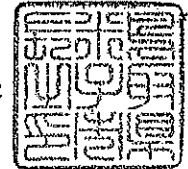




発米観第62号
平成24年10月5日

米子国際会議場管理者
財団法人とっとりコンベンションビューロー
理事長 坂口清太郎様

米子市長 野坂康夫



平成23年度「米子国際会議場」指定管理者業務評価書

施設名	米子国際会議場
施設所管課	経済部観光課
指定管理者名	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21年4月1日～平成26年3月31日(3年目)

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

次のとおり、総じて適切な指定管理がなされたものと評価します。

- ・施設の管理運営について、基本協定に係る事業計画書等に定める水準に概ね沿って履行されたものと認められること。
- ・利用者サービスの質について、特に問題ないと認められること。
- ・収支状況について、適切に支出されており、概ね適正であると認められること。

【第三者評価】

施設所管課の総評と相違ありません。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

引き続き、所管課への報告、連絡及び相談を適時行い、当該施設の適切な指定管理に努めてください。

【第三者評価】

特になし。

平成23年度「米子国際会議場」モニタリング評価表 [平成24年6月]

施設名	米子国際会議場	
施設所管課	経済部 観光課 (TEL: 0859-23-5211)	
指定管理者名	団体名	財団法人とっとりコンベンションビューロー
	所在地	米子市末広町294番地
指定期間	平成21年 4月 1日 ~ 平成26年 3月 31日	
選定方法	公募・ 非公募	
施設の設置目的	国内外との学術、情報、技術、文化等の交流を促進し、また地域の経済の発展と文化の振興を図るため。	
主な実施事業	国際会議、イベント等の開催 コンベンションとしての誘致活動	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
I 履行の確認 (60点)			
1 施設全般の管理運営に関する業務			
(1)管理体制	施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がされているか 安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか	A	立入調査、記録、マニュアル等の確認。 予約状況により勤務時間の変更などに対応し、必要最小限の人員で運用するなどの弾力的な人員配置や、マニュアルの整備が整っているため。
(2)職員研修	職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われたか	B	記録等の確認 毎年定期的に研修等が実施されている。
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B	立入調査、記録等の確認 毎月イベントガイド等を発行しているほか、県外にも営業に出かけている。
2 利用者に関する業務			
(1)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか 補足資料※1	B	記録等の確認 概ね前年度並みである。
(2)利用者の要望把握等	利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか	A	立入調査、記録等の確認 利用者から定期的に意見要望を聞く会議を開催して施設利用の改善に努めているほか、アンケート結果により、速やかに改善がされているため。
3 保守点検並びに清掃等の業務			
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査、記録等の確認 適切に保守点検されている。また委託業務は最小限と認められ

			る。
(2) 清掃・維持業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	A	立入調査、記録等の確認 アンケート等でも清潔であるとの回答があることから、適切に清掃、維持管理され、極めて良好である。また委託業務は最小限と認められる。
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	A	立入調査、記録等の確認 適切に保安、警備され問題があれば職員が直ちに対応するなど極めて良好である。また委託業務は最小限と認められる。
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査、記録等の確認 適切に修繕されている。また委託業務は最小限と認められる。
4 自主事業の実施に関する業務	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか	B	記録等確認 計画された自主事業を実施されている。
5 情報公開・個人情報に係る措置	情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われたか	A	立入調査、記録等の確認 情報公開、個人情報保護規定を設け台帳等は厳重に保管され、適切に管理されている。また、ホームページ等により適切に情報公開されている。
6 管理目標	施設の現状を正しく認識し、今後の在り方についての提案は具体化されているか	B	指定管理者と面談の上、年次の修繕計画や、今後の方向などを協議している。
II サービスの質の評価 (25点)			
1 利用者満足度	利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具体化されているか 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	B	立入調査、記録簿等の確認 利用者会議での聴取、アンケートを適切に実施している。
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか	A	立入調査、記録簿等の確認 アンケート等にも館内が清潔であるとの意見が多いことから、極めて清潔に管理されていると判断する。
3 運営業務	事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が見られるか。 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか	A	立入調査、記録簿等の確認 利用者からの意見を直ちに反映できるようミーティングを開催し共有できるようにしており、アンケートにおいても接客等についても好印象である。
4 自主事業	実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか	B	立入調査、記録簿等の確認 利用者会議等で聴取し自主事業

			に反映されている
5 施設の効用	施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資することができる管理運営内容であったか	A	立入調査、記録簿等の確認 県内外からの誘致活動に積極的に取り組み本市のコンベンション施設として最大限に活用している姿勢がうかがえる。また利用者の意見を聞き柔軟に対応している。

Ⅲ サービスの安定性の評価 (15点)

1 事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか 補足資料※2	B	記録、資料等確認 概ね予算に沿った収支状況と判断
2 経営状況	指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか 補足資料※3	B	資料等確認 各指標等に特に問題はなく、適切な状況にあると判断する。
3 団体等の経営状況 (年度ごと)	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか 補足資料※4	B	資料等確認 財務諸表等得て問題なく適切な経営状況にあると判断する。

<p>【総評 (所管課評価)】</p> <p>Iの項目については協定書、事業計画書どおり実施されており、立入調査の結果、記録簿、マニュアル等が整備されており、またその内容についても水準以上であると認められる。</p> <p>IIについても、利用者会議やアンケート等により、直ちに改善する努力が認められ、接遇、清掃等の維持管理についても良好であると認められる。</p> <p>以上のことから、当該施設は高い水準で適切な管理がされていると評価する。</p>	<p>合計点 (76) 点 / (100) 点 × 100 = (76)</p> <p>平均点 (3.8) 点</p>
--	---

※施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

※評価区分 A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(5点)

B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(3点)

C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(1点)

D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(0点)

※特記事項欄は評価を行った確認方法 (例: 立入調査、台帳確認、資料等確認) と当該評価を行った理由を記載する。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】

※1 利用状況

項目	本年度〔平成23年4～ 平成24年3月〕 A	前年度〔平成22年4～ 平成23年3月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場 合は増減理由を記載
開館日数	326日 3,726日	359日 3,761日	-33日 90.8% -35日 99.1%	
施設利用者数	40,995人 317,672人	42,522人 296,411人	-1,527人、96.4% 21,261人 107.2%	
施設稼働率	60.1% 79.1%	62.0% 78.0%	-1.9% 96.9% 1.1% 101.4%	
事業開催数	112件 3,098件	118件 2,881件	-6件 94.9% 217件 107.5%	

(上段…国際会議場、下段…全館)

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成23年4～ 平成24年3月〕 A	前年度〔平成22年4～ 平成23年3月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える 場合は増減理由を記載
利用料収入	93,447,090	94,658,890	▲1,211,800、98.7(%)	
入場料収入	777,700	748,300	29,400、103.9(%)	
指定管理料(市)	85,751,184	83,751,888	1,999,296、102.4(%)	
指定管理料(県)	85,751,184	83,751,888	1,999,296、102.4(%)	
雑収入	12,120,980	12,120,274	706、100.0(%)	
合計	277,848,138	275,031,240		

(2) 支出

項目	本年度〔平成23年4～ 平成24年3月〕 A	前年度〔平成22年4～ 平成23年3月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える 場合は増減理由を記載
人件費	86,741,709	85,286,633	1,455,076、101.7(%)	
旅費	955,036	1,048,638	▲93,602、91.1(%)	
消耗品費	8,689,433	7,912,534	776,899、109.8(%)	
燃料費	119,385	104,379	15,006、114.4(%)	
飲食費	100,826	79,335	21,491、127.1(%)	参加講習数の違いによる増
印刷製本費	1,941,240	2,126,336	▲185,096、91.3(%)	
光熱水費	54,320,365	53,696,171	624,194、101.2(%)	
修繕費	9,509,566	9,286,315	223,251、102.4(%)	
通信運搬費	2,059,573	2,127,028	▲67,455、96.8(%)	
保険料	282,260	260,720	21,540、108.3(%)	
手数料	1,370,899	1,187,873	183,026、115.4(%)	
広告料	507,750	455,250	525,000、111.5(%)	
諸謝金	216,000	231,120	▲15,120、93.5(%)	
使用料及び賃借料	1,559,159	1,618,520	▲59,361、96.3(%)	

負担金	431,429	157,929	273,500、273.2 (%)	IME (国際ミーティング・エキスポ) 出展費による増
租税公課	5,268,310	5,263,500	4,810、100.1 (%)	
委託費	103,086,135	103,490,663	▲404,528、99.6 (%)	
企画事業費	628,162	602,745	25,417、104.2 (%)	
消耗備品購入費 支出	60,900	95,550	▲34,650、63.7 (%)	購入品の違いによる減
合計	277,848,137	275,031,239		

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成23年4～ 平成24年3月〕 A	前年度〔平成22年4～ 平成23年3月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	1	1	0、100 (%)	
②利用料金比率	33.6	34.4	▲0.8、97.7 (%)	
③人件費比率	31.2	31.0	▲0.2、100.6 (%)	
④外部委託費比率	37.1	37.6	▲0.5、98.7 (%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	874.6	927.8	▲53.2、94.3 (%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	539.9	565.1	▲25.2、95.5 (%)	

①事業収支：(収入－支出)

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていようか確認する。赤字の場合は管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

②利用料金比率：(利用料金収入/収入)

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。

③人件費比率：(人件費/支出)

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減られすぎでないか、逆に費用がかかりすぎでないかを確認する。

④外部委託比率：(外部委託費合計/支出)

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。

⑤利用者当たり管理コスト：(支出/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

⑥利用者当たり自治体負担コスト：(指定管理料/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

※4 団体等の経営状況 (年度毎に実施)

〔指定管理者である団体の自己資本比率、流動比率、固定長期適合率、総資産経常利益率の数値を得ていますが、米子市情報公開条例に定める非公開情報が含まれている恐れがあるため、HP上での公表は控えさせていただきます。〕

5 利用者からの苦情の内容とそれに対する市・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

利用者会議、アンケート等で指摘された事項については、直ちに県と市との協議の上、改善提案されるので、特に市から指導する必要はない。

6 利用者アンケートの結果

施設利用者から特段苦情はなく、改善意見についても、直ちに実施されている状況にあり、適切に管理運営を行っていただいている。

- ・管理者の対応がよい
- ・トイレ等の清掃が行き届いており、気持ちよく使える。