

# 指定管理業務点検・評価シート

平成23年12月6日

施設名	鳥取県立倉吉未来中心	所在地	倉吉市駄経寺町212-5
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	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

管理体制	正職員：14人、非常勤職員：7人〔計21人〕
	館長（正職員1） <ul style="list-style-type: none"> <li>— 総務部〔事務・施設利用〕 （正職員7、非常勤7）</li> <li>— 舞台技術室〔技術〕 （正職員6）</li> </ul>

## 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
	22年度		16,537	16,056	21,316	16,527	18,126	12,853	20,243	28,808	13,205	12,153	15,454	18,791
21年度		20,252	14,583	19,976	17,259	15,700	11,486	23,165	23,347	18,714	20,252	27,617	21,352	233,703
増減		△3,715	1,473	1,340	△732	2,426	1,367	△2,922	5,461	△5,509	△8,099	△12,163	△2,561	△23,634

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
	22年度		7,630	3,103	3,215	3,660	4,569	3,820	3,200	2,596	3,829	3,678	2,740	4,115
21年度		7,343	2,706	3,809	4,193	2,917	3,701	3,152	4,377	4,883	3,154	3,318	4,697	48,250
増減		287	397	△594	△533	1,652	119	48	△1,781	△1,054	524	△578	△582	△2,095

## 5 収支の状況

区 分		22年度	21年度	増 減	
収入	事業収入	利用料金収入	46,155	48,250	△ 2,095
		小 計	46,155	48,250	△ 2,095
	事業外収入	県委託料	88,743 (84,166)	88,743 (75,166)	0 (9,000)
		倉吉市委託料	74,548 (68,929)	74,548 (62,635)	0 (6,294)
		手数料・使用料収入	4,354	4,239	115
		雑収入等	802	725	77
小 計	168,447	168,255	192		
計	214,602	216,505	△ 1,903		
支出	人件費	78,933	77,106	1,827	
	管理運営費	125,473	113,910	11,563	
	計	204,406	191,016	13,390	
収 支 差 額		10,196	25,489		

※ 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、県委託料余剰額（10,196千円のうち4,577千円）については、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>（施設利用申込の改善）</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>（情報発信方法の改善）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年度にホームページを全面リニューアルするとともに、「利用のご案内」パンフレットも全面リニューアルし、内容を充実させてより見やすいものとした。</li> <li>・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。</li> <li>・ホール等の利用者へ、利用後にお礼状を発送し、次回の利用申込みの勧誘を行った。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>（その他の改善）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「アトリウム情報コーナー」の名称で設置している休憩スペースに、自由に使用できるテーブルやイスを設置し、来館者が情報交換できる場として利用促進を行った。</li> <li>・アトリウムのポスター掲示コーナーを改装し、来館者から見やすい場所とした。</li> </ul>
利用料金	<p>【利用料金の変更】</p> <p>施設利用料（会議室等）を空調代込みとした。（平成18年度から実施）</p> <p>施設利用料及び備品代の一部を値下げした。（平成21年度から実施）</p> <p>キャンセル料を期間に応じて引き下げた。（平成21年度から実施）</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>・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> </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。

## 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>・外部評価委員からの意見聴取</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
セミナールーム2の壁の剥がれが目立つ。	壁の剥がれた部分を塗装した。
畳が傷んでいる。	経年劣化による痛みがあり、畳を表替えした。
練習室が臭い。	消臭剤の設置と部屋の換気をするともに、設置している布製のスリッパも臭いの原因と考えられる為、抗菌ビニール製のスリッパに交換した。
清掃員・警備員からの挨拶がない。	清掃員・警備員の接遇向上に努め、来館者とすれ違う際は挨拶するよう指導した。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>○室内がとてもきれいに整理整頓されている。</li> <li>○きれいな施設で使いやすい。</li> <li>○職員のあいさつ、対応がよい。</li> <li>○事前をお願いしていないイレギュラーな対応もしてくれる。</li> <li>○利用申込、支払の手続き等が簡単でよい。</li> <li>○利用料金が安く利用しやすい。</li> <li>○ホームページで空き状況が分かるのがよい。</li> <li>○舞台職員からの確かな指示があり助かる。</li> <li>○設備が整っているので、講演会がスムーズに行える。</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〕
<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"> <li>・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。</li> <li>・とりわけ、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おり、利用提案型の施設運営につながりつつあるところ。</li> <li>・設備の充実を図るために、経年劣化の見受けられるホワイトボード、案内板、ダイナミック型マイクを更新・増設し、利用の多いDVDプレーヤーを増設した。また、利用者から要望のあった加湿器を練習室に設置した。</li> <li>・利用頻度の少ないベーゼンドルファーピアノ、パイプオルガンを利用した演奏体験会を開催し、楽器に親しんでもらった。</li> <li>・21年度より継続し、新型インフルエンザの流行による対策として、館内に消毒液の設置や、直接手に触れるマイクの消毒等感染予防に努めた。</li> <li>・非常時の利用者の安全対策のために活用できるよう避難経路図を作成し、各施設内への設置・掲示をするともに、利用者との打ち合わせの際配布し、避難誘導時の協力を呼びかけた。</li> <li>・ビジネスマナー講師による接遇研修を実施し、職員の接遇能力は一層向上し、利用者からも概ね好感を得ている。また、委託業者（清掃、警備）への指導を強化し、来館者とすれ違う際にはあいさつするなど、気持ちの良い対応を心がけている。</li> </ul> <p>(効率的な施設運営)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、省資源への取組として、節電、節水等に配慮しながら施設の管理運営に努めた。</li> </ul> <p>(地域の文化芸術拠点としての活動)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・倉吉未来中心「ARTS FOR EVERYONE 楽演祭」事業、倉吉未来中心自主企画「みらい音楽堂」の実施。昨年までと同様に、倉吉未来中心のセミナー棟廊下の壁面(みらいアートギャラリー)を地元文化活動者の発表の場として引き続き提供した。さらに、ホールでの鑑賞公演と連動したプレ事業や、地元文化活動者との協働による季節感あふれるミニコンサート、地元アマチュアバンドによるライブハウススタイルでのライブなど、多彩なジャンル、スタイルでの企画を実施し、気軽に文化芸術に触れる機会の提供や鑑賞者の拡大に努めた。</li> <li>・県下全域を対象とする文化芸術事業は、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事務局を務めており、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に大きな役割を果たした。</li> <li>・鳥取県から当財団へのとりアート(鳥取県総合芸術文化祭)地区別企画運営委員会事務局(中・西部)の移管に伴い、とりアート2010企画運営委員会の運営を担うとともに、とりアート2010地区事業の開催に向けて取り組んだ。</li> </ul>

〔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〕
<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的なりピーターの確保や、新規顧客開発のためのあらゆる方策を立てており、利用率は安定して推移していると思われる。更なる有効な利用増に繋げるための営業活動を強化していく必要がある。</li> <li>・映像・音響機器等の開発は急速に進んでおり、利用者からの要望に対応できないこともあり、早急な更新が求められている。</li> <li>・特に、施設を利用した文化芸術事業である「ARTS FOR EVERYONE 楽演祭」では、参加者やジャンルの拡大が今後の課題。また、鑑賞事業については目標入場率の達成が難しく、愛好者の拡大と広報・宣伝の充実、団体・企業等への販路拡大、営業体制の確立を組織全体で図っていくことが必要である。</li> <li>・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。</li> </ul>

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	B	○施設設備の保守管理、施設の保安警備は、定期的を実施されており、問題が生じた場合も適切に対応している。 ○修繕についても、その都度、適切に対応している。 ○事故の防止措置、緊急時の対応については、研修会を開催するなど、職員に対して意識付けを行っている。
〔施設の利用の許可、利用料金の徴収等〕 ○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	○利用許可は、適切に行われている。 ○利用料金の徴収、減免は、適切に行われている。
〔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	○利用受付・案内、附属設備・備品の貸出し及び利用指導・操作については、適切に行われている。
〔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	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。
〔収入支出の状況〕	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。
〔職員の配置〕	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。
〔関係法令の遵守〕	B	関係法令はおおむね遵守されている。
総 括	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。

《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。

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。