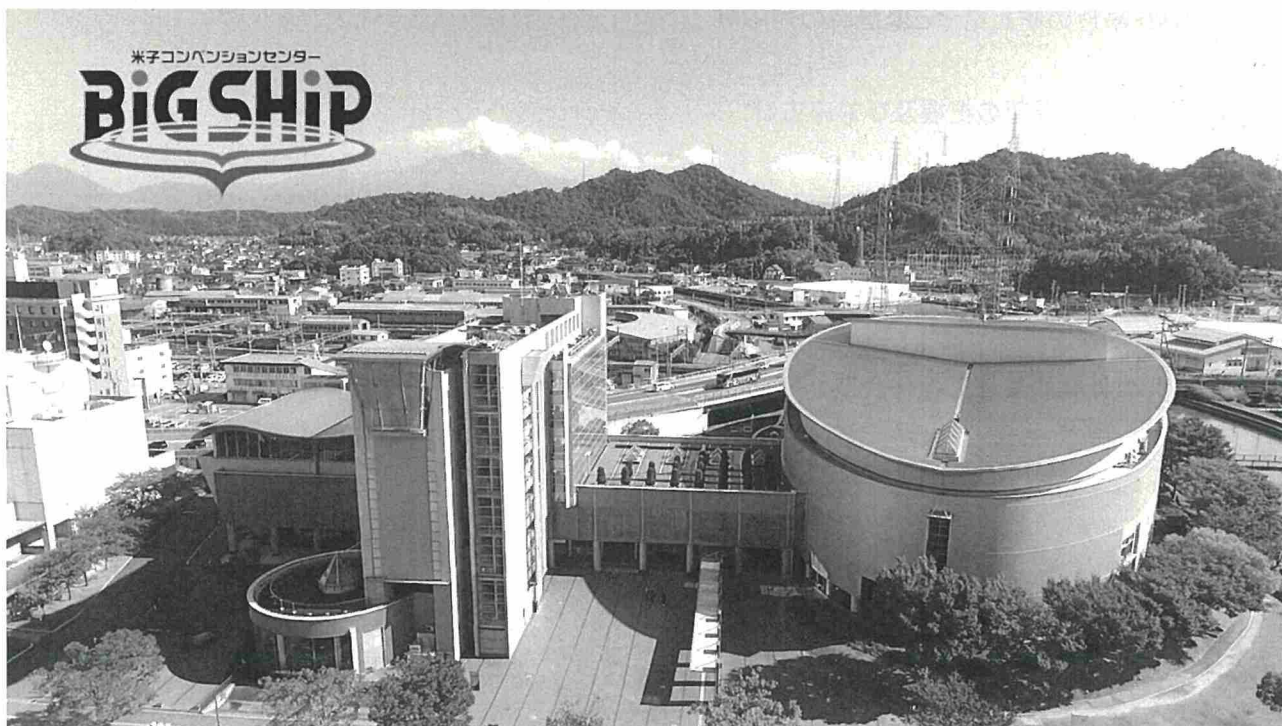


鳥取県立米子コンベンションセンター
の委託業務に関する事業計画書

2021年度



公益財団法人とっとりコンベンションビューロー

人・地球・感動・交流

目 次

1-1 管理運営の基本的な考え方	2
2-1 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容	10
2-2 管理の基準	21
2-3 施設設備の維持管理業務について	25
2-4 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等	32
2-5 利用者等の要望の把握及び対応方針	36
3-1 組織及び職員の配置等	38
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	44
3-3 法人の社会的責任の遂行状況	44

〈添付資料〉

- 別紙 1 委託の発注予定
- 別紙 2 当財団が指定管理者として自主的に導入したLED照明機器

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き、2016年8月には開館からの累計で500万人を突破し、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おります。

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、県西部地域の高校生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。

先期指定管理期間（2014年度から2018年度まで）の平均稼働率は、多目的ホール67.0%、小ホール78.6%、国際会議室65.4%、会議室78.8%と高い実績となっています。

コロナ禍における感染予防対策の適正かつ迅速な対応と、社会情勢の変化に即したサービスの提供と利用促進策など既成概念に囚われない柔軟な施設運営を実現するため、引き続き職員の資質向上に努力してまいります。

ウ 施設・設備の現状

米子CCは1998年4月29日の開館以来22年が経過し、施設・設備では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。（舞台吊物機構、舞台照明設備、昇降機設備等は2019～2020年度に完了。）

今後予定される改修工事において、お客様に迷惑のかからない時期、期間等を提案すると共に、費用対効果が高く、使い勝手の良い改修案を積極的に提案していきたいと考えます。

エ 運営体制の現状

高い稼働率を維持する一方で、繁忙期の過密日程により、舞台技術担当職員の連続勤務や時間外勤務増加といった状況が発生しています。組織のあり方、職員の役割分担の見直しなど事務作業の効率化を図り、時間外の通減等働き方改革を推し進めながら、安定した稼働率、利用料収入を確保しつつ、引き続き地域経済の活性化や文化の振興に寄与していくことが求められていると考えます。

また、コロナ禍における流動的な催事の開催決定にフレキシブルに対応できる体制づくりも必要であると考えます。

オ 課題の解決に向けた取組

これらの現状を踏まえ、アフターコロナを視野に入れた催事対応（リモート及びハイブリッド等）を含めた職員一人一人のスキルアップを図り専門性を高めるとともに、現在推し進めている業務平準化並びに予約管理システムのカスタマイズ等による貸館業務の効率化の実現により、最重要課題である利用者の満足度の向上、安心・安全の確保を図るよう努めてまいります。

併せて、安定した稼働率、利用料収入を確保しながら、効率化により捻出した作業時間を活用して、自主企画事業の推進や地域と一体となった取り組みを推し進め、地域経済の活性化や文化の振興への貢献度をより一層高めていきます。

カ 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。

加えて、アフターコロナに対応した更なる利用拡大のため、インターネット専用回線の増設や会議室のWi-Fi対応、多目的ホール内の5Gアンテナ設置など通信環境の強化に取り組んでいます。

【2021年度に開催予定の主なコンベンション】

〈学会・大会〉

第25回日本医療情報学会春季学術大会(シンポジウム2021) (6月)
令和3年度中国・四国ブロック商工会青年部交流会(鳥取大会) (8月)
日本動物学会第92回米子大会2021 (9月)
日本きのこ学会第24回大会 (9月)
第69回日本心臓病学会学術集会 (9月)
第66回日本生殖医学会学術講演会・総会 (11月)
第60回日本臨床細胞学会総会 (秋期大会) (11月)
第27回高専シンポジウム in Yonago (1月)
航空原動機・宇宙推進講演会 (3月)

〈展示会・見本市〉

食品商談会（5月、10月、3月）
特撰毛織絨毯展（9月）
放送局イベント（9月）
農と食のフェスタ 米フェスタ「米生郷祭」JAふれあいまつり（10月）
食育系イベント（10月）
輸入車展示会（11月）
総合住宅資材特別市（3月）
春のビッグフェア（3月）
輸入車展示会（3月）

〈文化・芸術利用〉

演劇ワークショップ（5月）
鳥取県西部地区高校演劇祭（6月）
それいけ！アンパンマンミュージカル（6月）
アート交流ひろば（7月）
仮面ライダースーパーライブ（8月）
鳥取県障がい者舞台芸術祭（10月）
米子市小学校合同音楽会（11月）
万葉の里とっとりけん全国高校生短歌大会（11月）
米子市民余芸大会（12月）
米子シネマクラブ例会

キ 利用料収入及び利用者数の見込み（目標）

年間利用料収入目標： 10,000万円 年間利用者数目標：30万人

数値目標の設定にあたっては、現時点での予約状況に統計による推計値を加味し、利用促進活動による見込から算定しております。

(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。

米子CC運営の基本理念

安心・安全・満足・感動

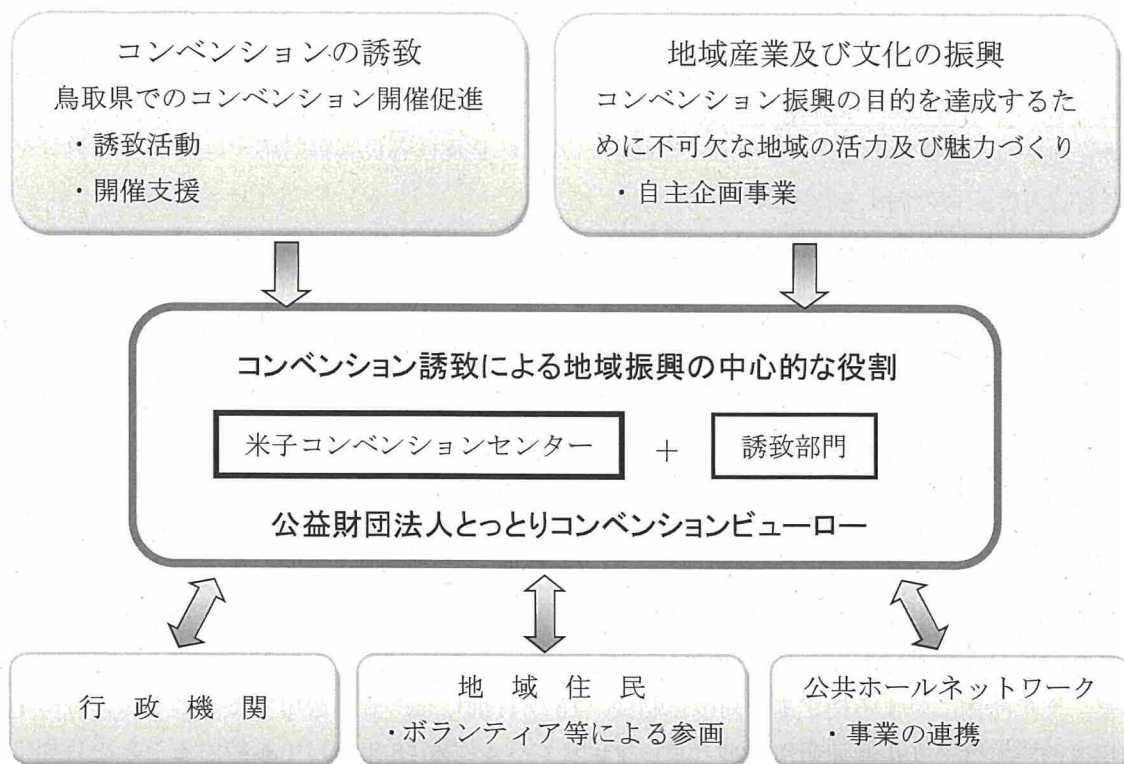
私たち米子CCの職員は、ご利用いただくすべてのお客様に
「感動につつまれるしあわせな時間」を
提供することを喜びとし、仕事に精進します。

米子CC運営スローガン

BiG SHiP for Sailing
～21年目の新たな航海～

年月を重ねても
「時代に取り残されず、常に革新していく決意・希望」
を込めて、施設運営に取り組みます。

管理運営のイメージ図



(3) 具体的な取組

当財団は、指定管理者として施設の設置目的を達成するため、以下の取り組みを積極的に行います。

【目標指数の設定】

1 顧客満足度の向上

数値目標：催事主催者アンケート	利用施設満足回答	70%以上
数値目標：催事主催者アンケート	職員対応満足回答	70%以上
数値目標：自主事業アンケート	満足回答	70%以上
数値目標：自主事業アンケート（Xmas コンサート）	満足回答	80%以上

顧客満足度を表す指標として、催事終了後に提出されるアンケート調査結果の「良い」以上の数値割合を増加させることを目標とします。

併せて、自主事業におけるアンケート調査結果数値を目標に掲げることにより、職員の意識を高めてまいります。

2 安定した稼働率、利用料収入、利用客数の確保

数値目標：利用料収入 10,000 万円
数値目標：利用客数 30 万人

今期指定管理期間における稼働率 75%を確保していくとともに、地域貢献の一つの指標となる各種減免制度を維持（利用料減免額約 800 万円）しながら、営業努力等により、今期指定管理期間の目標額 10,000 万円を上回る利用料収入確保を目指します。

3 安心・安全の確保（公立文化施設協議会「リスクマネジメント度（AからDの4段階評価）」より）

数値目標：計画・マニュアル評価 B
数値目標：リスク把握・評価 B

危機管理室（危機管理士 2 名）を中心に全職員への B C P 及び各災害等対応マニュアルの教育を強化し、災害時対応能力の向上を図ります。

また、公立文化施設協議会監修のリスク評価自己分析を実施し、到達目標を B 評価（指摘事項の無い状況）に定めます。

4 地域経済の活性化及び地域文化の振興

数値目標：自主企画事業の利用者増 3,500 人
数値目標：文化減免適用催事率（小ホール） 20%

2016 年度に実施した米子コンベンションセンター経済波及効果調査では、西部地域の経済発展に波及する効果が、直接、間接と併せて 48 億円となっています。当財団が行うコンベンション誘致と併せて、積極的に自主事業を展開し、地域の活性化に寄与していきます。

また、文化団体に対する指定期間前申込制度（13 ヶ月前）を引続き適用するとともに、特に小ホール利用については、文化減免適用催事（率）を現状レベル（2018 年度）で維持することを目標に、地

域文化の振興に寄与してまいります。

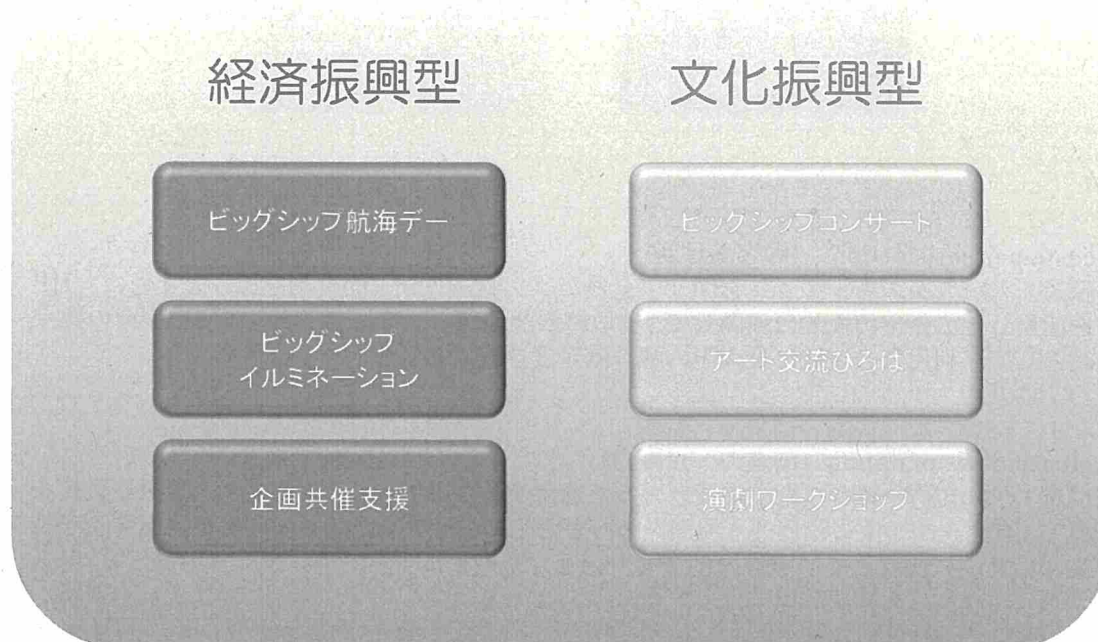
【地域のにぎわい創出】

- ・地域の各種団体等との連携による地域のにぎわい創出

「食のみやこ鳥取県西部フェスタ連絡協議会」等各種の実行委員会等に積極的に参画し、地域イベントの成功に寄与するよう努めます。

- ・自主企画事業を通じた地域のにぎわい創出

経済振興を主目的とした「ビッグシップ航海デー」と文化振興を主目的とした「ビッグシップコンサート」を2本の柱とし、来場者との交流の場を通じた地域のにぎわい創出に努めます。



【目標を達成するための組織体制】

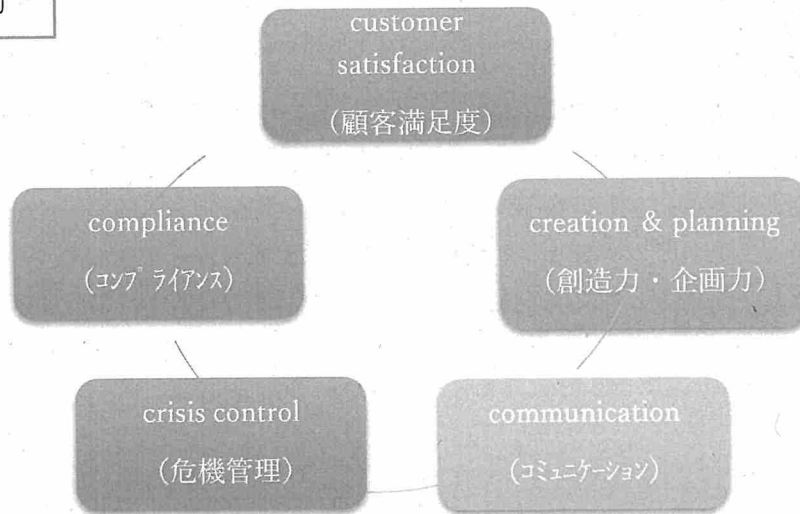
- 1 業務の平準化を推進することによりサービスと業務効率の向上に努めます。

全職員による共通業務への対応や職員一人一人の専門性を高め、顧客満足度の向上や安心・安全を確保するとともに、時代の変化による顧客からの要望に対し迅速な対応が可能となるよう、固定した体制からフレキシブルな体制へ組織を改編します。(38ページ『組織図』参照)

- 2 5C運動に取り組み職員の能力向上を図ります。

事業の推進に当たっては、職員の意識改革を目的とした「5C運動」を推し進めることにより、事業効果を確実に高めてまいります。

5 C運動



1 customer satisfaction (顧客満足度)

職員一人一人がスキルアップを図り、全員がコンシェルジュ的役割を担うとともに、HP等を活用した広報を積極的に展開して、鳥取県西部地域のコンベンション、文化振興の拠点施設として、利用者の皆様に最大限の顧客満足度を提供します。

2 creation & planning (創造力・企画力)

受付・予約業務や舞台技術の支援といった通常業務だけでなく、副館長、企画担当職員を配置し、自主企画事業の積極的な展開を行うとともに、行政や地域の団体等が実施する各種事業に積極的に関与して、職員の創造力、企画力を高めます。

3 communication (コミュニケーション)

利用客へのサービス向上や地域住民との交流を促進するためのコミュニケーション能力の向上はもとより、職場内での報告・連絡・相談の徹底を図り、常に風通しが良く、活力と笑顔に溢れた職場環境を目指します。

4 crisis control (危機管理)

2名の危機管理士を配置し、地震など大規模災害の発生を想定した対応マニュアルやBCP(事業継続)計画の策定を行い、災害時における適切な対応を可能とし、米子CCの基本理念である安心・安全を利用者の皆様へ提供します。

併せて、情報化社会が進展していく中、ITセキュリティ対策にも適切に対応します。

5 compliance (コンプライアンス)

公益財団法人職員としての立場、役割を自覚し、常に県民目線に対応していけるよう「コンプライアンス行動基準」の見直しを行い、職員全員で法令遵守の考えを共有し、利用者の皆様から信頼される組織となるよう努力します。

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に努めます。

① 利用申込み時間の延長

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

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

○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に努めています。

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レスポンシブ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改修することで、より視覚的な訴求力を高め効果的な情報発信を行うシステムに整備していきます。(※ホームページURL <http://www.bigship.or.jp/>)

○SNSによる情報発信

Twitter 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。

○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。

○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。

○ビッグシップ探検ツアーの実施

米子CCをより身近に感じていただくために普段立ち入りが出来ない区域も含め一般公開し、センター施設内にある設備の実習体験を通じて管理運営への理解と支援者拡大を図ります。

【内容】舞台技術の体験、音響・照明の操作体験など



④ 催事関連のサポート

地域発として企画された公益性に資する催事の運営のサポートとして、米子CCのボランティアスタッフを派遣します。ボランティア登録者数：16名（2020年12月末日現在）

⑤ 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参加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。

⑥ 提供する有料サービス

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・メニュー内容>

1 看板作製サービス

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

2 有料ごみ袋販売

処理費用の含まれた有料ごみ袋を販売することにより、主催者の業者手配や事後精算の手間を軽減します。

3 ピアノ調律サービス

米子CCが調律師を手配し、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。

4 大会運営用品貸出

テーブルクロスや胸章等、米子CC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保有し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。

5 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。

6 国際会議室レイアウト らく得パック

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。

7 情報プラザレイアウトサービス

情報プラザの利用者向けに、会場設営サービスを導入し、円滑な催事準備を支援します。

なお、情報プラザの利用形態を考慮し、会議・研修会・説明会等向けの机・いすレイアウトサービス(スクール形式で102名まで。)と絵画・写真等の作品展示会向けのパネル設置サービスの2種類を提案します。

8 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。

9 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。

10 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

1.1 インターネット回線「専有接続」サービス

センター施設内で共用利用されているインターネット回線を使わず、お申込みされた利用者のみが専有できる回線を使ってインターネットに接続できます。

⑦ 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。



(現在の設置状況)

自動販売機

種別	設置場所	設置者
飲料	エントランス・ロビー	(社)鳥取県視覚障害者福祉協会
		NPO 法人地域活動支援センター おおぞら
		ダイトーウエストベンディング(株)
		手話パフォーマンス甲子園 実行委員会
	多目的ホール楽屋	ダイトーウエストベンディング(株)
	国際会議室入口	ダイトーウエストベンディング(株)
	会議棟3階ロビー	ダイトーウエストベンディング(株)
会議棟5階ロビー	ダイトーウエストベンディング(株)	
会議棟6階ロビー	ダイトーウエストベンディング(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	
携帯充電器	1台	

※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。

○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)



○すべての会議室（第1～第8）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。

アクセスポイント名（SSID）とパスワードは各会議室内に表示し、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



⑧ 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 (19時・LO)	昼 1,000円 夜 2,500円

⑨ 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案内や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〉



⑩ 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。

今後、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た利用者へのサービス向上の提案をしていきます。



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。

② 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。