

# 指定管理業務点検・評価シート（令和元年度業務）

令和2年7月31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31年4月1日から令和6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）：18人、非常勤職員：0人、派遣職員：2人〔計20人〕	
	館長1	副館長1
	(総務課長)	主幹1 主事1
	施設管理課長1	課長補佐1 技師1
(サービス課長) 副館長兼務	課長補佐1 主事4 フロント担当3	
(技術課長) 施設管理課長兼務	主幹4 技師1	

## 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
	元年度	15,879	12,312	7,759	8,255	6,192	9,679	8,715	7,563	5,547	5,449	7,008	2,033	96,391
30年度	13,381	22,185	26,168	21,528	38,003	29,079	53,958	26,931	11,466	16,573	24,006	26,740	310,018	
増減	2,498	-9,873	-18,409	-13,273	-31,811	-19,400	-45,243	-19,368	-5,919	-11,124	-16,998	-24,707	-213,627	

  

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
	元年度	14,128	5,274	4,073	4,207	3,785	5,074	4,701	5,104	3,097	4,886	1,857	1,105	57,291
30年度	16,422	10,572	11,722	9,741	8,357	8,455	10,096	9,661	7,789	3,908	4,259	12,064	113,047	
増減	-2,294	-5,298	-7,649	-5,534	-4,572	-3,381	-5,395	-4,557	-4,692	978	-2,402	-10,959	-55,756	

5 収支の状況

区 分		元年度	30年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	57,291,240	113,046,500	-55,755,260
		イベント収入	0	333,900	-333,900
		小 計	57,291,240	113,380,400	-56,089,160
	事業外収入	県委託料	127,354,046	114,509,307	12,844,739
		米子市委託料	61,982,522	57,254,653	4,727,869
		雑収入	10,605,104	11,076,735	-471,631
	小 計	199,941,672	182,840,695	17,100,977	
計	257,232,912	296,221,095	-38,988,183		
支出	人件費	97,560,461	106,805,770	-9,245,309	
	管理運営費	156,107,325	188,645,915	-32,538,590	
	事業費	176,126	769,410	-593,284	
	計	253,843,912	296,221,095	-42,377,183	
収 支 差 額		3,389,000	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	136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10～12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	289千円/月	137千円/月	—	※平均月額を記入 非常勤(事故による労働日数減)
	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(2,722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>・地元ケーブルテレビの文字放送番組「生活チャンネル」において催事情報を発信した(毎日放送)。</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・こはく・lazuda・Arte等)</li> <li>・センター公式ウェブサイトにグーグルストリートビューやPR動画を新設し、施設を視覚的にもよりわかりやすく案内できるように改善した。</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(5件・310千円)</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>・少人数(20人以下)利用者の利便性向上の為、第2会議室半面利用の予約制限(1ヵ月前より受付)解除に向けて内部規定等の整備を行った。2020年度運用開始。(アンケート要望案件)。</li> <li>・ホール改修期間中の工事進捗状況を含めた情報を専門紙並びにセンター公式ウェブサイトにて定期発信(6月～3月、月1回)し、利用者及び地域住民へ積極的な情報公開に努めた。</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た。(※ホール改修による長期閉館の為、利用件数は前年に比べ減少した。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①新設サービスプラン(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9件32千円)</li> <li>・大会運営用貸出サービス(利用実績9件45千円)</li> <li>・ごみ回収サービス(利用実績12件23千円)</li> </ul> </li> <li>②継続サービスプラン(前々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61件1,914千円)</li> <li>・館内LAN配線サービス(利用実績3件54千円)</li> <li>・小ホールピアノセットプラン(利用実績4件21千円)</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に改善した専用ケーブルの貸出を行った。</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)。訓練中の様子を動画撮影し防火管理委員会にて上映勉強会を行った。</li> <li>・避難誘導訓練において改修事業者も参加しホールにおける避難誘導方法の再点検を図った。</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>・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>・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に加え、応急手当指導員資格取得を推進した。(普及員8名、指導員3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の会館出入口(3箇所)及び会議棟各フロアへの設置に加え、館内共用部の定期消毒や定期換気等を実施し感染症予防対策の強化を図った。</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> <li>・危機管理室の新設により公共施設としての役割・ニーズを取り入れたBCPを作成した。</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>・人権研修、コンプライアンス研修を実施。</li> <li>・改修される当館の舞台吊物機構と同様の機構を有する鳥取県文化振興財団(とりぎん文化会館、倉吉未来中心)に舞台技術担当職員2名を1ヵ月間ずつ派遣し、技術習得並びに自主事業開催や催事対応等についても研修を実施した。</li> <li>・組織改編に伴う施設利用担当職員と舞台技術担当職員の相互実地研修を実施し、業務平準化に向けた準備を推し進めた。</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2,722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。(2020.1.31開催・9団体11名出席)</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。(3件訪問)</li> </ul>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>●職員対応の不備</p> <p>①貸出終了時間過ぎてすぐに内線電話で終了の催促があった。後片付けしているときに気分が悪かった。</p> <p>②火災報知器発報時のエレベーター復旧が遅い。来館者に対する説明(放送)が遅い。</p>	<p>①鍵の返却時間が超過すると延長料金を頂くため普段も電話で確認を行っている。当日も超過した経緯で連絡したところご立腹されたため、説明も含めお詫びした。</p> <p>②火災報知器発報時のエレベーター復旧には時間を要する旨を説明しお詫びした。また、館内放送における来館者への情報伝達速度も訓練を通じて練度を上げていく。</p>
<p>●利用について</p> <p>①申込に対しての要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間予約の希望(2件)</li> <li>・受付開始日の期間外受付希望(1件)</li> </ul> <p>②貸出に関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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(3件)</li> </ul> <p>③手続きに関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用後の支払いを希望。</li> </ul> <p>④料金についての要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料金がもう少し安い方が良い。</li> </ul> <p>⑤サービスの要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空室状況がネットで確認できると良い。</li> <li>・ゴミの処理に困る。(2件)</li> </ul> <p>⑥レストラン利用に関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コーヒーの値段が値上がりしており、会議室内のメニュー表と差異があった。</li> </ul> <p>⑦騒音等による苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業(工事)の音が響いてうるさかった。(2件)</li> </ul> <p>⑧その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もう少し少人数向けの部屋があると良い。(2件)</li> </ul>	<p>①・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。</p> <p>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。</p> <p>③施設利用料の前納趣旨を説明。</p> <p>④全国のホール・展示場・会議場、及び周辺の同等施設と比較しても適正な料金であることを説明、理解を求めた。</p> <p>⑤・とっとり予約サービスを案内。公式ホームページでの空室状況カレンダー追加を検討(2020年度対応予定)。</p> <p>・基本的には持ち帰りを案内しているが、有料処理サービスも説明。ごみを発生させないグリーンコンベンションの啓発も継続。</p> <p>⑥早急なメニューの差替えを依頼。</p> <p>⑦工事等で騒音が想定される場合は基本的に貸出していないが、想定外の振動等がある場合もあり、十分に注意する旨を伝える。また、清掃や点検作業の際も極力注意を払うよう再度徹底する。</p> <p>⑧・半面での利用は申込期間が決まっているため了承していただく。(半面貸出しの一部規制解除を検討。)</p>
<p>●清掃について</p> <p>①会議室機の汚れ、ホワイトボードの汚れの指摘</p>	<p>①会議室機の汚れについては確認できなかったが、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。</p>

<p>●設備について</p> <p>①ネットワーク環境についての要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室や楽屋のWi-fi環境を整備してほしい (3件)</li> </ul> <p>②備品・設備への要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクター (会議室) のスクリーンの位置がもう少し高ければよい (3件)</li> <li>・廊下のホワイトボードが消えにくい。</li> <li>・駐車券割引認証機がよく詰まる。復旧手順を書いておいて欲しい。(2件)</li> <li>・会議室机のがたつき (2件)、破損の指摘</li> </ul> <p>③空調への苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室のエアコンの調整が難しい。</li> <li>・廊下の空調が効いておらず暑かった。(2件)</li> </ul>	<p>①検討中。現状は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。</p> <p>②・安全性を考慮し下から上げるタイプのスクリーンに変更しており、プロジェクター台の昇降で、ある程度調整が可能な旨説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・表面劣化によるもの。念入りな清掃作業にて対応。</li> <li>・施設の貸出時間によって設定が異なり、誤操作のリスクを考慮し職員が対応している旨を説明。</li> <li>・点検確認後修繕対応済。</li> </ul> <p>③・点検では問題なし。窓側や出入り口付近では誤差を感じる場合もある旨を説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外気温に合わせ調整をしているが、依頼があれば変更も可能な旨説明。</li> </ul>
<p>●施設について</p> <p>①喫煙者が多いため屋外庭園の喫煙所はありがたいが、曇りでも鍵が締まっている場合があり、もう少しこまめに天気を確認して欲しい。</p> <p>②もう少し広い (200人ぐらい) 会議室があればよい。</p>	<p>①安全のため雨天施錠を原則としており、警備員の見回りで対応している旨を説明し理解を頂く。</p> <p>②小ホール (今年度は閉館中であるが引き出し式のミニテーブルあり) と国際会議室を案内。</p>

<p>利用者からの積極的な評価</p> <p>○職員への感謝 (全25件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の依頼にも対応いただき助かりました。今後ともよろしくお願い致します。</li> <li>・いつも丁寧に対応していただき、感謝しています。</li> <li>・リハがスムーズでありありがとうございました。来年もよろしく願います。</li> <li>・急な変更等にも快くご対応頂き、非常に助かりました。</li> <li>・直前の対応もスピーディーにして頂けて、とても助かりました。ありがとうございます。</li> <li>・窓口での対応が滞りなく接遇もよいと思いました。</li> <li>・会場についての詳細なご説明、下見等々大変お世話になりました。ありがとうございます。</li> <li>・急に音声ラインの申込みをお願いしましたが、速やかな対応をしていただきました。</li> <li>・事前説明が良く、いつも問題なく利用させてもらってます。</li> </ul> <p>(原文ママ)</p> <p>○利便性の高い評価 (全14件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場もありアクセスも良く立地面も良好でした。</li> <li>・清潔感の高い室内で快適でした。</li> <li>・毎年とても使いやすく、大変ありがたいです。ありがとうございました。</li> <li>・事前の必要品もしっかり設置していただくなど利用し易かった。</li> <li>・文房具の貸出が助かりました。</li> </ul> <p>(原文ママ)</p> <p>○アンケート集計結果</p> <p>職員について (良い) 58.5% 1,593件 / 2,722件 (回答数: 1,667件)</p> <p>施設について (満足) 58.4% 1,589件 / 2,722件 (回答数: 1,662件)</p> <p>清掃について (良い) 58.8% 1,600件 / 2,722件 (回答数: 1,661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の実施等によりコストダウンを図った。</li> <li>特定天井耐震対策工事、舞台吊物機構設備改修工事、舞台照明設備改修工事の大型改修工事を通じて、施設の安心・安全の更なる強化と舞台演出効果向上及び省電力化の実現を図った。</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>中長期修繕計画に基づいた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：ホール棟トイレ改修、ホール棟・会議棟・施設管理用ITV設備更新等）</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事故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・改修工事業者を含めて、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。</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。（平成元年度開催済利用料未収金1件・5,290円不納欠損処理予定）</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（平成元年度減免適用件数144件、減免額4,736千円）</li> <li>消費税率引上げに伴い10月1日以降の利用且つ新規請求については新料金を適用した。</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。</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を図った。（ホール閉館のため隔月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>ホール改修期間中の工事進捗状況を含めた情報を専門紙並びにセンター公式ウェブサイトにて定期発信（6月～3月、月1回）し、利用者及び地域住民へ積極的な情報公開に努めた。</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（アート交流ひろば）を開催した。 ※演劇ワークショップ、ビッグシップ航海デーはホール閉館の為中止し、ビッグシップ・ナイトクルージングコンサートは新型コロナウィルス感染防止の為中止した。</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40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、新規催事を獲得した。（新規獲得件数：11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3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>長期利用の促進と新規利用者の獲得に向けた取組みとして、利用者助成制度を活用した。（長期利用者4件/210千円、新規利用者1件/100千円交付）</li> </ul>
<p>⑤収入確保と経費の削減</p> <p>平成元年度の施設全体の稼働率は70.7%（平成30年度74.4%）で、2月以降の新型コロナウィルスによるイベントキャンセルが大きく影響した。またホールの長期閉館と新型コロナウィルスによる3月の大型展示会キャンセルによって利用料収入も57,291千円（目標64,000千円）と減少した。管理運営費については、ホール閉館による光熱水費や委託費の減少、職員の時間外手当の削減等によって、支出総額は253,844千円（当初計画287,281千円）となった。</p>

⑥職員の配置

・プロパー職員18名、派遣職員2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

- ・県が進める公共施設への民間活力導入（PFI等）と公益財団法人の設立根拠（約款）との整合性及び参画の可能性
- ・新型コロナウイルスによる利用（収入）激減と感染予防対策を含めた新生活様式への適正な対応
- ・年中無休体制と開館時間外対応による職員の負担増大
- ・経年劣化による建物、設備、舞台機構等の改修対応
- ・公的施設としての公平性確立及び減免対応と、利用料収入確保との両立

②今後改善・工夫したい事項

- ・組織改編とIT推進による平準化を軸とした業務効率の向上と働き方改革の推進
- ・社会変化と利用者の要望に対応した効果的且つ効率的な改修計画の立案・実施
- ・危機管理体制の強化（各種対応マニュアル及びBCPの定着と浸透）

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及び地域連携事業の実施
- ・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）
- ・新生活様式に即した利用促進メニューの開発、内部規定整備、備品設備導入

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	・施設保守については、複数年契約等によるコストダウンを図りつつ適正に行われている。 ・清掃業者との連携を密にし、きめ細やかな清掃を実施することで、利用者から高い評価を得ている。 ・年2回の避難誘導訓練を実施し、入居団体等を含め緊急時の安全確保が図られている。
[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	・公平に利用機会を提供するため、原則として、先着順に利用許可を行うとともに、公共性の高い催事等については予約期間外においても柔軟に対応している。 ・未収金発生防止に努めているものの、令和元年度においては未収金1件が発生し不能欠損となる見込み。
[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	・総合受付に専任職員を配置するとともに、予約対応は全職員で行うなどサービス向上に努めている。 ・ノイズ発生を低減するケーブルやロール紙の貼り出しが可能な看板など、利便性向上に繋がる備品の貸出を行っている。
[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	4	・従前から行っている「サービスの向上に向けた取組」に加え、ホール改修中においても定期的に工事の進捗状況等の情報について公式サイト等で発信し、利用者等に対する情報公開に努めた。 ・利用者意見を取り入れ、サービス向上に努めており、アンケート結果においても「良い」「満足」と回答された割合が前年度より増加している。
[収入支出の状況]	4	・新型コロナウイルスの影響により利用料収入が目標を下回ったものの、人件費、管理運営費も縮減されており、プラス収支となっている。
[職員の配置]	4	・限られた職員数の中で、催事に合わせ柔軟な勤務体制をとり、サービス向上に努めている。
[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	・不適切事案や事故等がなく、毎月の内部検査等が協定に基づき実施されており、適正な会計処理が行われている。
[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	・法令等違反による行政指導等を受けておらず、適正に手続きが行われている。 ・鳥取県産業振興条例に基づき、県内発注に努めている。
[県の施策への協力] ○障がい者就労施設への発注	3	・会場の設置・撤収についてシルバー人材センターに発注している。また、自動販売機の設置者に福祉団体枠を設けている。
総 括	3.6	経費削減に努めながら、適切に管理運営が行われている。 利用者からの意見を積極的に聴取し、要望を取り入れサービス向上に繋げるとともに、県内外への営業活動や利用者へのアフターフォローも行い利用促進に努めている。 新型コロナウイルスの影響が見込まれる中、県と連携し状況に応じた柔軟な対応を行い、利用の継続・促進を図りたい。

- 《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。