

指定管理業務点検・評価シート

平成25年12月13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

管理体制	正職員：23人、非常勤職員：12人、臨時職員：0人 [計35人]								
	<table border="0"> <tr> <td>館長(正職員1)</td> <td>—</td> <td>総務部〔事務・施設利用〕 (正職員6、非常勤5)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>—</td> <td>企画制作部〔文化事業実施〕 (正職員9、非常勤2、 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)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>—</td> <td>舞台技術室〔技術〕 (正職員5、非常勤2)</td> </tr> </table>	館長(正職員1)	—	総務部〔事務・施設利用〕 (正職員6、非常勤5)		—	企画制作部〔文化事業実施〕 (正職員9、非常勤2、 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)		—
館長(正職員1)	—	総務部〔事務・施設利用〕 (正職員6、非常勤5)							
	—	企画制作部〔文化事業実施〕 (正職員9、非常勤2、 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5、非常勤2)							

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
	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
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
増減		2,385	2,830	△3,518	△10,409	15,950	△1,634	△2,592	△9,319	△115	3,147	△2,790	△1,655	△7,720

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
	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
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
増減		2,344	545	1,134	2,449	△502	△2,676	3,058	△3,136	247	543	343	△1,227	3,122

5 収支の状況

区 分		24年度	23年度	増 減	
収入	事業収入	利用料金収入	69,253	66,131	3,122
		助成金収入	0	1,200	△ 1,200
		チケット・参加料収入	798	252	546
		預りチケット手数料収入	-	-	0
		共催分配金収入	-	-	0
		小 計	70,051	67,583	2,468
	事業外収入	県委託料	235,657 (217,709)	235,158 (221,337)	499 (△ 439,046)
		手数料等収入	5,849	5,619	230
		文化振興事業基金繰入収入	-	-	0
		小 計	241,506	240,777	729
計		311,557	308,360	3,197	
支出	人件費	123,076	125,741	△ 2,665	
	管理運営費	152,612	153,035	△ 423	
	事業費	17,921	15,763	2,158	
	計	293,609	294,539	△ 930	
収 支 差 額		17,948	13,821		

※ 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、梨花ホールの舞台照明器具や小ホールプロジェクター等を更新し、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	<ul style="list-style-type: none"> ・県内の公立文化施設の有効な運営や、主た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
駐車場側入口にも台車を配置して欲しい。	アンケート受理後、速やかに駐車場側出入口にも台車を配置した。
第5会議室を利用した際に、隣室の第4会議室の音声が漏れてきてうるさかった。	防音措置として平成25年度中に第4会議室及び第5会議室の間仕切壁の改修を行うこととした。
練習室の椅子が出っぱなしで、ゴミも片付けられていなかった。	それぞれ別の利用者が、同じ練習室を連続して利用されたため清掃担当者が入れなかったのが原因であり、今後は、利用状況を確認して清掃漏れの無いよう徹底した。
ピアノの補助台が欲しい。	複数の方から希望される意見があったことから、新たにピアノ補助台を購入した。
仮予約の期間が短く、キャンセル代が発生するなど利用しにくかった。	対応した職員の事前説明が不足しており、今後は、利用申込等の際に、十分な説明を行うよう徹底した。
開始時間の前にもう少し早く鍵を貸してもらいたい。	利用開始時刻の15分前の鍵の貸し出しはサービスであり、それ以上早くに使用されたい場合は、予約の際に利用開始時刻を早めていただくようお願いしている。
ピアノの調律をしっかりとしてほしい。	年3回定期的にピアノの調律を実施しているところであるが、気になる場合は、申し出ていただくようお願いしている。

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"> ・急な変更にも親切に対応してもらえた。 ・笑顔で丁寧に対応してもらえてありがたい。 ・清掃・警備員のあいさつがとてもさわやかだった。 ・舞台技術職員にフットワーク良く動いてもらえてとても助かった。 ・職員が協力的でとても良い。 ・急病の方の対応が迅速で、ありがたかった。 ・舞台用の段組等を事前に準備してもらっており、助かった。 ・駐車場が早くから混雑していたが、警備員が駐車場のゲートを予定時刻より早く空けてもらったので助かった。 ・舞台演出等についてたくさんのアドバイスをいただきありがたかった。 <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。 ・設備が充実しており使い易い。 ・会議室の扉が二重扉になっており、外部の音が入らなくて良い。 ・練習室の鏡が広くて大きい。 ・ホールの響きが良かった。 ・きれいで使いやすく、またホワイトボードが多めに借りられて良かった。 <p><料金制度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金が安かった。 <p><申込手続き></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話で仮申し込みができるので手続きが簡単。 ・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PR事業として、文化の拠点としてもっと身近な施設となり、多くの方に来館していただけることを目指して、気軽に参加できるコンサートなどによる「ARTS FOR EVERYONE コロのサリ」をフリースペース等で年計3回、舞台の仕組みなどを理解していただく「梨花ホール探検ツアー」、使用頻度が少ないパーゼンドルファーの弾きならしによる性能維持も目的とした「パーゼンドルファー演奏体験」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(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・シリーズ・高校演劇ワークショップ等)、地元の出演者・参加者の拡大(ヤング・プロデューサー・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6事業実施した。
- ・ヤング・プロデューサー・シリーズvol.4「邦楽開化～伝統から挑戦へ 次世代へひきつぐ日本の音～」では、若手プロデューサーを育成するとともに、伝統音楽の素晴らしさを県民に伝え、次世代へひきつぐ邦楽の環境づくりができた。(入場者数・率/552名・82%)
- ・とっとり芸術宅配事業では、講師との意見交換やオーディションによる新ジャンル(韓国舞踊、ストリートダンス)の講師を追加し、実施体制の強化を図った。(実施回数59回、参加児童・生徒数8,503名)
- ・クラシックアーティスト・オーディション事業では、声楽部門、管打楽器部門のオーディションを実施し、鳥取県の音楽文化を将来的に担い、郷土文化の発展や次世代のために貢献し影響を与えることのできる有能な人材を4名発掘することができた。
- ・高校演劇ワークショップを通じて文化底辺の拡大と次代を担う青少年の育成、演劇コミュニケーション事業(障がい者、教育関係者等の参加)を通じて文化芸術の社会的貢献と拡大を模索することができた。

〔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、島根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。
- ・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7名、プロデューサー6名、演劇活動者792名、鑑賞者4,639名の育成に寄与してきた。今後、育成した人財(人材)や団体との連携・活用できる事業構築や体制づくりを進めていくことが課題である。
- ・クラシックアーティスト・オーディション事業において、1次・2次オーディションの鑑賞者が少なく、今後県民全体で支援していくという意識・体制づくりが必要。

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	○開館から20年を経過するが、これまで適切なタイミングでの点検・修繕等施設設備の適切な維持管理が行われており、故障等による催事中止など利用者にご迷惑をおかけするような事故等も発生していない。 ○駐車場等の状況を見ながら主催者をフォローする形で警備員が車の誘導等を行うなど、必要に応じて適切な現場判断ができています。 ○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。 ○平時から危機管理に備えた研修を行っており、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	○適切に実施されており、設備利用料の滞納案件についても、適切な手続きによりしっかりと回収が図られている。 ○利用にかかる各種ルールについては、引き続き丁寧な事前説明を行い、利用者に安心、満足して施設を利用していただけるよう努められたい。
[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	○概ね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。 ○施設の利用率も前年度に比べて上昇(梨花ホールで3.6ポイント上昇)しているが、周年のイベント(吹奏楽コンクール)によるところも大きく、さらなる利用率向上に努めていただきたい。
[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24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、文化に関わる人々のすそ野拡大と振興に寄与したものと評価(以下カッコ内は参加人数)。 ○なお、クラシックオーデション事業に関しては、公開オーデションの観覧者増と、リサイクル等の開催支援以外にも発掘人材の幅広い活動支援について検討を進めていただきたい。 ①とつりの芸術宅配便事業(約8,500人) 優れた文化活動者を学校等に派遣し、公演や体験講座等を開催した。 ②高校演劇ワークショップ(約260人) 優れた演劇指導者を講師に招き、高校生を対象とした講座等を開催した。 ③演劇コミュニケーション事業(約40人) 県内の演劇活動者らを対象とした技術講座等を開催した。 ④ARTS FOR EVERYONE 創造の扉(約210人) 鑑賞公演と連動したプレ事業(参加無料のミニコンサートや体験講座)を通じて、気軽に文化芸術に親しむ機会を提供した。 ⑤クラシック・アーティスト・オーデション事業(約830人) 本県在住または出身の若いアーティストを公開オーデション形式で発掘し、その活動を支援した。 ⑥ヤング・プロデューサーズ・シリーズVol.4「邦楽開化」(約550人) 県内の若手文化活動者をプロデューサーに据え、財団職員がサポートしながら大規模ホールでの音楽(邦楽)公演を企画、実施した。 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げ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。 ○かねてから取得に向けて取り組んできたTEASⅡ種を取得した。
総 括	B	

- 《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。