

指定管理業務点検・評価シート（平成30年度業務）

令和元年7月31日

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26年4月1日～平成31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

(平成31年3月1日現在)

管理体制	正職員：26人、嘱託：1人、非常勤職員：9人〔計36人〕 館長（正職員1）―― ―― 総務部〔事務・施設利用〕 （正職員6、嘱託1、非常勤5） ―― 企画制作部〔文化事業実施〕 （正職員10、非常勤1、 倉吉未来中心駐在：正職員1、非常勤1） ―― 西部駐在：正職員2、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
	30年度	20,506	15,002	29,674	29,298	35,072	26,427	34,238	33,603	29,912	11,653	7,730	28,313	301,428
29年度	27,226	21,961	28,360	28,945	27,580	26,870	37,474	41,048	23,224	17,358	15,214	23,921	319,181	
増減	△6,720	△6,959	1,314	353	7,492	△443	△3,236	△7,445	6,688	△5,705	△7,484	4,392	△17,753	

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
	30年度	16,453	3,930	4,322	4,260	6,909	5,699	4,931	5,404	5,104	2,182	2,161	3,521	64,876
29年度	13,556	5,167	4,154	6,246	4,528	3,567	4,962	5,397	4,808	3,061	2,090	4,785	62,321	
増減	2,897	△1,237	168	△1,986	2,381	2,132	△31	7	296	△879	71	△1,264	2,555	

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		30年度	29年度	増 減	
収入	事業収入	利用料金収入	64,876	62,321	2,555
		助成金収入	4,512	6,443	△ 1,931
		チケット・参加料収入	530	1,273	△ 743
		預りチケット手数料収入	-	1	△ 1
		共催分配金収入	-	-	0
	小 計	69,918	70,038	△ 120	
	事業外収入	県委託料	241,904 (241,904)	241,954 (241,954)	△ 50 (△ 50)
		手数料等収入	5,902	5,858	44
		文化振興事業基金繰入収入	1,619	5,446	△ 3,827
	小 計	249,425	253,258	△ 3,833	
計	319,343	323,296	△ 3,953		
支出	人 件 費	134,504	131,938	2,566	
	管理運営費	160,532	165,096	△ 4,564	
	事 業 費	24,307	26,262	△ 1,955	
	計	319,343	323,296	△ 3,953	
収 支 差 額		0	0		

6 労働条件等

確認項目	状況			備考	
	正職員	非常勤職員	嘱託職員		
雇用契約 ・ 労使協定	労働条件の書面による提示	・職員就業規則 ・労働条件通知書	・非常勤職員就業規則 ・労働条件通知書	左記に準じる	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	作成・届出済	作成・届出済	—	※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	・時間外労働・休日労働に関する協定書			※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	8時間			※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	自己申告、使用者の現認			※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入
	休暇、休日の状況	・概ね4週間当たり8日間の週休日 ・国民の祝日に関する法律に規定する休日数（土曜日と重複する日を除く） ・年末年始（12/29～1/3） ・年次有給休暇 ・その他の休暇 有給：病気休暇、 特別休暇、 子の看護 休 暇 無給：育児・介 護	・年次有給休暇 ・その他の休暇 有給：特別休 暇、 子の看護 休 暇 無給：育児・介 護 休 暇	左記に準じる 左記に準じる	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	294千円/月	166千円/月	245千円/月	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適	—	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無	無	—	※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	年1回			
	産業医の選任	選任の要否：否	選任状況：なし		※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：舞台技術室長より選任		※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：なし		※規模の要件あり
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否：要	選任状況：総務課担当職員より選任		※業種・規模の要件あり

7 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>従来から行っているサービスのさらなる充実と拡大に努めた。</p> <p>[利用者利便の向上] ○単なる施設の貸出しに留まらず、利用受付から当日運営まで、利用者への利用例の紹介、効率的な利用の提案など、様々な利用形態で利用される利用者の相談に応じ、トータルアドバイスによるサポートに努めた。 ○各種申請書の提出を簡単に行えるよう、ホームページから申請書、および記入例をダウンロードできるようにし、利用者の手続きの簡素化を図った。</p> <p>[利用者の事務軽減] ○利用申込書の記載を最低限のものとするための利用申込書の基本情報入力サービスを、利用者全般にわたって積極的に進めた。</p> <p>[舞台技術支援] ○引き続き、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への更なるサービスの向上を図るため、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、ホール施設の建替え、設備更新工事計画選定の段階から、専門性の高い舞台設備（機構、音響、照明他）や複合文化施設としての運営に関する情報提供及び助言を行った。また、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、舞台技術の実践基礎研修会及び視察見学会を実施した。</p> <p>[施設設備の整備] ○施設設備の経年劣化による不具合に対し、長期整備計画等に基づき県へ要求し、空調機器の更新等を実施した。そのほか、利用者の利便性・安全面の向上のため、ネット環境の整備、展示室・会議室の電源の整備等、会館による修繕、備品購入等を行った。</p> <p>[文化芸術活動者への情報揭示サービス] ○県内の文化芸術活動者が団体等の紹介や公演の広報、活動者募集等を目的としたチラシ等を揭示できる「文化芸術コミュニティ揭示板」の利用促進を図った。</p> <p>[その他] ○工事により利用できない施設について、代替え施設を提案するとともに、閑散期及びキャンセルによって生じた梨花ホールの空き状況を、主なホール利用者に伝えることで利用促進を図った。 ○フリースペースの暑さ対策として、試験的にスポットクーラー、氷柱を設置した。</p>
アンケートの実施	<p>従来に引き続き、利用者・来館者の要望等を把握し反映させるため、施設利用者へのアンケート（施設利用完了報告書）の実施、フリースペースへメッセージBOXを設置した。</p>
利用者懇談会の開催	<p>会館の管理運営等に関する意見交換を行うため、施設利用者の代表から委員を選出し、利用者懇談会を年2回開催した。</p>
教育機関との連携協力	<p>鳥取大学地域学部との人的・知的資源の交流・活用を図り、文化、芸術、教育、まちづくり等の分野で協力し、地域の発展と人材の育成に寄与することを目的とした連携協力に関する覚書に基づき、学生を対象として、学内でアートマネジメントセミナー、舞台技術研修会の開催、梨花ホールにおいて施設・設備の見学及び舞台技術の解説を中心とした基礎講習会を授業の一部として開催した。また、高校においては、高校演劇部の学生および顧問を対象として技術解説および施設見学を行った。</p>

8 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
練習室にバレエの練習をするためのレッスンバーを整備してほしい。	練習室で必要時に使用できるよう、梨花ホールで保管していた簡易型のスタンド式レッスンバーを練習室に配置した。 (平成30年8月)
畳に座れない人がいるので、和室は使えない。(和室)	足の不自由なかが腰かけられるように、室内に和室用の低いイスを8脚整備した。 (平成30年11月)
auの電波が入らない。練習室で携帯を使えるようにしてほしい。(第1、2練習室)	性能調査、機器更新、アンテナの増設により改善した。 (平成31年1月)
おむつ替えをした際の汚物入れがなく、お年寄りや障がい者への配慮が足りない。	多目的トイレ4か所に汚物入れを配置した。 (平成31年1月)
ハートフル駐車場から会館入口までの路面が傷み段差ができており、車いすでの通行に支障がある。	舗装修繕工事を行い、路面の段差を解消した。 (平成31年2月)
バイクでは駐車場に入れず、大型バイクの置き場がない。	駐車場入口等にバイク駐車可能スペースの案内表示をし、駐車スペースに区画線とバイクマークを施した。 (平成31年2月)
部屋の入口が段差が高くて入りにくい。(和室)	和室2部屋の上り口に、段差解消踏み台を設置した。 (平成31年3月)

利用者からの積極的な評価

〈職員等の対応〉

- 親切でしっかり説明していただき、使いやすかった。
- 台風の中開催させていただき、ありがとうございました。また来年もよろしくお願いいたします。
- 館内は清潔で、警備の方はとてもこやかに挨拶してくださいました。
- 事前に冷房を入れてくださっていて、入室するや快適空間でした。
- 舞台職員のお二人に大変お世話になりました。安心して運営できました。ありがとうございました。
- 笑顔、パーテーションを移動させるときのお声掛けがよかった。
- 専門的なアドバイスをもらえたのでよかった。
- ステージ上の動きを臨機応変に対応いただいた。
- 急な変更や追加にもご対応いただき本当に助かりました。ありがとうございました。
- 初めての梨花ホールの利用でしたが丁寧に対応していただきすかりました、また、夜10時までご対応いただけたことがとてもよかったです。
- 小ホールの利用が初めてだったため戸惑いがありましたが、丁寧、親切にお話しいただき大変感謝しております。
- 仮押さえから正式手続きまで手続きの仕方の説明がわかりやすかった。
- 急なシナリオ変更にも対応いただき、大変お手数をおかけしました。
- 親切に会場設営をしていただいた。
- 当日のアクシデントに親切に対応してくださいました。ありがとうございました。
- 今回のいろいろとわがままを言いましたが、ありがとうございました。おかげさまで盛会に終わりました。
- シャワールームが時間通りに用意されていてよかった。
- 音のトラブルへの対処ありがとうございました。
- みなさん笑顔で、必要なものを迅速に手配してくださいました。ありがとうございました。
- プロジェクターの設定やマイクの音量設定等丁寧に対応してくれる。
- 台風の場合のキャンセルの対応など、詳しく説明していただきありがたかった。

〈施設設備〉

- お部屋内他とてもきれいです。また、室内の備品(ハサミ・案内ボード)ありがたいです。
- 清潔感があり気持ちよく利用させていただきました。
- 巡回バスで駅から安くて近い。会館も美しく満足いくものです。
- 広い、安い、鏡があって良い。
- 公衆電話が少なくなって困っています。こちらにあるとわかっているだけで助かります。ありがとうございます。
- ホワイトボード用マーカーが赤黒青と2本ずつ完備されていてよかった。
- プロジェクターほか備品レンタルや台車レンタルがあり満足
- 駐車場・場内の充実、値段の手ごろ感
- 静かで、ヨガに集中できます。
- 資材の貸し出し等、細やかな配慮が行き届いていた。

9 指定管理者による自己点検

<p>【成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項】</p> <p>(利用者目線のフレンドリーな施設づくりと安心・安全・快適な施設管理)</p> <p>○会館の管理運営にあたっては、利用者等の安全第一、公平公正な貸出しを基本とし、利用者目線を心掛けたサービスの向上に努めた。</p> <p>○平成18年度以降、利用者への利便性等の向上のため、施設利用料金の見直しや減免制度の拡充をはじめ、施設設備の改修・更新や備品等について、施設設備の状態や利用者の声等をもとにニーズを捉え、状況に応じて県の協力を得ながら段階的に整備等を行ってきたが、現行制度の継続はもとより、利用環境の随時改善など利用者に配慮したサービス水準の維持に努めた。30年度は猛暑による熱中症対策として保冷枕等を常備し、フリースペースには県の協力を得て試験的にスポットクーラー、氷柱の設置を行った。</p> <p>○施設の特性を活かしながら、誰もが文化芸術に親しむ環境を生み出し、地域コミュニティを形成する場としていくため、文化活動者や会館を利用する実践者を取り込み、自由に気兼ねなく様々なジャンルを鑑賞できる「ARTS FOR EVERYONE アートSQUARE夢空間」をフリースペース等で年5回、ペーゼンドルファーの演奏体験を通じてピアノの魅力、ホールへの関心を持っていただくことを目的とした「ペーゼンドルファー演奏体験&ミニコンサート」、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、身近な施設として感じていただく親子を対象とした「ホール探検ツアー」を実施した。</p> <p>○県内自治体が所有する文化施設の建替え工事に伴い、建替後の複合施設の管理運営内容を協議する委員会を設置するにあたり、市教育委員会からの要請によりアドバイザーとして準備委員会に職員を派遣した。また、市内の公立文化施設からの要請により、経験の浅い舞台技術職員を対象として舞台照明の仕組み作業等についての研修会を開催し、実技指導等を行ったほか、県内文化施設等の様々な問合せに対するアドバイスなど舞台に関する技術支援を行った。</p> <p>○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。</p> <p>(効率的な施設運営)</p> <p>○施設設備を適法に維持管理するため、専門的知識・技能を有する専門業者へ委託し、各設備等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することにより、経費削減など効果的で効率的な運営に努めた。</p> <p>○施設設備の経年劣化が顕著となっており、故障の発生頻度が高くなったり、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、必要に応じて県への改修等の要望、或いは会館で修繕をするなどの環境整備に取り組んだ。</p> <p>○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うなど、効率的な運営に努めた。</p> <p>○鳥取県版環境管理システム(TEAS)Ⅱ種の更新登録とともに、職員に対する意識啓発、環境に配慮した取り組みの計画的な実施とともに、利用者への協力要請のほか、地域の一員として道路管理者と協力し、ボランティアロード(国道53号線歩道)の清掃等の活動に取り組んだ。</p> <p>(情報管理体制の維持・強化)</p> <p>○平成27年度に構築した財団情報管理ネットワークにより、保有する情報資産(ネット環境を含む)のセキュリティー対策・強化に引き続き取り組んだ。また、特定個人情報及びその情報の適正な取扱いの確保に関する「特定個人情報保護取扱規程」に基づき、マイナンバー取得管理支援ツールを用いた個人情報保護・管理を行うなど、一層の情報管理の徹底やセキュリティーレベルの向上に取り組んだ。</p> <p>(男女共同参画等の推進)</p> <p>○鳥取県の「イクボス・ファミボス宣言」を行い、長時間労働の削減、休暇制度等の積極活用等、男女が共に働きやすい職場環境づくりと、ワーク・ライフ・バランスの実践リーダー「イクボス・ファミボス」を増やす取り組みを推進した。</p> <p>(県内全域を対象とした文化芸術活動)</p> <p>○第3期指定管理の5年目として、今期の文化芸術事業推進コンセプト「ARTS FOR EVERYONE ～アートでつながる、心うるおう～」のもと、事業展開の5つのキーワード「観る」「触れる」「育てる」「創る」「伝える」を軸に、県民へ国内外の質の高い舞台公演の鑑賞機会の提供を目的とする鑑賞型事業9本、県内の文化活動者と共に創る創造的な舞台作品の企画制作、またアウトリーチ活動を通じて、次世代を担う若者の育成と文化芸術への参画を目的とした育成・創造型事業6本を実施し、多くの県民に文化芸術に触れる機会を提供した。</p> <p>○育成・創造型事業のメイン的事業でもある「プロデュース創作公演 第4弾 U-18シアタープロジェクト演劇公演」については、前年度からの戯曲講座から含め約2年間をかけ、18歳以下の若者を起用する財団としては初の試みの事業であった。演劇制作においては特に時間と経費を要す事から、企画段階において過去の演劇事業における課題点の整理ならびに本企画の方針を慎重かつ綿密に練り、関係者との意見交換を経て実現させた。本番上演だけを目的としなくそのプロセスを含めた事業とし、目標への達成度も高く全般的に好結果となった。特に今回、演劇の本質的な役割とも言える「社会の投影」についても若者の視点をしっかり戯曲に反映でき上演したことに対し、大人の来場者からは現代社会を見つめ直すコメントもアンケートから多く寄せられた。地元の演劇関係者、県出身の俳優など世代を超えた交流が参加した若者にとって大きな財産となった事は間違いなく、本財団事業としての様々な役割も果たすことができた。</p> <p>また、若年層の育成を目的とした「とつりの芸術宅配便」では、昨年度に引き続き、多くの参加者に対し体験機会の提供を行うとともに、派遣アーティストを対象とした研修会を3回実施しスキルアップを図った。「鳥取プラスアカデミー事業」では、鑑賞事業「バリ管弦楽団 鳥取公演」「ウィーン・リング・アンサンブル ニューイヤーコンサート2019」と連携し、出演する一流演奏家のクリニックを通して、感性を刺激し自主性を育む機会を提供できた。「鳥取県青少年郷土芸能の祭典」では、「伯耆国 大山開山1300年祭」と連携を取り、初めて屋外開催し自然の中での特設ステージでの若人による演目は、来場者に対し「伝承」と「発信」を表現する熱いメッセージとなった。</p> <p>○鑑賞型事業は、前年度に続き、様々なジャンルの公演を実施し、コアな鑑賞者の維持・増大と新規鑑賞者の開拓、そして特に本年度からは次世代を担う若年層の鑑賞機会の拡大を目的とした入場料の安価設定など行った結果、入場者率は全体平均で66%(前年度64%)、入場目標達成率は90%(前年度75%)と高い結果となった。顧客満足率は80%(前年度89%)であったが、無回答が14%~26%あり、感想では良かったと書いている方が、この欄では無回答にしていることも影響した。</p> <p>(関連機関との連携について)</p> <p>○鳥取県立県民文化会館の25周年・山陰放送開局65周年記念事業として「バリ管弦楽団 鳥取公演」を実施し、多くの来場者に感動と梨花ホールの特色でもある響きの素晴らしさを体感する機会を提供した。これは、地元民間企業との共催により放送媒体を最大限に用いた広報展開の実施、また、地元音楽団体、文化活動者、民間企業や関連機関への協力要請等、これまでの財団のネットワークをフルに活用し、開館以来初めてのオーケストラ公演の完売へとつなげた。他事業についても、県内の文化施設、マスコミ等と連携を進め、より強化した体制で広域に事業展開を行った。特別共催事業においては、マスコミとの共催11事業(前年度9事業)、一般団体との共催1事業を実施した。特別共催事業は大型企画も増え、各関連機関、団体との連携を図ることで良質な公演の鑑賞機会を多くの県民に提供することができた。</p> <p>(新たな取り組みについて)</p> <p>○若年層の鑑賞機会の拡大を目的とし、入場料の安価設定を行った結果、実績、成果ともに上げる事ができた。特に「バリ管弦楽団 鳥取公演」では約400名(全体の2割)の学生来場者があったが、その他公演においても学生数は上昇傾向であった。早期において生の舞台を鑑賞する事は、様々な感情を体験できる場でもあることから今後も継続し、心豊かで活力のある社会へ繋げるようにしたい。</p>

〔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〕

○本年度は会議棟、小ホールのエレベーター改修工事があり、施設利用との調整、工事音やエレベーターを使用できないことによる利用者の不満への対応に追われ、会議室については、工事の影響による利用率の低下も見られた。今後も様々な工事が予定されている中、いかにして、施設の利用率と工事の進捗を維持するかという課題がある。利用される方から様々なご意見をいただき、どのような方にも安全に安心して利用いただけるよう整備を進めているが、ハード面、ソフト面ともにさらなる充実を図りたい。

○早期に予約を取られた大会が縮小され、日程が近づいたところで利用施設を減らされるなどのキャンセルによる、利用料収入への影響が大きいため、引き続き、閑散期及びキャンセルによって空いた施設の利用促進を図るための対策を講じた。

○育成・創造型事業においては、昨年度以上に地元活動者や次世代を担う若者への参画を促し、拡がりも徐々に見られるようになった。成果や結果が直ぐに表れるものではない事から、中長期プランが必要であり、第4期指定管理期間においては「創造・発信事業」として継続し、更なる地元の人材育成へと繋げていきたい。

○鑑賞事業においては、古典芸能、海外オーケストラなどの良質な舞台公演は、芸術性が高く大都市での開催はあるが、鳥取県において集客や収支面で民間組織が行うことが困難な事業に関して財団が担う役割は大きい為、今後においてはその財源確保が課題である。

○若年層に対しての安価な入場料金の設定を継続し、更に家族での鑑賞機会を促すことで、文化芸術愛好者の拡大につなげ「心豊かで潤いと活力に満ちた県民生活及び個性豊かな活力ある社会の実現」を更に目指したい。

○文化芸術の専門組織として地元の人材育成、活動者への支援を進めるにあたり、非常に苦慮しているのが、必要とされる中長期プランを構築するためには、5年間の指定管理期間では難しいことである。これは、職員育成の面に関しても同様であることから改善を望みたい。

10 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	4	○施設・設備の保守管理については、老朽化に伴う小修繕の頻度が増しているが、適切なタイミングで修繕等が実施されており、故障等に伴う催事中止など利用者に迷惑をかけるような事態は生じていない。 ○警備については、事故や問題等の発生もなく、また清掃についても、利用者から清潔・清掃が行き届いているなどの声も多く寄せられている。 ○障がい者の利用者にも利用しやすいように施設のバリアフリー化に取り組んでいる。(ハートフル駐車場から会館入口までの舗装修繕工事をを行い、段差を解消)
〔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、減免の実施	3	○利用許可、料金の徴収などは、適正な対応されていると認められる。
〔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	4	○施設の利用や演出などの適切なアドバイスや機器の操作説明など利用者へ丁寧な対応を行っている。 ○設備や備品の貸出しも臨機応変に対応しており、利用者からも好印象を得られている。 ○施設周辺の清掃活動に取り組むとともに、利用者に対しても環境に配慮した温度設定の協力を呼びかけた。 ○猛暑による熱中症対策として保冷枕等を常備し、フリースペースにスポットクーラー等を設置し暑さ対策を図った。
〔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	4	○改修工事等により会議室やホールが利用できない期間があり、前年と比べ全体としては施設の利用者数は301,428名と減少(△17,753名)しているが、利用料収入は64,876千円と増加(2,555千円)した。引き続き、利用者の動向を分析して、利用者数を増やす取組を努めていただきたい。 ○利用者の要望に沿った早朝開館や、利用施設の鍵を15分前倒して貸し出すなど、利用者サービスの向上に努めている。 ○利用者アンケートや利用者懇談会などを通じて得たニーズを把握し、施設運営に適切に活かしている。
〔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	4	○県内の文化芸術活動者等との協働により次の事業を実施し、若手人材の発掘・育成や青少年のための文化芸術体験の充実等が図られた。 ①とっとり芸術宅配便(年32回:4,419名) 優れた文化活動者を小・中学校等へ派遣し、鑑賞型・体験型の公演やワークショップを開催した。 ②鳥取県クラシックアーティスト・オーディション 平成29年度にオーディション(声楽、管・打楽器)で受賞した4名によるリサイタル等の開催を支援した。 ③高校生のための演劇ワークショップ事業(204名) 高校生のコミュニケーション基礎能力の向上と演劇部員のレベルアップを目指すためのコミュニケーションワークショップ及び演劇スクールを開催した。 ④鳥取プラスアカデミー事業(70名) バリ管弦楽団等の演奏者が、中学校吹奏楽部員に楽器の基礎的な技術を教えるクリニックを開催した。 ⑤鳥取県青少年郷土芸能の祭典(延べ803名) 高校生以下の青少年が活動する県内郷土芸能8団体とゲスト2団体による郷土芸能の祭典を開催した。(伯耆国「大山開山1300年祭」連携事業) ⑥ARTS FOR EVERYONE「アートSQUARE夢空間」(年5回、568名) 誰もが芸術文化に親しむ機会を提供するため、フリースペースなどを利用しコンサートなどを開催した。 ○鑑賞型事業では、幅広いジャンルで県内の各ホールで全9事業を実施し入場目標達成率の平均は90%(前年度75%)と高い結果になったが、顧客満足率は80%(前年度89%)であった。 ○以上のほか、グランドピアノ演奏体験・ミニコンサート、ホール体験ツアーなどを開催し、施設を身近に感じていただき、利用促進に繋げるための各種文化事業を実施した。
〔収入支出の状況〕	3	○利用料収入64,876千円は前年度より増加(2,555千円)したが、事業計画額(67,684千円)を下回った。引き続き円滑な事業実施のため、特に閑散期の利用促進に努めていただきたい。
〔職員の配置〕	3	○適切に対応されているものと認められる。

<p>〔会計事務の状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など) 	3	<p>○適切に対応されているものと認められる。</p>
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○関係法令に係る行政指導等の有無等 <ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等) ・環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等) ・その他の法令 ○県内発注(鳥取県産業振興条例) 	3	<p>○全職員を対象にコンプライアンス研修及び人権研修に取り組んでいる。 ○環境配慮への意識啓発をはじめ、施設周辺の清掃活動にも取り組んでいる。</p>
<p>〔県の施策への協力〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○障がい者就労施設への発注 	4	<p>○外部清掃業務の委託をはじめ、名刺印刷など、障がい者就労施設への発注を積極的に行っている。</p>
<p>総 括</p>	3.5	<p>○多面的な文化芸術事業の展開、柔軟な施設活用及び利用者への丁寧な対応を継続的に行っていることは評価できる。 ○引き続き全県的な視野から文化芸術の振興に取り組んでいただきたい。併せて、鑑賞事業において、良質な舞台公演を継続するため、その財源を確保する方策を検討いただきたい。</p>

- 《評価指標》 5：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・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
- 4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
- 3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
- 2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
- 1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。
- ※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。