

# 指定管理業務点検・評価シート（平成29年度業務）

平成30年7月30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	・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"> <li>（総務課長）—— 主幹 1 主事 1</li> <li>（施設管理課長）—— 課長補佐 1 副館長兼務 技師 1</li> <li>サービス課長 1 —— 主事 5 フロント担当 1 受付担当 2</li> <li>技術課長 1 —— 主幹 5 技師 1</li> </ul>	

## 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
	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
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	322,016
増減	-12,602	-4,204	-5,175	-4,423	-5,605	4,705	-26,116	-17,276	-5,484	708	2,669	532	-72,271

  

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
	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
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	111,992
増減	-2,914	2,281	-1,310	1,023	-3,584	173	-3,364	-10,587	1,872	-2,367	2,669	-629	-16,737

5 収支の状況

区 分		29年度	28年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	95,254,020	111,991,510	-16,737,490
		イベント収入	322,000	307,300	14,700
		小 計	95,576,020	112,298,810	-16,722,790
	事業外収入	県委託料	121,840,481	108,029,754	13,810,727
		米子市委託料	60,920,240	54,014,877	6,905,363
		雑収入	11,002,154	12,586,053	-1,583,899
	小 計	193,762,875	174,630,684	19,132,191	
	計	289,338,895	286,929,494	2,409,401	
支出	人件費	105,793,131	102,007,269	3,785,862	
	管理運営費	182,816,962	184,196,798	-1,379,836	
	事業費	728,802	725,427	3,375	
	計	289,338,895	286,929,494	2,409,401	
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～ 136/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：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	290千円/月	150千円/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には不要）
  - ・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"> <li>・アンケート調査 (2,719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。</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>・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>・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)</li> <li>・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。</li> <li>・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・760千円)</li> <li>・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。</li> <li>・携帯電話の充電サービス機 (有料) を設置し、来館中の電池切れ時における応急サービスを提供した。</li> <li>・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。</li> </ul>
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"> <li>①新規サービスプラン (平成26年度より) <ul style="list-style-type: none"> <li>・看板作成サービス (利用実績10件49千円)</li> <li>・大会運営用貸出サービス (利用実績11件74千円)</li> <li>・ごみ回収サービス (利用実績34件120千円)</li> <li>・ピアノ調律サービス (利用実績1件21千円)</li> </ul> </li> <li>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"> <li>・国際会議室レイアウト設営サービス (利用実績60件1,876千円)</li> <li>・テクニカルスタッフ増員プラン (利用実績1件27千円)</li> <li>・館内LAN配線サービス (利用実績4件73千円)</li> <li>・多目的ホール楽得展示パック (利用実績7件334千円)</li> <li>・多目的ホール練習プラン (6件38千円)</li> <li>・小ホール練習プラン (利用実績1件2千円)</li> <li>・小ホールピアノセットプラン (利用実績16件97千円)</li> </ul> </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。</li> <li>・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をカスタマイズで製作委託し導入した。</li> <li>・会議室のプロジェクトにおける対応を従来のパソコン映像接続端子 (D-SUB) だけでなく、デジタル接続端子 (HDMI) に対応したケーブルの2種を常時貸し出すことにし、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。</li> <li>・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。</li> </ul>
安全に関すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、スモークマシーンを用いて火災現場を再現し、避難誘導訓練の様子を動画記録し、上映して勉強会を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・米子警察署協力のもと、不審者対応訓練として防犯資機材の使用法、護身術等について入居者団体も併せて実施し、防犯意識向上に努めた。</li> <li>・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。</li> <li>・災害時に使用するヘルメット、ヘッドライト及び手袋を全職員に配備した。</li> <li>・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。</li> <li>・応急手当普及員資格取得を推進した。(普及員養成講習修了者8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>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
人材育成に関すること	<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>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

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"> <li>・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2,719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回収した。</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で意見を把握した。（H29.11.22開催・8団体出席）</li> <li>・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。</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聴取した。（14件訪問）</li> </ul>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
●職員対応の不備	
①構内駐車場の確保案内 <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約したはずの場所が駐車禁止のままになっていた</li> </ul>	①構内駐車場の予約場所の表示掲出が漏れていたことを謝罪し、今後は当日の掲出状況をダブルチェックを行い再発防止とすることで理解を求めた。
●利用について	
①申込期間に対する要望 <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付開始日の期間外受付希望（2件）</li> <li>・仮予約確保期間の延長希望（1件）</li> </ul>	① <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
②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（2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利用料金についての要望 <ul style="list-style-type: none"> <li>・区分制の施設の時間単位での貸出希望</li> </ul>	③区分制を採用してから、時間制より1日当たりの空き施設が多く提供できていることから、多くの利用希望者が施設を予約しやすくなっているメリットを説明し理解を求めた。
④サービスプランへの要望 <ul style="list-style-type: none"> <li>・看板サービスプラン（会議室）で取付・撤去も含めたサービスを要望</li> </ul>	④会議室の看板サービスプランは、看板作製までを請け負い備品代としてご精算できるサービスとなっており、取付も含めた希望の場合は、実績のある専門業者をご紹介しますことで理解を求めた。
⑤レストラン利用に関する要望 <ul style="list-style-type: none"> <li>・懇親会の料金が安い</li> </ul>	⑤メニューの組み合わせでリーズナブルになる工夫が出来ないか等、利用プランを事前にレストランへご相談いただくことをお願いし理解を求めた。
⑥利用者間のトラブルによる苦情 <ul style="list-style-type: none"> <li>・他利用者がロビーを占有していたことへの苦情</li> </ul>	⑥事後のお申し出であったことから対応が出来なかったため、内線電話等でご連絡をいただくことで職員から注意する対応を説明し理解を得た。
⑦備品予約で、用意してあった点数が異なっていたことへの苦情	⑦入室前の鍵お渡し時に、予約されていた備品と用意した内容をご確認いただいた際に了解済であったことをご説明し理解を求めた。
●清掃について	
①会議室・机に消しゴムの消しゴムが残っていた	①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。
●設備について	
①Wi-Fiサービスについての要望 <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室に設置して欲しい（4件）</li> </ul>	①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。
②空調設備への苦情 <ul style="list-style-type: none"> <li>・小ホール下手エアコン結露</li> <li>・会議室エアコンの効きが悪いことへの苦情（4件）</li> <li>・会議室エアコンの操作盤の蓋が閉まらないことへの苦情</li> </ul>	② <ul style="list-style-type: none"> <li>・結露対策を実施して対応した。</li> <li>・当年度で会議棟の全面改修工事を行うことを説明し理解を求めた。</li> </ul>
③小ホール設備への苦情 <ul style="list-style-type: none"> <li>・常設のプロジェクターが暗い</li> <li>・楽屋の水道蛇口が固い</li> <li>・ホール入口ドアストッパーが効かない</li> </ul>	③ <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在主流の機種に比べ性能が低く、また部品の経年劣化もあることから、利用者から望む性能をもった機種の導入が可能か引き続き検討することにした。</li> <li>・蛇口の点検と調整をすぐに行い対応した。</li> <li>・現場ではドアストッパーの点検と調整を行い、後日交換を行うことで対応した。</li> </ul>

<p>④会議室の設備への苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講師席にある椅子が重くて使い勝手が悪い</li> <li>・スクリーンに投影された画面が歪んでいた</li> <li>・液晶プロジェクターの調整がうまくいかなかったことへの苦情</li> <li>・マイク音声途切れたことへの苦情</li> </ul>	<p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連結用のスタッキング部分が床との摩擦が大きいことも影響していたことが分かり、部品を外して対応した。</li> <li>・引き上げ式のためエアコンの風の影響を受け映像が揺れやすい状況が分かり、設置場所を変えるか壁への投影をお勧めし理解を求めた。</li> <li>・貸出備品で不明なことがあれば、職員が現場に出向き対応することを説明し理解を求めた。</li> <li>・該当のマイク及び音響設備を点検したが問題なく動作していることから、使用者の取扱上の不備（手元スイッチに触れてしまった等）の可能性が想定される。</li> </ul>
<p>●施設について</p>	
<p>①エントランスロビー天井からの雨漏りへの苦情</p> <p>②楽屋のトイレが古くて使い難い</p> <p>③会議室入り口ドアの開閉時に異音発生</p> <p>④1階エントランスロビーからの動線が分かり難い</p>	<p>①雨漏りの原因を特定できたことで修繕を行い対応した。</p> <p>②改修工事に対応できるか引き続き検討することした。</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>④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>

<p>利用者からの積極的な評価</p>	
<p>○職員への感謝(全31件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧な対応が良かった。</li> <li>・細やかな対応が出来ていて良かった。</li> <li>・電話での問い合わせにもとても丁寧な対応であった。</li> <li>・素晴らしい環境づくりがなされていた。</li> <li>・照明・音響・空調が職員により適切に調整されており、とてもスムーズに会を進行できた。</li> <li>・当日の急な備品追加に即対応してもらえた。</li> <li>・打合せから当日対応まで適切なアドバイスがあり、スムーズに利用できた。</li> <li>・下見対応が親切であり、全てに対応が良かった。</li> <li>・職員の配慮が良かった。</li> </ul> <p>○利便性の高い評価(全8件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅に近く便利がとても良い。</li> <li>・ピアノが弾きやすく音の響きも良い。</li> <li>・無料で利用できる設備（ホワイトボード、インターネット）があり良心的。</li> <li>・プロジェクターが使いやすかった。</li> <li>・空調の効きが良くなっていて快適にセミナーを開催できました。</li> </ul> <p>○アンケート集計結果</p> <p>職員について(良い) 57.1% 1,553件/2,719件 (回答数:1,647件)</p> <p>施設について(満足) 57.2% 1,554件/2,719件 (回答数:1,643件)</p> <p>清掃について(良い) 57.9% 1,573件/2,719件 (回答数:1,639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"> <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った。</li> <li>・電力の購入先を入札により決定し、地産地消による電力供給を行うローカルエナジー（株）に切り替えたことで、電力コストを平均で毎月当たり30万円削減し、当館利用者一人当たりの二酸化炭素排出量を58.8%削減（平成22年度対比）することができた。</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、効率的な運営を図った。</li> <li>・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。</li> <li>・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：会議棟トイレ改修及びエアコン改修工事）</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・施設利用者との打合せ時に避難経路を説明し、緊急時の避難誘導体制へご協力をいただくよう努めた。</li> <li>・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。</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。</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・延長料金等は当日精算をお願いし、未収金の発生防止を図った。（平成29年度開催済利用料未収金0円）</li> <li>・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29年度減免適用件数203件、減免額7,604千円）</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。</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要望に沿って最適な助言ができるよう徹底した。</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主催者に呼びかけるとともに、鳥取県環境管理システム「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。</li> <li>・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。</li> </ul>
<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"> <li>・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。</li> <li>・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9台を設置してきた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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（1校）の職場体験学習と施設見学会を受け入れた。</li> <li>・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）</li> </ul>
<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"> <li>・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146件）</li> <li>・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：8件）</li> <li>・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14件）</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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/300千円交付）</li> </ul>
<p>⑤収入確保と経費の削減</p> <p>平成29年度施設全体の稼働率は（会議棟の改修工事（2か月間：トイレ、エアコン）による閉室もあり）74.7%（平成28年度は78.1%）、利用料収入は95,254千円となった。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い温度管理を適切に行うことに加え、重油価格の低価安定と電力調達競争入札の実施及び冬季会議棟工事のための閉室により光熱水費が減り、職員の配置の工夫で時間外手当の削減等に努め支出総額は289,339千円（当初計画309,866千円）となった。</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。

〔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への影響

・長期改修工事に伴うリピート利用者への代案提案と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20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、BCPの策定と危機管理室の設置）

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地域と連携した事業実施

・組織体制を職員の役割分担の見直しと含めて見直し、働き方改革を推し進めながら、安定した開館運営の実施

・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）

・施設の経年劣化に対して長期的視点で有効な対策に取り組める施設管理体制の構築

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〕 ○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	4	・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。 ・施設の継続運営、利用者の要望を踏まえ、計画的な改修提案が行われている。 ・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。
〔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、減免の実施	3	・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29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〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	4	・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へ入れ替え、台数を増やし、施設環境の改善を行った。 ・新たに、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。
〔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	4	・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〕	4	・会議棟の改修工事による2か月間の閉室もあり、利用料収入は昨年度比で減少したが、展示会等を積極的に誘致し、事業収入の減少を抑えた。 ・管理運営費用は時間外勤務の削減や、冷暖房費の節減に努め、昨年度比で減少した。
〔職員の配置〕	3	・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〕 ○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 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○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	・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〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・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 ○県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	・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〕 ○障がい者就労施設への発注	4	・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	3.6	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し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。