

# 指定管理業務点検・評価シート

平成26年1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)26-7839
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16人、任期付職員3人〔計19人〕		
	館長 1	(総務課長)	主幹 1 主事2 (フロント担当兼務1)
	副館長 1 (兼施設管理課長、 技術課長)	(施設管理課長)	主幹 1 技師 1
		サービス課長 1	フロント係長 1 → フロント担当 3 企画営業係長 → 主事 2 (サービス課長兼務)
		(技術課長)	課長補佐 1 専任課長 1 技術企画主幹 1 主幹 1 技師 1

## 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
		24年度	118	226	420	456	351	414	390	321	373	181	66
23年度	110	226	358	399	321	376	352	279	341	158	68	2,988	
増減	8	0	62	57	30	38	38	42	32	23	-2	328	

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
		24年度	184,946	38,728	8,161	11,350	9,523	10,021	9,180	8,197	17,828	2,964	33,522
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	276,677	
増減	49,328	2,093	1,542	1,403	802	-271	-233	669	-1,806	99	4,117	57,743	

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
	24年度		202	265	328	334	311	321	317	283	315	178	207
23年度		185	256	316	323	296	320	308	271	309	165	175	2,924
増減		17	9	12	11	15	1	9	12	6	13	32	137

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
	24年度		112,957,160	9,845,600
23年度		103,681,130	10,234,040	93,447,090
増減		9,276,030	-388,440	9,664,470

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>・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>・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。</li> <li>・「ランチMAP」を作成し、来館者に提供した（7,000枚）。</li> <li>・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&amp;C等）</li> <li>・アンケート調査（3,765件）、利用者懇談会及びアフター訪問を実施し、意見や要望に対し改善を図った。</li> <li>・会議室に看板用アルミポールを常設した（第1会議室～第6会議室）。</li> <li>・大学入試利用者が増加しているため、他利用者への注意喚起として「試験中案内ボード」を作成した。</li> <li>・駐車場割引認証機を情報プラザに追加し、全施設対応とした。</li> <li>・多目的ホール客席案内ボードを作成し、コンサート時のご案内用として活用した。</li> <li>・大規模催事主催者への開催助成金交付実績（17件・1,270,000円）うち地域経済助成金交付7件 535,000円</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160.2万円）</li> <li>・技術スタッフ増員プラン（利用実績3件17.5万円）</li> <li>・多目的ホール楽得展示パック（利用実績6件33万円）</li> <li>・小ホール練習プラン（利用実績10件2.1万円）</li> <li>・小ホールピアノセットプラン（利用実績6件3.6万円）</li> </ul>
施設・設備に関すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的ホール及び小ホールの吊物機構ワイヤーを交換した。</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1名、普及員累計6名）</li> <li>・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。</li> <li>・正面玄関及び各出入り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。</li> <li>・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。</li> <li>・館内各所煙感知器交換を行い、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>・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）</li> <li>・社内研修会として、小ホール設備講習会を事務職員向けに実施した。</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3,765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。（1月24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。（30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11件）</p> <p>①連携不足によるもの（9件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付職員対応が手薄。（2件）</li> <li>・レーザーポインターが用意されていなかった。</li> <li>・構内駐車場の確保が出来ていなかった（2件）</li> <li>・申請書で控室を利用希望としていたが、打ち合わせ時に確認していなかった。</li> <li>・荷物受け渡しの齟齬。</li> <li>・公演終了後、ロビーのモニター表示を早めに消して欲しい。</li> <li>・マイクが充電器にセットされていなかった。</li> </ul> <p>②そのほか（2件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回鍵貸出時に備品使用について聞いてほしい。</li> <li>・前回利用時と比べ、対応が普通になった。</li> </ul>	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員配置が手薄にならないよう催事状況を朝礼時に確認し、随時調整を行うこととした。</li> <li>・鍵貸出時、毎回用意した備品を利用者に確認することと伝言メモを活用し再度、徹底を図った。</li> <li>・警備員への発注手配漏れによるもの。毎日、警備員による発注確認を強化した。</li> <li>・控室は別途有料であることを再度打ち合わせ時に再確認させるようにした。</li> <li>・当日、荷物置き場が満杯であり、別の場所にて保管してありその周知が不足していたために起こった問題。荷物受け取りの際のフローチャートを再確認した。</li> <li>・撤収開始時に当日担当者より事務所へ連絡させるよう徹底した。</li> <li>・備品の準備について再度徹底した。</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵貸出時 毎回利用者に確認した。</li> <li>・再度朝礼にて言葉遣いについて周知した。</li> </ul>
<p>○利用について（全23件）</p> <p>①申込方法について（全6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（4件）</li> <li>・申し込みを電話のみで希望。</li> <li>・会議室の予約を1年前からに希望。</li> </ul> <p>②支払いについて（全7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用実績で当日精算希望。（2件）</li> <li>・全て利用後の請求書払い希望。（3件）</li> <li>・使用前の振込みが面倒。</li> <li>・来館予約時に支払い希望。</li> </ul> <p>③料金設定について（1件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品利用料金が安い。</li> </ul> <p>④利用形態について（全5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・準備のため早く貸し出してほしい。（2件）</li> <li>・1時間毎の申込みを可能にしてほしい。（3件）</li> </ul> <p>⑤その他（全4件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンセル情報を知るシステムが無いのか。</li> <li>・県立予約システムが分かりにくい。</li> <li>・分割利用時、後側の鍵を貸出希望。</li> <li>・コーヒーを会議室に配達希望。</li> </ul>	<p>対 応 状 況</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申込については、従来通り来館またはFAXにて対応を依頼。今後 メールによる申請を検討中。ネット予約については、今後の課題。</li> <li>・管理規定上、申請手続きによる審査があることを説明した。</li> <li>・規定での運営のため従来通りの申込受付と説明した。</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・来館時、現金対応可能と説明した。</li> </ul> <p>③県で定められた料金規定と説明した。</p> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> <li>・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た。</li> </ul> <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンセル情報は公開していない。県立予約システムと空き状況は連動しているため、HP上で確認いただくことを説明した。</li> <li>・県情報政策課の担当であることを担当者に説明した。</li> <li>・会議室分割利用時は鍵貸出時に利用者に何うようにした。</li> <li>・レストラン定休日によるもの。内線による配達可を説明した。</li> </ul>
<p>○清掃について（全8件）</p> <p>①会場内の汚れゴミについて（全8件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場内にゴミや糸くずがあった。（3件）</li> <li>・机が汚れていた。（3件）</li> <li>・椅子や床にシミがあった。（2件）</li> </ul>	<p>対 応 状 況</p> <p>①ゴミ残置、机汚れ等については、清掃業者に連絡することを再度徹底した。また、定期的に机の職員によるふき取りも実施した。</p>
<p>○設備について（全24件）</p> <p>①設備（備品）の不備について（全11件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイクの不備。（4件）</li> <li>・ホワイトボードの不備。（2件）</li> <li>・プロジェクターの種類によって色調が違う。</li> <li>・特別控室の電球が切れかかっていた。</li> <li>・水銀灯の点灯時の異音。</li> <li>・パネルの支柱や台座で壊れているものがあった。</li> <li>・会議室でカーテンがレールから外れていた。</li> </ul> <p>②利用方法案内の不備について（全5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PC音声を会場内にうまく出せなかった。</li> <li>・マイクが無かった（施設料に含まれると誤解があった案件）。</li> <li>・会議室内の音響卓電源が分かりにくい。（2件）</li> <li>・LANの使い方が分からなかった。</li> </ul> <p>③備品設置希望について（全3件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機能性の高いプロジェクターを希望。</li> <li>・各会議室にゼロハンテブ常設を希望。</li> <li>・更に高さのあるパネルを希望。</li> </ul> <p>④そのほか（全5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドットの大きいレーザーポインターを希望。</li> <li>・延長コード希望。</li> <li>・会議室内にゴミ箱設置希望。</li> <li>・照明が暗かった（国際会議室）。（2件）</li> </ul>	<p>対 応 状 況</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ホワイトボードマーカー及びレーザーも日々チェックすることとした。</li> <li>・プロジェクターの一斉点検を実施した。</li> <li>・即時交換した。</li> <li>・水銀灯が温まるまではノイズが発生することを説明した。</li> <li>・一斉点検を行い、不備のある備品は修繕した。</li> <li>・即時対応した。</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PC側の出力が低かったことが原因。事務所への内線連絡で対応可と説明した。</li> <li>・当日、備品利用時の料金説明をした。</li> <li>・主電源の表示は大きく張替した。</li> <li>・ネット利用時は事務所へ内線連絡いただくよう説明した。</li> </ul> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高性能なプロジェクター導入を検討した。全館張り紙禁止のため、事務所にて用途確認の上貸出とした。</li> <li>・パネルについては数量も考慮の上検討していく。</li> </ul> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドットの大きいレーザーポインターを購入済。</li> <li>・ゴミ持ち帰りを推奨していることを説明した。</li> <li>・照明機材が追加できるか検討することとした。</li> </ul>

<p>○施設について（全11件）</p> <p>①故障について（1件） ・会議室のドアの故障。</p> <p>②空調について（全4件） ・効きが悪い。（3件） ・弱にしても風が強かった。</p> <p>③館内表示サインについて（全1件） ・小ホールの案内表示、身障者トイレの開閉用センサー表示が分かりにくい。</p> <p>④その他（全5件） ・隣の部屋がうるさかった。（2件） ・会議室のコンセントが遠い。 ・会議棟のトイレにウォシュレット設置を希望。 ・小ホールの客席内の真真中に通路が欲しい。</p>	<p>①即時対応した。</p> <p>② ・機器設定温度によるクレーム。エコの観点から協力頂くよう説明した。 ・風量は機器仕様によるもの。</p> <p>③使用方法の説明文書を貼り付けた。</p> <p>④ ・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。 ・1階のトイレをご案内することとした。各階のトイレについては今後検討する。 ・施設構造上、難しいことを説明した。</p>
<p>利用者からの苦情・要望総数 77件</p>	
<p>利用者からの積極的な評価（共通項目は集約記入）</p>	
<p>○職員の対応について（全49件） ・いつも大変お世話になっております。毎回気持ちよく使わせていただいている。（10件） ・どのホールよりも親切な対応で非常に助かる。（39件）</p> <p>○施設の利用について（全30件） ・室内がきれいでもとも良かった。（9件） ・非常に満足している。（21件）</p> <p>○備品の利用について（全5件） ・館内PHSがあつて良かった。（2件） ・エアコンがあつて良かった。 ・筆記用具があつて良かった。 ・プロジェクターがあつて良かった。</p> <p>○料金について（全2件） ・料金も安く助かる。（2件）</p>	
<p><b>施設について（満足） 2377件/3765件</b>  <b>職員について（良い） 2385件/3765件</b>  <b>清掃について（良い） 2399件/3765件</b></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、効率的な運営を図りました。</li> <li>開館時間内及び深夜延長・早期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。</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。（多目的ホールホワイエ外壁）</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・小ホール吊物ワイヤー交換、煙感知器取替等）</li> </ul> <p>※上記各項目とも前年度から継続して取組み平成24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>②施設の利用の許可、利用料の徴収</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、利用料の不納付等の防止に努めました。</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。（平成24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24年度減免件数186件、減免額9,845千円）</li> </ul>

<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"> <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>・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。</li> <li>・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ました。</li> <li>・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。</li> </ul>
<p>④利用者サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・6「サービスの向上に向けた取り組み」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。</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> </ul>
<p>○施設の利用促進として以下の取り組みを実施しました。</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、過去最高の施設利用料収入を計上することができました。（営業件数338件・新規獲得催事数36件）</li> <li>・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。</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30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。</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> <li>・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ました。（7件 53.5万円）</li> </ul>
<p>⑤収入支出の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成24年度の施設全体の稼働率は80.7%（平成23年度は79.1%）で対前年1.6ポイントの増加。第13回国際マンガサミット鳥取大会等の大型催事の開催に加え、大会・学会も多く利用日数・利用料収入は過去最高を記録しました。全館の利用料収入は103,111千円（対前年+9,664千円）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288,390千円、経常費用は288,390千円となりました。</li> </ul>
<p>⑥職員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロパー職員16名、任期付職員3名の19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>・10月に企画営業係職員を採用（欠員による補充）し利用促進に努めました。</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>①現在苦慮している事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・米子市公会堂閉館による減免対象団体のリピーター化。</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。</li> <li>・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。</li> <li>・将来的に起こりうる長期改修工事期間による利用料の減収。</li> </ul> <p>②今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。（例）会議棟の音響機器改修、情報プラザの映像・音響機器改修</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>③今後積極的に取り組みたい事項</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>・新たなサービスプランの立案。</li> <li>・地域の賑わい創出のための企画立案。</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> <li>・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。</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] ○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。 ・事故防止措置が不十分であったことにより施設構内において事故1件(落雪による車両損傷)が発生したが、速やかな対応により問題を解決し、更に再発防止策を講じている。 ・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	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、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	・利用促進策として、新規催事の獲得やリピーターの確保、周年事業への重点営業など利、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]	A	・利用日数及び利用料収入が開館以来過去最高を記録するなど、稼働率の上昇、利用料金収入の増加に努め、成果を上げている。 ・管理運営費用は、電気料金単価上昇や施設老朽化に伴い、光熱水費や修繕費が増加しているが、複数年契約の導入などにより節減に努めている。
[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による稼働率の上昇や利用料収入の増、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》 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。