

指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年 9月16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

管理体制	正職員：27人、非常勤職員：9人、臨時職員：0人　〔計36人〕		
	館長（正職員1）――	――	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
	27年度	21,174	26,133	32,412	30,179	23,013	28,145	42,738	30,377	22,951	14,654	14,089	19,493	305,358
	26年度	26,240	23,846	35,767	31,048	28,150	24,767	27,547	50,000	15,459	15,221	16,544	17,158	311,747
	増減	△5,066	2,287	△3,355	△869	△5,137	3,378	15,191	△19,623	7,492	△567	△2,455	2,335	△6,389

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
	27年度	15,867	4,779	4,876	5,687	6,738	4,203	6,728	5,376	4,205	3,850	2,172	2,466	66,947
	26年度	16,971	3,656	4,140	6,585	5,425	4,205	4,693	5,511	5,616	2,322	2,417	2,328	63,869
	増減	△1,104	1,123	736	△898	1,313	△2	2,035	△135	△1,411	1,528	△245	138	3,078

5 収支の状況

区 分			2 7 年度		2 6 年度		増 減	
収入	事業収入	利用料金収入	66, 947		63, 869		3, 078	
		助成金収入	1, 183		0		1, 183	
		チケット・参加料収入	1, 449		281		1, 168	
		預りチケット手数料収入	－		－		0	
		共催分配金収入	－		－		0	
		小 計	69, 579		64, 150		5, 429	
	事業外収入	県委託料	241, 811	(240, 837)	241, 854	(231, 291)	△ 43	(9, 546)
		手数料等収入	6, 011		5, 892		119	
		文化振興事業基金繰入収	－		－		0	
		小 計	247, 822		247, 746		76	
計		317, 401		311, 896		5, 505		
支出	人 件 費		128, 999		124, 989		4, 010	
	管理運営費		162, 811		160, 980		1, 831	
	事 業 費		24, 617		15, 093		9, 524	
	計		316, 427		301, 062		15, 365	
収 支 差 額			974		10, 834			

6 労働条件等

確認項目		状況			備考
		正職員	非常勤職員	臨時職員	
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	・ 労働条件通知書	※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
・ 再雇用制度の適用対象者を選定する基準に関する協定書		—	—		
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）		左記に準じる	※幅がある場合は上限、下限を記入
		・ 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・介護休暇、海外随伴休暇	・ 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	—	
給与	給与金額	279千円／月	181千円／月	実績なし	※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	従来からのサービス及び利用料金の改善点、26年度から開始したサービスについて、引き続き継続するとともにさらなる充実と拡大に努めた。 [利用者利便の向上] 単なる施設の貸出しではなく、利用者への利用例の紹介、効率的な利用の提案などのトータルアドバイス（助言）に努めた。 [利用者の事務軽減] お客様への利用申込書の記載を最低限のものとするため、利用申込書の基本情報入力サービスを行った。 [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底上げを図るため、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、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。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。 [施設設備の整備] 施設設備の経年劣化による不具合、利用者の要望等に対し、長期整備計画等に基づき県へ要求し、小ホールの舞台床の更新、ギャラリーカーペットの張替、催事案内板の更新、会議室の音響機器の更新等を実施した。このほか、会館による修繕、備品等購入により利用者対応に備えた。 [文化芸術情報の発信] ホームページの県内の文化芸術に関する情報を更に発信するため、閲覧者がより手軽に検索できるようホームページを再構築し、スマートフォン対応にリニューアルした。 [その他] ひざ掛けの貸出しサービス（無料）の対象を、ホールでの催事主催者だけでなく、会議室利用者、催事参加者個人に拡大した。
アンケートの実施	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。
利用者懇談会の開催	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。
教育機関との連携協力	鳥取大学地域学部との連携により、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、大学の地域学部の学生を対象として、学内でアートマネジメントセミナー、舞台技術研修会を開催するとともに、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。

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	・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
洋式トイレを増設して欲しい。 2階の身体障がい者用トイレにウォシュレットがあった方が良い。	洋式トイレの設置、温水便座の導入については、県の年次計画により順次実施予定である。
建物の造りが複雑で、場所がわかりづらかった。表示の工夫をすべきといえる。	館内の施設案内表示については、今後の多言語表記への改修とともに改善を図る予定。
机の表面に穴の空いたものあり。補修をしておいてほしい。	テープで穴をふさぐ応急処置を施した。穴の大きなものについては、業者による補修を実施予定である。
事前打合せを行ったはずが、当日も同じことを聞かれ、事前打合せの内容が引き継ぎされていないのになって思った。	打ち合わせ表等で確認すること、職員間の情報共有を図ることを再度徹底した。
小ホール出入口の床（カーペット）のゴミ、汚れが気になります。	県の協力により、小ホールギャラリーのカーペット張替え工事を実施した。 （平成28年1月～3月）
展示室の照明が不足（中央部分）。天井につける照明を充実してほしい。	現在は高所作業台を使用していただき、照度が必要な位置にスポットライトを移動していただくことで調整をお願いしているが、同様の声を頻繁にいただいているため、調光盤を含めた展示室の照明システムの更新等を検討している。
前方の部屋の利用者がドアを開けたまま利用されていて非常にやかましかった。時々見回りに来ていただきたい。	静寂な環境が必要な利用がある場合、ほかの利用者に配慮いただくよう伝えることを職員に徹底した。また、試験での利用時に使用していただけるよう「試験中のためお静かにお願いします。」という掲示物を作製した。
ネット（Web）メニューの直接インプットできる方式にしてほしい。 日付、期間の記入をもう少し簡略化してください。	今のところネットメニューへの直接インプットという方式の導入予定がないため、ホームページからのメールでの申し込み、及び基本情報入力サービスを活用いただくようご案内するとともに、申込書については、ご利用時に不都合が生じないために必要最低限の確認事項の記入をお願いしていることにご理解をいただくようお願いした。

第2会議室のマイクの音が割れるのが少々気になった。 第4会議室のハンドマイクがハウリングするのが気になった。	第2会議室のマイクシステムについては、県の協力を得て性能が良いものに更新された。（平成28年3月更新） 第4会議室に貸し出したポータブルの拡声装置とハンドマイクの不具合については、業者に修理を依頼中である。（平成28年8月）
---	---

利用者からの積極的な評価
〈職員等の対応〉 ・次回に利用申込書を書きやすいように、住所などを入れて使いやすい書式を作成して下さった。 ・機器や会場設備等で、よく解らないことにもすぐに対応していただき、とても有難かった。 ・テキパキされていて、言葉遣いも素晴らしい。 ・事務員の方々感じ良く、動いて下さるので頼みやすい。 ・照明、音響等スタッフがしっかりしている。好感が持てる。 ・大道具、特に畳のセッティングについて、教えていただきました。ありがとうございました。 ・照明の技術に感謝です。イメージが素敵でした。 ・早朝にもかかわらず適切な対応でした。 ・清掃の方が挨拶されて気持ち良い一日になるようだった。 ・トイレがとても清潔でとても気持ちよく利用できます。 〈施設設備〉 ・試験会場として利便性が良い。 ・使用する上で備品も便利だった。 ・価格、駐車場、設備に満足。 ・音楽関係の舞台としても最高の施設だと思う。 ・施設自体がとても美しく快適でした。値段もリーズナブル。駐車場が無料なのも素晴らしい。 ・駐車場側入口に会場案内がありとても良かった。 〈申込手続き〉 ・電話で仮予約できる。 ・ホームページに書いてある手順は複雑だが、実際は臨機応変に対応してくださるので良い。 ・1年前から受付が可能。 ・空き状況の確認ができて良かった。

9 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と安心・安全・快適な施設管理） ・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。 ・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ているが、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。 ・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む、「ARTS FOR EVERYONE アートSQUARE夢空間」をフリースペース等で年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「ホール探検ツアー」、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。 ・施設設備の経年劣化が顕著となってきており、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。 ・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。 ・鳥取県版環境管理システム（ＴＥＡＳ）Ⅱ種の更新登録を行い、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。 （情報管理の再構築） ・保有する情報資産（ネット環境を含む）のセキュリティ対策・強化のための財団情報管理ネットワークの構築とともに、マイナンバー制度の施行により、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」の制定並びに個人情報の収集・管理のためのマイナンバー取得管理支援ツールの導入により、一層の情報管理の徹底やセキュリティレベルの向上に取り組んだ。 （県内全域を対象とした文化芸術活動） ・文化芸術事業については、第３期指定管理事業計画書に掲げた文化芸術推進コンセプト「ARTS FOR EVERYONE ～アートでつながる、心うるおう～」に基づき、各種文化芸術事業を推進した。 ・育成創造事業では、財団プロデュース企画事業第二弾として平成２８年度に公演を行う「弦楽アンサンブルコンサート」の準備年として、財団オリジナルの企画概要の立案、主要スタッフ（音楽監督等）の選定、プレ事業等を実施した。 ・育成創造型事業ではその他、普及を目的に〇とっとり芸術宅配便、育成を目的に〇クラシックアーティスト・オーディション事業、〇高校生のための演劇ワークショップ（コミュニケーションワークショップ、演劇スクール）、〇鳥取ブラスアカデミー（中学校吹奏楽部対象ワークショップ等）、伝承・育成を目的に〇鳥取県青少年郷土芸能の祭典、計６事業を実施し、特に若年層の育成に向けた事業に注力した。 ・幅広いジャンルで鑑賞型事業を全９事業を実施し入場目標達成率の平均は９０％、顧客満足率は８５％であった。また、マスコミ特別共催事業として６事業を実施し県民に対して様々な鑑賞の機会を提供した。
〔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、各練習室などの利用率は良好に推移し、一時減少していた梨花ホールの利用率も回復してきたが、季節的な時期による利用率の高低差（６～１２月は高く、４・５月及び１・２月は低い）と、年度による利用率の高低差の平準化に苦慮している。また、全国大会等の利用については近年小規模化の傾向にあり、予約されていた施設を開催間近になってキャンセルされるという事例が多数発生し、利用率に影響を与えている。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ていきたい。 ・文化芸術事業において「ARTS FOR EVERYONE アートでつながる、こころうるおう」というコンセプトを掲げ、第３期指定管理の事業を推進している。アーティスト、地域の文化芸術活動者、マスコミを含む民間など、事業を通じより強い信頼関係が築かれつつあり、更なる拡がり強化を目指したい。 ・鑑賞者の開拓には様々な手法や媒体を用い広報を実施し文化芸術の素晴らしさを伝えているが、更に新規鑑賞者並びに潜在的鑑賞者の拡大を図りたい。 ・職員のアートマネジメント力の向上と専門力の強化が課題である。プロデュース事業などで育成を図っているが習得には時間を要する事から、専門的な研修などを活用し人材の育成を行っていきたい。

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。 ○利用者の急患発生時にも適切に対応されており、施設設置者である鳥取県にも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、減免の実施	2	○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。 ○利用者の不注意による施設破損の発生時、利用後の確認が不十分であったため発見が遅れ、該当者の特定に時間がかかった。しかし、その後の対応については、該当者に回復措置を求めるなど、速やかな対応を行った。
〔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	3	○利用者の要望に沿った早朝開館や、利用施設の鍵を15分前倒しで貸し出すなど、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。 ○前年と比べ、施設の利用が減少しており、利用促進の取組を更に努める必要がある。
〔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（約6600人） 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プロデュース創作公演「日本の音－伝統と革新－邦楽賛歌」（約1000人） 日本の伝統音楽の次世代への継承を発展させるための公演を県在住や県出身との協働で開催した。 ③鳥取県クラシックアーティスト・オーディション（16人） 本県の音楽文化の将来を担い、郷土文化の発展と次世代のために貢献できる人材を育成するためのオーディション（ピアノ・弦楽器）を実施した。 ④高校生のための演劇ワークショップ事業（224人） 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を開催した。 ⑤鳥取プラスアカデミー事業（229人） 中学校吹奏楽部員を対象に、全国的な演奏会への体験参加やクリニック・ワークショップを開催した。 ⑥鳥取県青少年郷土芸能の祭典（約500人） 青少年に大舞台への出演機会を提供することで、勇気と自信をもたらす技術向上と意識啓発に繋げた。 ⑦ARTS FOR EVERYONE「アートSQUARE夢空間」（約910人） 誰もが芸術文化に親しむ機会を提供するため、スリースペースなどを利用しコンサートなどを開催した。 ○以上のほか、HPのリニューアル・スマートフォン対応化や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	○利用料収入は、前年度より増加しているが、事業計画を下回っており、円滑な事業実施のため、利用促進に努めていただきたい。
〔職員の配置〕	3	○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。

〔会計事務の状況〕 ○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	○適切に対応されているものと認められる。
〔関係法令の遵守状況〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・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）	2	○施設職員の重大な法令違反（道路交通法違反）が発生し、信頼を損ねる結果となった。しかし、その後の対応として、速やかに全職員を対象にコンプライアンス研修が実施されており、再発防止策が講じられている。 ○外部委託業務にかかる派遣職員への人権研修が不十分だったため、不適切な事例が発生した。今後は職員及び派遣職員への人権研修に積極的に取り組むこと。 ○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。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	4	○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。
総 括	3.2	○コンプライアンスの徹底に努めていただきたい。 ○施設の利用促進に努めていただきたい。 ○利用者が満足する接客や取組を継続して取り組んでいただき、更なる満足度のアップに努めていただきたい。

《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。