件)、ホワイトボードの汚れの指摘	①会議室机の汚れについては確認できなかったが、清掃委託先による確認と職員による点検業務をより徹底して行うように、清掃委託先及び職員に注意喚起した。

<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"> ・会議室や楽屋のWi-fi環境を整備してほしい(4件) <p>②備品・設備への要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクター(会議室)のスクリーンの位置がもう少し高ければよい(3件) ・情報プラザの鍵をかけるシステムがほしい。 ・駐車券割引認証機の復旧手順方法が書いてあるものが室内にあると良い。 ・会議室机のがたつき(2件)、破損の指摘 ・マイク使用中30分ごとに音が途切れた。 <p>③空調への苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小ホールホワイエが寒かった。 ・廊下の空調が効いておらず暑かった。(2件) ・会議室の前後で温度が違った。 	<p>①検討中。現状は会議室は全室にインターネットを利用できる有線LANのコネクターが設置されており、無線ルーターを持込で可能であることを説明し理解を求めた。</p> <p>②・安全性を考慮し下から上げるタイプのスクリーンに変更しており、プロジェクター台の昇降で、ある程度調整が可能な旨説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報プラザは基本的にオープンスペースであり、現状はアコーディオンカーテン等で仕切る程度での使用をお願いしている旨説明。 ・施設の貸出時間によって設定が異なり、誤操作のリスクを考慮し職員が対応している旨を説明。 ・点検確認後修繕対応済。 ・利用後の確認では不具合が見つからず、定期点検時に業者確認を依頼。 <p>③・ホールは担当技師によってエアコンの温度調整を行うため、当日主催者への確認を徹底する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外気温に合わせ調整をしているが、依頼があれば変更も可能な旨説明。 ・点検では問題なし。窓側や出入り口付近では誤差を感じる場合もある旨を説明。
<p>●施設について</p> <p>①3階女子トイレ、手前個室の鍵が破損している。</p> <p>②会議室の机の密度が高く移動が難しい。</p> <p>③会議室入り口ドアの開閉時に異音発生(3件)</p>	<p>①確認したところ、破損ではないが閉めづらい状態になっていたため修繕対応した。</p> <p>②折畳みタイプの机であり、折り畳めば多少移動し易くなる旨を説明し理解を求めた。</p> <p>③ドアのヒンジ部分が経年劣化で破損しており修繕対応した。</p>

<p>利用者からの積極的な評価</p> <p>○職員への感謝(全29件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡を色々して頂き、対応も丁寧にして頂きありがとうございました。今後とも宜しくお願い致します。 ・直前の利用申込みでしたが、スムーズな対応していただき大変感謝しております。また利用したいと思いました。 ・突然の変更にも対応していただきありがとうございました。 ・いつもとても満足させていただいております。舞台の事など素人ですが助けていただいております。 ・警備・清掃・受付スタッフ全員マナーが良い(他の公共施設比)会議室がわかりやすい。 ・電話対応、窓口対応ともに、いつも気持ちの良い対応をしていただきありがとうございます。 ・プロジェクター、PC接続ではお力添え頂きました。接続不良のためテープ等ご準備頂きありがとうございました。 ・素晴らしい施設と職員様のご対応でした。 ・3日間ありがとうございました。我々の無理な要望にも真摯に対応して頂きありがとうございました。(原文ママ) <p>○利便性の高い評価(全13件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音の響き、明るさなどとても良い環境でした。駐車場もあるし、駅からのアクセスも良く立地面も良好でした。 ・ありがとうございました。駅前の良い会場で行え良かったです。 ・初めて利用しましたがとても良く(広さ・場所)今後も利用したいと思います。 ・出席されたドクターがとても良い会場と評価されていました。 ・今まで使った施設の中で一番きれいです。(原文ママ) <p>○アンケート集計結果</p> <p>職員について(良い) 54.6% 1,799件/3,297件 (回答数:1,893件)</p> <p>施設について(満足) 54.7% 1,803件/3,297件 (回答数:1,890件)</p> <p>清掃について(良い) 56.2% 1,819件/3,237件 (回答数:1,889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。 ・平成29年度に切り替えたローカルエナジー（株）からの電力購入により、引き続き電力コストを削減し、当館利用者一人当たりの二酸化炭素排出量を66.1%削減（平成22年度対比）することができた。 ・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：電気室・レストラン等を中心としたエアコン改修） ・開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、利用者から常に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。 ・施設利用者との打合せ時に避難経路を説明し、緊急時の避難誘導體制へご協力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、火災時及び地震時避難誘導體制の基本に立ち返り、一つ一つの行動をしっかりと確認しながら実施し、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30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制度のお知らせをし、適切に減免料金の適用を行った（平成30年度減免適用件数210件、減免額8,360千円）
<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場所に計9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、小学校（1校）の施設見学会を受け入れた。 ・地域のコンベンション拠点として賑わい創出のための取組みと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、県内外の企業や団体へ訪問し積極的な営業活動を実施した。（営業件数84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、新規催事を獲得した。（新規獲得件数：14件） ・催事終了後に顧客訪問を行い、お礼と併せて要望や意見の聞き取りを行った。（訪問件数22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11件/565千円、新規利用者1件/100千円交付）

<p>⑤収入確保と経費の削減 平成30年度の施設全体の稼働率は74.4%（平成29年度74.7%）で、ほぼ前年並となった。しかし長期利用の展示系催事（トミカ博、8日間）や全館利用のコンベンション増（7件、総利用日数19日間）の影響で利用料収入は過去最高の113,046千円となった。また管理運営費については、催事の開催状況に応じた細かな温度管理を適切に行うことに加え職員の配置の工夫で時間外手当の削減等に努め、さらに重油価格の低価安定と電力調達競争入札の実施により光熱水費が減り、支出総額は296,221千円（当初計画307,891千円）となった。</p>
<p>⑥職員の配置 ・プロパー職員19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。</p>

<p>〔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〕</p>
<p>①現在苦慮している事項 ・年中無休体制と開館時間外対応による職員の負担増大 ・経年劣化による建物、設備、舞台機構等の改修対応 ・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 ・持ち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への影響</p> <p>②今後改善・工夫したい事項 ・開館20年以上が経過し、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、BCPの策定と危機管理室の設置）</p> <p>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 ・業務平準化と併せた組織体制の見直しによる働き方改革の推進と効率的且つ安定した開館運営の実現（サービス、総務、技術の情報共有化推進含む） ・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）</p>

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <p>○施設設備の保守管理・修繕</p> <p>○施設の保安警備、清掃等</p> <p>○事故の防止措置、緊急時の対応</p>	4	<p>・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。</p> <p>・様々な場面を想定した避難訓練や不審者対応訓練、危機管理士資格取得研修の参加等、危機管理意識の向上に努めている。</p>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <p>○利用の許可</p> <p>○適正管理に必要な利用者への措置命令</p> <p>○利用料金の徴収、減免の実施</p>	3	<p>・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。</p> <p>・未収金発生防止に努めており、平成30年度開催済利用料未収金は0円。</p> <p>・利用料の徴収、減免は適切に行われている。</p>
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <p>○利用受付・案内</p> <p>○附属設備・備品の貸出し</p> <p>○利用指導・操作</p>	4	<p>・ユニバーサルデザインで統一した誘導サインにより館内の動線を分かりやすく表示された。</p> <p>・持ち込みパソコン用に調整した音声ケーブルや多目的ホール・小ホール用の看板枠など、利用者視点に立った備品の導入を行った。</p>
<p>〔利用者サービス〕</p> <p>○開館時間、休館日、利用料金等</p> <p>○利用者へのサービス提供・向上策</p> <p>○施設の利用促進</p> <p>○個人情報保護、情報公開</p> <p>○利用者意見の把握・対応</p>	4	<p>・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。</p> <p>・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、新たなサービスを提供するなど、早急に適切な対応をしている。</p> <p>・特に、全館利用の大規模催事においては、業務が異なる職員間での連携を進め、進捗管理の一元化をするなど、サービス向上に努めている。</p> <p>・公式WEBサイトにGoogle ストリートビューやPR動画を新設し、利用者等に施設を視覚的にわかりやすく案内するなど新たなサービスも始めた。</p>
<p>〔収入支出の状況〕</p>	4	<p>・長期利用の展示系催事や全館利用のコンベンションの増加などにより利用料収入は過去最高となった。</p> <p>・また、管理運営費用も、時間外勤務の削減や冷暖房費の節減により、計画より軽減が図られた。</p>
<p>〔職員の配置〕</p>	3	<p>・柔軟な勤務時間制度の導入や効率的な人員配置により、限られた職員数で利用者へのサービス向上を維持するよう努めている。</p>

<p>〔会計事務の状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○必要な規程類の整備 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・協定の内容どおり適切な管理が行われている。
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○関係法令に係る行政指導等の有無等 <ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令 ・環境関連法令 ・その他の法令 ○県内発注（鳥取県産業振興条例） 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・協定の内容どおり適切な管理が行われている。
<p>〔県の施策への協力〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○障がい者就労施設への発注 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機の設置委託先に福祉団体枠を設けているほか、会場設営・撤収業務をシルバー人材センターに発注するなど行っている。
<p>総 括</p>	<p>3.6</p>	<p>おおむね優れた管理運営がなされている。積極的な利用促進活動及び利用者への真摯な対応を継続的に行っていることは評価できる。地域の賑わい創出のための自主企画事業の企画と実施など、今後積極的に取り組みたい事項を進め、更に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ほしい。</p>

- 《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、
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
※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。