

指定管理業務点検・評価シート

平成24年6月6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	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：20人、県派遣職員：1人、非常勤職員：11人、嘱託職員：1人 [計33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6、非常勤6） — 企画制作部〔文化事業実施〕 （正職員7、非常勤1、 倉吉未来中心駐在：県派遣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5、嘱託1、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
	23年度	19,678	19,059	27,758	36,817	24,185	29,465	32,818	43,763	22,294	15,281	22,461	35,032	328,611
	22年度	19,465	24,549	34,436	37,640	25,452	26,709	38,078	31,056	22,607	16,770	18,989	18,973	314,724
増減	213	△5,490	△6,678	△823	△1,267	2,756	△5,260	12,707	△313	△1,489	3,472	16,059	13,887	

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
	23年度	16,615	3,720	3,677	3,221	7,827	6,892	2,792	7,455	3,591	2,487	2,374	5,480	66,131
	22年度	18,090	4,309	5,586	5,667	4,733	6,178	4,412	5,461	3,448	3,304	2,720	2,622	66,530
増減	△1,475	△589	△1,909	△2,446	3,094	714	△1,620	1,994	143	△817	△346	2,858	△399	

5 収支の状況

区 分		23年度	22年度	増 減	
収入	事業収入	利用料金収入	66,131	66,530	△ 399
		助成金収入	1,200	6,916	△ 5,716
		チケット・参加料収入	252	582	△ 330
		預りチケット手数料収入	-	-	0
		共催分配金収入	-	-	0
	小 計	67,583	74,028	△ 6,445	
	事業外収入	県委託料	235,158 (221,337)	236,360 (236,360)	△ 1,202 (△ 15,023)
		手数料等収入	5,619	5,852	△ 233
		文化振興事業基金繰入収入	-	4,514	△ 4,514
	小 計	240,777	246,726	△ 5,949	
計	308,360	320,754	△ 12,394		
支出	人 件 費	125,741	135,855	△ 10,114	
	管理運営費	153,035	158,354	△ 5,319	
	事 業 費	15,763	26,545	△ 10,782	
	計	294,539	320,754	△ 26,215	
収 支 差 額		13,821	0		

※ 平成21年度から指定管理業務以外を別会計（財団法人鳥取県文化振興財団特別会計）に区分しており、上表では指定管理業務に係る収支決算額のみを表示している。

※ 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、いずれか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、舞台機構設備の改修工事を平成22年度に引き続き実施した。また、備品についても会議室の拡声装置等を更新し、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	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。
利用者懇談会 の開催	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。
舞台技術支援	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、県内の公立文化施設に対して、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。

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
館内案内板が2箇所あるが、いずれも障がい者用のトイレがどこにあるか表示されておらず探すのに苦労した。	案内板に障がい者用トイレを明示（シールを貼付）しました。
第8会議室の畳が古くなっており、ゴミが出ている。	畳の表替えを実施しました。
録音をしている間中、外の声がとてもうるさく思うように録音できなかった。	皆様にご満足いただける施設運営を行うためにも、ロビーを利用される方への注意喚起を行ってまいります。
ネットに控室の情報も掲載してもらえるとありがたい。	控室の写真をホームページに掲載しました。
ピアノの足台が備品で貸出してもらえるとありがたい。	他の利用者の方からも要望があり、足台を新規に購入しました。
火災報知機の点検があることは、分かり次第連絡してもらいたかった。	今後は日程が分かり次第、速やかにご連絡するよう徹底します。
ピアノの音、高音が特にずれてきている。	業者による調律を実施しました。なお、練習室のピアノについては、年3回の保守と調律を行っていますが、不具合が見つかった場合には、その都度調律を行っています。
小ホールプロジェクターのピンボケがやや気になった。	機器の経年劣化が原因のため、平成24年度にプロジェクターを更新します。

利用者からの積極的な評価
<p><職員の対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応する事務職員の笑顔が素敵。 ・職員の電話対応が気持ち良い。 ・職員は誰に聞いても丁寧に回答してくれた。とても気持ちよく利用できた。 ・屋外スペースの利用についても職員が親切に案内してくれて、問題なく利用できた。 ・施設の下見など丁寧に回答してもらい、ありがとうございます。 ・プロジェクターの使用方法を丁寧に教えてもらい、ありがとうございます。 ・舞台職員の方がリハーサルでの対応、本番、終了後もとても丁寧に回答してくれた。 ・用具の用意にあたっては運搬等で力を貸していただき喜んでます。 ・会議室準備の段取りがとても良かった。 ・マイクとCDカセットを当日追加したのにスムーズに借りられて感謝している。 ・技術職員には、色々面倒をかけたし、今後につながるアドバイスももらった。 ・技術職員の皆さんには随分と助けてもらった。おかげでミュージカルを成功することが出来た。 ・清掃・警備員の方から気持ちのよい挨拶をもらった。 ・清掃員は皆さん挨拶を必ずしてくれる。毎回、いい朝を迎えている。 ・トイレ清掃をしていた方が、とてもよい挨拶をしてくれた。トイレも綺麗だった。 <p><施設設備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・素晴らしいホールを使わせてもらい、生徒も喜んでた。 ・湯沸室の茶器など自由に借りられる点がとても助かる。 ・開催に際し、急遽託児コーナーを設けることになったが、館内で施設利用ができ、また、マット等貸出もあって利用しやすく良かった。 ・スリッパが綺麗になっていた。以前、破れているのを交換して欲しいと書いたが、全部綺麗になっていて驚いた。気持ち良い。 ・清掃が行き届いていた。 ・駐車場が広く、施設も綺麗で良い。また利便性も高い。 ・駐車場も広く、遠方から来られるお客様にもわかりやすい場所で良かった。 <p><料金制度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金が減免できて予算的にも助かる。 ・手ごろな広さと価格でいつもお世話になっている。 <p><申込手続き></p> <ul style="list-style-type: none"> ・申し込み手続きがファックスで簡単にできるのが良い。 ・インターネットから空室状況が見られるので便利で良い。 ・Eメールでの申込が簡単だった。 ・1年前から予約が出来るのが良い。

8 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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PR事業として、誰もが芸術文化に親しむ環境を生み出していくため、「ARTS FOR EVERYONE ココロのサザリ」をフリースペース、展示室、リハーサル室で年計4回実施し、気軽に多様なジャンルのアートを鑑賞する機会を提供した。 ・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。 <p>(効率的な施設運営)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、必要に応じて県に改修等の要望をしている。 ・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(T E A S)Ⅱ種申請に向けて、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の計画等を策定した。 <p>(県内全域を対象とした文化芸術活動)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化芸術事業(育成・創造事業)では、誰もが文化芸術に親しむ環境を生み出していくために、多様なジャンルのアートに気軽に触れる機会を提供し、新規顧客獲得及びリピーター育成を図った。 ・アウトリーチ事業、講座・ワークショップ事業を通じて、文化底辺の拡大及び次代を担う子どもたちの育成と参加者のレベルアップ・スキルアップを図ることができた。 ・クラシックアーティストオーディション事業において、H22年度に対象とした3名の若手アーティストに対し、技術研鑽や公演(リサイタル)機会の提供等の支援を行った。 ・ヤング・プロデューサーズ・シリーズ事業(青少年郷土芸能の祭典を創造し上演)を通じて、地域における演劇プロデューサーの育成と地域伝統芸能の継承、地元スタッフの育成、理解者の拡大に取り組んだ。 ・次世代のアートマネジメント人材育成を図るため、一般県民2名と鳥取大学との連携によりインターン学生2名に対して、財団企画事業の実施プロセスを主体的に体験することを通じて、アートマネジメントの実践を学ぶ機会を提供した。 ・新たな取り組みとして、ガイナール鳥取と広報を連携し、スポーツ愛好者の鑑賞者拡大を図った。
--

<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〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用状況について、小ホール、各会議室の利用率は良好に推移しているものの、梨花ホール、展示室は低迷する経済情勢やツアー公演等の他施設(米子コンベンションセンター、鳥取県芸術文化センター)への移動が原因と思われる利用率の減少が続いている。利用料収入については、利用料減免(学校減免)の利用の増加により収入が伸び悩んでいる。 ・上記に鑑み、県内外プロモーター・マスコミ等へのアプローチのほか、利用しやすい施設とするための方策を検討する必要がある。 ・文化芸術事業(育成・創造事業)については、育成・発掘した人材(アートマネージャー、プロデューサー、オーディション受賞者)の継続的なフォローや体制づくりに取り組んでいく。 ・ヤング・プロデューサーズ・シリーズ事業におけるプロデューサー業務は業務量も多く、本来の仕事との兼務のため育成対象者の負担も大きい。平成23年度以降は財団のバックアップ、県内のベテランプロデューサーの監修によるフォローなど、プロデューサー業務に対するバックアップ体制の構築、育成プログラムの導入により、引き続き将来鳥取県の文化芸術活動を牽引していくリーダーの育成を図っていく。
--

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・保安警備とも定期的に実施されており、適切な対応がなされている。施設の修繕についても、必要に応じて適宜実施されている。 ○降雪時には、職員が率先して迅速に除雪作業に従事し、利用者への配慮が十分になされている。 ○事故の防止措置、緊急時の対応についても、平時より研修等を通じて職員の意識向上を図るとともに、事故等の発生時には速やかな応急措置と所管課への連絡が行われている。
〔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	○概ね適切に対応されているが、依然、過年度の利用料にかかる滞納があり、回収に向けたさらなる努力が必要。
〔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。
〔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	○利用者懇談会を開催するなど積極的に利用者ニーズの把握に取り組んでおり、また当該懇談会や利用者アンケートの結果を踏まえ、施設運営の改善に努めている。 ○利用者等からの要望・意見に対し、県と緊密な連携をとりながら速やかに対応がとられている。 ○ガイドナーレとの相互連携による鑑賞者開拓など新たな取組も行い、利用者数はH22年度より増加(4%)したが、利用率は微減(1.3ポイント)となった。特に利用率がH22年度比で約6ポイント減となった梨花ホールの利用促進に向け、催し等誘致のさらなる取組・働きかけが必要。
〔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	○文化芸術に親しむ人々を増やすため、平成23年度は県内の文化活動者等と協働して次の事業を実施した。 ①とっどりの芸術宅配便事業(約9,582人) ②ARTS FOR EVERYONE 創造への扉 ・クラシックを楽しむワークショップ(22人) ・落語はじめの会(32人) ・おもしろ落語講座(32人) ・JAZZレクチャー(28人) ・和太鼓体験ワークショップ(23人) ・音楽の絵本プレコンサート(220人) ・宮川彬良&大阪市楽団プレクリニック(229人) ・親子音楽ワークショップ(47人) ③演劇等による創造のまち事業 ・団体育成ワークショップ(73人) ・高校生のための演劇スクール(47人) ・俳優養成講座(42人) ・指導者講座、コミュニケーションワークショップ(40人) ④ヤングプロデューサーズ・シリーズVol.3(伝統芸能)「鳥取県青少年郷土芸能の祭典」(817人) ⑤高校演劇ワークショップ(99人) ⑥第2回鳥取県クラシックアーティスト・オーディション エントリー事業 ⑦「ARTS FOR EVERYONE ココロのサブリ」の開催(とりぎん文化会館) ⑧「ARTS FOR EVERYONE 楽演祭」の開催(倉吉未来中心) ⑨倉吉未来中心 地域活性化事業の開催(倉吉未来中心) ⑩ペーゼンドルファーピアノ及びパイプオルガン等の演奏体験(県民文化会館、倉吉未来中心) ⑪ホール探検ツアーの実施(県民文化会館、倉吉未来中心)
〔収入支出の状況〕	B	○概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
〔職員の配置〕	B	○概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。
〔関係法令の遵守〕	B	○所管課の検査、財団及び県の監査でも、特に不適切な事例は認められなかった。 ○TEAS(鳥取県版環境管理システム)の認証に向けた取組を開始した。
総 括	B	○施設管理及び文化事業ともに、おおむね協定書の内容どおりに実施されており、適切な管理が行われているものと認められる。

《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。