

# 指定管理業務点検・評価シート

施設名	鳥取県立倉吉未来中心	所在地	倉吉市駄経寺町 2 1 2 - 5
-----	------------	-----	-------------------

施設所管課名	文化政策課	連絡先	0 8 5 7 - 2 6 - 7 8 3 9
--------	-------	-----	-------------------------

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	人と人との交流を促進し、地域の活性化を図るため。
設置年月日	平成13年4月21日
施設内容	○敷地面積：21,117.63㎡ ○建物面積：16,401.81㎡ ○施設内容：大ホール（最大1,503席）、小ホール（最大310席）、第1～第10楽屋、リハーサル室、第1、第2練習室、セミナールーム1～9、アトリウム、団体事務局サロンほか
利用料金	<a href="http://cms.sanin.jp/p/miraichushin/2/3/">http://cms.sanin.jp/p/miraichushin/2/3/</a>
開館時間	午前9時～午後10時
休館日	○毎月第1、3、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倉吉未来中心を利用した文化芸術の振興に関する業務 ⑥地域との連携
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 3 施設の管理体制

	正職員：14人、非常勤職員：6人、嘱託職員：1人〔計21人〕
管理体制	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;">館長（正職員1）</div> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 5px;"> <div style="margin-bottom: 5px;">総務部〔事務・施設利用〕 （正職員8、非常勤6）</div> <div>舞台技術室〔技術〕 （正職員5、嘱託1）</div> </div> </div>

## 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		15,271	13,909	25,494	13,282	22,706	11,766	19,910	29,737	15,244	12,663	11,899	15,605
24年度		14,764	12,790	14,313	14,083	16,490	13,458	17,437	26,317	14,228	7,132	13,078	14,552	178,642
増減		507	1,119	11,181	△801	6,216	△1,692	2,473	3,420	1,016	5,531	△1,179	1,053	28,844

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		6,683	2,841	3,560	4,790	4,675	3,325	2,454	3,519	4,306	3,405	2,401	4,354
24年度		5,592	4,201	3,224	2,572	4,448	2,782	2,718	5,568	3,872	2,459	2,319	3,966	43,721
増減		1,091	△1,360	336	2,218	227	543	△264	△2,049	434	946	82	388	2,592

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	46,313	43,721	2,592
		小 計	46,313	43,721	2,592
	事業外収入	県委託料	90,001 (88,393)	90,001 (87,628)	0 (△765)
		倉吉市委託料	73,290 (70,408)	73,290 (70,862)	0 (454)
		手数料・使用料収入	4,044	3,710	334
		雑収入等	726	627	99
		他会計からの繰入金等	3,758	3,447	311
	小 計	171,819	171,075	744	
計	218,132	214,796	3,336		
支出	人 件 費	79,968	81,247	△ 1,279	
	管理運営費	133,674	128,748	4,926	
	計	213,642	209,995	3,647	
収 支 差 額		4,490	4,801		

※ 県、倉吉市委託料の（ ）書きは実執行額。

※ 収支差額は委託料余剰額で、うち県委託料余剰額については、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。

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><b>(施設利用申込の改善)</b> 平成21年度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。 ・小ホール平土間、セミナールーム、アトリウム、リハーサル室、練習室の利用申込も、1年前から可能となるよう利用申込受付期間を拡大した。 ・楽屋について、文化活動団体の利用の場合に限り、ホールの予約受付期間(利用日の6日前まで)終了後、空いていれば利用できるようにした。 ・各施設の鍵の貸し出しについて、利用申込時間の15分前から可能とした。 ・公益性のある文化芸術的な内容の全国大会等を控えた、鳥取県予選大会を実施する場合は、申込受付期間前であっても、早期に受け付けることとした。</p> <p><b>(情報発信方法の改善)</b> 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。 ・財団情報誌「アルテ」誌面に“ご利用のかわら版”欄を設け、施設の様々な利用方法を提案し、利用促進を図った。 ・ホール等の利用者へ、利用後にお礼状はがきを発送し、次回の利用申込みの勧誘を行った。 ・利用請求書発送時に、会館で実施する主催事業のチラシを同封して販売促進を行った。</p> <p><b>(その他の改善等)</b> ・施設設備の経年劣化により、長期修繕計画に基づき県へ要求し、大・小ホール録音・再生機器やセミナールーム椅子等を更新し、利用者対応に備えた。 ・指定管理者の独自財源で実施する公演事業と連動したプレ事業(出演者らによるミニコンサート)や地元文化活動者らを巻き込んだワークショップや美術展、コンサートなどをアトリウム等で実施すること等により来場者や利用者の促進を図った。</p>
利用料金	<p><b>【利用料金の変更】</b> 平成21年度に改正した利用料金を継続。 新規にMD/CDプレイヤー、ソリッドステートレコーダーを導入し、利用料金を設定した。</p>
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"> <li>・開館日の拡大</li> <li>・利用申込受付時間の拡大</li> <li>・文化活動目的の事業の場合の優先予約制度</li> <li>・利用料金の一部値下げ</li> <li>・減免制度の拡大</li> <li>・4月・5月大ホール平日割引プラン</li> <li>・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</li> <li>・予約状況のインターネット公開</li> <li>・常連の文化活動目的利用者の利用申込書記入簡素化</li> </ul>
アンケートの実施	施設内にメッセージBOXの設置、また、施設利用者アンケート(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。
舞台技術講座の開催	舞台裏方スタッフを養成するため、文化芸術団体・学生等を対象とした舞台に関する基礎知識から舞台づくり、照明、音響機器の操作方法、道具製作、安全作業について、実技を交えながら指導を行った。

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"> <li>・施設内にメッセージBOXを設置</li> <li>・施設利用完了報告書に利用者の意見を求める欄を設置</li> <li>・電話、FAX、Eメールによる意見等の受付</li> <li>・利用者懇談会の設置・開催</li> <li>・県への「県民の声」による意見受付</li> </ul>
------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

利用者からの苦情・要望	対応状況
部屋の鍵の貸出について、状況に応じた弾力的な対応をお願いしたい。	利用開始時刻の15分前の鍵の貸出をサービスとして実施しており、それ以上早く利用されたい場合は、施設の利用が可能な状態であれば、追加料金が発生することを説明し対応している。
別のセミナールームのご利用の方をこちらに案内されたようで、その方が困っておられました。	類似の催しが別のセミナールームであり、主催者名を未確認のまま案内してしまった。正確に案内するよう職員へ徹底した。
エアコンは部屋の状況に応じて使用できるようにしていただきたい。	各施設の空調を動かすための空調機本体は、冷房又は暖房のどちらか一方のみの運転となり、冷暖の併用ができない。季節の端境期は、全ての利用者の要望に添えないこともあるが、週間の気象状況を確認しながら適切な空調運転となるよう心がけている。
セミナールームの場所がわかりにくいという声が多かったので、案内板の充実を図って欲しい。	施設の構造が複雑なこともあり、案内表示を増やす等の工夫に加え、誘導用の案内板を貸し出している。
なしっこ館の前にある丸テーブルに座りました。沢山の人だったので座布団のない椅子に座りましたが、冷えるので座布団があった方がいいです。	直ちに全ての椅子に座布団を設置した。
寒くなったら洋式トイレの便座の暖房がきいたら嬉しいと思いました。トイレをウォシュレットに替えてください。	館内の多目的トイレは温水便座を設置しているが、その他は未対応なので、今後改修を検討する。
スマートフォンのネットがつながらず、予定していたことができなかつた。Wi-Fiがあればいい。	館内の場所によっては繋がりにくい場所もあるため、事前に接続をテストし確認していただくことも可能である。Wi-Fi環境の整備は部分的に進めている。
プロジェクターがもう少し鮮やかに映るとありがたい。	プロジェクターから投影される映像の解明度を左右する原因は、現有プロジェクターの輝度が低いこと、パソコンからの信号を変換してプロジェクターへ伝送する機器が旧式であることなど様々である。利用者が持ち込むパソコン等の高画質化に対応するため、今後更新する予定である。
椅子がかなり傷んでいる。椅子をきれいなものにして欲しい。	セミナールームの椅子の更新は、部屋ごとに計画的に順次行っている。

利用者からの積極的な評価
<p><b>&lt;職員の対応&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室に入る前にこちらに気付いて立ち上がってくださいました。対応も迅速でした。</li> <li>・マイクの電池を入れ替えていただき安心して使用することができました。行き届いた対応をありがとうございます。</li> <li>・窓口での気持ちの良い対応をありがとうございます。備品等の会計もスムーズに準備していただき助かりました。</li> <li>・係の人に冷暖房の温度調整、室内ライト、ブラインドの開け閉め等丁寧に説明していただきました。</li> <li>・舞台職員が、ピアノのセッティングなどいろいろと細かい要望に応じてくださった。</li> <li>・舞台職員は信頼できます。優しく、親切で本当に安心して実施できました。</li> <li>・舞台職員に、利用しやすいようにとても親切に対応していただきました。</li> <li>・清掃員、警備員と出会うと皆さん挨拶してくださるので気持ちが良いです。</li> <li>・警備員さんが、台車がガタガタしないようにと自動ドアではないドアを開放してくれた。</li> <li>・いつ利用しても、トイレの掃除が行き届いていて気持ちいいです。</li> <li>・会場の配置、荷物の運搬等大変お世話になりました。</li> <li>・たくさん要望をかなえていただき、本当に感謝しています。</li> </ul> <p><b>&lt;施設設備&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調等も快適で静かな環境の中で課外授業を実施できました。</li> <li>・ブラインド、照明、スクリーン等の設備が充実しており扱いやすい。</li> <li>・セミナー開催に必要な設備が完備されていた。</li> <li>・小ホールの音響がすばらしかった。ベーゼンドルファーもgoodでした。</li> <li>・アトリウムの雰囲気も良く、セミナールームもきれいでした。</li> <li>・椅子がきれいになっていた。</li> <li>・部屋がきれいで会議しやすい。落ち着いてできる。</li> <li>・防音がよく効いており、隣の部屋が騒がしくても聞こえないようになっている。</li> </ul> <p><b>&lt;申込手続き&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話で予約して、ファクシミリ・メールで申込みができる。</li> <li>・インターネットで空き情報が確認できる。</li> <li>・説明が丁寧に分かりやすく、変更にも快く対応していただいた。</li> </ul>

## 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）

- ・利用者目線を常に心掛け、気持ち良く利用していただけるよう利用者アンケートや利用者懇談会でいただいた意見等については、取り組めるものについては早急に改善している。また、利用者アンケートにおいても、職員並びに委託業者（清掃、警備）の対応についても、ほとんどの利用者より良いとの回答をいただいている。
- ・アトリウムに季節（こいのぼり、七夕、クリスマス、バレンタイン）に合わせた飾り付けやイルミネーションを装飾すると共に、メッセージカードの設置や折り紙コーナーなど、来館者も一緒に楽しみながら地域の賑わい創出を図った。
- ・財団情報誌アルテ誌面での“ご利用のかわら版”欄で、施設の様々な利用方法を提案して、施設利用の広がりをPRした。
- ・小中学校の総合学習の場として、施設見学やユニバーサル学習の案内など積極的に受け入れた。また、中部地区高校のインターンシップを受け入れ、様々な角度から館運営について体験していただいた。

#### （安心・安全な施設運営）

- ・月1回消防設備と避難誘導備品の自主点検を行うとともに、危険箇所を洗い出してその対策を講じた。
- ・危機管理マニュアルを整備すると共に、年2回消防訓練を実施し、火災時の消火・避難誘導・通報の体制を整えている。また消防署協力により、はしご車による救出訓練を実施し、より安全な消防・防災体制の構築を図った。
- ・AED（自動体外式除細動器）のバッテリーを毎日点検して緊急事態に備えると共に、普通救命講習を年1回実施している。
- ・職員で組織する安全衛生委員会による施設点検を2ヶ月に1回実施し、職員の危険防止のみならず、利用者側の危険箇所を点検し、即座に修繕等の対応を実施している。
- ・設備の点検・予防保全に努めるとともに、作成した施設の中長期整備計画を基に、必要な改修・機器の更新を県へ要望しながら施設の維持管理を行った。

#### （効率的な施設運営）

- ・施設設備の保守点検等業務委託を、県民文化会館との2館一括契約や複数年契約とし、経費削減を図った。
- ・来館者が「快適に安全」に過ごすことができる環境を提供することを第一としながら、省エネルギー、省資源への取り組みとして、節電、節水等に配慮しながら施設の管理運営に努めた。
- ・鳥取県版環境管理システム（TEAS）Ⅱ種を認定登録され、職員に対しても環境配慮への意識啓発を行い、節水・節電・紙類の削減に取り組むと共に、利用者へも節水や空調設定温度の協力を啓発した。

#### （地域の文化芸術拠点としての活動）

- ・文化芸術事業については県下全域を対象として、県民文化会館企画制作部が鑑賞事業・育成創造事業を実施しているが、中部地域での事業については、倉吉未来中心に設置した文化事業課が推進しており、事業実施を通じて、中部地域における文化芸術の鑑賞機会の提供、新規鑑賞者獲得、リピーター育成に大きな役割を果たした。また、鑑賞公演と地域との連携企画として、商工会議所、白壁土蔵群、市内ホテル等への「チケット提示サービス」を実施した。
- ・23年度より始まった「倉吉未来中心地域活性化事業」では、みらい音楽堂、みらいアトリウム劇場等の鑑賞型コンサート13公演、ベーゼンドルファーピアノ演奏体験、ホールたんけんツアー等の参加型事業7事業を実施し、多様な文化芸術に触れる機会を提供できた。
- ・24年度から実施している0歳から入場できる乳幼児向けコンサートの継続、地元文化活動者との協働企画によるコンサート実施など新たな形の事業を実施することができた。
- ・とりアート2013中部地区企画運営委員会の運営を引き続き担い、中部地区事業の目標である次世代育成、地域交流の達成に向けて取り組んだ。
- ・県内文化団体、文化施設、行政施設に対して、舞台設営・進行に関する助言、舞台設備の調整及び操作指導などの舞台技術支援を継続して行った。
- ・25年度より始めた文化芸術団体・学生等の舞台裏方スタッフの養成を支援するための舞台技術講座では、自主公演を開催するにあたっての舞台に関する基礎知識を指導し人材育成を図った。

#### （施設の利用促進活動）

- ・ホール利用促進のため、県外プロモーターを訪問し営業活動を行った。
- ・中部地区の文化活動団体、企業及び学校を訪問し、施設の利用促進を図った。

〔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〕

**〔現在、苦慮している事項〕**

- ・大ホール利用率向上のため、県外プロモーターへの利用促進活動や、地元企業等への営業活動を積極的に実施しているが、中部地区の人口や地理的な事情により利用率の増加に繋げることが難しい。また、鳥取県大会等の東中西持ち回り事業や全国規模の大会等の開催の有無の影響が大きい。また、継続的なリピーターの確保や新規顧客開発のための営業活動の継続、とっとりコンベンションビューロー等との連携による全国規模の大会等の誘致など、利用増に向けた取り組みをさらに強化していく必要がある。
- ・施設設備の経年劣化が進んできており、修繕工事は増加の傾向にあるとともに、原油の高騰など市場価格の変動による光熱水費の増大など、経費面について自助努力ではカバーできない状況が出てきている。

**〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕**

- ・地元の文化活動者の活躍の場として、施設を利用した文化芸術事業である「倉吉未来中心地域活性化事業」を発展させていき、新たな人材発掘やジャンルの拡大及び、誰でも気軽に鑑賞・参加できる機会を更に増やす取り組み。
- ・鑑賞事業については、目標入場率の達成に向けて、ソーシャルメディアの活用等による広報・宣伝の充実、新規鑑賞者獲得のための団体・企業等への販路拡大などを計画的かつ組織的に進めていく。
- ・マスコミ対象の特別共催制度を活用し、中部地区の鑑賞公演を増やすことにより地域活性化へ繋げる。
- ・地域の文化芸術団体等の自主公演等において、舞台に関する知識や技能を持った裏方スタッフが必要であり、舞台に関する基礎から照明・音響機器の操作方法等についての実技指導など、人材の養成を図る講座の実施。
- ・開館当初から案内表示が分かりにくいという意見が多数あり、表示の増設や設置場所の変更、催事案内モニターの増設など取り組んでいるが、館内全体を統一したデザインによる表示の改善。
- ・平成25年度までは施設の管理運営について利用者から意見を伺う「利用者懇談会」を開催してきたが、26年度より文化芸術事業も含めた幅広い分野について意見を聴く「運営懇談会」として改編し、より地域の声を反映させた管理運営を行う。
- ・倉吉未来中心の設置目的である地域の活性化のため、近隣施設（具体的には倉吉パークスクエア内施設との事業連携）、鳥取短期大学、中部1市4町等との文化芸術を通じた連携。
- ・大ホール利用料金割引制度を積極的にPRし、利用率向上を図る。

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・修繕は予防保全の観点から適切に行われており、施設の思わぬ故障等により利用者にご迷惑をおかけするような事態も生じていない。施設の修繕についても、適宜実施されている。 ○保安警備、清掃の職員の接遇も利用者アンケートの結果も良好で、指定管理者として適切な指導ができていたものと伺われる。 ○事故等の発生時も、現場対応が迅速かつ適切に行われており、設置者である県にも速やかに報告がなされている。
[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	○前年度落ち込んだホール利用率は、施設管理者の営業活動の成果も見られ回復してきている。施設利用者数も20万人台に回復し、前年比16%の増加となった。今後も利用者へのサービスや営業活動に力を入れ、利用率の向上等に取り組んでいただきたい。 ○利用者アンケートや利用者懇談会を通じて、利用者のニーズを汲み取り、必要な対応がなされている。
[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	○倉吉未来中心の設置目的は「人と人との交流を促進し、地域の活性化を図る」ことにある。文化芸術の振興事業、地域活性化事業に今以上取り組んでいただき、地域と協働しながら、「人が集い、賑わいが生まれる」施設運営に努めていただきたい。

《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。