

# 指定管理業務点検・評価シート

平成24年5月23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㎡ ・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12人、任期付職員6人〔計18人〕		
	館長 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務課長 1 (兼施設管理課長)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>主事 1</li> <li>主幹 1</li> <li>技師 1</li> </ul> </li> <li>サービス課長 1                             <ul style="list-style-type: none"> <li>フロント係長 1 → フロント担当 3</li> <li>企画営業係長 1 → 企画営業担当 1</li> </ul> </li> <li>技術課長 1                             <ul style="list-style-type: none"> <li>課長補佐 1                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>技術企画主幹 1</li> <li>主幹 1</li> <li>技師 2</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

## 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
	23年度		110	226	358	399	321	376	352	279	341	158	68
22年度		115	213	344	350	269	351	349	265	301	143	69	2,769
増減		-5	13	14	49	52	25	3	14	40	15	-1	219

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
	23年度		135,618	36,635	6,619	9,947	8,721	10,292	9,413	7,528	19,634	2,865	29,405
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	253,859
増減		14,119	-491	359	1,131	230	378	959	-161	2,574	322	3,398	22,818

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
		23年度	185	256	316	323	296	320	308	271	309	165	175
22年度		194	259	320	312	283	319	304	266	300	166	191	2,914
増減		-9	-3	-4	11	13	1	4	5	9	-1	-16	10

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
		23年度	103,681,130	10,234,040
22年度		105,134,160	10,475,270	94,658,890
増減		-1,453,030	-241,230	-1,211,800

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>・新予約管理システムの運用を開始し、23年度実績は利用件数219件、利用日数10日の増加。</li> <li>・イベント情報を広く外部へ発信。（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た。</li> <li>・第4会議室に看板用アルミポールを常設した。</li> <li>・小ホール楽屋に冷蔵庫を設置した。</li> <li>・第8会議室に遮光用ロールスクリーンを設置した。</li> <li>・大規模催事主催者への開催助成金交付実績（13件・918,300円）うち地域経済助成金交付（新規）6件468,300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った（週6回放送）。</li> <li>・利用申込書の記入欄を簡素化しました。</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159万円）</li> <li>・技術スタッフ増員プラン（利用実績3件15万円）</li> <li>・館内LAN回線接続サービス（利用実績5件8.8万円）</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1件1.6万円）</li> <li>・多目的ホール練習プラン（利用実績なし）</li> <li>・小ホール練習プラン（利用実績5件1万）</li> <li>・小ホールピアノセットプラン（利用実績12件6.3万円）</li> </ul>
施設・設備に関すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的ホールの吊物機構ワイヤーを交換した。</li> <li>・小ホールの吊物機構減速機ギヤオイルを交換した。</li> <li>・多目的ホール可動式床機構B迫り（舞台面）のジャッキを交換した。</li> <li>・多目的ホール・小ホールの音響卓を修繕した。</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た。（指導員資格取得者累計2名）</li> <li>・経年劣化により多発する修繕に対応するため、施設管理係を課に昇格させ、より予防保全ならびに修繕に専念できる体制づくりを確立した。</li> <li>・避難誘導灯及び階段非常灯バッテリー交換をし、安全対策を図った。</li> <li>・館内各所煙探知機交換を行い、安全対策を図った。</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た。</li> <li>・実務に応じた各種研修会に参加した。（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> <li>・長期的な視野にたった組織変更を行い、施設管理部門を強化した。</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>・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3,493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）にアンケートボックスを設置した。</li> <li>・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。（2月15日開催・9団体出席）</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。（42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7件）</p> <p>①連携不足によるもの(5件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前をお願いしていた備品が用意されていなかった。または違う備品があった。(2件)</li> <li>・催事名称の変更を依頼したが変わっていなかった。</li> <li>・備品の案内が、対応者によって違う。</li> <li>・会議室でピンマイクが利用可能を知らなかった</li> </ul> <p>②その他(2件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・催事がコンサートと重なったため、事前に案内して欲しかった。</li> <li>・小ホールの担当者が不慣れな感じがあり、催事に影響があった。</li> </ul>	<p>①鍵貸出時、毎回用意した備品を利用者に確認することとした。伝言メモを活用し再度、徹底を図る。有料備品・無料備品を職場内で再度周知した。ワイヤレスマイク貸出時にピンマイク・ハンドマイクのいずれの利用かを確認することにした。</p> <p>②駐車場の混雑が予想される催事については、他の利用者に案内することとした。</p> <p>打合せ時と本番の進行に修正があったが、当日の最終確認を怠ったのが原因で催事に影響が生じたため、再度課内で当日の最終確認について周知徹底した。</p>
<p>○利用について（全50件）</p> <p>①申込方法について(14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(8件)</li> <li>・分割利用時の申込期間を緩和してほしい。(2件)</li> <li>・仮申込みと正式申込みが面倒。</li> <li>・申込時、駐車場の利用案内してほしい。</li> <li>・ファックスの申請が手間である。</li> <li>・時間外申請が別途必要なので不便。</li> </ul> <p>②支払いについて(8件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用実績で当日精算にしてほしい。(3件)</li> <li>・全て利用後の請求書払いにしてほしい。(2件)</li> <li>・カードでの支払いがしたい。</li> <li>・施設料・備品料について説明がない。</li> <li>・利用時間が短縮する場合、キャンセル料がかかるため、柔軟に対応してほしい。</li> </ul> <p>③料金設定について(5件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用料金が高い。(3件)</li> <li>・備品の料金が高い。</li> <li>・冷房料が高い。</li> </ul> <p>④利用形態について(18件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・準備のため早く貸し出してほしい。(5件)</li> <li>・1時間毎の申込みを可能にしてほしい。(5件)</li> <li>・20分前開場は遅い。(4件)</li> <li>・会議室も設営サービスを実施して欲しい。(2件)</li> <li>・練習プランを22時まで利用したい。</li> <li>・現状復帰が面倒である。</li> </ul> <p>⑤その他(5件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート用紙が面倒。</li> <li>・第7楽屋にエアコンを設置希望。</li> <li>・事前に配置してある座席が多い(少人数利用)。</li> <li>・会議中に人が入ってきた(翌日の利用者の下見)。</li> <li>・会議棟のロビーを他利用者に占有されていた。</li> </ul>	<p>①申込みについては、従来通り来館またはFAXにて対応を依頼。ネット予約については、今後の課題。</p> <p>分割利用については、従来通り1か月前受付を徹底していることを理解いただく。</p> <p>ホールをご利用の場合は、必ず仮申込書が必要となることを説明した。</p> <p>駐車場については申込み時に案内することとした。</p> <p>時間外申請は、警備・常駐管理への指示書にもなるので、別途必要である事を理解いただく。</p> <p>②規定に沿って、施設料は前納、追加・備品代は当日精算または後日請求にて説明、了承いただく。申込み時に備品が確定している場合は、合算請求の案内も行う。</p> <p>カードでの支払いについてはカード決済のシステムを導入していないため現在不可としているが、類似施設の状況を調査するなどして今後検討する。</p> <p>申込み時、利用料の案内を説明することを職員に徹底した。</p> <p>許可後の利用時間変更の取扱いは、規定に沿った手続きを実施しているため、理解いただく。</p> <p>③県で定められた料金規定のため了承いただく。</p> <p>④準備・撤収を含む利用時間にて申込み頂いているため、準備のための早期貸出については有料にて追加申込みいただく旨説明し了承いただく。</p> <p>時間制については、予約先着順で短時間予約を受け付けた場合に長時間利用の予約ができなくなり利用効率が下がること、当日時間延長を希望されるケースに柔軟に対応できない弊害があることなどから、時間制ではなく区分制を採用している旨を説明し、了承いただく。</p> <p>会議室での設営を希望される利用者には会場設営業者の賛助会員(指定管理者である(財)とっとりコンベンションビューローの賛助会員。宿泊施設、印刷、会場設営等の業種別で登録されている法人等)を紹介し、利用者の利便性の向上を図るとともに、賛助会員サービスに努めている。</p> <p>練習プラン利用後の施設を閉館時間までに清掃を行う場合もあり21時で了解いただく。</p> <p>⑤アンケートは利用者のご意見・要望を伺い、館運営に役立たせる貴重な書面であることをご理解いただいた。</p> <p>第7楽屋にエアコンを設置した。</p> <p>少人数の会議利用希望の場合は、会議室半面利用を案内することにした。</p>
<p>○清掃について(全13件)</p> <p>①会場内の汚れゴミについて(7件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場内にゴミや埃があった(4件)</li> <li>・設営する時、机が手アカで汚れていた。</li> <li>・カーペットが汚い。</li> <li>・搬入口の清掃が出来ていない。</li> </ul> <p>②清掃道具置き忘れ(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入室時、清掃用の掃除機やぞうきんが置きっぱなしだった。(2件)</li> <li>・エアコンカバー置き忘れ</li> </ul> <p>③その他(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふきんがけしたかった。</li> <li>・モップを貸してほしかった。</li> <li>・利用中に外窓掃除をしておられ、気になった。</li> </ul>	<p>①ゴミ残置、カーペット汚れ等については、清掃業者に連絡することを再度徹底した。</p> <p>②掃除機・ぞうきん置き忘れは清掃業者に嚴重注意した。</p> <p>③ふきん、モップ等必要なものは内線電話か事務所へ声掛けしてもらうように説明した。</p> <p>外窓掃除については、天候等によって変わるため無使用時に限定するのは難しく、外窓清掃がある場合は、当日鍵貸出しの際に説明することとした。</p>

<p>○設備について(全13件)</p> <p>①設備(備品)の不備について(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイクの不備により利用不能。</li> <li>・演台が埃でざらついていた。</li> <li>・プロジェクターに接続ケーブルが不足。</li> </ul> <p>②利用方法案内の不備について(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PC音声を会場内に拡声可能な事を知らなかった。</li> <li>・PCとプロジェクターの接続に手間取った</li> <li>・会議室内の音響卓の電源が分かりにくい</li> <li>・常設備品と貸出備品を入室時に連絡が欲しかった。</li> </ul> <p>③備品設置希望について(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報プラザにワイヤレスマイク設置希望(2件)</li> <li>・特別控室に姿見を希望。</li> </ul> <p>④駐車券割引認証機について(2件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車券割引認証機が無くて不便。(2件)</li> </ul> <p>⑤その他(1件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・演台を無料にして欲しい。</li> </ul>	<p>①マイク電池切れや、接触不良など準備時に音声確認や充電状況を中心にチェックすることとした。</p> <p>全ての演台を点検、清掃した。</p> <p>プロジェクター台帳を作成し、接続備品や貸出に関しチェック体制を強化した。</p> <p>②PC利用時は、音声を出力するか申込みの時に確認することとした。</p> <p>接続方法が分からないとの連絡を受け、PCとプロジェクターケーブルを現場で説明した。</p> <p>主電源の表示は大きく張替した。</p> <p>ホワイトボードについて、常設備品(1枚。無料)と貸出備品(常設以外に追加した場合。有料)があることを説明してほしかったとの意見に対し、鍵貸出時に備品の確認を行うこととした。</p> <p>③情報プラザのワイヤレスマイクについて、現在は有線のみ使用となるため説明し了承いただく。情報プラザ改修時の仕様で反映することを検討する。</p> <p>姿見は購入した。</p> <p>④会議室は各部屋1台設置のため、分割利用などない場合があるので、鍵貸出時に案内し、事務室が対応する。</p> <p>⑤その他 県が定めた利用料金規定に沿った運用のため、管理者では対応できない旨をご理解いただいた。</p>
<p>○施設について(全32件)</p> <p>①故障について(5件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エアコン(2件)、ロッカー、トイレ、カーテン</li> </ul> <p>②照明について(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ろうかが少し暗い(3件) ダウンライト球切れ</li> </ul> <p>③自販機について(2件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夏場でも温かい飲み物が欲しい(2件)</li> </ul> <p>④空調について(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室の奥が暑い(情報プラザ)</li> <li>・冷房が効かない(国際)</li> <li>・エアコンが効きすぎ</li> <li>・前利用者の飲食ブースの匂いが気になった(情報プラザ)</li> </ul> <p>⑤館内表示サインについて(4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの位置がわかりにくい</li> <li>・屋外米子駅からの入口がわかりにくい</li> <li>・会議室前の案内版(ホワイトボード)の記入希望</li> <li>・会議室が奥の場合、案内版を貸出して欲しい</li> </ul> <p>⑥喫煙場所について(1件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各フロアに喫煙場所を希望</li> </ul> <p>⑦構内駐車場について(1件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約していた駐車場に他の車が停まっていた</li> </ul> <p>⑧その他(11件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第8会議室に暗幕が必要(3件)</li> <li>・隣の部屋がうるさかった。(2件)</li> <li>・窓から雨漏りがしている。</li> <li>・第1会議室は窓が無く圧迫感がある。</li> <li>・便座が冷たかった</li> <li>・会議室の時計を前壁へ移動希望</li> <li>・多目的ホールの背イスが剥がれていた</li> <li>・荷捌き場と入口、エレベーターが近いと便利</li> </ul>	<p>①②即時対応した。</p> <p>③業者に連絡し、対応を依頼した。</p> <p>④オープンスペースであること、また会場が広いことから効くのに時間がかかる旨説明した。</p> <p>情報プラザは外気換気を行った。</p> <p>⑤館内表示については簡易案内版を設置した。屋外については予算も必要なため、今後協議の上検討する。</p> <p>会議室前のホワイトボードへの表示は、利用者にて記入を依頼した。</p> <p>また今後、有料看板の案内も視野に検討する。</p> <p>案内表示については案内板の無料貸出を案内した。</p> <p>⑥喫煙場所については各階設置は難しいため、従来通り所定場所を案内した。</p> <p>⑦警備員による巡回を強化していく。</p> <p>⑧第8会議室は会場の形状により暗幕設置は難しいため、遮光性の高いロールスクリーンを一部交換した。</p> <p>隣の声がうるさい場合、内線で連絡いただくよう案内した。</p> <p>雨漏りに対し、業者に依頼の上対応した。</p> <p>第1会議室の予約時には、窓が無いことを了解頂いて貸出することを徹底した。</p> <p>便座については今後の検討する。</p> <p>会議室の時計を前壁へ移動した。</p> <p>多目的ホール背イスの修繕は業者に連絡し、対応した。</p>
<p>利用者からの苦情・要望総数 115件</p>	

利用者からの積極的な評価（共通項目は集約記入）

○職員の対応について(全36件)

- ・いつも大変お世話になり、丁寧な対応をして下さる職員の方々には感謝しております。（28件）
- ・担当職員の対応の速さ、誠実さには、心から感謝しています。（2件）
- ・急な変更等にもうまく対応していただけて助かりました。館内PHSを貸していただけたこともとてもありがたかったです。
- ・印刷等で急な対応ありがとうございました。
- ・利用備品の追加を当日にお願いしましたが、すぐに対応していただきありがとうございました。
- ・音響の配線等、とても丁寧に对应して下さいました。
- ・難しい舞台装置や道具についての説明がとてもわかりやすく、また、どんどん質問できる雰囲気とても勉強になりました。
- ・以前利用した際に、アンケート用紙に記入した備品説明不足への苦情に対し、今回の鍵貸出時に職員による謝罪の言葉があり、心遣いを感じました。また4回会場を利用させていただきありがとうございました。他の会場と比べると一番良かったです。職員又施設ともに行き届いていました。

○施設の利用について(全30件)

- ・室内がきれいでとても良かったです。（24件）
- ・喫煙場所の案内があり、わかりやすい。
- ・駐車券も無料サービスで駅前という好立地で大変良かったです。また使わせてください。
- ・第1～3会議室とも使いやすい部屋でした。マイクも不要で声もよく通りました。。
- ・とても明るい部屋で気持ちよく利用できました。
- ・快適に演奏させていただきました。
- ・とても素晴らしい響きで子供たちも本番で良い演奏が出来ました。これもホールのお陰と思います。

○備品の利用について(全5件)

- ・会場に電源ドラムがあつて良かった。
- ・利用申込はFAX可で手続きしやすく良かった。部屋の設備も延長コードも備えてあり良い。また壁もきれいな白色なのでPJもスクリーンなしでそのまま壁に大きく映して研修を行うことが出来て良かった。
- ・設備・サービスとも満足できるものだった。
- ・道具が一式あるのは、ありがたかったです。他の貸館施設にも勧めてみます。
- ・いろいろ工具を貸して頂き、助かりました。

○料金について(全3件)

- ・料金も安く助かります。
- ・場所も駅から近く、値段も安く、大変利用しやすい
- ・機会がありましたらまた利用させていただきたい。ホテル等に比べ安価であった。

○清掃について(全7件)

- ・いつもきれいで気持ちが良い。（7件）（部屋、トイレ）

○その他(全308件)

- ・ありがとうございました。（156件）
- ・大変お世話になりました。（44件）
- ・明日もよろしく願います。（91件）
- ・大変満足いたしました。（14件）
- ・当初、当社本社が鳥取市だったため、なかなかこちらに伺う機会が少なく打ち合わせの時間がなくご迷惑おかけ致しま再度機会があればご利用させて下さい。
- ・いつも気持ち良く利用させて貰っています。地元としては、いつも当施設の利用を本部にすすめています。
- ・毎回利用していますが、立地、施設共に満足しています。

※全389件

**施設について(満足) 2456件/3493件**

**職員について(良い) 2470件/3493件**

**清掃について(良い) 2468件/3493件**

8 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕

①施設設備の維持管理、緊急時の対応

- ・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。
- ・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。
- ・開館時間内及び深夜延長・早朝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ました。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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B迫りジャッキ交換・吊物ワイヤー交換等）

※上記各項目とも前年度から継続して取組み平成23年度も継続した成果があったと考えます。

- ・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。

## ②施設の利用の許可、利用料の徴収

- ・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。
- ・「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。
- ・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。
- ・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。（平成23年度分の未収金はなし。）
- ・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23年度減免件数115件、減免額10,234千円）

## ③その他管理施設の管理に必要な業務

- ・予約管理システムを運用開始し、全職員が対応できるよう研修会を実施し、技術習得に努めました。
- ・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。
- ・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の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。
- ・鍵貸出時に備品の確認をし、サービスの向上に努めました。
- ・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。

## ④利用者サービス

- ・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。
- ・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）
- ・より身近に施設を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（バリアフリー学習含む）を実施しました。
- ・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）

## ○施設の利用促進として以下の取組みを実施しました。

- ・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381件・新規獲得催事数42件）
- ・利用顧客データの蓄積・分析によりターゲットを絞り込んだ営業活動を展開しました。
- ・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42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の確保を図りました。
- ・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いました。
- ・仮予約の早期フォローを実施し本申込の推進に努めるとともに、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いました。
- ・企業の周年事業をターゲットに重点営業を行いました。
- ・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導入しました。（6件 46.8万）
- ・国際会議場冬期特別割引プランによる利用促進を図りました。（4件/目標5件）

## ⑤収入支出の状況

- ・平成23年度の施設全体の稼働率は79.1%（平成22年度は78.0%）で対前年1.1ポイントの増加。予約管理システムの運用により、各施設の空き状況が見える化し、施設の回転率の向上を目指しました。これにより会議室は利用日数・利用件数ともに過去最高となり、多目的ホールの収入とほぼ同等になってきました。全館の利用料収入は93,447千円（対前年-1,212千円）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277,848千円、経常費用は277,848千円となりました。

## ⑥職員の配置

- ・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。
- ・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。

〔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
- ・米子市公会堂閉館による減免対象団体の申込増加。
  - ・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。
  - ・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。
  - ・安価な料金設定のため稼働率が高い小ホールの施設利用料収入と利用に係る経費との収支バランス。
  - ・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。
  - ・平成25年開催「全国植樹祭」における長期仮押さえによる予約受付への弊害。
  - ・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14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きたい。
  - ・危機管理体制の抜本的な見直し（マニュアルの再整備）
- ③今後積極的に取り組みたい事項
- ・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。
  - ・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。
  - ・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・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。 ・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〕 ○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、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〕 ○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	・予約管理システムを運用開始し、利用者サービスの向上を図っている。 ・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。 ・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	・利用単価が高額な催事の減少により利用料金収入が減となっているが、国際会議室を除く全ての施設において稼働率が向上しており、利用料金収入の増加に努めている。 ・管理運営費用は、電気料金単価上昇により光熱水費が増加しているが、省エネ器具を購入するなどして節減に努めている。
〔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や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。