

指定管理業務点検・評価シート（平成28年度業務）

平成29年6月20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	<ul style="list-style-type: none"> 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）：17人、非常勤職員：3人、臨時職員：0人〔計20人〕	
	<pre> 館長 1 --- (総務課長) --- 主幹 1 主事 1 --- (施設管理課長) --- 主幹 1 館長兼務 技師 1 --- サービス課長 1 --- 課長補佐 1 --- 主事 4 フロント担当 1 受付担当 2 --- 技術課長 1 --- 主幹 4 技師 1 </pre>	

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
	28年度	26,694	23,572	23,417	29,545	23,408	24,930	61,552	43,182	15,177	8,176	15,924	26,439
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	329,378
増減	8,652	4,279	-1,606	10,596	-15,125	-7,593	-1,217	18,927	-2,264	-7,420	-4,560	-10,031	-7,362

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
	28年度	16,800	9,113	8,921	11,230	10,924	7,200	10,012	18,814	2,135	4,612	3,276	8,956
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	106,349
増減	798	1,135	1,018	1,514	1,246	-2,405	865	9,678	-1,973	-2,022	-2,017	-2,193	5,642

5 収支の状況

区 分		28年度	27年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	111,991,510	106,349,030	5,642,480
		イベント収入	307,300	330,400	-23,100
		小 計	112,298,810	106,679,430	5,619,380
	事業外収入	県委託料	108,029,754	111,811,527	-3,781,773
		米子市委託料	54,014,877	55,905,764	-1,890,887
		雑収入	12,586,053	12,405,464	180,589
小 計		174,630,684	180,122,755	-5,492,071	
計		286,929,494	286,802,185	127,309	
支出	人 件 費	102,007,269	103,973,131	-1,965,862	
	管理運営費	184,196,798	182,218,895	1,977,903	
	事 業 費	725,427	610,159	115,268	
	計	286,929,494	286,802,185	127,309	
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	290千円/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		※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（3,379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（13件・685,000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。 ・携帯電話の充電サービス機（有料）を設置し、電池切れ時における応急サービスを提供した。 ・全館利用規模の大会・会議毎に専任の担当者を割り当て、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24件190.1千円） ・大会運営用貸出サービス（利用実績10件92.9千円） ・ごみ回収サービス（利用実績46件274.5千円） 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55件1,894.2千円） ・テクニカルスタッフ増員プラン（利用実績2件54千円） ・館内LAN配線サービス（利用実績11件199.5千円） ・多目的ホール楽得展示パック（利用実績7件334.2千円） ・小ホール練習プラン（利用実績1件2.2千円） ・小ホールピアノセットプラン（利用実績12件90.9千円）
施設・設備に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・エントランスロビーからホール棟の各ホワイエの要所に設置してある館内案内サインスタンドをユニバーサルデザインで統一したものと入れ替え設置台数も増やし、より分かりやすく館内案内が出来るよう改善した。 ・会議室専用の液晶プロジェクター台を増設し、利用者が持ち込んだプロジェクターの設置希望があった場合に無料で貸出を行うサービスを行った。 ・利用者の会場整理や動線確保をスムーズに行うことができるようローブパーテーションを増設した。 ・全室のホワイトボード用のマーカーを、書いた時の文字サイズを可変できるタイプに交換し、より見えやすい書き込みが出来るように改善した。 ・演者の手元明り用の卓上ライトをLEDタイプに更新し、より明るく充電のみで長時間の点灯ができるようにした。 ・従来のパソコン映像接続端子（D-SUB）とデジタル接続端子（HDMI）の変換装置を増設し、新旧のパソコンが混在しても映像を取り扱えるよう対応力を高めた。 ・国際会議室映像改修工事の設備更新内容の提案に深く関わり、利用者ニーズを反映した最新の機器構成となるよう努めた。 ・多目的ホールの床機構改修工事の設備内容に管理者としての視点で深く関わり、舞台床機構の転換作業が安全かつ効率的に実施できるよう提案を行うことで、利用者の希望する会場仕様（ホール仕様・平土間仕様）がより安全・確実に利用していただけるように努めた。
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） ・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。 ・災害時に使用するヘルメット及びヘッドライトを全職員に配備した。 ・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取得を推進した。（普及員資格取得者1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台設置に加え会議棟の各フロアにも設置し、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に保管し、ノロウイルス対策を図った。 ・火災予防条例の改正に伴い新たに必要となる消防署への申請手続き（露店等の開設届出書等）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（課長補佐・主幹級）、人権研修を実施。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。

8 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p>	<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3,397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。（H28.12.7開催・7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。（21件訪問）
-------------------	--

利用者からの苦情・要望（総件 件）	対応状況
<p>●職員対応の不備</p> <p>①複数日利用時の備品準備の不備について</p>	<p>①連続した日程での利用において、2日目の備品準備が漏れていたことによる。備品の準備状況の共有化とチェックを強化することで再発防止策を講じた。</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（5件） ・後納希望 <p>②利用料に関する要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイク代以外に、アンプ使用料が別途かかることに対する苦情 ・多目的ホールの施設利用料が高いという苦情 <p>③予約受付についての要望（4件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付開始日の期間外受付希望 <p>④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（1件）</p> <p>⑤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 ・他利用者がロビー全体で受付していることへの苦情 ・大勢の利用者が一斉にエレベーターを使って混雑したことに対する苦情 <p>⑥冬季構内駐車場の貸出についての要望（2件）</p> <p>⑦利用サービスの要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国際会議室以外でのレイアウトサービスの要望 ・レストランがケータリングサービスの提供を受付不可であったことに対する苦情 <p>⑧会議室の展示会利用への要望（2件）</p>	<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理解を求めた。 ・施設利用料は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。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声出力する設備として必要であることを説明し理解を求めた。 ・展示会用途の場合の料金であったことと、他施設の料金を参考に公平公正な制度設計に基づく料金制度であることを説明し理解を求めた。 <p>③</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>④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>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事後でのお申し出から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。 ・同上の対応。 ・エレベーター以外にも階段での移動ルートもあるため、事前に大勢が移動するタイミングが分かれば階段への誘導を主催者から周知いただくことで緩和できることを説明し理解を求めた。 <p>⑥冬季は落雪事故防止のため会議室をご利用の主催者用構内駐車場は閉鎖しているが、当日に他会場の駐車場に空きがある場合、そちらをご案内していることを説明し了解を得た。</p> <p>⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を運営することが可能か検討することで理解を求めた。 ・レストランが同日貸切営業となっていたことで提供が出来なかった案件。メニュー表への提供条件の明示化と併せ、対応が可能な条件をレストランで検討することになった。 <p>⑧展示会用途で利用できる国際会議室・情報プラザでの利用提案を行い了解を得た。</p>

●設備について	
<p>①Wi-Fiサービスについての要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室に設置して欲しい(6件) ・情報プラザで利用希望(1件) <p>②設備不具合への苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイクの音声の不調 ・マイクの音量調整がうまくいかなかった ・パネル金具の不具合 ・ホワイトボードのマーカが薄くなっていった <p>③設備の充実への要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天井吊りの液晶プロジェクター設置 ・会議室内の事務用品の充実 ・ホワイトボード用のマグネットの増数(2件) 	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室は全室に有線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。 ・情報プラザには優先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、また認証による利用制限(30分ごとに切断等)があるが、「鳥取どこでもBB」も利用できることを説明し理解を求めた。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用後、設営業者による点検を行ったが不具合箇所が無かったため原因特定できず。 ・ミキサーアンプ部の操作方法が分からなかったことによるもの。簡易説明書を置いているが、分からない場合は職員が操作方法を説明することで了解を得た。 ・パネル金具部分が曲がっていたことによる不備。総点検を実施し、不具合金具を交換した。 ・点検時において、インク交換時期を見極めるタイミングをよりシビアに確認するように対策を行った。 <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室の大規模修繕時期で実施が可能か予算規模と併せて検討することにした。 ・希望品のうち、セロテープは会議室内の壁面養生の観点から常設は難しいことを説明し了解を得た。 ・常備数では足りない場合、当日のご連絡でも希望数を追加できることを説明し了解を得た。
●施設について	
<p>①会議室入り口ドアの開閉時に異音発生(2件)</p> <p>②小ホールのトイレ位置がわかりづらい。</p>	<p>①ドアのヒンジ部分が経年劣化で破損していたことによる。修繕対応した。</p> <p>②館内案内サインスタンドを新規に設置し、探した際にすぐに分かるよう改善を行った。</p>

利用者からの積極的な評価	
<p>○職員への感謝(全30件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・急病人に対して丁寧な対応であった。 ・打合せ後に様々な変更をしたが、大変丁寧な対応だった。 ・当日も運営側の動きをみていろいろとアドバイスがありスムーズな進行ができた。 ・予約段階から職員に継続的に対応してもらえた。 ・事前に電話で問い合わせた際の対応が非常に丁寧で安心して利用できた。 ・様々なオーダーに迅速な対応ができていた。 <p>○利便性の高い評価(全14件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交通機関等からのアクセスが良く、また施設の環境設備充実しており今後も利用したい。 ・素晴らしい会場でもとても使いやすかった。 ・文具まで室内に取り揃えてあり、とても使いやすかった。 ・駅に近くて便利であった。 ・設備も綺麗で利用しやすかった。 <p>○アンケート集計結果</p> <p>施設について(満足) 49.4% 1,677件/3,397件 職員について(良い) 50.1% 1,701件/3,397件 清掃について(良い) 50.7% 1,721件/3,397件</p>	

9 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〕
<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：床機構改修工事、多目的ホール系統等のエアコン改修工事） 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、火災時及び地震時避難誘導体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き、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28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28年度減免適用件数230件、減免額7,930千円）
<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。 予約管理・登録・利用料請求業務の基幹である予約管理システムを更新し、年間の維持管理コストの低減及び業務の効率化を図った。
<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（2校）の職場体験学習と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130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：9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21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。 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2件/200千円交付）
<p>⑤収入確保と経費の削減</p> <p>平成28年度施設全体の稼働率は78.1%（平成27年度は78.1%）で前年と同等の稼働となった。多目的ホールの床機構の大規模改修による閉館で貸出可能な日数は減ったが、展示会やコンサートの利用が増えたことと、全館利用となった大規模学会が大幅に増えたことで、利用料収入は過去最高の111,992千円となった。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、重油価格の低値安定により光熱水費が減り、効率的な人員配置における時間外手当の削減等に努めてきたことで、支出総額は286,929千円（当初計画304,782千円）となった。</p>

⑥職員の配置

・プロパー職員17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18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）

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] <input type="checkbox"/> 施設設備の保守管理・修繕 <input type="checkbox"/> 施設の保安警備、清掃等 <input type="checkbox"/> 事故の防止措置、緊急時の対応	4	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・国際会議場改修工事及び多目的ホール床機構改修工事施工時には、利用者目線・管理者目線を提案することで、より安全かつ効率的な利用を可能にするなど、積極的な施設運営・管理を行っている。 ・様々な場面を想定した避難訓練を行い、また職員全員が救命救急講習修了書を取得している等、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] <input type="checkbox"/> 利用の許可 <input type="checkbox"/> 適正管理に必要な利用者への措置命令 <input type="checkbox"/> 利用料金の徴収、減免の実施	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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28年度開催済利用料未収金は0円。 ・利用料の徴収、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] <input type="checkbox"/> 利用受付・案内 <input type="checkbox"/> 附属設備・備品の貸出し <input type="checkbox"/> 利用指導・操作	4	<ul style="list-style-type: none"> ・館内案内をユニバーサルデザインで統一したものへ入れ替え、台数を増やし、施設環境の改善を行った。 ・予約管理システムを更新し、コスト削減と業務効率に努めている。
[利用者サービス] <input type="checkbox"/> 開館時間、休館日、利用料金等 <input type="checkbox"/> 利用者へのサービス提供・向上策 <input type="checkbox"/> 施設の利用促進 <input type="checkbox"/> 個人情報保護、情報公開 <input type="checkbox"/> 利用者意見の把握・対応	4	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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、進捗管理の一元化するなど、サービス向上に努めている。
[収入支出の状況]	5	<ul style="list-style-type: none"> ・床機構改修による閉館で貸し出し可能な日数は減ったものの、営業努力の結果、利用増や大規模催事増となり、利用料収入は2年連続過去最高(111,992千円)を更新した。
[職員の配置]	3	<ul style="list-style-type: none"> ・例年より1名職員が少ない状況にもかかわらず、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。
[会計事務の状況] <input type="checkbox"/> 不適正事案や事故等の有無 <input type="checkbox"/> 業務報告書(月次)における内部検査結果 <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 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	<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。
[関係法令の遵守状況] <input type="checkbox"/> 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 (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 <input type="checkbox"/> 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。
[県の施策への協力] <input type="checkbox"/> 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。
総 括	3.7	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、柔軟な施設活用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。

- 《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。