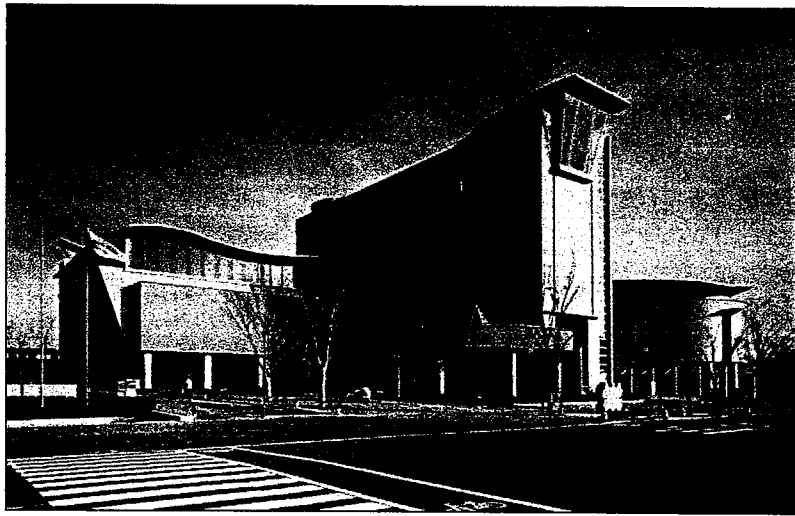


# 米子コンベンションセンター の委託業務に関する事業計画書



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 管理運営の基本的な考え方	1
2 地域の経済の発展と文化の振興に関する業務について	5
3 管理の基準・サービスの提供内容	16
4 施設設備の維持管理業務について	20
5 外部委託の考え方	22
6 省エネルギー・省資源への取組	24
7 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等	25
8 利用者等の要望の把握及び対応方針	27
9 組織及び職員の配置等	29
10 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	36
11 法人の社会的責任の遂行状況	36

### 〈添付資料〉

別紙 1	新しい利用料金の提案
別紙 2	保守点検実施計画
別紙 3	清掃業務実施計画
別紙 4	委託の発注予定
別紙 5	第 2 期指定管理期間中における L E D 照明機器導入箇所

(様式2)

## 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 管理運営の基本的な考え方

#### (1) 施設の設置目的と現状に対する認識

##### 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。

##### イ 現状に対する認識

米子コンベンションセンター（以下「米子CC」という。）は現在、毎年約30万人以上の方々にご利用いただく県内最大のコンベンション施設として成長してまいりました。

学術会議・各種大会・展示会・大型イベント開催などで鳥取県のにぎわい創出と交流人口の増大実現を通して地域経済活性化に貢献してまいりました。

そして、財団の誘致部門と連携協力しながら、国際会議、国内会議の質的な向上に努め、満足度の高い会館運営に取り組み、サービス向上、利用しやすい環境整備に努めながら多くのリピート客の獲得に成果を上げています。

また文化芸術振興の拠点施設として地域文化向上のため「アート交流ひろば」の開催、地元アーティスト応援の自主企画事業「ビッグシップ・ナイトクルージング」の開催、未来を担う子どもたちへの舞台技術指導など地域に密着した事業を実施しています。

過去2年間の平均稼働率は、多目的ホール69.9%、小ホール80.9%、国際会議室60.7%、会議室83%と高い実績となっています。

より一層の安定した管理運営を実現するため、職員の質的な向上に努力してまいります。

##### ウ 施設・設備の現状

米子CCは平成10年4月29日の開館以来15年が経過し、施設・設備では次第に経年劣化による修繕の増加がみられ大規模な更新時期を迎えています。

特に情報社会の高度化に伴うインターネット環境は、オープンした時代とは大きく変化しており、国内外の大型コンベンションに対応できるインフラ整備が早急な課題であると考え、お客様の満足度を上げる修繕・改修とともに、新規インフラの整備についても積極的に提案していきたいと考えます。

## エ 施設利用の現状

当財団の誘致部門と強い連携をとりながら、コンベンション主催者へのきめ細かいサポートを行い、本格的な国際会議、大規模な大会・会議のメイン会場としての実績を積み重ねています。現在では県内コンベンション誘致の切り札施設として、地域活性化に一定の役割を果たしているものと自負しています。

また米子CCは県内唯一の大型可動式床機構を有する施設であり、多種多様な催事に対応できる優れた施設であることが広く認知され、コンベンションのみならずコンサート、展示会、見本市、スポーツイベントなどにご利用いただいています。

### 〈主な学会・大会〉

平成 24 年度	私鉄総連第 79 回定期大会 (7 月) 科学教育研究協議会第 59 回全国研究大会鳥取大会 (8 月) 第 38 回全国学校図書館研究大会米子大会 (8 月) 日本青年会議所中国地区協議会中国地区コンファレンス 2012 (9 月) 第 87 回中国四国外科学会総会 (9 月) 日本箱庭療法学会第 26 回大会 (10 月)
平成 25 年度	全国管工事業協同組合連合会第 53 回通常総会・全国大会 (6 月) 第 13 回日本音楽療法学会学術大会 (9 月) 第 10 回アジア・太平洋キチンキトサンシンポジウム (10 月) エコツーリズム国際大会 2013 in 鳥取 (10 月) 認知症の人と家族の会第 29 回全国研究集会 (10 月) 全国建設労働組合総連合第 54 回定期大会 (10 月)

### 〈展示会・見本市〉

平成 25 年度	コニシ建材フェア展示会 (4 月) さんれいフーズ新商品発表夏期商材展示会 (5 月) 秋の BSS まつり (9 月) しんきんビジネスフェア (11 月) 春の J A ビッグフェア (3 月) BMW&MINI 認定中古車フェア (3 月)
----------	--

## オ 文化・芸術利用の現状

地域の文化団体、アーティストと協働しながら文化催事に取り組むと同時に、地元開催につながる企画の誘致に取り組んでいます。特に小ホールは音響的にも優れた特性を誇り、地域の文化活動者にとって大変使いやすいという評価が高く 80% 超の高い利用率を維持しています。

平成 25 年度	鳥取県西部地区高校演劇祭 (6 月) アート交流ひろば (7 月) スタインウェイの秘密を探る講座 (7 月) 米子コンベンションセンター開館 15 周年記念コンサート (8 月) とっとりアニカルまつり (9 月) 第 51 回中国地区高等学校演劇発表会 (11 月)
----------	--

## (2) 管理運営の方針

### ○ 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重要なコンベンション振興の戦略拠点施設として位置づけられています。特にアジアとの経済・文化のゲートウェイとしての役割は大きく、成長を続けるアジア諸国との交流の拠点施設として機能強化に努めていきます。また、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、地域経済の活性化とにぎわいのある街づくりに貢献していきます。そのために当財団の誘致部門と一体となって事業を推進します。

また、職員のレベルアップに努め、全国のコンベンション施設に負けない質的向上に努めます。

### ○ 感動を共有する心豊かな文化・芸術の拠点づくり

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いたします。

また、県内の公共ホールとの連携を取りながら鳥取県の文化芸術活動の積極的な支援活動を行います。

### ○ 公平な利用機会の確保と安心・安全・満足の追求

米子CCにおいては全ての利用者に公平な利用機会を確保することを基本とします。そして安全で快適な利用環境の下で安心してご利用いただくとともに、高い満足度と質の高いサービスを提供する会館運営に努めます。

### ○ 効率的で環境に配慮した会館運営と積極的な利用促進

効率的な会館運営と環境に負荷のかからない運営を目指し、職員全員による鳥取県版環境管理システム（TEASⅡ）に基づく環境改善活動を充実させます。「グリーンコンベンション」活動の理念を職務の基本として環境に負荷のかからない会館運営に取り組みます。

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」体質づくりに取り組みます。

### ○ 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。

### ○ 公益法人としてのミッションと鳥取県との連携

当財団は平成25年4月1日より公益財団法人に移行しました。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改めて念頭に置き管理運営を行うとともに、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。

# 人・地球・感動・交流

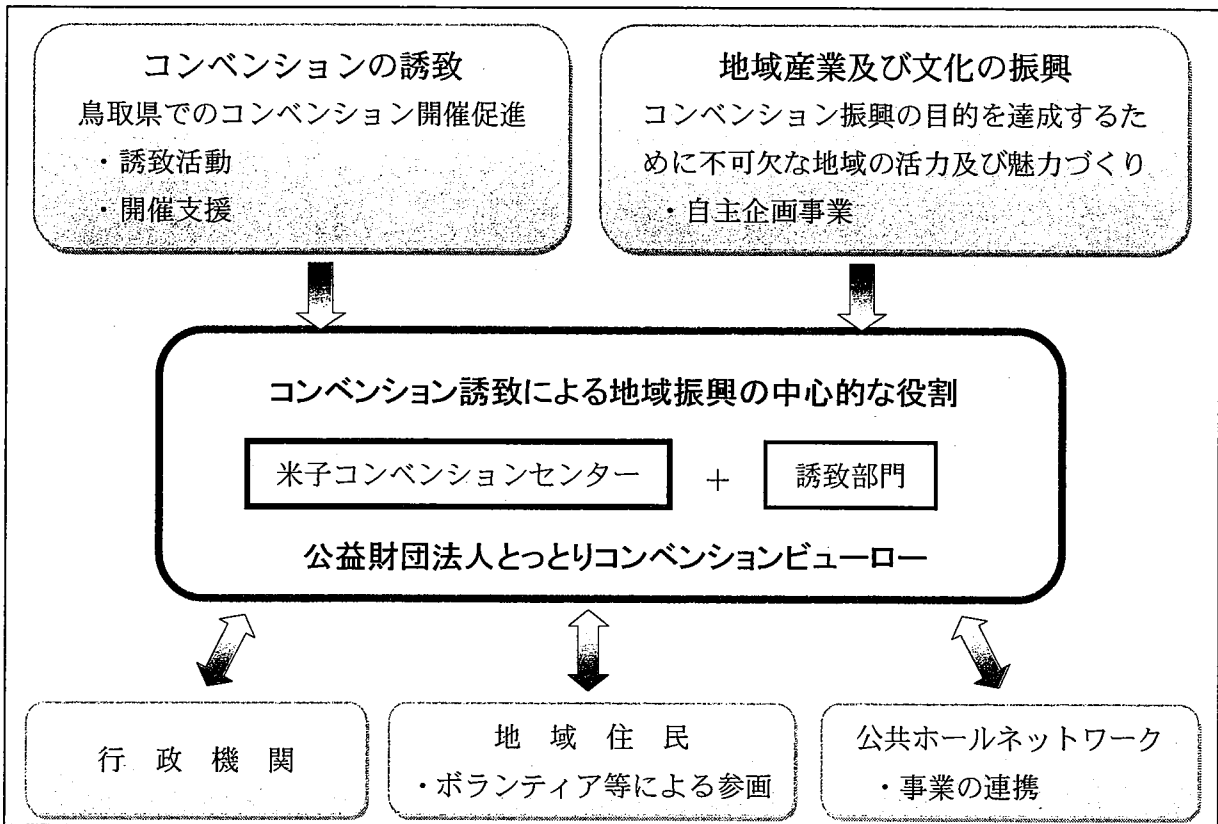
鳥取県が有する固有の資産を最大限に活用して、  
訪問客の笑顔であふれる地域へ創造していきます。

## 米子CC運営の基本理念

安心・安全・満足・感動

私たち米子CCの職員は、ご利用いただくすべてのお客様に  
「感動につつまれるしあわせな時間」を  
提供することを喜びとし、仕事に精進します。

## 管理運営のイメージ図



## 2 地域の経済の発展と文化の振興に関する業務について

### (1) 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容

#### 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、改善すべきことがみ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 利用申込み時間の延長 【継続】

夜間でも利用手続きを行いたいというニーズに対応し、利用申込みの受付時間を9時～21時としています。（※指定管理以前は9時～17時）

#### ② 利用準備時間の拡大 【継続】

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。（指定管理以前は10分前）

#### 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 【継続】

##### ○ホームページによる情報発信

タイムリーに会館利用状況、イベント案内を始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を行っています。また、イベントガイドもホームページ上に掲載しています。（※ホームページURL <http://www.bigship.or.jp/>）

##### ○メディアを通じた情報発信

地元コミュニティFMで『DARAZ FM』や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。

##### ○施設見学会の実施

学校や各種団体へ積極的に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に行います。

見学コースとしては60分コース、30分コース、バリアフリーコースなどを設定し、随時対応します。

#### ④ 催事関連のサポート 【新規】

主催者の利便性を向上するために、コンベンション等の開催にあたって発生する受付、クローク、通訳、観光案内等の業務について、当財団誘致部門と連携してボランティアスタッフによるサポートを行います。

## ⑤ 提供する有料サービスの提案

### ○新しい有料サービスの提案

お客様の利便性向上を目的に、ワンストップサービスの充実を図ります。

#### <提案内容>

#### A 看板作製サービス

会議室及び小ホール利用者向けに、横看板等の作成（ロール紙対応）を請け負い、利用者の負担軽減を図ります。

#### ・料金設定

	横看板	垂れ幕	入口看板
小ホール	12,000円(6.0m×0.9m)	6,000円(3.5m×0.9m)	—
会議室	5,000円(4.0m×0.6m)	3,000円(1.5m×0.45m)	1,000円(0.8m×0.45m)

#### B 有料ごみ袋販売

現状では、主催者にごみ処理業者を紹介し、直接、処理費用のお支払いをお願いしているところを、処理費用の含まれたごみ袋を1枚600円で販売することにより、わずらわしい事後清算の手間を軽減します。

また、大型の大会等において米子市文化ホールと併せて使用する催事もあることから、運用にご協力いただき主催者の利便性の向上を図ります。

#### C ピアノ調律サービス

現状では、催事当日に主催者が調律師と直接金銭のやり取りをしているところを、当館が備品代と一括して請求することにより、主催者の手間と当日の金銭管理を削減し、利便性の向上を図ります。

#### ・料金設定

一般	20,000円
ピアノ発表会	16,500円
リハーサル室ピアノ	13,500円
※立会い希望の場合はプラス	5,000円

#### D 大会運営用品貸出

テーブルクロスや胸章等、当館で備品として備えるには維持管理コストが見合わないため現在貸出を行っていない物品を当財団の賛助会員企業の協力を得ることにより廉価で貸出します。

#### ・貸出し予定備品

テーブルクロス、ビニールクロス  
胸章 リボン大中小  
カタログスタンド  
イーゼルスタンド 他



## ○継続する有料サービスの提案

第2期指定管理から実施している下記のサービスを継続して実施します。

### 1. テクニカルスタッフ増員サービス

外注スタッフ料金の設定によるイベントの充実サービス。米子CCが業者発注を行うことにより主催者の手間を省き、かつ催事の内容の充実を図ります。

### 2. 国際会議室レイアウト 楽得パック

主催者から要望が多い国際会議室の会場設営（机・椅子のレイアウト等）レイアウトサービスの提供を事前に行い主催者の要望に応えます。

### 3. 多目的ホール展示用養生&清掃・ゴミ処理 らく得展示パック

多目的ホール舞台上の養生及び迫りのすき間埋め養生セッティング、催事終了後の清掃、一定量のごみ処理を行います。

### 4. 館内 LAN 配線サービス

学会等で需要の高い、受付から各会場へのデータ配信用 LAN 回線について既存の設備である館内 LAN 回線と鳥取県情報ハイウェイを利用してネットワーク回線を構築するサービスを行います。

※現在、機器の老朽化に伴いサービスの受付を中断していますが、機器更新後に再開します。

### 5. 割引・練習プランの設定

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】

多目的ホール1ヶ月前割プラン

国際会議室半面利用プラン

国際会議室1ヶ月前半額プラン

#### 【練習プラン】

多目的ホール練習プラン

小ホール練習プラン

小ホールピアノセットプラン

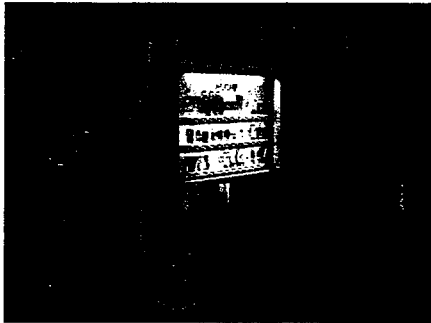
詳しくは「別紙 1」をご覧ください。

## 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、大山みどり、奥大山の水）販売を行い、県外者に地元商品のPRする取り組みを継続します。

また、エントランスに設置している自動販売機4台の内1台を小ホール付近に移動し利便性の向上を図ります。



### 現在の設置状況

#### 自動販売機

#### その他の設備

種別	設置場所	設置者	名称	台数	設置場所
飲料	エントランス	(社)鳥取県視覚障害者福祉協会	コインロッカー	60台	エントランス
		米子肢体不自由児父母の会	公衆電話	1台	
		ビーハート(株)	コインコピー機	1台	
		えびす本郷(株)	携帯充電器	1台	
	多目的ホール楽屋	荒井菓子(株)	パソコン	1台	受付
	国際会議室入口	荒井菓子(株)	ロールスクリーン	2台	会議室
	会議棟3階ロビー	荒井菓子(株)	屋外イス・テーブル	12台	屋外テラス
	会議棟5階ロビー	ビーハート(株)			
	会議棟6階ロビー	荒井菓子(株)			

※エントランスの自動販売機2台については、売り上げの一部が障害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、障害者団体のみによる提案型入札を行います。

○パソコン、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新設し、主催者の利便性向上を図ります。 【新規】

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。

・機器構成

パソコン

インターネットに接続可能なものとし、Eメールのチェックや、会議資料等の修正等に利用できるものとし、ます。

レーザープリンター

パソコンからの出力専用として、モノクロのレーザープリンターを設置します。

コピー・ファクシミリ複合機

既設のコピー機をファクシミリ送信可能な機種に更新し、展示会等における需要に対応します。

・課金システム

コイン式の課金システムを採用します。

また、ICカードによる管理も可能なものとし、使用備品代と併せた事後請求の要望にも対応できる仕様とします。

・料金設定

パソコン及びレーザープリンター

パソコン使用料 15分あたり200円

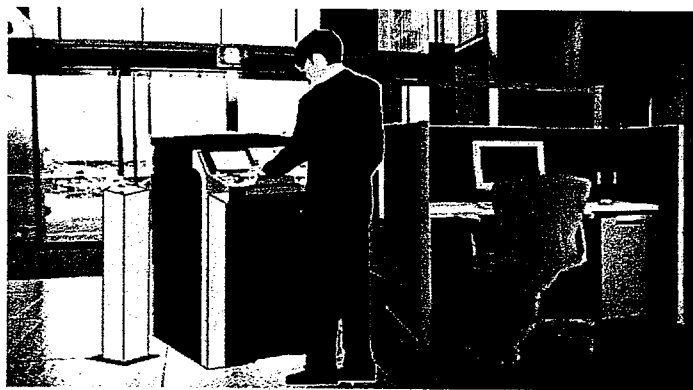
プリントアウト 1枚10円

コピー・ファクシミリ複合機

白黒コピー 1枚10円

カラーコピー 1枚80円

ファクシミリ送信 1枚20円



(設置イメージ)

### 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、魅力的なレストラン運営をさせます。

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。

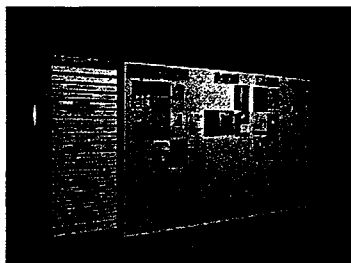
また、レストランと定期的にミーティングを実施し、サービスの向上について協議していきます。

貸付者	種別	定休日	営業時間	中心価格
〈有〉ル・ポルト	洋食	第1・第3月曜日	11:00～16:00 17:00～21:00	800円～1,000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、また地域に必要な施設としての価値を高めることを目的に、チケットセンターの機能を備え、各種チケットを取り扱います。また、サービスの一環として地域マップ・地域出版書籍等のコーナーも充実します。

〈チケット販売コーナー〉



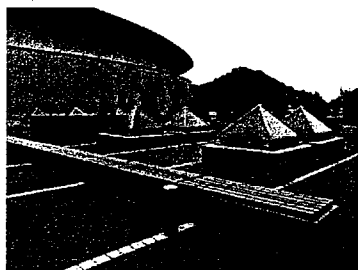
〈書籍販売コーナー〉



### 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。また、1Fレストラン横に屋外テラスを設けており、飲食も楽しめる憩いの広場として充実を図っています。

〈屋外庭園〉



〈屋外テラス〉



## イ 施設の管理運営を通じた社会貢献の考え方及びその具体策

### 〈アフターコンベンションの充実、県内企業・宿泊施設等の利用促進等〉

コンベンションの開催は地域に大きな経済波及効果をもたらします。宿泊、飲食、おみやげ、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。

当財団は、地域への経済波及効果を最大限に高めるため、以下の取り組みを行っていきます。

- ・大会主催者へ宿泊、アフターコンベンションの情報サービス、アトラクションの紹介、季節ごとの観光情報などを提供、地産地消を推進し「鳥取県ならではのコンベンション」に取り組みます。
- ・当財団の賛助会員企業へ大会・会議の開催情報の提供をし、ビジネスチャンスを提供します。
- ・地域を楽しんでいただくよう観光マップ、ナイトマップ、グルメ情報を提供し、消費拡大に取り組みます。
- ・米子CC周辺の飲食店を集めたランチマップを作成し、利用者に提供します。

### 〈コンベンションボランティアによる

#### 地域観光情報コーナー〉



### 〈レセプションでのおもてなし〉



### 〈ランチマップ〉



### 〈交流人口の増大による地域のにぎわい創出〉

- ・ 実行委員会等に積極的に参画し、催事の成功をサポートすることにより交流人口の増大に努めます。  
県、米子市が支援する「アニカルまつり」実行委員会に参画する等、催事成功のサポート及び交流人口の増大を図ります。
- ・ 周辺施設との連携を図り、地域のにぎわい創出に資する事業を実施します。  
フリーマーケットの開催や、クリスマス時期のライトアップ等、周辺施設と連携を図りながら、にぎわい創出に貢献できる事業を展開していきます。

### 〈地域貢献活動への取組〉

財団の社会的役割を果たすため、中海アダプトプログラム活動、ラムサール条約中海一斉清掃、米子CC周辺美化運動に取り組んでいます。

今後も地域とともに米子CCがあることを職員一同が認識を深め、地域貢献活動に取り組みます。



## (2) 設置目的を推進するために実施する自主企画事業の事業計画、収支計画等

当財団が会館運営努力で生み出した「地域振興事業基金」を活用し、地域経済の発展、文化の振興、利用促進を念頭に置き、さまざまな自主企画事業に取り組んでいます。

また「ビッグシップ・ナイトクルージング」や「アート交流ひろば」の事業は県内西部地区の各種文化団体を支援し、優れた作品の発表機会を与え、地域文化活動の資質の向上を目的として実施しており、「演劇ワークショップ」は県西部地区高校演劇部員を対象とし、職員による舞台技術講習や県外講師による美術制作研修等を行い、将来の文化活動者の育成を目的として実施しています。

現在実施している自主企画事業はご来場者に好評をいただいておりますが、常にニーズに沿った事業の見直しを行い、内容の充実を図っていきます。

併せて、フリーマーケットの開催や、クリスマス時期のライトアップ等、周辺施設と連携を図りながら、地域のにぎわい創出に貢献できる事業を積極的に展開していきます。

### 【新規事業】

#### ●ビッグシップ航海デー《自主企画事業費事業》(8月)

様々なジャンルにわたる催事を開催できる当センターの施設を、自主企画を通じて広く地域住民に公開し、地域における随一の総合コンベンション拠点であることを広くPRすることを目的とします。

また、現在実施し、好評をいただいているビッグシップ探検ツアーやビッグシップ・ナイトクルージングを融合させる等、より幅広い地域住民の楽しめる企画を実施します。

主な内容

##### ・ビッグシップ探検ツアー

普段は入れない舞台裏や設備を体験できるツアーを実施します。

##### ・ビッグシップ・ナイトクルージング Special

ナイトクルージングの特別企画版として実施します。会場を音楽ホールとして評価の高い小ホールとすることで、本格的な音楽鑑賞を体感していただきます。

##### ・ビッグシップ交流市場(仮称)

様々なジャンルにわたり地元で活動している団体・個人を募り、参加者との交流の場として提供します。

事業経費	財 源	
	入場料収入	その他
440千円	250千円	県・米子市委託料

### 【継続事業】

#### ●ビッグシップ・ナイトクルージング《自主企画事業費事業》(12月、3月)

平成18年より年4回開催していましたが、上記ビッグシップ航海デーにおいて Special 版を開催するため、年2回の実施として継続します。

主なプログラム（平成24年度実績）

- ・第24回 「初夏の風にのって～クロマチックハーモニカの調べ」 出演：坂上達也  
 (来場者数 257人) 坂上和佳子  
 北野真由美
- ・第25回 「初秋の風にのって 木の温もり マリンバ・アンサンブルの響き」 出演：米原真吾  
 (来場者数 246人) 福井欄  
 井上拓也
- ・第26回 「2012・冬・クリスマスコンサート ～クラリネットは詩いオカリナは響く」  
 (来場者数 231人) 出演：杉山清香  
 渡部恵深
- ・第27回 「女流作曲列伝 ～ヴィオラで綴る、音楽史を彩った女性たちのエピソード～」  
 (来場者数 220人) 出演：生原幸太  
 渡邊芳恵  
 池田香

●アートギャラリー《自主企画事業費事業》

平成19年よりビッグシップ・ナイトクルージング会場内にて実施しており今後も継続して行います。

出展者（平成24年度実績）

水彩画「境水道ぼちぼち絵巻」 遠藤恵裕  
 シルバーの輝きとともに（アトリエYuri）  
 Wreath&Flower Photo  
 夢創展 「夢追い人達の創作品展」

事業経費	財 源	
	入場料収入	その他
350千円	350千円	-

※ナイトクルージング・アートギャラリー一年2回分の収支。

●演劇ワークショップ《地域振興事業基金による事業》（5月頃）

平成17年より実施しており、今後も継続して行います。西部地区の高校演劇部員を対象に、舞台・照明・音響に関するワークショップを開催し、当館で開催される鳥取県西部地区高校演劇祭を念頭に置き、舞台技術の向上に寄与しています。

平成24年度実績

参加校 7校  
 参加人数 85名



### ●アート交流ひろば《地域振興事業基金による事業》(5月～6月頃)

平成17年より実施しており、今後も継続して行います。

地域で活動する展示系文化団体に対して発表の場を提供し、地域の素晴らしい文化活動を広く県民に紹介するとともに、鳥取県発のアーティストを育てることを目的としています。

平成24年度実績

「第2回 米子版画同好会小品展」	米子版画同好会	(来場者数258人)
「第39回 米子墨彩会水墨画展」	米子墨彩会	(来場者数564人)
三余会米子かな書展 「彩」	三余会米子教室	(来場者数588人)

### (3) 他の文化施設等との連携

#### ア 公益財団法人鳥取県文化振興財団との連携

公益財団法人鳥取県文化振興財団が県西部で実施する事業について、広報やチケット販売、舞台運営支援等を行い、地域の文化振興に貢献します。

また、同財団が受託している「とりアート事業」について、引き続き運営支援を行います。

同財団との意見交換会等の場を通して、今後のさらなる連携について検討していきます。

#### イ 米子市文化ホール等との連携

米子市文化ホールと併せて使用する主催者の利便性向上を図るため、運営ルールやサービスの共通化を検討していきます。

また、クリスマス時期のライトアップ等、協力して周辺地域のにぎわい創出を図ります。

#### ウ 鳥取県西部の各ホールとの連携

県西部の公共ホールで組織するホールネットワークを通じ、各館が実施する自主企画事業の広報や、県借受備品の貸出等の支援を行います。

また、共働できる案件について情報共有を図り、連携を図りながら地域文化の振興に努めます。

#### エ 鳥取県西部の県立施設との連携

エントランスに常設しているとっとり花回廊の広報スペース(ポスター、パンフレット、シャトルバス時刻表掲示)の充実を図る等地域の観光施設と連携を図り、県外からの来館者が各施設を回遊する機会の増加に努めます。

### 3 管理の基準・サービスの提供内容

#### (1) 開館時間の設定

##### ア 開館時間の考え方

開館時間が長いほど利用者の利便性は高まりますが、利用頻度と運営コストの均衡を考慮しながら、開館時間外の利用要望に対しては勤務時間等を調整してできる限り柔軟に対応します。

顧客ニーズに沿った体制を整えることにより実質的に24時間対応可能とし、これまでの利用者からは好評をいただいているのが現状です。

また、ご利用時間の20分前から会場にお入りいただけるシステムにするなど、柔軟な受け入れ態勢を整えています。今後も現状の態勢を維持するとともに、さらにサービスの向上が図れるような取り組みを目指してまいります。

※平成24年度の時間外の実績（全館で149件）

7:00～	24件
8:00～	124件
22:00～	1件

##### イ 開館時間の設定内容

基本的には米子コンベンションセンター管理業務仕様書（以下「仕様書」という。）に準拠し、

開館時間は午前9時から午後10時とします。

\*実績上、準備から撤収まで大部分の催事はこの時間帯で対応できますが、状況に応じて柔軟な対応を行うようにしております。

#### (2) 休館日の設定

##### ア 休館日の考え方

利用者の多様なニーズに応えるために休館日を最小限にした対応で行います。

近年は、利用環境の維持を確保するための施設の修繕や改修の場合に部分臨時休館として対応していましたが、開館から15年を迎え、駐車場やエントランス等の共有スペースを閉鎖しなければ工事を実施できない案件が増加傾向にあります。

そのため、冬場の閑散期に3日程度臨時休館日を設定し、そこで集中的に修繕や改修工事を実施する必要があると考えます。

##### イ 休館日の設定内容

仕様書に準拠し、12月29日から翌年1月3日を休館日とします。ただし、年末年始の休館日であっても臨時開館の要望があれば、催事の公共性や重要性を考慮し、柔軟な対応を行います。

\*例年1月3日は、米子市成人式交流会のために臨時開館しています。

また、施設の修繕や設備の点検等を集中的に行うため、2月初旬の平日に3日間の全館貸出休止日を設けます。（この期間中でも、予約受付・打合せ等の事務所業務は行います。）

なお、共用部分の修繕等や県・市の実施する営繕工事の予定がない場合は速やかに広報を行い、貸出を行う等の柔軟な対応を実施し、利用可能日数の確保を図りながら利用率の向上に努めます。

### (3) 利用料金の設定

#### ア 利用料金の考え方

県民の皆様が利用しやすく、また、コンベンション誘致の観点から他県の同種施設の料金との競争力も考慮した料金体系が必要と考えます。

さらに限られた予算を一部のために使用することのないよう、コストの発生するサービスは受益者（お客さま）に適正な負担を求めることが公平であると考えます。そのため利用者のニーズに沿った新規の利用料金を設定していくことも必要と考えます。

#### イ 利用料金の設定内容

現行の料金体系は仕様書によるもので公平・妥当な内容であり、基本的には準拠しながら、新規のご利用プランやニーズに沿った利用料金の設定を提案いたします。

### (4) 利用料金の減免設定

#### ア 減免の考え方

米子CCは公共的な施設として県の施策実現の一翼を担うものと考えています。県が政策的に設定した料金の減免制度について、その趣旨をよく理解して適切な運用を行うとともに、利用案内への記載、窓口での説明などで利用者に積極的に減免制度をお知らせしていきます。

#### イ 利用料金の減免の設定内容

##### ○ 施設利用料の減免（仕様書に準拠）

減 免 項 目	対象施設	減免後の額
文化芸術団体による文化芸術の振興のために行う公演、展示等の活動の利用	多目的ホール 小ホール	通常料金の1/2
文化芸術団体による専ら公演活動等の準備又は練習の利用	多目的ホール(会議等) 小ホール	平日の各時間帯の 最低料金の1/4
	多目的ホール(展示会等)	1時間につき 3,380円
	多目的ホール(展示会等) 1/2面利用	1時間につき 1,690円
上記以外の専ら準備又は練習の利用	多目的ホール(会議等) 小ホール	平日の各時間帯の 最低料金の1/2

減 免 項 目		対象施設	減免後の額
心身に障害を有する方又は要介護又は要支援の認定を受けた方の社会参加の促進を目的とする利用	障害者及び介護者が参加者の1/2以上	全 館	全額免除
	障害者及び介護者が参加者の1/2未満	全 館	通常料金の1/2
学校、専修学校、保育所等が学年単位以上の規模で行う幼児、児童、生徒、学生の公演及び作品展等文化芸術行事		全 館	全額免除

#### (5) 個人情報の保護への対応

当財団は、県から出資を受けた公益法人及び公の施設の管理を任される指定管理者として、個人情報の保護が県民の人権に関わる問題であることを深く理解しており、鳥取県個人情報保護条例の趣旨を踏まえ制定した公益財団法人とっとりコンベンションビューロー個人情報保護規程等に基づき、個人情報の収集、管理、利用及び提供の各段階で、個人情報を適正に取り扱います。

- ① 個人情報の収集は、正当な業務の範疇で明確に定めた収集目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行います。
- ② 個人情報の利用及び提供は、原則として、収集目的の範囲内で行います。収集目的の範囲を超えて個人情報を利用し、又は提供する場合は、原則として、本人の同意がある場合において本人の権利や利益を不当に侵害するおそれがないときに限ります。
- ③ 個人情報は、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、正確かつ最新の状態を保ちます。
- ④ 個人情報の取扱いに当たっては、「個人情報マニュアル」等に基づき、漏洩、滅失及びき損の防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置(人的・物理的・技術的)を講じます。
- ⑤ 収集の目的を達成し、管理する必要のなくなった個人情報及び収集目的の範囲を超えて収集した個人情報は各自速やかに廃棄し、又は消去します。
- ⑥ 本人から自己の個人情報について開示又は訂正を求められたときは、正当な理由がある場合を除き、これに応じます。
- ⑦ 本人から自己の個人情報の取扱いについて苦情の申出があったときは、本人の権利や利益が保護されるよう適切に処理します。
- ⑧ 個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を館内に掲示するとともにホームページで公表することで、利用者等に周知します。

- ⑨ 個人情報の取扱いについて権限と責任を有する館長は、個人情報の適正な取扱いを行うために必要な責任体制の確立と職員等の意識啓発、教育に努めます。
- ⑩ 個人情報の安全管理が図られるよう、個人情報措置を委託契約に明記するなど委託先に対する監督を厳格に行います。

## **(6) 情報の公開への対応**

当財団は、県から出資を受けた法人として、出資等の公共性にかんがみ、情報の公開を推進すべきであると深く理解しており、鳥取県情報公開条例の趣旨を踏まえ制定した公益財団法人とっとりコンベンションビューロー情報公開規程に基づき、財団に係る情報の公開に努めます。

また、指定管理者として、米子CCの管理運営に関する情報公開については鳥取県情報公開条例に基づき公開を行います。

- ① 財団の保有する文書、図画等は適切に整理保管して容易に検索が可能な状態の維持に努めます。
- ② 個人情報の権利利益の保護と個人情報の有用性とのバランスを図るよう努めます。
- ③ 当財団(指定管理を含む)の組織、業務内容、財務状況等に関する資料を事務所に備え置き県民の閲覧に供するだけでなく、ホームページや刊行物を活用するなど積極的な情報開示に努めます。

## **(7) 施設の利用促進策**

### **ア 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。

### **イ きめ細かい営業活動の継続**

利用促進担当が地域をきめ細かく訪問活動し、利用者の情報を早くキャッチ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訪問を徹底します。

### **ウ マーケティングの強化**

予約管理システムを活用した戦略的な顧客管理・情報分析を実施し、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。

## エ 地域振興事業基金を活用したサービスの実施

米子CC独自の開催助成金制度を積極的に活用し、会議・大会・展示会が成功するためのサポートを行い、利用促進を図ります。また、県内企業が多目的ホールを展示会で利用する場合の「地域経済振興助成金」の活用は、設置目的でもある地域経済の発展に寄与するため積極的なPRを行います。

## 4 施設設備の維持管理業務について

### (1) 利用者の快適で安全な利用及び施設設備の長期安定使用のための維持管理の考え方・対応

すべてのお客様に居心地の良い利用環境を常に提供するためには、基本的な管理運営を高い水準で安定的に行うことが前提となります。当会館の高度な施設・設備を常に良好な状態に維持し、お客様のニーズに応えた最善のサービスを継続的に提供するとともに、長期間にわたり安定した使用を可能にするための維持管理体制を構築し、常に見直しを行うことによって制度の向上を図ります。

#### ア 具体的な対応方針

##### 〈施設利用のルールづくり〉

ホール内飲食の事前協議、壁面等への張り紙の自粛、会場設営の際の養生など、施設の破損や汚損を防止するためのルールを設定し、お客様のご協力をいただきます。

##### 〈日常点検による不具合の予防〉

- ・米子CCは、舞台・音響・照明など多くの専門的な施設設備を備えています。機器の特性や利用状況を熟知した職員が稼働時の常時点検を励行し、不具合の発生が想定される場合は事前に予防措置を講じます。
- ・建物、設備機器についても職員による日常的な点検に加え、常駐管理委託業者や清掃、警備など館内を巡回する外部スタッフから不具合箇所の情報を収集し、多くの目による細かな点検を行います。

##### 〈常駐管理による維持管理〉

館内設備を一元管理する防災センターに常駐監視員（専門業者に委託）を配置し、館内設備の状況を常時把握させ、不具合の発生時には職員の指示により迅速な初期対応を行います。利用されるお客様の快適さとエネルギーの効率的な使用を考慮し利用状況に応じて空調や照明の管理などきめ細かいオペレートを図ります。

##### 〈計画的なメンテナンスの実施〉

法定点検の励行はもとより、メーカー仕様等を勘案した専門業者による計画的な点検整備を行い、催事のあらゆる場面で施設設備が常に本来の機能を発揮する状態を維持します。

また、適切なメンテナンスは耐用年数を延ばし結果的に大きな経費削減となるため、長期改修計画に基づいた改修・修繕を実施していきます。

## イ 不具合箇所への対応方針

### 〈利用者への支障の速やかな改善〉

利用者の安全確保及び催事への支障を取り除くことを最優先とし、速やかに復元措置や代替措置の実施を行います。

### 〈再発防止の検討〉

発生原因を調査して再発防止の処置を行います。根本的な対応が必要な場合は、必要に応じて専門家の意見を聴取して解決方針を検討します。

### 〈鳥取県との協議〉

不具合の発生時には軽微な案件を除き鳥取県に報告します。経費が50万円以上の場合は鳥取県の負担で実施されるため、鳥取県と一体となって対応方針の検討を行います。

## (2) 施設設備の保守点検、清掃、保安警備等の業務遂行にあたっての基本的な考え方

安全の確保及び効率的な運営を実現するため、専門業者に委託することにより業務水準の向上と経費の節減の両立を図ります。また、年末年始以外に休館日の無い米子CCにおいては、点検日の調整を適切に行い、利用可能日の最大化を図ることがお客様サービスの向上に繋がると考えます。

### 〈施設設備の保守点検業務〉

消防設備・エレベーター・舞台設備等の保守点検にあたっては、障害の発生がお客様の安全や催事に重大な影響を与える可能性があるため、専門業者の有資格者確認を適切に行うとともに、作業内容および工程のチェックを厳格に行います。

※保守点検の実施計画は「別紙 2」のとおりです。

### 〈清掃業務〉

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ています。新たに企画提案型の入札制度を導入することにより、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。また、職員が催事の状況や汚れ具合を勘案して臨機の対応を指示します。

※清掃業務の実施計画は「別紙 3」のとおりです。

### 〈警備業務〉

安全・安心を最優先に専門業者による定期的な館内巡視等により危険の芽を早期に発見し、利用されるお客様の安全を確保します。また、夜間の機械警備等により、展示会等の貴重品の安全にも万全を期します。

なお、職員が催事の状況を勘案して駐車場の警備や臨時の巡視等を適切に指示します。

### (3) 維持管理業務に係る経費積算の考え方

維持管理業務に係る経費積算の考え方については、歩掛や建築保全業務積算基準により算出した額を、直近の入札における上位数社の入札金額と比較調整し、実勢価格に合った額としています。

また、基準の無い業務については参考見積を徴取し、過去の実績を勘案して額の決定を行っています。

## 5 外部委託の考え方

### (1) 外部委託する業務内容とその考え方

施設運営業務は基本的には当財団の職員が行いますが、特殊な技能や機材が必要な業務については、人員・経費面の効率性を勘案して専門業者に外部委託を行います。

#### 〈 会館設備関係 〉

業 務 名	業 務 の 範 囲
常駐管理	各設備の巡回点検及び空調・照明設備等の発停作業及び館内各所の必要な点検及び整備
自動制御設備保守点検	館内各機器の遠隔操作及び制御用の機器及び電子部等の維持管理に必要な点検及び整備
冷温水発生機保守点検	ホールなど大空間の冷暖房用に用いる冷水及び温水を作る機器の維持管理に必要な点検及び整備
空調衛生設備保守点検	エアコン等空調機器及び上下水設備の維持管理に必要な点検及び整備
昇降機設備保守点検	エレベーター及びエスカレーターの維持管理に必要な点検及び整備
自動扉設備保守点検	自動扉の維持管理に必要な点検及び整備
電話交換機設備保守点検	電話交換機の維持管理に必要な点検及び整備
環境衛生測定等管理	法令で定められた飲料水及び空気環境等の測定、また受水槽清掃等
自家用電気工作物保守点検	館内の受変電設備の維持管理に必要な点検及び整備及び法定点検
非常用発電設備保守点検	非常用発電機及び停電時対応用電源装置に必要な点検及び整備及び法定点検
消防用設備保守点検	館内消防用設備等の法定点検
ゴンドラ設備保守点検	外壁ガラス清掃用ゴンドラに必要な点検及び整備及び法定点検
高所作業台保守点検	吹抜け等作業用の高所作業台に必要な点検及び整備



〈舞台設備関係〉

業務名	業務の概要
床機構設備保守点検	多目的ホール客席転換機構(客席仕様⇄平土間仕様)の維持管理に必要な点検及び整備
舞台吊物機構他設備保守点検	舞台吊物(バトン・反射板・幕類)の維持管理に必要な点検及び整備
舞台照明設備保守点検	舞台照明(操作卓・コンピューター・照明回路等)の一体機能の維持管理に必要な点検及び整備
音響映像設備保守点検	音響設備(マイク・スピーカー・調整卓)、映像設備(プロジェクター・映写機)、同時通訳設備の単体及び総合機能の維持管理に必要な点検及び整備
ピアノ保守点検	ピアノの正常な機能維持に必要な点検及び整備

〈その他の業務〉

業務名	業務の概要
安全管理業務	警備員による共用部の常時監視及び館内巡回点検 (夜間は防犯システムによる機械警備)
清掃等業務	館内の定期清掃及び屋上等の特別清掃
一般廃棄物処理	一般廃棄物(可燃物・不燃物)の収集運搬処理許可業者による廃棄業務
産業廃棄物処理	廃蛍光管等各種産業廃棄物の収集運搬処理許可業者による廃棄業務
樹木等管理	構内駐車場周辺等植栽の維持管理
公共建物の定期点検業務	建築基準法の改正による建築物の定期点検
舞台設備操作業務	繁忙期における音響操作等外部業者委託
除雪委託業務	構内駐車場の除雪委託業務(期間限定)
予約管理システム保守業務	機器及びソフトウェアの維持管理に必要な点検及び調整
催事案内システム保守点検業務	催事案内システムの維持管理に必要な点検及び整備
スイッチングHUB保守	館内LAN設備の維持管理に必要な点検及び整備

**(2) 委託先選定方法**

**ア 選定方針**

適切な委託業務遂行を担保するため、業務に必要な専門知識、資格、技能及び実績を有する事業者から委託先を選定します。

**イ 選定方法**

基本的には以下の条件のすべてに適合する事業者による指名競争入札により受託者を決定します。

- ・鳥取県競争入札参加資格(各業務に関する営業種目)を有するもの。

- ・県西部に本社又は支店・営業所があること。
- ・過去2年間に公共施設又は総合病院・学校等において、業務内容と同様の業務実績、契約があること。

ただし、舞台設備等の特殊な保守管理業務で県内事業者が対応できないものについては、鳥取県競争入札参加資格を有する県外事業者による指名競争入札もしくは随意契約により受託者を決定します。

また、鳥取県競争入札参加資格に該当する項目がない業務については山陰エリアで同種の業務実績のある事業者による指名競争入札により受託者を決定します

### **(3) 委託、工事請負の発注予定**

※委託の発注予定は「別紙 4」のとおりです。

## **6 省エネルギー・省資源への取組**

### **(1) 省エネルギーへの対応**

昼休憩の事務室消灯、冷暖房温度の適正化、コピー用紙の裏面利用、グリーン購入の推進など職員による取り組みを徹底します。

#### **○具体的な取組**

・照明設備をきめ細かく制御し、利用者の安全と施設のグレード感に支障のない範囲で照明の部分消灯を行います。

また、ライトダウンキャンペーンへの参加を継続し、CO<sub>2</sub>発生抑制を図るとともに、ポスター掲示やホームページへの案内掲載等により、来館者への啓発も行います。

・屋外及び館内照明器具をLED照明に変更することにより、省電力化を図り、かつランプ寿命の延長により廃棄物の発生を抑制します。

※第2期指定管理者期間中にLED照明を導入した個所は「別紙 5」のとおりです。

・催事に影響のない事務室内、バックヤード等の照明にダミー管を配置することにより、省電力化を図ります。

・鳥取県版環境管理システム (TEASII) の取り組みにより環境影響項目 (電気、水道、A重油、ガソリン等) の削減を図りコスト低減を図ります。

## (2) 環境負荷低減のための取組

グリーンコンベンションの取り組みにより、組織内を始め大会主催者・利用者の皆様にも環境に配慮したイベント開催を呼びかけます。

### ※グリーンコンベンションとは

グリーンコンベンションとは、環境に配慮し地域性に根差したコンベンションの運営を行おうと、「NPO法人札幌コンベンションネットワーク」が提唱するコンベンション運営の概念です。

現在、観光・コンベンションは地域経済・文化の活性化に不可欠な産業として認識されていますが、同時に地域の環境に負担をかけるものであることから、持続可能な地域のためには環境に配慮するとともに地域経済に活力をもたらすコンベンションの在り方が問われています。

また、環境に配慮すると同時に資源のリユース、リデュース、リサイクルなどを始め地域資源を活用した地産地消を進めるなど新しい形のコンベンションとしても注目されています。

- ・催事で発生したごみは原則として持ち帰りを要請します。ごみ処理を希望されるお客様については廃棄処理費用を含んだ有料ごみ袋を販売することにより、廃棄物の発生抑制効果が上がるよう取り組みます。
- ・アイドリングストップを推進するため、駐車場に看板を設置して来場者に啓発します。
- ・その他、ごみの適切な分別や流し台の三角コーナー活用による排水の浄化など職員による取り組みを徹底します。

※鳥取県版環境管理システム（TEAS）Ⅱ種を平成22年3月に取得しました。

環境改善目標に基づき計画の実施・検証を行っています。

## 7 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

多くの利用者が来館する公共ホールにとって、不測の事態の発生を未然に防ぐこと、また、緊急時には的確迅速に対応する体制を整備して、来館者が安心して利用できる環境を常時提供することが最も大切であると考えています。

### (1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

- ① 開館時間内においては、常駐警備員を配置し定期的に館内巡回を行うとともに、防災センターに常駐監視員を配置し警報装置、モニター等による安全監視を行います。開館時間外においては、防犯装置、防火設備による24時間体制の警備とします。

またハードウェアも含めた監視体制も常に検証を行い、必要に応じて見直しを行っていきます。

- ② 業務遂行において安全管理が最優先事項であることを職員に徹底し、利用者の安全確保に気を配るとともに、施設設備を常時安全確認して不具合箇所については予防策を講じます。
- ③ 危険が伴う舞台作業の安全を確保するため「舞台安全マニュアル」を策定しています。また、来館者の混雑対策や会場内の機材配置、火気使用などについて、催事の主催者と十分に事前打合せを行います。
- ④ 防火管理者(甲種)資格の取得を推進し、職員の意識向上に努めています。また、防災管理者資格も取得し、危機管理体制の充実を図ります。

＜職員の取得状況＞

防災管理者	1名
防火管理者(甲種)	3名

**(2) 緊急時の体制・対応**

- ① 職員による自衛消防隊を編成し、消防署員を講師に招いた全館規模の防災訓練を年2回実施し、職員の緊急対応能力の向上を図ります。
- ② 緊急事態に組織的に対応するため、「緊急連絡体制」「リスク事案対応フロー」「火災対応マニュアル」「地震対応マニュアル」「侵入異常時対処マニュアル」「設備異常時対処マニュアル」爆破予告に対応した「安全対策マニュアル」を策定し、対応しています。
- ③ 緊急事態の発生時は来館者の安全な避難誘導を最優先として、現場の状況を考慮しながら、マニュアルを参考に処置します。

[その他の緊急事態に対する態勢]

- ① 救命講習及びAED(自動体外式除細動器)講習を年2回実施し、全職員が受講しています。この講習には、現場に居合わず可能性が高い警備や清掃業務の従事者をはじめ、レストラン従業員、同居団体職員等の参加を求め、全館での対応能力向上を図っています。  
また、鳥取県消防学校が実施する「応急手当普及員養成講習」及び「応急手当指導員養成講習」を積極的に受講し、職員の緊急時の能力向上に努めます。

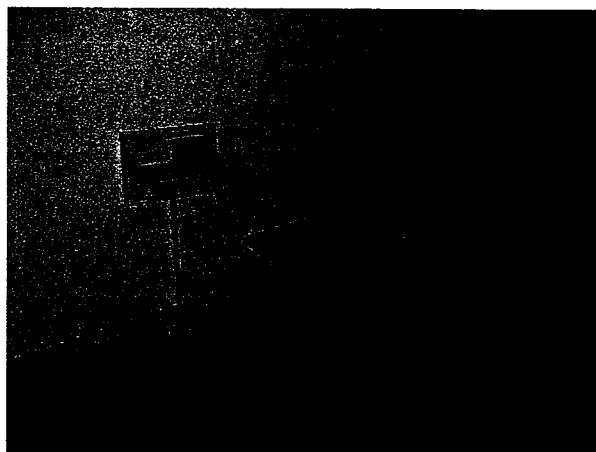
＜職員の受講状況＞

応急手当指導員養成講習修了者	1人
応急手当普及員養成講習修了者	6人

- ② 来館者の怪我、病気等の発生時に、現場を確認した職員が的確に対応し、救急隊、主催者、負傷者家族などに迅速・適切な連絡を行うため「利用者のけが(病気)の発生時マニュアル」及び

「緊急連絡体制」を策定しています。

- ③ 担架として使える『レスキューベンチ』を多目的ホール及び小ホールに設置し、緊急時の対応に備える等、非常用設備の充実を引き続き行います。



- ④ 万が一の事故に備えて公立文化施設賠償責任保険に加入します。

人身事故	1事故あたり支払限度額 30億円（1名あたり支払限度額 1億円）
財物事故	1事故あたり支払限度額 2千万円
物理的損壊を伴わない 第三者財物使用不能損害	1事故あたり支払限度額 5百万円
受託物管理責任事故	保険期間中支払限度額 3千万円

### （3）利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

- アンケートや利用者の声、職員が感じた不安などトラブルの萌芽を取り上げ、現場職員を中心に速やかに対応を検討し、お客様に大きな不便をおかけする前に対処します。
- 利用者からいただいた苦情・クレームは、施設運営の大きなヒントであり貴重な情報です。トラブルが発生したときには、誠意を持って当事者のお話を聞き、お客様本位の立場で解決方針を検討し県等の関係機関に報告を行います。また、不当な要求に対しては毅然とした態度で対応します。

## 8 利用者等の要望の把握及び対応方針

利用者のニーズは、講演会、発表会、展示会など催事の数だけ多様にわたります。日々の業務を通じて利用者の要望や不満を敏感に感じ取り、顕在化していない利用者の思いを吸い上げるよう職員の感性を高め、柔軟な発想で会館運営に反映させることにより利用者とともに成長し続けます。

## (1) 要望の把握について

### ① 大規模催事主催者及び定期的利用者の訪問

催事終了後の早い時期に利用者を直接訪問し、当施設を利用された率直な感想や意見を生の声として聞き取り、催事成功へのサポートを一層充実させます。(※平成24年度実績338件)

### ② 一般利用者の意見把握

館内のアンケートボックスや「ご利用終了後のチェックシート」による意見収集に加え、鍵返却時の職員による意見の聞き取りを義務化し、利用者の意見を募ります。

(※平成24年度利用者アンケート実績3,765件)

### ③ 利用者懇談会の実施

米子CCを継続的にあるいは高頻度で利用する方による利用者懇談会を実施し、施設・設備および運営に関する具体的な意見や要望の把握を行います。

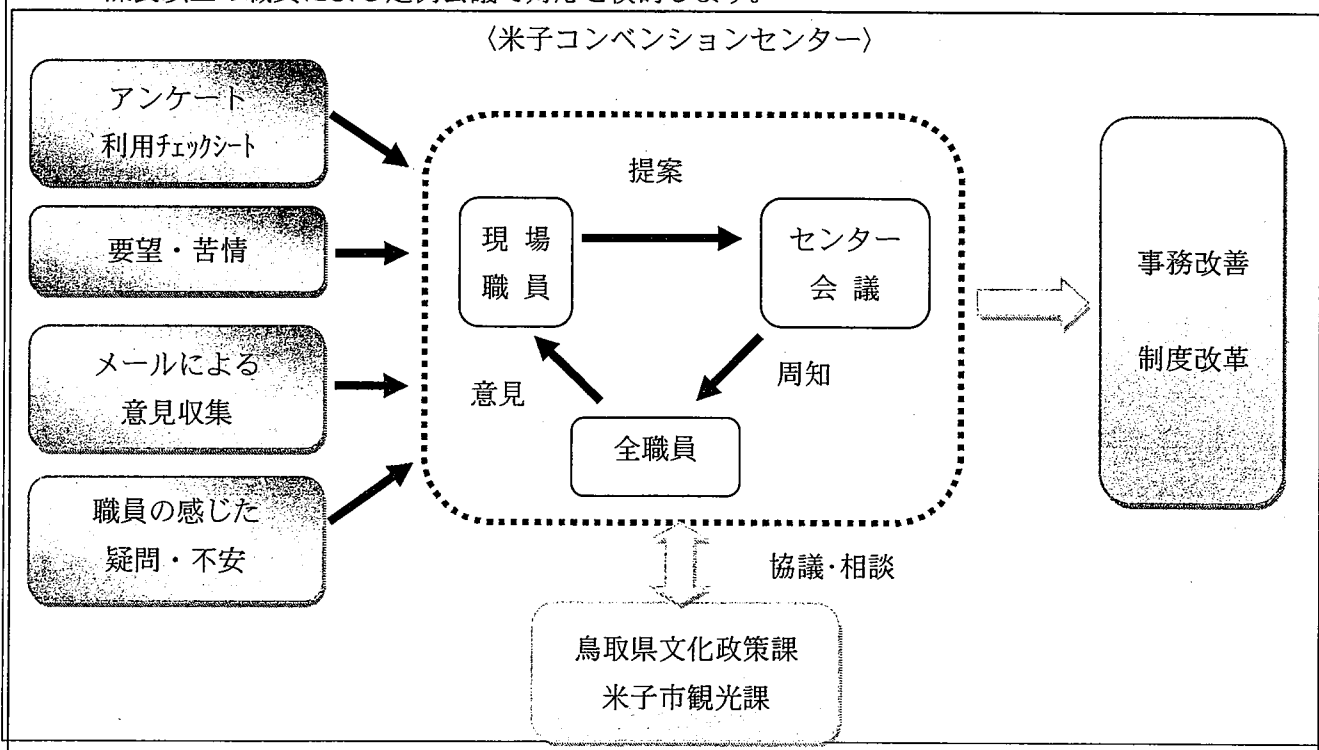
(※平成25年1月24日開催、9団体 9名出席)

## (2) 要望の実現策

① 利用者の意見・要望及び職員が感じた業務改善の必要性について、現場職員を中心に実践的な視点で内容の検証と改善方法の検討を行います。

② 検討課題の事案ごとに、具体的な内容と検討状況をすべての職員に周知して、当事者としての意見を求めます。

③ 現場レベルの改善が困難で、制度的・経費的な対応が必要な事案については、センター部門の課長以上の職員による定例会議で対応を検討します。



## 9 組織及び職員の配置等

### (1) 管理運営の組織

#### ア 実施体制の考え方

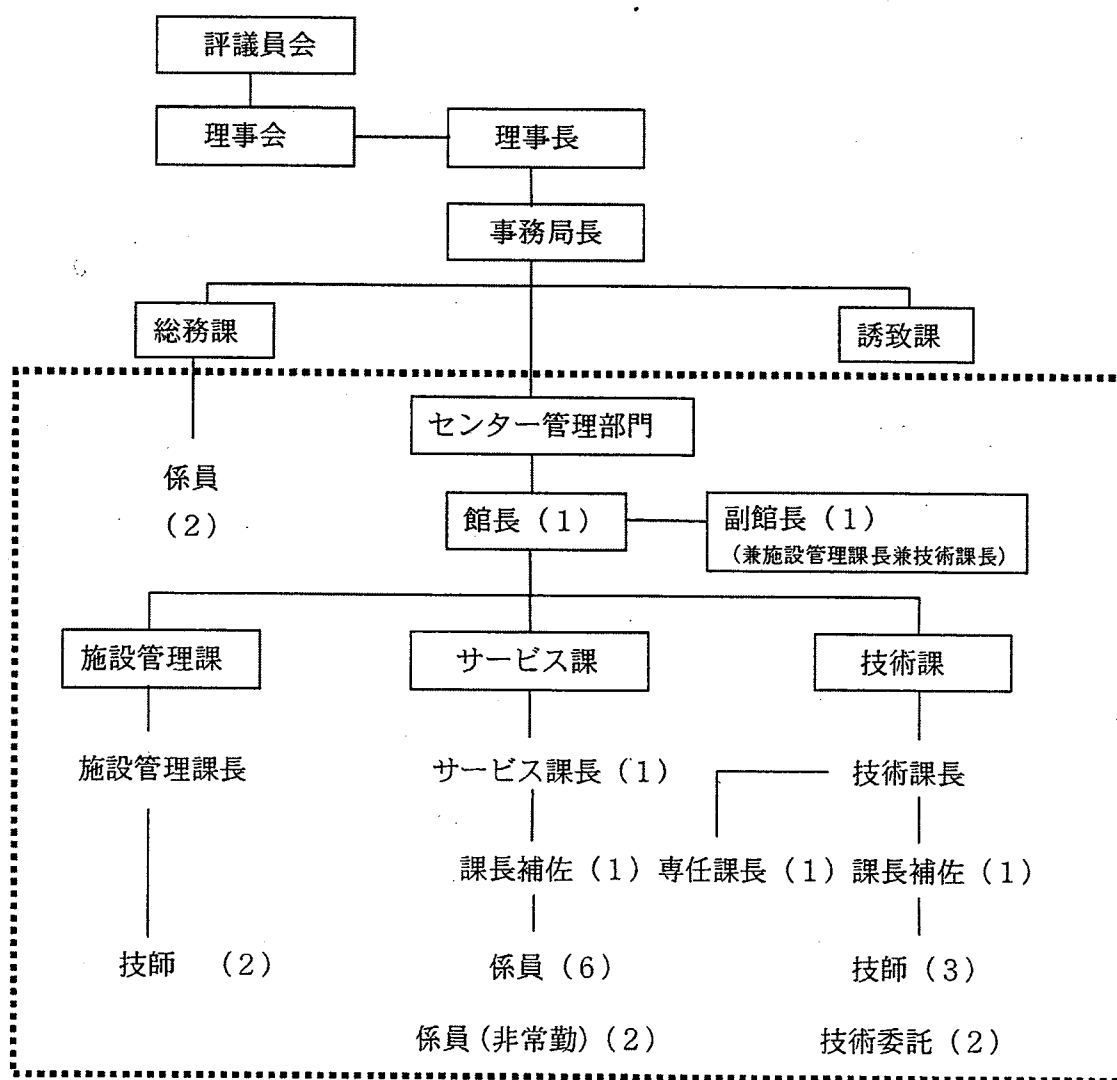
米子CCの設備や舞台技術に精通した技術職員や催事サポートなどの専門職員を配置し、利用者の多様なニーズに的確な対応を行いながら、職員が相互に複数の担当業務をカバーする効率的な組織運営を行い、限られた職員でサービスの最大化を図ります。

#### イ 施設長の人選についての考え方

会館運営、地域経済振興及び文化振興に積極的に取り組み、さまざまな事態に適切に対応できる柔軟さと交渉能力を持つ人材とします。

#### ウ 組織図

顧客サービス・企画営業力・施設管理の強化に取り組みます。



(2) 職員の職種等

職種 (職名)	雇用関係	勤務時間 (4週間)	担当する業務内容	人件費 (千円)	
館長	常勤	160時間	会館運営の総括、対外交渉		
副館長	常勤	160時間	館長業務の補佐		
総務課係員	常勤	160時間	会計、財産管理、庶務、決算		
総務課係員	常勤	160時間	会計、給与、庶務、決算		
施設管理課長	常勤	—	課の総括、設備更新計画の総括	(副館長兼務)	
施設管理課技師	常勤	160時間	設備の保守点検、防災、消防、警備に関すること		
施設管理課技師	常勤	160時間	設備等の保守点検、各種委託契約、同居機関との調整、営繕		
サービス課長	常勤	160時間	課の総括、企画営業		
サービス課課長補佐	常勤	160時間	利用手続きに関すること、予約管理システム運用、県備品の維持管理及び調整		
サービス課係員	常勤	160時間	利用申込、貸出事務、利用促進、基金助成事業に関すること		
サービス課係員	常勤	160時間	利用申込、貸出事務、時間外許可、統計処理、企画事業に関すること		
サービス課係員	常勤	160時間	利用申込、貸出事務、広報		
サービス課係員	常勤	160時間	利用申込、貸出事務、催事案内に関すること		
サービス課係員	任期付常勤	160時間	利用申込、貸出事務、チケットの取扱いに関すること		
サービス課係員	任期付常勤	160時間	〃		
サービス課係員	非常勤	120時間	受付、貸出事務		
サービス課係員	非常勤	120時間	〃		
技術課長	常勤	—	課の総括、舞台設備更新計画の総括		(副館長兼務)
技術課専任課長	常勤	160時間	国際会議室の維持管理、技術支援		
技術課課長補佐	常勤	160時間	舞台設備の保守管理、委託技術スタッフの管理監督		
技術課技師	常勤	160時間	自主事業の企画運営、小ホールの維持管理、技術支援		



技術課技師	常勤	160時間	音響映像設備の保守管理、技術支援	
技術課技師	常勤	160時間	照明設備の保守管理、技術支援	
計 21名				105,898

※平成27年度より技師1名を採用し、職員数22名とする予定。(技術委託を1名減とする。)

※「資格等の保有状況」については、26、35、36ページに記載。

### (3) 日常の職員配置

利用者へのサービス水準の維持向上と経費節減を考慮した効率的な職員配置に努めるとともに、利用内容に合わせた早朝・夜間対応など利用者の要望に最大限配慮する態勢とします。

事務室での受付及び会議室利用の対応はサービス課職員が行いますが、受付窓口での対応が集中した場合等は事務室内他課の職員も対応を行い、サービスが滞ることがないように努めます。また、ホール及び国際会議室利用の場合は技術課職員が対応し、催事規模・内容によって外部委託業者を増員配置する等、安全かつスムーズな催事運営に配慮した態勢をとります。

[標準的な職員配置]

				8:30	13:00	17:30	22:00	配置 人数	備考
事務室 勤務	館長			←→				1	対外業務を考慮し、日勤を基本とする
	サービス課	A勤務		←→				3	開館時間全てを対応できるように配置
		B勤務			←→			2	
		受付担当		9:30	←→		18:00		1
	総務課			←→				2	
	施設管理課			←→				2	
ホール 勤務	技術課	A勤務		←→				6	催事によりAB勤で対応。 例) 多目的ホール3+委託1 小ホール2 国際会議室1+委託1
		B勤務			←→				

<勤務時間の変更制度>

上記の勤務パターンが基本ですが、催事の状況に応じて4週間160時間の範囲内で勤務時間の変更を行います。

- (例) 早朝開始の催事    A勤務 →    6:30~15:30
- 深夜終了の催事    B勤務 → 15:00~24:00

**(4) 人材育成**

当館の提供する最大の成果は「催事の成功」です。人的質の向上が催事の成功の基本と考え、専門的な技術の向上と職員の意識を高めるため研修機会を増やし、提供するサービスの高品質化を図ります。研修を希望する職員に対して支援制度を設け人材育成に取り組みます。

ア OJT(職場内研修)による実践的な能力の向上を積極的に推進。ヒヤリハット事例・業務フローの変更時など適宜、職場内研修を実施し、より高い接客スキルの向上を目指します。

イ 舞台技術、会計経理など外部研修に積極的に参加させるとともに、外部研修に参加した職員が、その内容を他の職員に伝達することにより職員全体の技能レベルの向上を図ります。

ウ 全職員を対象とした人権の尊重・保護を推進する研修、コンプライアンスの徹底など財団職員としてあるべき姿を追求する人材育成に努めます。

\*主な研修会等への参加予定

研 修 の 内 容	
専門技能・コーディネート力	全国展示場連絡協議会(実務研修)
	全国国際会議場施設協議会(実務研修)
	鳥取県文化施設協議会(実務研修)
	接客接遇研修
	米子高等技術校職業訓練(データベース、プレゼンテーション、情報サービス)
	あいサポーター研修
安全	AED、心肺蘇生法講習
	応急手当普及員・指導員講習
総務	不当要求行為等対策研修会
	会計実務研修(鳥取県、公益法人協会等)

(5) 施設設備の適切な維持管理、円滑な事業実施のために必要な専門職員の配置

ア 施設設備の維持管理業務に携わる職員の実務経験

実務年数	人数	主な実務の内容
15年	1人	委託業務受託者の監督・指導、営繕及び改修計画の策定
3年	1人	委託業務受託者の監督・指導、営繕及び改修計画の策定

イ 維持管理業務に関する資格の保有状況

資格の名称	資格の概要	人数
建築物環境衛生管理技術者	建築物の環境衛生の維持管理に関する監督等を行う国家資格 実施者：公益財団法人日本建築衛生管理教育センター	1人
危険物取扱者（乙種第4類）	消防法に基づく危険物（LSA重油）を取り扱い、またはその取扱いに立ち会うために必要となる国家資格 実施者：一般財団法人消防試験研究センター	1人
危険物取扱者（丙種）	消防法に基づく危険物（LSA重油等）を取り扱うために必要となる国家資格 実施者：一般財団法人消防試験研究センター	3人
電気工事士（第2種）	一般用電気工作物の工事に従事することのできる国家資格 実施者：一般財団法人電気技術者試験センター	1人
高所作業車運転技能講習	高所作業車（10m以上）を運転することができる国家資格 実施者：労働局長登録教習機関	1人
1級土木施工管理技術士	各種土木工事において、施工計画を作成し、現場における工程管理、安全管理など工事施工に必要な技術上の管理を行う国家資格 実施者：一般財団法人全国建設研修センター	1人
測量士	「測量法」および「測量法施行令」で定められた国家資格で、すべての測量の基礎となる基礎測量と、国または地方公共団体の実施する公共測量に従事するために必要な資格 実施者：公益社団法人日本測量協会	1人

ウ (公社)全国公立文化施設協会、(財)地域創造、その他の団体が実施する研修会への過去3か  
年の参加実績

(主な参加実績)

平成22年度

研修会名	開催年月日	参加人数	参加者の職種
国際会議場施設協議会実務研究会	22.7.15~16	1人	サービス課長
全国展示場連絡協議会第7ブロック総会兼担 当者会議	22.9.30	1人	サービス課長
全公文協中四国ブロックアートマネジメント 研修会	22.10.7~8	1人	技術課主幹
全公文協中四国ブロック技術職員研修会	22.10.21~22	1人	技術課係長
中四国地区公文協業務管理研究会	22.11.25~26	1人	サービス課フロント 担当
全国展示場連絡協議会実務担当者会議	22.12.9~10	1人	施設管理係技師
全国展示場連絡協議会展示会講座	23.1.27~28	1人	サービス課課長補佐
全公文協アートマネジメント研修会	23.2.16~18	1人	技術課主幹
鳥取県文化施設協議会施設管理業務及び自主 事業研修会	23.2.24	1人	サービス課長
全公文協技術職員研修会	23.3.2~4	1人	技術課技師
全国展示場連絡協議会第7ブロック担当者会 議	23.3.10	1人	総務課主事

平成23年度

研修会名	開催年月日	参加人数	参加者の職種
愛知県舞台技術研修ベーシックセミナー	23.4.11	1人	技術課技師
全公文協総会・研究大会	23.5.26~27	1人	館長
公益法人協会予算編成実務セミナー	23.9.9	1人	総務課主事
国際会議場施設協議会実務研究会	23.9.21	2人	技術課長、施設管理 係技師
全国展示場連絡協議会実務担当者会議	23.11.9	1人	施設管理課技師
公益法人協会会計セミナー実務編	23.11.10~11	1人	総務課主事
中四国地区公文協業務管理研究会	23.12.1~2	1人	サービス課係長
全公文協中四国ブロックアートマネジメント 研修会	23.12.15~16	1人	技術課主幹
かすがい市民文化財団:公立ホール中堅職員芸 術経営セミナー	24.1.19	2人	サービス課長、フロ ント担当
全公文協中四国ブロック技術職員研修会	24.1.24~25	2人	技術課技師

研修会名	開催年月日	参加人数	参加者の職種
「国の機関の建築物の点検・確認ガイドライン」講習会	24.2.28	1人	施設管理課主幹
島根県舞台技術研修会	24.2.28	1人	技術課主幹
全国展示場連絡協議会第7ブロック実務担当者会議	24.3.14	2人	サービス課長、係長
鳥取県文化施設協議会施設管理及び自主企画研修会	24.3.23	3人	サービス課係長、技術課主幹、施設管理課主幹

平成24年度

研修会名	開催年月日	参加人数	参加者の職種
全公文協業務管理研究会	24.5.23	1人	サービス課長
全公文協総会・研究大会	24.5.24	1人	サービス課長
公益法人協会経理事務講習会	24.6.6	1人	総務課主幹
愛知県舞台技術者セミナー	24.7.10～11	1人	技術課主幹
国際会議場施設協議会実務研究会	24.9.20～21	1人	サービス課主事
公益法人会計セミナー実務編	24.12.3	1人	総務課主幹
全公文協中四国支部業務管理研究会	24.12.6～7	1人	サービス課長
全国展示場連絡協議会実務担当者会議	24.12.6～7	1人	サービス課主事
鳥取県文化施設協議会舞台技術研修会	25.2.13	3人	技術課専任課長、主幹
公益法人会計セミナー決算編	25.2.28	1人	総務課主幹

### エ 舞台・音響・照明に携わる職員の実務経験

実務年数	人数	主な実務の内容
15年	1人	舞台照明に関する利用者への技術支援・提供及び指導 舞台設備の維持管理
15年	1人	舞台技術に関する利用者への技術支援・提供及び指導 舞台設備の維持管理
6年	1人	舞台技術に関する利用者への技術支援・提供及び指導 舞台設備の維持管理
15年	1人	舞台技術・舞台音響に関する利用者への技術支援・提供及び指導 舞台設備の維持管理
15年	1人	舞台音響・映像に関する利用者への技術支援・提供及び指導 舞台設備の維持管理
2年	1人	舞台照明に関する利用者への技術支援・提供及び指導 舞台設備の維持管理

## オ 舞台技術に関する資格の保有状況

資格の名称	資格の概要	人数
照明技術者（1級）	照明技術者として必要な知識、技能の認定 実務経験5年以上 実施者：公益社団法人日本照明家協会	3人
照明技術者（2級）	照明技術者として必要な知識、技能の認定 実務経験1年以上 実施者：公益社団法人日本照明家協会	2人
舞台機構調整技能士2級	劇場、コンサートホール等に勤務する音響技術者として 必要な知識を認定する国家技能検定	2人
玉掛け技能講習	労働安全衛生法に基づくワイヤー等吊上げ作業に係 る作業知識等安全講習を受講した証 実施者：一般社団法人労働基準協会	2人

## 10 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

指導は受けておりません。

## 11 法人の社会的責任の遂行状況

### (1) 障害者雇用

- ア 常用労働者数50人以上の事業者であり、
- 法定雇用率を達成している。  
(公共職業安定所に提出する「障害者雇用状況報告書」の写し等法定雇用率を達成していることを証する書類を添付すること。)
  - 法定雇用率を達成していない。
- イ 常用労働者数が50人未満の事業者であり
- 障害者（身体障害者・知的障害者・精神障害者）を雇用している。  
(障害者雇用を証明できる書類を添付すること)
  - 障害者を雇用していない。

### (2) 男女共同参画推進企業の認定

- 男女共同参画推進企業に認定されている。(認定証の写し別添)
- 男女共同参画推進企業に認定されていない。

### (3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）Ⅰ種又はⅡ種規格認証等

- ISO14001又はTEASⅠ種又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて
- 認証登録されている。(登録証等の写し別添)
  - 認証登録されていない。