

【様式2-1】

鳥取県立米子コンベンションセンター の管理業務に関する事業計画書

令和7年度



公益財団法人とっとりコンベンションビューロー



目 次

1-1	管理運営の基本的な考え方	1
1-2	清掃業務に係る提案	4
2-1	施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容	6
2-2	管理の基準	19
2-3	施設設備の維持管理業務について	22
2-4	事故・事件の防止措置と緊急時の対応等	28
2-5	利用者等の要望の把握及び対応方針	32
3-1	組織及び職員の配置等	33
3-2	関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況	40
3-3	法人の社会的責任の遂行状況	40

〈添付資料〉

別紙 1 提供するサービスプラン

別紙 2 委託の発注予定

鳥取県立米子コンベンションセンターの委託業務に関する事業計画書

1-1 管理運営の基本的な考え方

(1) 施設の設置目的と運営の基本理念

ア 施設の設置目的

国内外の学術、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。

米子コンベンションセンター（以下「米子CC」という。）は、1998年の開館から27年を迎え、毎年約30万人以上の方々にご利用いただく県内有数の集客施設として成長してまいりました。

県内最大のコンベンション施設の機能を活かし、学術会議・各種大会・展示会・大型イベント開催による様々な交流促進を実現することで、施設の設置目的を果たしてきました。

イ 公益財団法人とっとりコンベンションビューローの設立目的との整合性

地域の有する優れた自然、歴史的・文化的資源を活かし、鳥取県におけるコンベンションの振興を図り、県内産業の振興、地域の活性化、国際的な相互理解の増進及び文化の向上に寄与する。

当財団は、1995年7月に鳥取県におけるコンベンション振興による地域の活性化を図る目的を持って設立され、米子CCの開館当初から管理運営を担い、2006年に指定管理者制度に移行後も4期18年間、管理運営を担ってきました。

財団の設立目的であるコンベンションの振興は地域に大きな波及効果をもたらし、宿泊、飲食、交通、観光など経済波及効果は多岐にわたり、すそ野の広いビジネスに繋がります。また、学術、文化の向上や開催地のイメージアップ、国際化など地域の活性化に大きな役割を果たします。

当財団の誘致部門と連携協力しながら、引き続き、米子CCの管理運営を担うことにより、財団の設立目的を踏まえて、施設の設置目的を達成できるものと考えております。

ウ 管理運営の基本理念

○公正・公平な運営により、様々な分野での交流促進による地域経済及び文化の振興

○安全・安心で笑顔のあふれる感動につつまれる「しあわせな時間」の提供

近年の新型コロナウイルス感染症拡大により、人が集まることが良しとされず、米子CCもオンライン会議の拠点となることを余儀なくされ、集客6万人程度にとどまることもありました。そのことにより改めて、人と人が集うこと、直接会って交流することの重要性や地域にもたらす影響の大きさを実感する契機となったと考えます。

鳥取県におけるコンベンション振興、人の集うまちづくりの拠点として中心的な役割を果たすという当施設に期待される役割を再認識するとともに、開館以来構築してきた様々なネットワークと経験を活かし、施設の能力を最大限に引き出し、地域に愛され貢献する会館運営を目指します。

(2) 管理運営の基本方針

管理運営の基本理念を具現化し、推進するための基本方針を次のとおり定めます。

ア 交流人口の増大による地域のにぎわい創出の実現

米子ＣＣは、鳥取県の交流人口増大を促進するコンベンション振興の戦略拠点施設としての強みを生かし、周辺施設や事業者・各種団体と広く連携し、自主的な事業の企画を行うなど、様々な催事を開催することで新たな出会い・交流から生まれる感動を提供し、地域のにぎわいの創出を実現していきます。

年間利用者数目標 ３０万人以上

イ 誘致部門等との連携による地域経済の活性化の推進

当財団の誘致部門等との一体的な事業の推進により、多様な国内外の大会・会議・展示会・イベントの開催を通じて、宿泊・飲食・観光など、すそ野の広いビジネスに波及効果をもたらすことにより、地域経済の活性化を推進していきます。

ウ 感動を共有する心豊かな文化・芸術の振興

県西部で最大の客席数を誇り、音楽・演劇の専門ホールに引けをとらない舞台設備を有する、文化・芸術の中核施設として、大規模なコンサート・文化イベントから市民文化活動の発表まで満足度の高い技術サポートを行い、質の高い文化・芸術との出会いの場を提供します。

エ 公平な利用機会の確保と安全・安心の追求

すべての利用者に公平な利用機会を確保するとともに、施設設備の日常点検や予防点検及び訓練による緊急時の対応力を高めることにより、安全・安心で快適な利用環境を持続的に提供します。

オ 利用者目線及びコンプライアンスの徹底に基づく会館運営と積極的な利用促進

利用者等の要望を的確に把握し、速やかで臨機応変な対応に努めるとともに、コンプライアンスを常に念頭において、高い満足度と質の高いサービスの提供に努めます。

また、利用促進の強化と経費の節減に努め、「経費を最小に、成果を最大にする」体質づくりを推進します。

年間利用料収入目標 １億円 稼働率目標：７５％

カ 米子国際会議場との一体管理

米子市の有する米子国際会議場と米子ＣＣは一体で建設されており、大規模な大会・会議の主催者は両者を一体と考えて催事を企画します。当財団は、両施設を統一した方針によって管理運営し、相互の機能が最大限に発揮されるよう努めます。

キ 公益法人としてのミッションと鳥取県との連携

当財団は民間及び県・４市出資の公益法人として、コンベンション誘致による県内産業の振興・文化の向上に寄与するという使命を念頭に置き管理運営を行うとともに、施設設置者である県との連携を密に図り、米子ＣＣが地域における役割を十分に発揮できるよう積極的な運営、提案を行っていきます。

管理運営理念を推進するための基本方針概念図

理念

公正・公平な運営により、
様々な分野での交流促進による経済文化の振興
安全・安心で笑顔あふれる
感動につつまれる「しあわせな時間」の提供

管理運営の基本方針

交流人口
増大による
にぎわい創出

地域経済
の活性化
の推進

心豊かな
文化・芸術
振興

公平な利用機会確保
安全・安心の追求

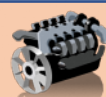
利用者目線・法令遵守の徹底
積極的な利用促進

米子国際会議場との一体管理

公益法人としてのミッション
と鳥取県との連携



米子コンベンション
センター



コンベンション
誘致部門



1－2 清掃業務に係る提案

(1) 清掃の目的

県内有数の集客施設である米子ＣＣの清掃は、管理運営の基本理念を実現するために、以下の事項について取組み、徹底された環境衛生管理を目指します。

ア 衛生的環境の確保

利用者の健康に害を与えるような汚染物質を活動空間から排除して、衛生的環境を確保します。

イ 美観の維持向上

きれいさや快適さは、心理的効果として重要であるため、利用者の活動空間をきれいに整えて、快適に感じる空間を創出します。

ウ 安全性の確保

建築物は多種多様な建築仕上材が使われ、多くの建築設備が使用されているため、汚染物質を適切に除去し、床の滑りによる転倒事故、設備の不具合等を未然に防ぎます。

エ 保全の向上

建材・設備等は時間的経過とともに汚染物質が付着し、その機能を低下させるため、汚染物質を定期的に除去し、機能を回復させるとともに機能停止までの期間の長期化を図ります。

(2) 清掃方法・内容

清掃業務要求水準書別表２（以下、要求水準書別表２）の作業種類及び作業方法のとおり、日常清掃、定期清掃及びその他清掃等を実施します。

作業は、建築仕上材を把握し、使用する薬剤及び清掃器具の選定を適切に行い、建材の損傷・再汚染を招かないように行い、保全の向上に努めます。

また、エントランスロビーの床材である黒御影石は、ワックス塗布の積み重ねにより、表面の光沢からの視界不良及び雨天・積雪時のすべり転倒が懸念されるため、３年に１回ワックス剥離洗浄を行い、安全性を確保するとともに、建材の質感を生かした美観の向上を図ります。

（要求水準書別表２に記載されていない作業を追加で、令和７年度と令和１０年度に実施します。）

＜ワックス剥離洗浄前＞



＜ワックス剥離洗浄後＞



(3) 清掃回数（頻度）

建築物の各部分は、使用用途により、汚れの程度がそれぞれ異なるため、下表のとおり用途区域を分類して、適正な清掃回数（頻度）を計画しています。清掃回数の詳細は、清掃頻度基準表（様式2-2）に示します。

用途区域	対象場所	汚れレベル	日常清掃 作業種	定期清掃 作業種
共用区域	共用ロビー・トイレ等	高	1日1回以上	年2回以上 照明器具清掃等は年1回
専用区域	ホール・会議室等	中	利用後毎 ※過去年度の年間利用日数で算出	年2回以上 照明器具清掃等は年1回
管理用区域	電気室・機械室等	低	年2回以上	年1回以上
外装区域	屋外窓ガラス	中	—	年2回以上
外周区域	屋外 外回り	中	1日1回	—

専用区域の清掃回数（過去年度の年間利用日数より算出）

施設名	年間利用日数	清掃回数
多目的ホール（客席）	84日	週2回
多目的ホール（平土間）	98日	週2回
小ホール	234日	週5回
国際会議室	199日	週4回
第1会議室	316日	週6回
第2会議室	298日	週6回
第3会議室	259日	週5回
第4会議室	283日	週5回
第5会議室	263日	週5回
第6会議室	238日	週5回
第7会議室	286日	週6回
第8会議室	137日	週3回

※年間利用日数は、平成30年度の実績を使用。（改修工事・コロナウイルスの影響がない年度を選定。）

清掃回数（週回数）＝年間利用日数÷52週 小数点以下四捨五入

(4) 清掃業務の再委託

多くのお客様をお迎えする施設にとって、適切な清掃の実施は生命線の一つと考えます。

適切な清掃は、関連知識や関連情報を活用した的確な技術・技能を有する専門業者が行う必要があります。そのため、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に規定されている「建築物清掃業」の事業登録者（県知事登録）を対象に、総合評価方式の入札制度を継続して導入し、専門業者の持つノウハウを最大限に発揮できる体制を整えます。

2-1 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容

(1) サービス向上と利用促進に向けた取組

ア 利用者に対するサービス向上策

愛着を持って米子CCを何度もご利用いただけるよう、お客様の立場に立って快適で利用しやすい運営をこころがけ、改善すべきことが見つければできることから速やかに取り組みます。

また、現在行っているサービスについて見直しを行うとともに、お客様のニーズに沿った新規サービスの充実を図ります。

① オンラインによる利用申込み受付の拡充・「オンライン申込みナビ（仮称）」の新規導入

現行の鳥取県立予約システムによるオンラインでの24時間申込み受付に加え、利用者からの要望の多い、仮予約機能を備えた予約システム「オンライン申込みナビ（仮称）」を導入し、ホールを含むすべての施設の仮予約から利用料金請求までの手続きをより分かりやすく、オンラインで可能とします。従来からの利用料金のオンライン決済、窓口でのキャッシュレス決済と併せ、利用者の利便性向上及び事務の効率化を図ります。

② 利用準備時間の拡大

利用者の皆様にゆとりを持って準備していただくために、鍵の貸出し時間を利用開始の20分前としています。

③ インターネット等によるスピーディーな情報の提供及び広報活動の実施

a ホームページによる情報発信

とっとり施設予約サービスへのリンクによりタイムリーに施設の空き状況を公開するとともに、イベント案内やチケット取扱情報等の提供をはじめ、各種申請書や施設図面などを来館することなくインターネットで入手できるようダウンロードサービスの充実を図っています。

また、PC、スマートフォン等デバイスによる閲覧環境の違いを原因とする表示トラブルに対応できるようにしたレスポンスデザインを採用するとともに、google ストリートビュー（屋内版）と連動し、主要施設を360°のパノラマ写真でバーチャルに体験したり、動画によるPRもできる機能を備えたホームページによって、より視覚的な訴求力を高め効果的な情報発信を行います。

（※ホームページURL <https://www.bigship.or.jp/>）

b SNSによる情報発信

X（エックス）とInstagramの公式アカウントを取得し、各種情報のタイムリー且つ広範囲での拡散に努めます。財団自主事業や貸館イベント、各種サービスやトピックス記事など多種多様な情報に加え、コロナウィルス対策等を含む危機管理上の緊急情報などをホームページの情報発信と連動し、あらゆる年代層に対して広く発信する体制を構築することにより、米子コンベンションセンターのファン拡大を図っていきます。

c メディアを通じた情報発信

地元ケーブルテレビ局『中海テレビ放送』と提携し、イベント情報の発信を継続して行います。

d 施設見学会の実施

学校や各種団体へ施設見学の案内をし、県民の財産である施設の広報活動を積極的行います。

○バリアフリーコース・・・小学生を対象に、施設内の設備や取り組みを紹介します。

○大人の社会見学コース・・・企業・各種団体を対象に、多目的ホールの転換見学等、普段立ち入りが出来ない区域も含め公開します。



④ 接遇の向上

毎朝、朝礼において催事内容等の確認を行い、利用状況や注意事項の共有を図り主催者や利用者への円滑な対応が行えるよう努めます。

また、定期的に外部講師による接遇研修や手話研修を行うとともに、朝礼時に接客用語や手話による接客用語の唱和を行い、職員の意識を高めながら、あいサポート認定企業として障がいのある方への接遇能力の向上に努めます。

⑤ 提供する有料サービス

a 継続する有料サービス

現在実施している下記のサービスを継続して実施し、ワンストップサービスの充実による負担軽減と利便性の向上を図ります。サービス内容については、利用者の要望に応え随時見直しを行います。

＜サービス・メニュー＞

1. 看板作製サービス
2. 有料ゴミ袋販売サービス
3. ピアノ調律サービス
4. 大会運営用品貸出
5. テクニカルスタッフ増員サービス
6. 国際会議室レイアウト らく得パック
7. 多目的ホール展示用養生&清掃・ごみ処理 らく得展示パック

8. インターネット専有回線・館内LAN配線サービス
9. WEB 会議支援プラン
10. ワイヤレスプレゼンテーションツールプラン

b 継続する割引・練習プランの提案

第2期指定管理から実施している下記の料金プランを継続して実施します。

割引プラン	国際会議室1ヶ月前半額プラン
練習プラン	小ホール練習プラン
	小ホールピアノセットプラン

詳しくは、「別紙1」をご覧ください。

⑥ 利便施設及び利便設備の設置

- コンベンション施設として必要な利便施設の充実を積極的に推進します。
- 地産地消を推進するため自動販売機にて地元の飲料（よなごの水、奥大山の水等）販売を行い、県外者に地元商品をPRする取り組みを継続します。また、一部の自動販売機には非常時に飲料の提供が可能な災害救援機能を備えます。
- エントランス・ロビーの自動販売機2台については、売り上げの一部が障がい者団体の活動資金となっていることから、引き続き一般の事業者と分けて、障がい者団体のみによる提案型入札を行います。また、「手話パフォーマンス甲子園応援自動販売機」を設置し、大会PR及び活動支援に協力します。



（現在の設置状況）

自動販売機

種別	設置場所・台数	設置者
飲料	エントランス・ロビー等 8台	社会福祉法人米子市社会福祉協議会
		NPO 法人地域活動支援センター おおぞら
		手話パフォーマンス甲子園実行委員会
		コカ・コーラボトラーズジャパン(株)
		ダイドーベンディングジャパン(株)

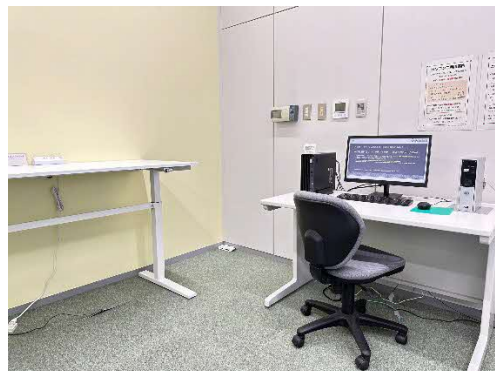
その他の設備

名称	台数	設置場所
コインロッカー	60台	エントランス・ロビー
公衆電話	1台	
コイン式コピーファックス複合機	1台	
パソコン	1台	

○パソコン、プリンター、コピー機及びファクシミリ等を備えた「ビジネスコーナー」を設置し、主催者の利便性向上を図ります。

ビジネスに必要な機器を課金方式により利用できるコーナーを設置し、コンベンション主催者の利便性の向上を図るとともに催事の成功をサポートします。

(ビジネスコーナー)



○すべての主要貸出施設に高速無線LANアクセスポイントを設置し、フリーWi-Fi接続可能としました。

利用者のパソコンやスマートフォン等で設定画面を開き、アクセスポイント名（SSID）とパスワードを入力し接続していただきます。

対応規格	IEEE802.11a/b/g/n/ac/ax
回線速度	1 Gbps



(その他来館者・利用者向けサービス)

名 称	設 置 場 所
ベビーカー・車いす	エントランスロビー
授乳室用ヒーター	
フリーWi-Fi (Tottori-Wi-Fi)	
L字スタンド・案内板	
コミュニケーションディスプレイ	総合受付
子供用シートクッション	多目的ホール
事務用品セット・延長コード	各会議室
湯茶器セット	各パントリー



※コミュニケーションディスプレイ「レルクリア」
きこえない・きこえにくい人との意思疎通や
多言語での意思疎通をスムーズにします。

⑦ レストラン運営

来館者の食事や、米子ＣＣを利用したレセプション・イベントなどに対応するため、施設内の飲食施設を専門業者に貸し付けて、県内食材を使ったメニューを提供する等魅力的なレストラン運営を行います。

運営にあたっては、会議室用の弁当やランチメニューを準備し、飲み物のケータリングを行う等コンベンション施設としてのサービスの充実を引き続き図ります。

また、レストランと定期的にミーティングを実施し、サービスの向上について協議していきます。

貸付者	種別	定休日	営業時間	中心価格
(有)ル・ポルト	洋食	毎週月曜日	11:00～21:00 (16時・LO)	昼 1,500円 夜 6,000円

⑧ チケットの取扱い及び書籍等の販売

イベント主催者及び利用者へのサービス向上のため、米子ＣＣで行う公演のほか、近隣の文化施設で行う公演の各種チケットを取扱います。また、地域情報発信の一環として、地域の歴史・文化を題材とした地域出版書籍等のコーナーも設置します。

〈チケット販売コーナー〉



〈書籍販売コーナー〉



⑨ 憩いの広場の充実

会議棟３Ｆの屋外庭園を開放し、会議の合間のリラックス時間に活用いただいています。

東に大山、西に米子城跡を望む絶好のビューポイントを活用し、憩いの場を提供します



イ 利用促進策

① 誘致部門との連携

当財団の誘致部門が持っている人脈・ネットワーク・提案力をフルに活用して全国大会・ブロック大会などの大型コンベンションの獲得に取り組みます。会場利用提案から視察、予約、打合せ等まで、誘致担当によるワンストップでの対応を可能とすることで、主催者への安心、満足度を高めます。

【令和6年度に開催された主な全国学会・大会】

第142回中部日本整形外科災害外科学会・学術集会
第28回日本渡航医学会学術集会
日本箱庭療法学会第37回年次大会
第18回日本禁煙学会学術総会
全国普通科高等学校長会第74回総会・研究協議会鳥取・島根大会

② きめ細かい営業活動と顧客開拓

利用促進担当が訪問・電話・メール等によりきめ細かく地域の催事主催者をフォローし、利用促進に繋げていきます。特に展示会やコンサート開催の企業に対しては大事なリピート客であることから定期的な営業活動を徹底し、新たなニーズを取り入れた会場利用案を提案していきます。

(新たな提案例：多目的ホール収容人数2000人→スタンディング3000人提案による新規獲得)

③ マーケティングの強化

蓄積した利用データを活用し、個々の要望に合わせた魅力的な企画提案を行うなど、効果的・効率的なセールス活動を行います。また、催事動向を調査し、ターゲットを絞ったセールス活動を実施します。

④ 地域振興事業基金を活用した利用者助成金制度

米子CC独自の開催助成金制度として、各種イベント主催者を対象に地域振興事業基金を活用した「利用者支援事業助成金制度」を運用してきました。

コロナ禍を経験することにより、オンライン会議など開催形態が多様化する中で、米子CCの中でも多くの集客が見込める多目的ホール・国際会議室を対象として助成することで、より多くの来場者が期待でき、周辺への波及効果が高い大規模展示会、イベント等の新規開催などを後押しし、周辺のにぎわい創出、地域経済の活性化に繋がるとともに、米子CCの利用者の増加を図ります。

a にぎわい創出支援事業等助成金

○利用料金に一定の割合を乗じて交付（上限を設定）

○米子CCを新規で利用した各種イベントなどを対象とし、インセンティブとして2回目、3回目と継続して利用した場合に交付率を上げ、助成金を増額

○利用者の参加条件により交付率を設定（広く一般を対象とした催事は高率）

b 長期利用助成金

○利用日数3日間以上の利用

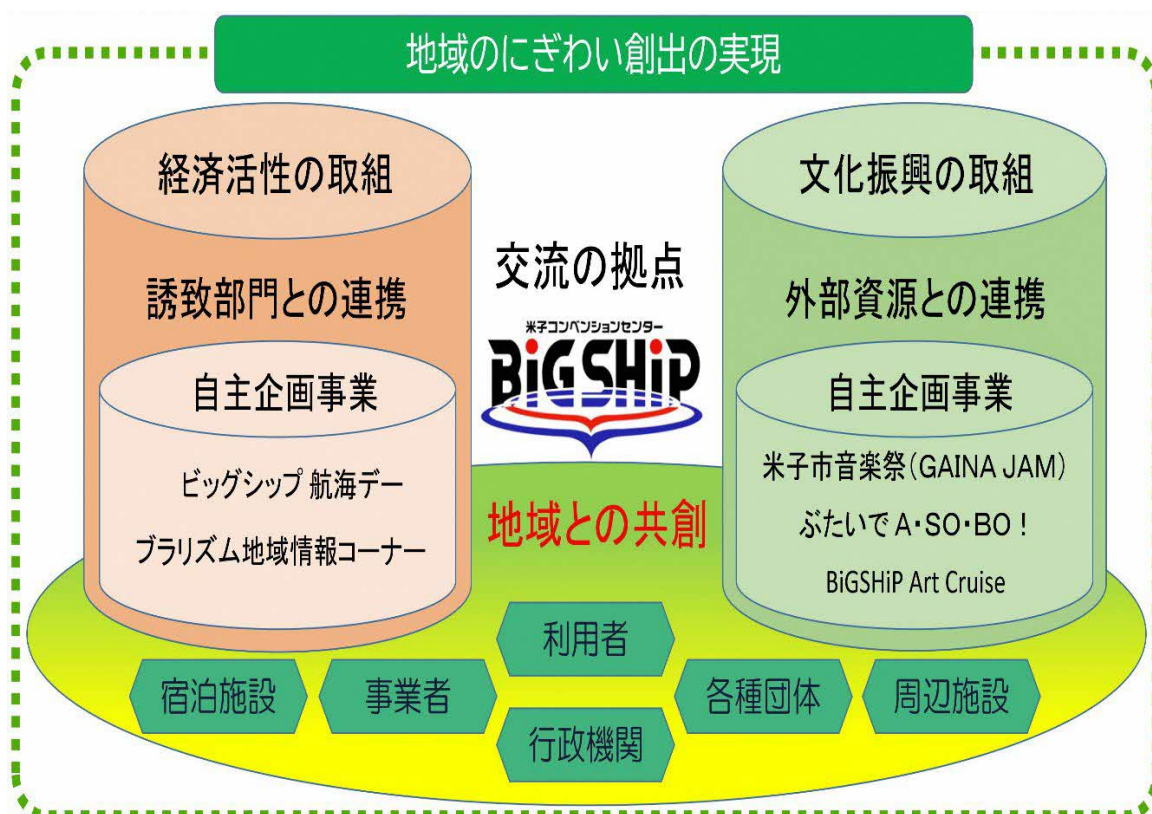
○連続して7日間までの利用を上限

(2) 地域の賑わいの創出に向けた取組

米子CCが人々が継続的に往来、滞留する交流のランドマークであることを常に念頭に置き、地元の企業、団体、事業者及び米子駅前に立地している特性を活かして周辺施設とも広く連携し、経済活性化と文化振興を2本柱とした魅力的な場所やコンテンツを創ることによって、持続的な地域のにぎわい創出を図っていきます。

コンテンツの充実については、地域振興事業基金等を利用し、地域で活動されている外部の方のノウハウ等も活用して、「ビッグシップ航海デー」等、経済活性化・文化振興に資する自主企画事業を展開していきます。

<にぎわい創出のイメージ図>



ア 地域の事業者、各種団体等との連携

行政や地域の様々な団体が参加する「農と食のフェスタ in 西部」、「よなご公共交通ふれあいフェスタ」等、玄関前広場や敷地内駐車場の活用、事業催事成功のサポートを通じて交流人口の増大と地域のにぎわい創出に努めます。