

# 指定管理業務点検・評価シート

平成23年9月21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)-26-7421        |
| 指定管理者名 | 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 |

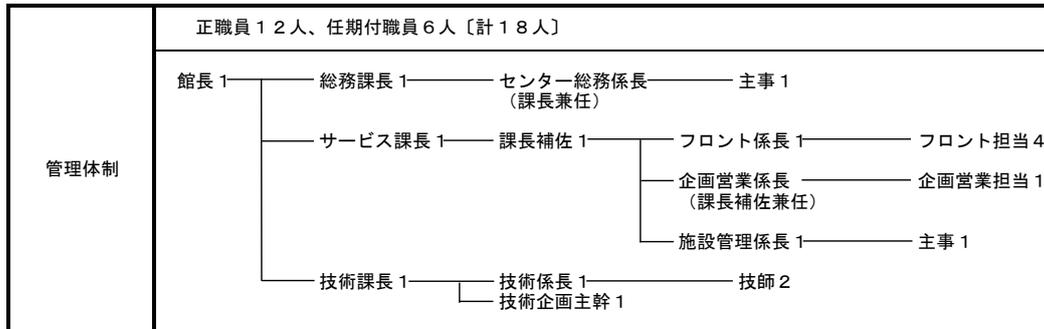
## 1 施設の概要

|       |  |
|-------|--|
| 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㎡<br>・建築面積：7,923㎡<br>・延床面積：18,595㎡<br>・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<br>2 施設の保安警備、清掃等<br>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<br>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



## 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    |
|----------|------|--------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|          | 22年度 |        | 117  | 211   | 344   | 350   | 269   | 351   | 349   | 265   | 301   | 143   | 69    |
| 21年度     |      | 105    | 202  | 286   | 337   | 243   | 307   | 300   | 195   | 260   | 130   | 74    | 2,439 |
| 増減       |      | 12     | 9    | 58    | 13    | 26    | 44    | 49    | 70    | 41    | 13    | -5    | 330   |

| 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      |
|----------|------|---------|---------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|---------|
|          | 22年度 |         | 121,499 | 37,126 | 6,260 | 8,816 | 8,491 | 9,914 | 8,454 | 7,689  | 17,060 | 2,543  | 26,007  |
| 21年度     |      | 150,171 | 32,606  | 6,912  | 8,286 | 7,495 | 7,861 | 7,308 | 6,553 | 16,676 | 2,331  | 17,074 | 263,273 |
| 増減       |      | -28,672 | 4,520   | -652   | 530   | 996   | 2,053 | 1,146 | 1,136 | 384    | 212    | 8,933  | -9,414  |

| 利用日数（日） |      | 多目的<br>ホール | 小<br>ホール | 第1<br>会議室 | 第2<br>会議室 | 第3<br>会議室 | 第4<br>会議室 | 第5<br>会議室 | 第6<br>会議室 | 第7<br>会議室 | 第8<br>会議室 | 情報<br>プラザ | 合計    |
|---------|------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
|         | 22年度 |            | 194      | 259       | 320       | 312       | 283       | 319       | 304       | 266       | 300       | 166       | 191   |
| 21年度    |      | 187        | 243      | 314       | 305       | 265       | 295       | 284       | 220       | 266       | 155       | 144       | 2,678 |
| 増減      |      | 7          | 16       | 6         | 7         | 18        | 24        | 20        | 46        | 34        | 11        | 47        | 236   |

| 利用料金（円） |      | (A)施設・設<br>備利用料 | (B)うち減免<br>実績額 | (A-B)利用<br>料金収入 |
|---------|------|-----------------|----------------|-----------------|
|         | 22年度 |                 | 105,134,160    | 10,475,270      |
| 21年度    |      | 100,584,270     | 8,072,930      | 92,511,340      |
| 増減      |      | 4,549,890       | 2,402,340      | 2,147,550       |

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"> <li>・会議室の料金体系改定（1時間単位から3区分制へ、冷暖房料金込み、ホワイトボード・持込電気料の無料化）により、改定前（平成20年度）に比べ、22年度実績は利用件数286件、利用日数80日の増加。</li> <li>・イベント情報を広く外部へ発信しました。（日本海新聞・山陰中央新報・Wink・メリット・Arte・E&amp;C等）</li> <li>・ホームページに「お客様の声」を新設し、利用者アンケートを公開することにより、意見や要望に対しスピーディーな対応を心がけました。</li> <li>・全会議室に受付用として予備の机を1台常設としました。</li> <li>・全会議室に延長コードリールを常設としました。</li> <li>・大規模催事主催者への開催助成金交付実績（11件・735,000円）</li> <li>・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いました（週6回放送）。</li> </ul> |
| サービスプラン及び練習プランの運用 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・国際会議室レイアウト設営サービス（利用実績52件158万円）</li> <li>・技術スタッフ増員プラン（利用実績6件15万円）</li> <li>・館内LAN回線接続サービス（利用実績なし）</li> <li>・プレゼンテーション用データ作成サービス（利用実績3件1.2万円）</li> <li>・多目的ホール練習プラン（利用実績4件2.1万円）</li> <li>・小ホール練習プラン（利用実績無し）</li> <li>・小ホールピアノセットプラン（利用実績9件5.2万円）</li> </ul>  |
| 施設・設備に関すること       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的ホール可動式床機構集中制御装置（シーケンサー）の更新を行いました。</li> <li>・多目的ホール可動式床機構B迫り（舞台面）のジャッキ及びベアリングを交換しました。</li> <li>・多目的ホール大型プロジェクターの更新を行いました。</li> <li>・催事案内用モニタを劣化した従来のプラズマモニタから見やすい大型液晶モニタへ改修しました。</li> <li>・男性用トイレにオムツ替え台3台、ベビーキープ1台を設置しました。</li> </ul>  |
| 安全に関すること          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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ました。（入居団体・常駐委託業者も参加）</li> <li>・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ました。</li> <li>・応急手当普及員・AED心肺蘇生法普及員資格取得を推進しました。（指導員資格取得者累計1名・普及員資格取得者累計5名）</li> <li>・経年劣化により多発する修繕に対応するため、長期修繕計画を策定し、鳥取県に提出。意思の疎通を図るとともに、スムーズな修繕予算の確保が出来る体制を確立。</li> <li>・緊急地震速報（J-ALERT）の導入。</li> <li>・担架として利用可能なレスキューベンチをホール棟に2台設置。</li> </ul>  |
| 組織強化に関すること        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・技術企画主幹を配置することにより、現場のオペレーションのみならず、より創造的な業務に専心出来る体制としました。</li> <li>・実務に応じた各種研修会に参加しました。（全国公立文化施設アートマネジメント研修会、ホールマネジメント育成ユニット、展示会講座、鳥取県文化施設協議会研修会 ほか）</li> </ul>   |

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"> <li>・ご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の実施。(回収総数3,483件)</li> <li>・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)に設置するアンケートボックス。</li> <li>・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。(3月15日開催・10団体出席)</li> <li>・舞台係や受付に直接伝えられる意見受付。</li> <li>・施設ホームページによる意見受付。</li> <li>・営業担当者による大型催事主催者等へのアフター訪問。(34件訪問)</li> </ul> |
|------------|--|

| 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(全6件)</p> <p>①使用備品が用意されていなかった。(4件)</p> <p>②受付で展示パネルの貸出依頼をしたところ、いきなり準備する人間を集めるよう言われた。</p> <p>③国際会議室で1時間延長したにも関わらず、鍵を閉められてしまった。</p>   | <p>①仮見積の依頼があったものの、見積備品の利用確認が、双方で出来ていなかったことが原因。今後は見積りの備考欄に備品は予約が必要な旨を表記することとします。</p> <p>②パネル台車の準備には人数が必要となりますが、対応した職員の説明が不足していたようです。今後十分な説明に努めます。</p> <p>③事前に延長申請を受けていたものの、当初の借り入れ時間内に撤収も終了した為、現場スタッフが施錠をしてしまいました。現場スタッフと主催者の連絡が密に取れていなかった為であり、今後現場での主催者との連絡を徹底してまいります。</p>   |
| <p>○利用について(全48件)</p> <p>①申込方法について(15件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メールやインターネットでの申込希望</li> <li>・申込書のWordやExcelのデータ化を希望</li> <li>・FAXが面倒など</li> </ul> <p>②予約について(5件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも満室で使えない</li> <li>・もっと早期から予約がしたい</li> <li>・利用日同日より予約開始のため休日の手続となった</li> </ul> <p>③料金設定について(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高い</li> <li>・システムがわかりづらい</li> </ul> <p>④時間貸しについて(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室を時間単位で使用したい</li> </ul> <p>⑤支払について(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当日支払をさせて欲しい</li> <li>・使用後の支払にしたい</li> </ul> <p>⑥鍵渡し時間について(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・30分前には鍵を出して欲しい</li> </ul> <p>⑦カード払いについて(3件)</p> <p>⑧その他(10件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・構内駐車場を無条件で使いたい</li> <li>・会議室のレイアウト設営を行って欲しい</li> <li>・利用後アンケートの記入が面倒</li> <li>・ゴミを引き取って欲しい</li> </ul> | <p>①インターネット申込については、なりすましの排除や利用変更手続き等の対応で問題も多く、現在情報収集並びに検討を行っております。</p> <p>②仮押さえの早期消し込み(本申込推進、キャンセルリリース)を徹底し、貸出枠の確保を図っております。年間スケジュールが確定しており、運営の性格上前年同時期に施設の確保が必要な案件(大学入試会場等)については6ヶ月以前の予約受付も協議の上対応しております。予約開始日については、公平な機会提供の観点から、利用日同日とさせていただきます。</p> <p>③申込時にわかりやすい説明を徹底するとともに、パンフレットやホームページの表記も定期的に検討精査いたします。</p> <p>④会議室の3区分割貸出への変更は、ロスタイムを無くし利用機会の拡大を図り、より多くの方に利用頂くためのものです。ご理解頂けるよう説明を徹底してまいります。</p> <p>⑤施設利用料の前納については未収防止、当日のスムーズな貸出等の観点からもご理解をお願い致します。</p> <p>⑥現在申込時間の20分前には貸出しております。これ以上は料金体系上延長料金対象となりますのでご了承ください。</p> <p>⑦クレジットカード決済については、要望数(1社のみ)、加盟店手数料を考慮し、現在は導入予定はありません。</p> <p>⑧構内駐車場は駐車台数に限りがあるため、予約制となっております。会議室のレイアウトサービスについては、インターバル時間(清掃・点検作業)や、職員数などの関係により現在は対応できない状況ですが、今後も実現に向けて協議検討を行ってまいります。アンケート様式については現在検討中です。ゴミの引き取りについては、現在回収業者の紹介をさせていただいております。</p> |
| <p>○清掃について(全16件)</p> <p>①机椅子が汚れていた(6件)</p> <p>②床にゴミ・シミがあった(6件)</p> <p>③自販機のゴミ箱が溢れていた(2件)</p> <p>④その他(2件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ピアノに埃がついていた</li> <li>・エレベーター内が汚れていた</li> </ul>  | <p>①②その都度清掃委託業者と連絡をとり、即時対応しておりますが、経年劣化による汚れも増えてきております。計画的な洗浄・修繕を行ってまいります。</p> <p>③毎日点検を行っておりますが、見落としの無い様徹底してまいります。</p> <p>④館内巡視を強化いたします。</p>   |
| <p>○設備について(全48件)</p> <p>①駐車券割引認証機について(11件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不具合の発生</li> <li>・設置場所を会議室外にして欲しい</li> <li>・会議室分割利用の場合、半面は設置がされない</li> </ul> <p>②マイクについて(7件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感度が悪い</li> <li>・音が出ない</li> </ul> <p>③プロジェクターについて(7件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設営が難しい</li> <li>・光量が低い</li> <li>・常設にして欲しい</li> </ul> <p>④催事案内モニターについて(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目立たず、見えにくい</li> </ul> <p>⑤その他(20件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報プラザの16面マルチビジョンが使えず不便</li> <li>・展示パネルが壊れていた</li> <li>・ホワイトボードのマーカーが薄い など</li> </ul>  | <p>①認証機の不具合は殆どが、操作ミスや、券の不良によるものです。即時対応しております。設置場所に関しては、利用者の無料化ですので、共用エリアへの設置はできません。</p> <p>②赤外線受信部を手で遮蔽した事によるものや、操作ミスによるものが、多いのですが、使用上の注意を徹底してまいります。</p> <p>③設営に関しては即時対応しております。光量の多い機種から優先的に貸し出ししておりますが、第8会議室については施設構造上遮光ができず、ご迷惑をおかけしております。引き続き遮光性能改善策を検討・要求してまいります。</p> <p>④大型液晶に更新しました。</p> <p>⑤16面マルチビジョンは修繕計画に基づき、早期の改修を行ってまいります。その他備品の定期的な点検及び貸出時のチェックも徹底してまいります。</p>  |
| <p>○施設について(全31件)</p> <p>①空調について(6件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暑かった、寒かった</li> </ul> <p>②扉の異音について(5件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室のドアの開閉時に異音がする</li> </ul> <p>③音の干渉について(5件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・隣の会議室の音が聞こえる</li> <li>・空調の音が気になる(会議室)</li> </ul> <p>④館内表示サインについて(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小ホールの入口がわかりにくい</li> <li>・リハーサル室の場所がわからない</li> </ul> <p>⑤インターネット環境について(3件)</p> <p>⑥その他(9件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国際会議室の搬入が大変</li> <li>・机や椅子を収納するスペースが欲しい など</li> </ul>  | <p>①②即時対応いたしました。</p> <p>③会議室半面利用の場合、予約時に必ず音響機器使用不可の旨と多少の音の干渉がある旨を説明するよう徹底しております。</p> <p>④館内表示については再検討中です。またパンフレットやホームページでもわかりやすい表示を心がけております。</p> <p>⑤無線LANについては現在1階エントランスのみ対応となっております。全館無線LAN化については、今後検討してまいります。また会議室はすべてLAN差込口が設置されており、利用者の方に周知頂けるよう、告知を強化してまいります。</p> <p>⑥国際会議室の搬入撤去時は2号エレベーターを専用としておりますが、大型機器の場合は他施設の利用を勧めしております。会議室の机や椅子の収納は物理的に不可能であり、他の利用者の迷惑にならない様ロビーに出していただくなどの対応となります。</p>  |
| 利用者からの苦情・要望総数  | 149件   |

|   |
|---|
| <p>利用者からの積極的な評価（共通項目は集約記入）</p> <p>○職員への対応について（全138件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・明るく気持ちの良い対応で、非常に好感が持てます。</li> <li>・受付・技術担当の方ともとても丁寧に対応して下さいました。</li> <li>・ホテル並みと思いました。県内外、あちこちでセミナー、懇親会、事務局をやっていますが、親切で見習いたいと思いました。</li> <li>・過去に色々な施設を利用してきましたが、一番良かったです。職員の皆様の対応が非常に良かったです。ありがとうございました。</li> <li>・事務室の方、舞台担当の皆様の素晴らしい対応に感謝いたします。</li> <li>・電話の応対もすごく良かったです。</li> <li>・以前利用した時より、サービスが良かった。</li> <li>・スタッフさんが親切、優しくて助かりました。きれいです。</li> <li>・設備の利用、段取りを理解されているのか、素早いのでやりやすかった。</li> <li>・何度も訂正などをお願いしたが、快く対応していただいた。</li> <li>・急なお願ひにももすぐ対応していただきありがとうございました。</li> <li>・素晴らしいホールです。○○さんありがとうございました。次回もよろしくお願ひします。</li> <li>・接遇が行き届いている。</li> <li>・機材のいろいろな使い方について詳しく教えて下さいました。</li> <li>・普通に出すぎでもないし、消極的でもなかった。 など</li> </ul> <p>○施設の利用について（全36件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットから申込書も取れ内容もわかりやすかった。</li> <li>・PCから申込書をダウンロードし、FAXするだけだから。</li> <li>・電話仮申込ができる。WEBページでイベント情報が確認できる。</li> <li>・練習プランで安い料金で利用でき、有り難いとの事です。</li> <li>・FAXでの対応が便利です。</li> <li>・一回の打ち合わせで利用でき、大変ありがとうございました。</li> <li>・いつもスムーズで助かっています。</li> <li>・以前より良くなった など</li> </ul> <p>○清掃について（全49件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレなど清潔で気持ち良い。</li> <li>・細かい場所もほこりなどなく、きれいに清掃されていて気持ちよかったです。</li> <li>・ごみ一つなく机の上もとてもきれいでした。給湯室もきれいに整理整頓されていました。</li> <li>・水周り等、とても清潔で気持ち良い。</li> <li>・ホワイトボード受け皿もきれいに清掃されていた。</li> <li>・細部にわたり清掃が行き届いていて（トイレ・ろくかも）、たいへん居心地が良かったです。</li> <li>・内外ともに完璧です。</li> <li>・清潔感のある部屋を使用させていただき良かったです。又お願ひします。 など</li> </ul> <p>○施設について（全69件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備が非常に整備されており、気持ちよく利用できました。</li> <li>・非常に便利な立地でありキレイ。</li> <li>・駅から近く、駐車場料金も無料になり、来場されるお客様にとっても良い。割引認証機が室内に設置されてるのも良い。</li> <li>・窓からの景色もきれいで、感じのいい会議室でした。</li> <li>・交通の便良く、また駐車場も整備され無料と、アクセスが良い。施設内設備も整っており使いやすい。照明も前だけ暗くてきて良い。荷物の返送手配もありがたい。</li> <li>・駐車場料金が無料は助かります。</li> <li>・キレイ、備品もきちんと置いてある。喫煙者にとっては喫煙場所も近い。</li> <li>・延長コードが置いてあり、とても便利です。</li> <li>・筆記用具、ホッチキスの備品は大変役に立ちました。セロテープがあるとうれしいです。</li> <li>・国際会議レイアウト楽得パックがとても便利で設営に時間を取られず助かっている。30000円料金がかかってもホテルよりも非常に安いとのことでした。 など</li> </ul> <p>○その他（全277件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来年も当会場を使わせていただきたいと考えています。ありがとうございました。</li> <li>・県内の他館も利用しているが、比べてとても満足しているとのこと。</li> <li>・足に易しくて良かったです。</li> <li>・ル・ポルトからの食事お茶を届けていただけるのがとても助かります。コーヒーetc。</li> <li>・いろいろと利用している施設の中で一番良いです。</li> <li>・全国色々な施設を利用していますが安い！！きれいです。</li> <li>・最高の舞台をありがとうございました。</li> <li>・すべてにおいて助かりました。ありがとうございます。</li> <li>・パーフェクトです。</li> <li>・これからもいろいろ活用させてもらいたいと思います。</li> <li>・自由に練習ができるので、とても助かります。</li> <li>・打ち合わせから大変ありがとうございました。5月にもお世話になります。よろしくお願ひします。</li> <li>・次回からもずっと利用したいです。</li> <li>・長期の展示で大変お世話になりました。 など</li> </ul> <p>※全569件</p> |
|---|

## 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"> <li>・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りました。</li> <li>・建物及び設備の中長期修繕計画を作成する事により、県への計画的な予算要求を行い、効率的な運営を図りました。</li> <li>・閉館時間内及び深夜延長・早期閉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ました。</li> <li>・清掃業者とは日々情報の共有化と意思の疎通を図ることできめ細かな清掃を行っていただき、利用者の皆様からはいつも清潔であると評価を頂いています。</li> <li>・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ると共に、利用者の皆様からお寄せいただいた意見も参考に事故の未然防止に努めました。</li> <li>・施設利用者の皆様にも打ち合わせ時に避難誘導マニュアルを説明、ご理解をいただくよう努めました。年2回実施しております避難誘導訓練と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を仰ぎ実施し、全員が救急救命講習修了証をいただきました。</li> <li>・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しました。（多目的ホールシーケンサー、同B迫りジャッキ及びベアリング、同プロジェクター等）</li> </ul> <p>※上記各項目とも前年度から継続して取組み平成22年度も継続した成果があったと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献活動として「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）を行いました。</li> </ul> |
|--|

|  |
|--|
| <p><b>②施設の利用の許可、利用料の徴収</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸出にあたっては公平な利用機会を提供するために、利用者の納得の得やすい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おります。また、公共性の高い催事や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ました。</li> <li>・「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ました。</li> <li>・指定管理業務からの暴力団等の排除通知に基づき、事務取扱要領並びに利用申込書受付審査及び処分事務取扱要領を変更し、暴力団等の排除に努めました。</li> <li>・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・延長料金等は極力当日精算をお願いし、未収金の発生防止を図りました。(12月開催ライブイベントの放漫運営による備品代等徴収難案件においても、分割支払契約を結び全額回収いたしました。平成22年度分の未収金はなし。)</li> <li>・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を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しました。(平成22年度減免件数101件、減免額10,475千円)</li> </ul> |
| <p><b>③その他管理施設の管理に必要な業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約管理システムリニューアルプロジェクトチームを発足し、検討・設計・各種レビューを実施し、平成23年4月の運用開始を目指しました。</li> <li>・総合受付に常時1名を配置し利用者の利便性を図り、また施設予約などは全職員が対応できるようサービスの向上に努めました。</li> <li>・付属設備・備品の貸し出しにつきましても催事内容に合わせ事前打合せを実施しながら利用者の皆様のニーズに沿った最適なアドバイスができるよう徹底をいたしました。また備品の操作方法も必要に応じレクチャーを行い利用者の皆様に喜んでいただけるよう努めました。</li> <li>・グリーンコンベンション宣言を掲げ、環境に不可をかけないコンベンションの推進を催事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ました。</li> </ul>   |
| <p><b>④利用者サービス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記「サービスの向上に向けた取組」を新たなサービス向上として行ったことに加え、継続して下記取組を行いました。</li> <li>・広報紙「イベントガイド」の表紙写真を一般募集し、紙面の充実と認知度の向上を図りました。(月間5,000部発行、公共施設・近隣企業等を中心に配布)</li> <li>・より身近に施設を感じて頂くとともに、学校等への教育の場提供の為、学校を中心に5団体の施設見学(バリアフリー学習含む)を実施しました。</li> <li>・地域のコンベンション拠点として、地域の文化レベルの向上や地域交流の推進を目的に、自主企画事業を行いました。(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)</li> <li>・館内男性用トイレにおむつ替え台(3箇所)とベビーキープ(11箇所)を設置しました。</li> </ul>   |
| <p><b>○施設の利用促進として以下の取り組みを実施しました。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画営業係を2名配置し、県内外に積極的な営業活動を実施しました。(営業件数473件・新規獲得催事数62件)</li> <li>・利用顧客データの蓄積・分析によりよりターゲットを絞り込んだ営業活動を展開しました。</li> <li>・大きな催事終了後に顧客訪問を行い、お礼と要望の聞き取りを行いました。(訪問件数34件)</li> <li>・催事終了後に次回催事の予約案内を実施しリピーターの確保を図りました。</li> <li>・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いました。</li> <li>・仮予約の早期フォローを実施し、本申込の推進とセールス枠の早期確保を徹底しました。</li> <li>・利用見本ガイドブックを新たに作成し、催事主催者への訴求を行いました。</li> <li>・企業の周年事業をターゲットに重点営業を行いました。</li> </ul>  |
| <p><b>⑤収入支出の状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度の施設全体の稼働率は78.0%(平成21年度は72.7%)で対前年5.3ポイントの増加、各施設別でも前年を上回り、過去最高水準の稼働率を記録しました。しかしながら多目的ホールにおける利用料収入の落ち込みは止まらず、対前年で5,850千円の減少であり、これを国際会議室及び会議室の利用料収入増でカバーする形となりました。会議室は3区分貸出の浸透により、利用日数・利用件数ともに順調に推移しており、今後高い水準で維持出来るよう予約受付体制を強化してまいります。全館の利用料収入は94,659千円(対前年+2,148千円)と指定管理計画における年間目標は達成できました。委託料収益・雑収入と合わせ経常収益は275,031千円(施設利用料の増、チケット販売手数料等雑収入の増)。対して経常費用は275,031千円となり、当期経常増減額は1円となりました。</li> </ul>  |
| <p><b>⑥職員の配置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロパー職員13名、任期付職員5名の18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いたしました。</li> <li>・技術企画主幹を配置することにより、現場のオペレーションのみならず、より創造的な業務に専任できる体制としました。</li> </ul>   |

|   |
|---|
| <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><b>①現在苦慮している事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公益法人改革にむけて、施設利用における実態の把握作業等(公益利用・収益利用振り分け等)。</li> <li>・米子市公会堂閉館による減免対象団体の申込増加。</li> <li>・全国的な傾向であるイベントの規模縮小化のなかでの、指定管理計画の利用料収入確保。</li> <li>・経年により増大する建物、設備、舞台機構等の改修・修繕費用の確保。</li> <li>・安価な料金設定の為、経費倒れとなっている小ホールの運営。</li> </ul> <p><b>②今後改善・工夫したい事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館13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きますが、現状の顧客ニーズ等を踏まえた上で、効果的且つ効率的な改修を行っていきたく考えます。</li> <li>・予約管理システムの更新。23年4月より稼働。(新システムを最大限活用した戦略的な営業展開)</li> <li>・危機管理体制の抜本的な見直し(マニュアルの再整備)</li> </ul> <p><b>③今後積極的に取り組みたい事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な接客スキルの向上により、名実ともに好感度県下ナンバーワンを目指す。</li> <li>・営業担当による営業力の強化と誘致部と連携した営業体制の確立。</li> <li>・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)</li> <li>・施設の経年劣化に伴う施設管理部門の強化。</li> </ul> |
|---|

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〕<br>○施設設備の保守管理・修繕<br>○施設の保安警備、清掃等<br>○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が、猛暑の影響で光熱水費が増加した。<br>・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。<br>・事故防止措置については、各種講習会に参加するなど突発的な事故に対応する態勢づくりに努めており、事業計画内容を適正に実施している。 |
| 〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕<br>○利用の許可<br>○適正管理に必要な利用者への措置命令<br>○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。<br>・未収金が1件発生しているが、利用料金の分割徴収を確実にし、未集金の発生を最小限に抑えた。  |
| 〔その他管理施設の管理に必要な業務〕<br>○利用受付・案内<br>○附属設備・備品の貸出し<br>○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。<br>・附属設備・備品の貸出しについて、技術職員の専任体制を強化し、利用者の需要に即した対応をしている。   |
| 〔利用者サービス〕<br>○開館時間、休館日、利用料金等<br>○利用者へのサービス提供・向上策<br>○施設の利用促進<br>○個人情報保護、情報公開<br>○利用者意見の把握・対応 | A   | ・利用者へのサービス提供として、当初の事業計画以外にも随時見直しを行い、利用しやすい態勢づくりを行っている。<br>・利用促進策として、新規催事の獲得やリピーターの確保など利用促進に向けた積極的な活動を行っている。<br>・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〕  | B   | ・全部屋とも過去最高の稼働率を達成し、利用料収入は昨年より増加した。<br>・管理運営費用は、猛暑の影響で大幅に光熱水費が増加している。  |
| 〔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や利用者の立場に立った真摯な対応が評価できる。引き続き地域交流、文化振興の促進を図るとともに、利用者のニーズに沿った施設運営をしていただきたい。   |

- 《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、改善済み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。