

指定管理業務点検・評価シート

施設名	とりぎん文化会館 (鳥取県立県民文化会館)	所在地	鳥取市尚徳町101-5
-----	--------------------------	-----	-------------

施設所管課名	文化政策課	連絡先	0857-26-7839
--------	-------	-----	--------------

指定管理者名	公益財団法人鳥取県文化振興財団	指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日
--------	-----------------	------	----------------------

1 施設の概要

設置目的	県民の文化振興を図るため。
設置年月日	平成5年10月1日
施設内容	○敷地面積：32,056.84㎡ ○建物面積：19,515.08㎡ ○施設内容：梨花ホール（最大2,000席）、小ホール（最大500席）、第1～第10楽屋、リハーサル室、第1～第4練習室、展示室、第1～第8会議室、会議準備室、フリースペース
利用料金	http://cms.sanin.jp/p/torikenmin/5/01/
開館時間	午前9時～午後10時
休館日	○毎月第2、4、5月曜日（当該月曜日が休祝日の場合は、その翌日の休祝日でない日） ○年末年始（12月29日から1月3日まで） ○施設・設備の保守点検を行う日

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及び修繕 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その他施設の管理に必要な業務 ⑤県民文化会館を利用した文化芸術の振興に関する業務 ⑥県内全域を対象とする文化芸術の振興に関する業務
---------	---

3 施設の管理体制

	正職員：25人、非常勤職員：12人、臨時職員：0人〔計37人〕
管理体制	館長（正職員1）―― <ul style="list-style-type: none"> ―― 総務部〔事務・施設利用〕 （正職員8、非常勤5） ―― 企画制作部〔文化事業実施〕 （正職員9、非常勤3、 倉吉未来中心駐在：正職員1、非常勤2） 西部駐在：正職員1、非常勤1） ―― 舞台技術室〔技術〕 （正職員6、非常勤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
	25年度		19,463	17,158	42,079	30,537	23,750	33,988	32,857	39,342	27,421	18,531	19,833	30,196
24年度		22,063	21,889	24,240	26,408	40,135	27,831	30,226	34,444	22,179	18,428	19,671	33,377	320,891
増減		△2,600	△4,731	17,839	4,129	△16,385	6,157	2,631	4,898	5,242	103	162	△3,181	14,264

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
	25年度		16,619	6,211	4,930	4,762	5,768	6,202	4,365	5,326	6,505	2,623	3,003	4,073
24年度		18,959	4,265	4,811	5,670	7,325	4,216	5,850	4,319	3,838	3,030	2,717	4,253	69,253
増減		△2,340	1,946	119	△908	△1,557	1,986	△1,485	1,007	2,667	△407	286	△180	1,134

5 収支の状況

区 分		25年度	24年度	増 減	
収入	事業収入	利用料金収入	70,387	69,253	1,134
		助成金収入	4,060	0	4,060
		チケット・参加料収入	1,011	798	213
		預りチケット手数料収入	-	-	0
		共催分配金収入	-	-	0
	小 計	75,458	70,051	5,407	
	事業外収入	県委託料	235,624 (227,713)	235,657 (217,709)	△ 33 (△ 10,004)
		手数料等収入	5,829	5,849	△ 20
		文化振興事業基金繰入収入	-	-	0
	小 計	241,453	241,506	△ 53	
計	316,911	311,557	5,354		
支出	人 件 費	122,711	123,076	△ 365	
	管理運営費	160,700	152,612	8,088	
	事 業 費	25,589	17,921	7,668	
	計	309,000	293,609	15,391	
収 支 差 額		7,911	17,948		

※ 県委託料の（ ）書きは実執行額。

※ 収支差額は委託料余剰額で、経営努力によらない額と比較し、いずれが多い額を翌年度に県に返還。

※ 県への返還額のうち、経営努力によらない額を控除した額の2分の1を基金造成補助金として翌年度に交付。

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
利用申込・ 利用促進	<p>(施設利用申込の改善)</p> <p>平成21年度以降に改正した以下の施設利用申込に関する改善は継続している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホール及び展示室以外の会議室・練習室等の利用申込の、1年前からの受付期間拡大。 ・楽屋及び楽屋事務所について、ホールの予約受付期間(利用日の7日前まで)終了後に空いている場合の、文化活動団体への貸し出し。 ・各施設の利用申込時間15分前から鍵の貸し出し。 <p>(情報発信方法の改善)</p> <p>平成21年度以降に改善した以下の取り組みを継続して行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館ホームページによる「駐車場混雑予想」の掲載。 ・財団情報誌「アルテ」誌面に、利用関係の情報欄「ご利用かわら版」を設け、施設の様々な利用方法を提案し、利用促進を図った。 ・ホームページに新しく「舞台づくり相談窓口」コーナーを追加するとともに、舞台づくりに関する疑問、専門的な知識が必要な事項、予算などについてのアドバイス、支援について広く相談を受けた。 <p>(その他の改善)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の経年劣化により、長期整備計画に基づき県へ要求し、小ホールの舞台照明器具等を更新し、利用者対応に備えた。
利用料金	<p>平成21年度からの継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・梨花ホール1階席のみ利用の場合の、所定料金の5分の4に減免制度の継続。 ・三館ネット映像伝送システムの利用料金改定(5,990円→2,500円)による利用促進。
従来からのサービスの継続	<p>従来から実施しているサービスは引き続き継続している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館日の拡大 ・利用申込受付時間の拡大 ・文化活動目的の事業の場合の優先予約制度 ・利用料金の一部値下げと空調込料金の設定 ・減免制度の拡大 ・利用料金の全額前納に代えて、一部利用料の前納ができる申込金制度を設定 ・予約状況のインターネット公開
アンケートの実施	<p>施設内にメッセージBOXを設置。また、施設利用者にアンケート(施設利用完了報告書)によって、一般来館者、施設利用者の意見を求めた。</p>
利用者懇談会の開催	<p>年2回、利用者懇談会を開催し、施設利用者の代表から管理運営等に関する意見交換を行った。</p>
舞台技術支援	<ul style="list-style-type: none"> ・県内の公立文化施設の有効な運営や、主となる利用者である県民サービスの更なる底上げのため、会館利用者及び文化活動者に加え、県内の公立施設及び地方自治体等に対して、専門性の高い舞台設備(機構、音響、照明他)や催事運営に関する情報提供及び助言・指導を行った。 ・地元大学の芸術文化コースを専攻している大学生に対して、会館に受入れ舞台技術の実践基礎研修会及び視察見学会を実施した。

7 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"> ・施設内にメッセージBOXを設置 ・施設利用報告書に利用者の意見を求める欄を追加 ・電話、FAX、Eメールによる意見等の受付 ・利用者懇談会の設置・開催 ・外部評価委員からの意見聴取 ・県への「県民の声」による意見受付
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
絨毯、椅子の汚れと破れが気になった。(第4・5・6会議室)	第4会議室の絨毯については、県にお願いし絨毯の張替えを行うとともに、椅子については、汚れと破れの大きいものから順次張替えを行った。
電気容量を多くしてほしい。(展示室)	電源増設の要望が多い展示室、第2・4・5・6会議室について、増設工事を行った。
パソコンとプロジェクターの接続とマイクの使い方の説明は教えてもらったが、室内照明の説明もして欲しかった。	対応した職員の事前説明が不足していたためであり、今後は細部に渡って十分な説明を行うよう再度徹底した。
会議終了後に反省会を喫茶(レストラン)で行おうとしたが閉店しており、残念であった。20:00頃までやって欲しい。	レストラン運営を委託しているグリーンハウスへ、利用者の要望を伝えた。
展示室の扉を全面開けてもらえなかった。	扉の金具等の故障により全面開閉ができなかったものであるが、状況を調査のうえ、改修方法を検討し、平成26年度の早期に一部改修を行うこととした。
鍵の受け渡しをもう少し柔軟にして欲しい。	ご利用の時間は、申し込み時に準備から片付けを含めた時間をお願いしているが、鍵の貸出しについては、柔軟な対応のため申し込み時間の15分前からとしている。ただし、空き時間を使って清掃や点検を実施しており、要望に沿えない場合もあることを伝えた。
空調の管理が部屋でできると良い。	第2会議室の空調は、会館事務室(施設管理室)での集中管理となっているため、温度調節等のご要望については、気軽に事務室まで申し付けていただくようお願いした。
利用時間内に次の利用予定者が入ってこられ、鍵は自分たち(次の利用予定者)で返すのと言われ大変困惑した。しかし正規のルールどおり鍵を事務所に返却したところ次の利用予定者から大変嫌がられた。	次の利用者には、予約受付時に前利用者との空き時間(入替えの時間)がない旨を伝え、了承していただいていたところであるが、同様の事象が発生することを防止するため、職員に十分な説明を行うよう再度徹底した。

利用者からの積極的な評価	<p><職員等の対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・何時も笑顔で、心が明るくなります。ありがとうございます。 ・顧客対応の基本がとてもしっかりしており、教育レベルが高い。 ・清掃・警備員にあいさつをしてもらい、とても感じが良かった。 ・舞台技術職員の対応も丁寧であり、技術的にも満足のものだった。 ・機材の準備、使用についての説明が丁寧であり、会場予約時の対応も丁寧にしてもらった。 ・その場の細かな要望にも即座に対応していただき、本当にありがたく思います。 ・数回利用しているが、いつも丁寧に対応していただける。 ・使用方法について、時間、スペースともに相談に乗っていただき助かりました。 ・職員の方が準備を手伝っていただき助かりました。 ・荷物を持っていたら、警備員が台車の利用をすすめてくれた。 <p><施設設備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室に事務用品が備えてあるのが良い。 ・設備が充実していて安心できる。 ・防音(練習室)になっており良かった。 ・机を口の字型に動かす手間が無く円卓で会議ができ、準備・片付けが簡単でとても良かった。 ・会議室、トイレ等の共用スペースも清潔で良かった。 ・コンパネがとても平らで引っ掛からず練習しやすかった。(コンパネは、フラメンコ等の際の床へのキズ防止のために備えているもの) <p><申込手続き></p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金設定が良い。 ・文化芸術に対して、早く予約でき減免もあり、とても良いと思います。 ・電話で仮申し込み、Eメール・FAXで申し込みができるので手続きが簡単で便利。 ・1年前から予約申込ができるのが良い。
--------------	---

8 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕

（利用者目線のフレンドリーな施設づくり）

- ・利用者への利便性等の向上のため、割引料金の設定、利用申込み受付期間の拡大などのサービスを実施した。
- ・利用者の要望（利用者懇談会、施設利用完了報告書、メッセージボックス等）に対応するため、必要な施設の改善や備品の整備を行った。
- ・施設の特性を活かしながら、誰もが芸術文化に親しむ環境を生み出していくため、文化活動者や会館を利用する実践者を取り込み、「ARTS FOR EVERYONE アートSQUARE夢空間」をフリースペース等で年計5回、舞台芸術における裏方の役割、各設備の操作体験等を通じて舞台の仕組みなどを理解していただき、身近に感じていただく「梨花ホール探検ツアー」、使用頻度が少ないベーゼンドルファーの弾きならしによる性能維持と魅力を知っていただくことを目的とした「ベーゼンドルファー演奏体験&ミニコンサート」を実施した。
- ・ネーミングライツのスポンサー企業に協力し、愛称及びロゴの定着に向けた普及に努めた。

（効率的な施設運営）

- ・施設設備の経年劣化が顕著となっており、故障の発生や既存機器部品の生産終了等により修理できない部分が生じるなどしているため、長期整備計画に沿って、必要に応じた県への改修等の要望、或いは会館で修繕をするなどしている。
- ・施設設備の保守点検等の業務委託は、業務一括複数年契約、倉吉未来中心との2館一括複数年契約を導入し、更に経費削減を図り、効率的な運営に努めた。
- ・鳥取県版環境管理システム（TEAS）Ⅱ種の登録を行い、職員に対し環境配慮への意識啓発を行い、環境に優しい取り組みを計画的に実施するとともに、利用者への啓発にも努めた。
- ・県民文化会館及び倉吉未来中心のホール利用者対応においては、繁忙日に相互に技術職員を派遣し合い、効率的な運営に努めた。

（県内全域を対象とした文化芸術活動）

- ・文化芸術事業（育成・創造事業）については、事業ミッション「ARTS FOR EVERYONE ～アートはみんなのために～」を達成するため、新たな鑑賞者の開発（創造への扉等）、若手のプロデューサー・活動者の育成（ヤング・プロデューサーズ・シリーズ・高校生のためのコミュニケーション事業等）、地元の出演者・参加者の拡大（ヤング・プロデューサーズ・シリーズ等）、地元のアーティストの育成（クラシックアーティスト・オーディション等）を柱に、育成・創造型事業を5事業実施した。
- ・ヤング・プロデューサーズ・シリーズvol.5「コネロス～海と山と砂丘と呪われし6人の戦士」では、県内から若手プロデューサーを起用し、演劇公演の舞台創造を行うことを通じて、演劇の素晴らしさを広く県民に伝えるとともに、地元演劇活動者の発表の場を提供し、さらなる技術向上とスキルアップに繋がった。（入場者数・率/513名・66%）
- ・とっとり芸術宅配便事業では、県内及び県出身の優れた文化活動者（西洋音楽、民族音楽、邦楽、郷土芸能、表現活動）を講師として学校等に派遣し、子ども参加型の公演、体験型ワークショップ等を実施した。（実施回数62回、参加児童・生徒数7,926名）
- ・クラシックアーティスト・オーディション事業では、平成24年度オーディションによって選抜した若手のアーティストに、技術研鑽や公演機会の提供等を行った。また過去受賞者の継続支援事業として「受賞者によるコンサート」（出演者：ピアノ、声楽、管・弦楽器奏者7名）を開催し、広く県民に現在の活動等を伝えた。
- ・高校生のためのコミュニケーション事業では、演劇部生徒以外にも演劇手法を用いたワークショップで、コミュニケーション力の向上を図るための事業に発展させた。演劇部以外の参加者の更なる増加につなげるため、継続的な拡大を図っていくこととしている。

〔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〕

- ・施設利用状況について、小ホール、各会議室、各練習室の利用率は良好に推移し、一時減少傾向であった展示室も利用率が回復してきたところであるが、梨花ホールの利用率が急激に減少（H24年度：61.2% → H25年度：46.7%）している。特に例年4・5月に利用される催事（人形劇、キャラクターショー、演歌、ポップス）の利用が半減したことが要因である。また、季節的な時期により利用率の高低差（6～12月は高く、4・5月及び1・2月は低い）が大きいため、繁忙期に予約が取れない利用者を閑散期に取り込むなど、年間を通して利用率を平準化する方策を模索していく必要がある。
- ・育成事業において、平成21年度からの推進コンセプトのもと「人財（人材）育成」を進めており、アーティスト、プロデューサー、活動者、鑑賞者等の育成に寄与してきた。引き続き、県民等の育成を継続するとともに、財団内部の若手職員のアートマネジメント力の向上を図ることが重要である。
- ・本指定管理において、当財団が主体となり育成・創造の各事業を進めてきたが、今後、育成した人材や団体と連携し、協働して鳥取県の文化振興を図っていく体制づくりが重要と考えている。

9 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	A	○施設設備の保守管理については、適切なタイミングでの点検・修繕等実施されており、故障等による催事中止など利用者にご迷惑をお掛けするような事態も生じていない。 ○警備員及び清掃員についても利用者等へのあいさつなど接遇が徹底されている。 ○利用者等の急患発生時にも適切かつ迅速な対応を行うと共に、施設設置者である鳥取県に対しても事後速やかに報告されている。
[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	B	○適切に対応されているものと認められる
[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	B	○適切に対応されているものと認められる
[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	B	○利用者アンケートや利用者懇談会を通じて得た利用者ニーズに基づき、施設運営の改善に努めている。 ○梨花ホールの利用率が大幅に減少(14ポイント減)し、利用者数も5ポイント減少している。特に1、2、4、5の利用が少ない。プロモーション等利用率向上に大いに取り組んでいただきたい。
[文化事業の実施状況] (倉吉未来中心での実施も含む) ○実施内容	B	○平成25年度は県内の文化活動者らとの協働により次の事業を実施し、若手人材の育成や子どもや青少年のための文化芸術体験の充実等が図られている(以下カッコ内は参加人数)。 ①ヤング・プロデューサーズ・シリーズvol.5「コロネロ～海と山と砂丘と呪われし6人の戦士～」(約510人) 県民から若手プロデューサーを起用し、地元演劇活動者に発表の場を提供し、スキルアップが図られた。 ②ととりの芸術宅配便(約7900人) 優れた文化活動者を学校等に派遣し、子ども参加型の公園や体験型ワークショップ等を開催した。 ③クラシックアーティスト・オーディション支援事業(約360人) H24オーディションで選抜した若手アーティストに技術研鑽や公演機会の提供等の支援を行うとともに、過去(H14～19、H21～24)に選抜されたアーティストによる演奏会を開催した。 ④高校生のためのコミュニケーション事業(約120人) 演劇部の新入部員に対し基礎的能力の習得や、演劇部の学生を対象として演劇の創作現場を体験するワークショップなどを開催した。 ⑤ARTS FOR EVERYONE「創造への扉」(約290人) 鑑賞公演と連動したプレ(アフター)事業(参加費無料のミニコンサートや体験など)を通じて気軽に文化芸術を鑑賞・参加する機会を提供した。 以上のほか、コンサート仕様のグランドピアノ演奏体験、ホール探検ツアー等の実施により、施設を身近に感じていただき、また利用促進につながるための各種文化事業を実施した。
[収入支出の状況]	B	○協定の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
[職員の配置]	B	○協定の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
[関係法令の遵守]	B	○所管課の事務検査、財団監事監査等でも不適切事例は認められなかった。
総括	B	県民に良質な鑑賞公演を提供し、鑑賞者層の拡大を図るためニーズに沿った事業の実施に引き続き取り組んでいただきたい。

- 《評価指標》 A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
 B：おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。
 D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。