

ケ サービスの提供

常に利用者の利便性を考えた様々なサービスを継続するとともに、次回も利用したいと思える職員等の対応や施設づくりを今後も行います。

項目	サービス内容
施設の鍵出し	施設の鍵出し時間を可能な場合は、利用申込時間の15分前から行います。
事務用品の設置	利用者から要望の多い事務用品（ホッチキス、はさみ、ボールペン等）をセミナールーム等に常備しています。
コピーサービス	運営事務室内に有料のコピーサービス機を設置し、自由に利用できるようにしています。
貸出用台車	荷物の搬入、搬出用として無料の台車を用意しています。
シートクッションの貸出	ホール利用の際に子供用シートクッションを無料で貸し出します。
倉吉パークスクエア内案内	倉吉パークスクエア内ショップの案内マップを作成し、案内しています。
駐車場混雑予想のご案内	車で来館されるお客様向けに、駐車場の混雑が予想される日をホームページで案内し、公共交通機関の利用を案内しています。
利用のご案内	「利用のご案内」は作製の都度、見直しをして、よりわかりやすくしています。
利用案内の書面化	口頭ではわかりにくい利用内容については、わかりやすく書面説明します。
お荷物お預かりサービス	会議等で使用される荷物を事務室での事前預かりや利用後の荷物を宅配便（着払い）で発送します。
施設見学対応	学校からの要望により行ってきた施設見学を充実させています。倉吉未来中心のユニバーサルデザインについての写真付説明文を作成し、施設見学に活用しています。
インターネット無料検索	事務室内にインターネット検索性パソコンを設置しています。
消毒液設置	<ul style="list-style-type: none"> ・感染防止のため出入口に消毒液を設置しています。 ・使用後のマイクを消毒しています。
情報発信コーナーの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・文化団体の活動状況等を広く発信しています。 ・中部地域各ホールと連携し、催事状況を広く発信しています。 ・近郊観光施設の案内を充実させ、観光情報を広く提供しています。
ポスター掲示場所の拡大	ポスター掲示の要望に応えるため設置場所を拡大しました。
舞台消耗品の設置(新規)	文化活動のホール利用に際して、テープ類、ワイヤー、押しピンなどの消耗品を無料提供します。
携帯電話の充電器設置(新規)	アトリウムに携帯電話の充電器を設置します。
Wi-Fi スポットの導入(新規)	アトリウムにWi-Fi スポットを導入します。
館内トイレに音姫設置(新規)	館内の女性用トイレに音姫を設置します。
アートマネジメント関連図書の閲覧(新規)	倉吉未来中心に保有するアートマネジメント関連図書の利用の機会を提供します。



【インターネット無料検索】



【消毒液の設置】

コ 館内整備

倉吉未来中心も開館以来13年目となり、老朽化がある程度進行しています。今後については、平成23年度に策定した「中長期修繕計画」や利用者の要望に沿って修繕等を行い、安全、快適な施設運営に努めます。

また、「わかりにくい」とご指摘の多い館内の案内表示を改善するため、利用者、来館者にヒアリングし、そのご意見を反映させて、案内表示をわかりやすくするようにします。

※利用者等の要望に応えた館内整備事項

リハーサル室に鏡を設置しました。
トイレにハンドドライヤーを設置しました。
リハーサル室に着替場所を設置しました。
ホールにプロジェクターとマスターレコーダーを設置しました。
セミナールームの椅子を計画的に更新しています。



【鏡の設置】



【ハンドドライヤーの設置】

※県からの借受物品の更新は適宜要求していますが、平成21年度以降、借受物品では不足している備品の充実や、劣化した備品を独自に更新しました。

- ・移動式スクリーン、案内板、長机の増設
- ・ホワイトボードの増設・更新
- ・マイクの更新
- ・インフォメーションディスプレイの増設
- ・舞台袖に主催者用ハイチェアの設置



【アイドリングストップの看板設置】

サ 館外整備

倉吉未来中心が管理している第1、第2駐車場においては、適切な管理をしていますが、引き続き近隣住民の方々に迷惑にならないように常に注意しながら適切な管理に努めます。

※館外整備事項等

項目	内容
アイドリングストップの看板設置	近隣住民の方や環境に配慮することを目的にアイドリングストップの看板を設置しました。
美化活動	毎月、倉吉パークスクエア内において、ゴミ拾い等の美化活動を行っています。
冬季の除雪	冬季に積雪がある場合、施設出入口周辺などの除雪車が入れない場所を職員が除雪しています。
利用者以外の敷地内駐車状況調査と注意喚起	利用者以外の敷地内駐車状況の調査とその注意喚起を定期的に行っています。
ハートフル駐車場の看板設置	ハートフル駐車場に看板を設置し、利用される方をわかりやすく誘導しています。

【文化事業における取組】

ア 広報戦略と鑑賞者開発

(ア) 広報活動

鑑賞者開発にとって非常に重要なコミュニケーションツールである広報活動は、継続性を持って取り組んでいくことが当財団の責任であり、県民の皆さまからのご理解をいただくために欠かすことのできない中核的な柱です。公立文化施設の社会的・公共的責任を考え、ある特定された人びとを対象に広報活動を行うのではなく、より多くの県民の皆さまに文化芸術を届ける方法を考えていく必要があります。

当財団では、平成 19 年度より広報・マーケティングの専門担当者を企画制作部に配置し、広報力強化に努めていますが、引き続き、利用者の声、事業アンケートなどから得た情報をもとに、地域と連携を図りながら、効率的で計画性のある広報活動を実施し、**県民と文化芸術との良好な関係性を構築**することに努めます。また、広報活動の考え方を浸透させていくために、広報活動に参加した子ども達を文化事業に招待するなど、繋がりのある鑑賞者の育成にも引き続き取り組むとともに、ソーシャルメディア、メールマガジンの活用などを行い、さらに効果的な広報を行って新規顧客獲得を図ります。

(イ) 販売促進活動

これまで、関係機関や団体への積極的な働きかけによる販売促進活動を展開し、多くの方々に事業を鑑賞していただける機会を提供しました。現在は、財団職員一丸となり、組織的な活動を行うため、事業ごとの販売目標設定や販売実績（販売状況）の情報などを共有するとともに、公演に関係する団体にはチケット発売前に販売促進を行っています。また、繋がり弱い県西部や岡山県北部地域等近隣他県と財団のネットワークを強化することで、独自の販売促進経路の構築を図り、鑑賞機会の提供に力を入れています。

チケットは、収支のバランスを取りながら、極力低価格で高品質な公演を楽しんでいただけるような料金設定とします。今までにペアチケットや学生券、外国籍の方や学生とその家族のための割引チケットなど、初めて鑑賞される方でも購入しやすいような券種を設定しました。

今後も継続的に、文化芸術に興味のあるお客様の向こう側にいる**潜在的な鑑賞者（知人・友人・家族・職場の同僚等）**を掘り起こすための券種設定を取り入れます。

(ウ) 鑑賞者開発

鑑賞者開発については、チラシなどの紙媒体において、新しい切り口で事業を紹介することにより、事業を楽しむだけでなく、家を出かけてから帰宅するまでの“体験を楽しんで”いただくことを提案しています。このことが潜在的な顧客へのアプローチへと繋がり、鑑賞者開発へ結びついています。タウンメディアや、マスメディアとの継続的な連携を取りつつ、今後も**“体験の提案”**をキーワードに継続的な鑑賞者開発を展開していきます。学生を中心とした若年層や、外国籍の方も興味を持って楽しめるような事業紹介のあり方、高齢者・障がい者の方が、文化芸術を通じて、社会と地域との繋がりを深めるようなプログラム、子どもたちの家族（父母・祖父母）に興味関心を持ってもらうことで、小学生や中学生がホールに足を運ぶきっかけをつくるような仕組みを引き続き構築します。

その他、事業間の連動により、複数事業へ動員するような鑑賞者開発に努めます。

(エ) 友の会会員制度

現在、約 540 名（平成 25 年 12 月末現在）の会員は、文化芸術に対する理解者であり、いわば財団を支えてくださっている「お得意様」「上客」です。財団のサポーター的存在である会員との関係性を深めていくことが重要です。年間の会員の更新率は現在 6 割程度ですが、更新率を高めるため、サービスの向上を検討します。

さらに、新規会員の入会を促すため、魅力的な事業を実施することはもとより、ホールへ足を運んでくださるお客様へ向けて、文化芸術への興味関心を高める内容のチラシ配布など、「**将来の会員を育成する**」という視点からのアプローチを継続します。

(オ) 顧客満足(CS)サービスの取り組み

チケットの障がい者割引導入を一部実施しており、障がい者の方にも快適に公演を楽しんでいただくため、財団職員全員でユニバーサル研修を受講しています。

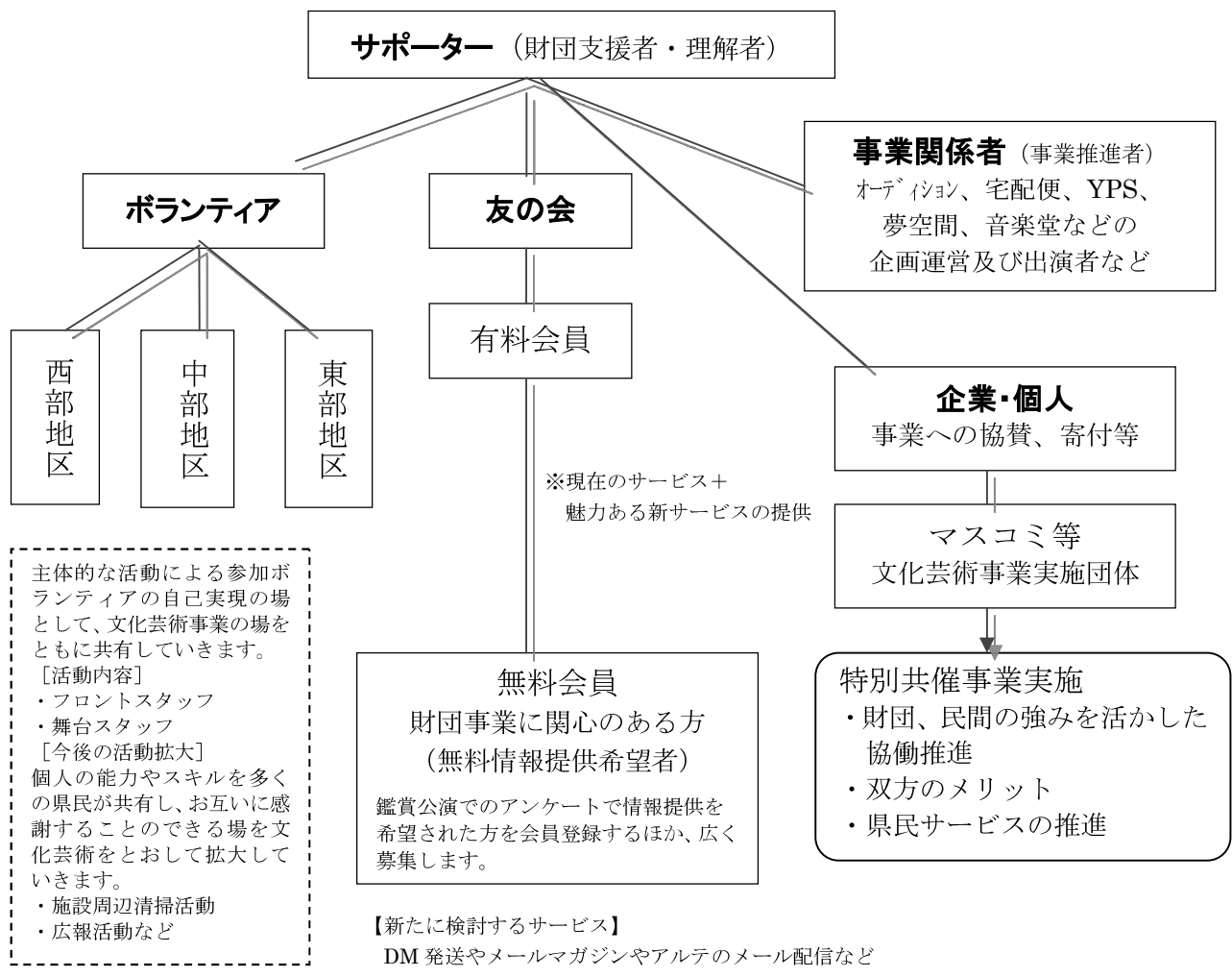
今後も高齢者のお客様の増加が見込まれるため、公演時における**必要なサービスを導入**します。さらに、育児中の方でも文化芸術に触れることのできる貴重な機会を支援するための託児サービス、親子向けの事業でのチャイルドシートの無料貸出など、県民の皆様が平等に文化芸術を楽しんでいただける環境を提供します。

また、公演アンケート及び利用者アンケートに基づく改善対応も随時行っています。財団を支えてくださる友の会会員様に向けても、より一層満足していただけるような制度構築に取り組みます。

イ サポーター（支援者）の構成

財団の使命を達成していくため、これまで項目ごとに分かれて運営されてきたボランティアや友の会などをまとめて“サポーター・財団支援者（理解者）”と定義付け、その拡大を目指します。

鳥取県文化振興財団サポーター（支援者）



ウ 企画戦略会議の位置付けとその機能的役割

文化芸術事業の実施に当たっては、現在、原則として月1回以上開催する企画戦略会議（企画制作部員を主体に構成）で検討を重ねながら実施しています。検討事項は、各事業の進捗状況・広報戦略・宣伝・マーケティング・販売促進計画、現状の課題、今後の展開等を総合的に研究討議し、各事業に反映させています。また、事業実施における応用力を高めるために議論中心の会議内容とし、アートマネジメント力を高めています。

今後も、検討事項を分析し、それぞれの検討項目が、県全体の文化振興の向上に活かせるよう会議のより一層の充実を図ります。

エ コンプライアンス（法令遵守）の考え方

当財団ではコンプライアンス（法令遵守）の徹底を図るため、研修会の開催及び他の研修会への参加や絶えず関係法令を勉強し、その知識を深めており、文化事業に係る著作権などについては、権利関係の事前確認を行い、適正な処理に努めています。

音楽の著作権については、平成18年度から日本音楽著作権協会と包括的利用許諾の契約を締結し、適正な申請・報告を行うとともに、演劇等の上演権、肖像権、翻訳権、音楽著作権などの権利関係についても関係先を通して適法・適正な処理を行っています。

また、助成金については、助成要綱に沿った適正な申請（契約）・報告（実施結果・効果・収支決算）を行っており、今後も**コンプライアンスの徹底**を図ります。

オ 資金調達の方

事業収支計画は事業の長期的な継続実施にとって不可欠であり、戦略的な中長期計画のもとに達成していかなければなりません。資金調達は事業存続にとって生命線であり、この財源の確保を事業運営の重要な柱として位置づけ、国、公益法人、企業などからの**多様な資金を積極的に活用**します。

(ア) 民間資金（協賛金・寄附金等）の導入

- ①公益法人、一般法人などからの助成金が見込める事業については、積極的に助成金申請を行います。
- ②企業による文化芸術活動への支援（メセナ）の醸成を図るため、事業協賛を募ります。
- ③企業とのタイアップなど民間の資源を活用した事業の工夫に努めます。
- ④企業との共催を推進し、経費やマンパワーの負担を削減しながら事業を実施します。

(イ) 公的資金（助成金・補助金等）の獲得

- ①文化庁の助成制度は、概ね芸術文化振興基本法の基本理念に則って制度化されているため、アマチュアからプロに至るまでの幅広い人材や文化事業に対して制度設計されており、その制度の目的と財団の使命が合致した事業を企画立案するなど、積極的に活用します。
- ②財団法人地域創造や自治総合センター、宝くじ文化公演などの助成金は、文化事業の固有性や地域活性化という観点から、年度ごとにその活用を考え、助成スキームに合致した事業が想定される場合に検討します。

平成21年度実績：文化庁2,000,000円、ごうぎん鳥取文化振興財団200,000円

平成22年度実績：文化庁3,382,362円、地域創造5,000,000円、大和日英基金916,370円、
ごうぎん鳥取文化振興財団150,000円

平成23年度実績：日本芸術文化振興会2,000,000円、ごうぎん鳥取文化振興財団150,000円

平成24年度実績：ごうぎん鳥取文化振興財団150,000円

平成25年度実績：文化庁1,824,000円（事業進行中のため助成上限額を記載）
ごうぎん鳥取文化振興財団150,000円

(ウ) 特別共催事業の検討

文化芸術の機会を通して、県民やそれを取り巻く社会とコミュニケーションを取り、相互理解を深めていくことは、企業が社会的責任（CSR）を果たすことに繋がり、文化芸術への参加が新たな企業風土の確立を促します。財団にとっても、公的資金以外の資金調達により自主財源率を高め、自立していくという課題があります。

企業と財団とのパートナーシップによる県民への高品質な作品の提供、鑑賞の機会の提供を目指し、企業のサポートによる事業実施の体制を検討します。

《平成 21 年度実績》：劇団コーロ公演「のんのんばあとオレ」（株きさらぎ 250,000 円）
《平成 22 年度実績》：文楽公演（日本海テレビジョン放送株50,000 円）
《平成 23 年度実績》：宮川彬良&大阪市音楽 Dahhhhn! コンサート
（日本海テレビジョン放送株50,000 円）
《平成24年度実績》：blast！（マリエ・やしろ株800,000円）

（エ）公益法人改革による公益財団法人への移行認定

当財団では、平成 25 年 4 月 1 日から新たに公益財団法人としてスタートしました。

公益財団法人は、主なメリットとして法人税と寄附税制に優遇がありますが、安定的な資金源の確保に努め、事業の自主財源率を高めなければ、継続して県民に対して良質で文化的な事業サービスが行えません。多様な資金源に支えられていることで公益性の質の増大となるため、今後は広く支援者の獲得を図ります。

（オ）社会情勢の変化による金利や物価の変動など、管理費及び事業費への圧迫を回避するための打開策（財務リスクへの対応）

社会情勢の変化による金利や物価の変動などは、施設運営や事業運営に大きな圧迫を与えます。このリスクを回避するためには、省エネルギー・省資源化を日常的に行うことはもとより、収入と支出のバランスをよく考察し、社会情勢や財団内外の環境の変化を絶えず把握しつつ、全体で極力損失がでない事業収支計画を立案するよう努めるとともに、状況によっては事業内容の見直しやコンパクト化も視野に入れて考えます。

また、長期的に収支が安定するよう、公的資金に加えて**新たな資金源の獲得（企業からの資金提供や個人寄附金など）**や**長期的な資金ニーズを分析**し、多様な資金源の確保を戦略的に広げます。

カ 事業実施における地元への経済効果

当財団は、良質な公演の提供と地元文化活動者の方々の人材育成に努めるという方針のもとに、鑑賞事業等を毎年度 15 事業程度実施することにより、県外から多くのキャスト・スタッフ等を招聘し、**地元経済の発展に貢献**しています。