

指定管理業務点検・評価シート

平成24年5月24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	http://cms.sanin.jp/p/miraichushin/2/3/
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：15人、非常勤職員：7人〔計22人〕
	館長（正職員1） <ul style="list-style-type: none"> — 総務部〔事務・施設利用〕（正職員8、非常勤7） — 舞台技術室〔技術〕（正職員6）

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		16,351	17,421	17,854	20,752	19,238	14,510	29,066	21,647	16,735	12,067	15,348	19,530
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	210,069
増減		△186	1,365	△3,462	4,225	1,112	1,657	8,823	△7,161	3,530	△86	△106	739	10,450

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		8,425	2,899	2,635	4,302	5,906	3,750	3,678	5,403	4,082	2,361	2,224	5,323
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	46,155
増減		795	△204	△580	642	1,337	△70	478	2,807	253	△1,317	△516	1,208	4,833

5 収支の状況

区 分		2 3 年度	2 2 年度	増 減	
収入	事業収入	利用料金収入	50,988	46,155	4,833
		小 計	50,988	46,155	4,833
	事業外収入	県委託料	90,001 (88,319)	88,743 (84,166)	1,258 (4,153)
		倉吉市委託料	73,290 (68,970)	74,548 (68,929)	△ 1,258 (41)
		手数料・使用料収入	3,849	4,354	△ 505
		雑収入等	584	802	△ 218
		他会計からの繰入金	4,574	-	4,574
小 計	172,298	168,447	3,851		
計	223,286	214,602	8,684		
支出	人 件 費	82,714	78,933	3,781	
	管理運営費	134,570	125,473	9,097	
	計	217,284	204,406	12,878	
収 支 差 額		6,002	10,196		

※ 県、倉吉市委託料の（ ）書きは実行額。

※ 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、いずれか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>(施設利用申込の改善) 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>(情報発信方法の改善) 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。 ・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。 ・ホームページに新しく「倉吉未来中心からのお知らせ」と「舞台づくり相談窓口」コーナーを追加し、ホール設備更新工事、売店オープンなどの情報や、舞台に関する相談窓口の情報を積極的に発信した。</p> <p>(その他の改善等) ・利用者の要望に応じて県へ備品要求し、大・小ホールにマスターレコーダーを新規導入、小ホール用プロジェクトのリニューアル、展示用パネルの更新等、利便性向上を図った。</p>
利用料金	<p>【利用料金の変更】 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） 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） 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） 新規にマスターレコーダーを導入し、利用料金を設定した。（平成23年度）</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"> ・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 ・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。
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。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校からの施設見学の要望に応じて、地域に根ざす身近なホールの見学やバリアフリー見学を実施した。 ・レストランと売店が5月に撤退したが、公募で決定した業者により10月から売店のみ営業を再開した。地域の特産品を中心に販売し、来館者へのサービス向上を図った。

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 ・施設利用完了報告書に利用者の意見を求める欄を設置 ・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 ・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
2階レストランの誘導表示を見て行ったがなかった。誘導表示を隠すなどした方が良い。	レストランは5月末に営業を中止していましたが、表示がそのまま残っていました。早速、誘導表示を隠しました。
施設で用意してもらったプロジェクターに不具合があった。	点検したところ接続ケーブルが損傷していたため、交換を行いました。今後は、設備に不備が無いよう定期的な点検を心がけます。
空調のせいもあるのだろうが、リハーサル室のピアノの調律が残念な感じだった。	リハーサル室の調律は年2回実施していますが、利用時の室温等により影響されることがございますのでご理解願います。
椅子の背もたれが破れかけているものや汚れているものがあった。	椅子の傷んでいるものは随時交換していますが、部品の供給も終了し修理ができないため、今後、県と調整しながら新規の購入も検討します。
今回は、小ホール（約300席）を使用した、収容人数が読めなくて大変だった。もう少し入れるホール（500席程度）があれば良い。	当館の大ホールは1503席ですが、1階席902席のみの利用も可能です。利用料金も通常の5分の3とお安くなっていますので次回利用時にご検討ください。
1階のセミナールーム1・2の場所がわかりにくく、来場者が何人か迷っておられた。	案内表示を各所で掲示していますが、入り組んだ建物の構造上、各部屋の場所がわかりにくいと、貸出用の案内板のご利用もご検討ください。
プロジェクターとスクリーンを備品としてお願いしたが、チェック漏れとなっていた。	確認不足により事前の準備が整っていませんでした。今後は確認を徹底して行い、再発を防止します。
料金の請求書が利用日の当日に届いたの、もう少し早めに郵送してもらいたかった。	利用申込書のご提出から請求書の発送までは、1週間程度を要します。ご利用日が間近の場合は、速やかな発送を心がけてまいります。

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"> ・職員の対応が丁寧で好感が持てた。 ・職員がにこやかで、的確な対応をしてもらった。 ・笑顔で気持ちの良い対応。あちこちで施設を利用しているが、一番対応が良い。 ・清掃員、警備員からも丁寧に挨拶され、気持ちが良い。 ・清掃員も礼儀正しく、清掃が行き届いている。 ・対応がテキパキして感じが良い。 ・パソコンの不具合で迷惑をかけたが、丁寧に対応をしてもらい感謝している。 ・技術スタッフの対応がとても良く、スムーズに進んだ。できれば来年もこのメンバーにお願いしたい。 ・気さくに話ができて、質問もしやすい。ホールが寒かったので、部分的な暖房を入れてもらったり、壊れた照明器具を直してもらったりと心配りが素晴らしかった。 ・ごみが少なくガラスもきれい。清掃員が頑張っている。 ・セミナールームの使用であったが、係員に大ホール等を案内してもらい、他県からの講師の方にも大変感謝された。 ・機器類のセッティングや調整等全て職員にやってもらったので助かった。 ・スタッフのおかげで楽器の設置、ステージの設置等スムーズにできた。 <p><施設設備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロ・アマ問わず、大きなホールで伸び伸びと活動できる。 ・和室を使用した、庭で鹿威しの音がし、障子をあけると水が流れていた。心遣いに感激した。 ・トイレが綺麗だった。 ・設備等が大変充実していて保護者からも好評だった。 ・給湯室があり便利。 ・備品一式が整備されている。 ・静かで緑も見える。 <p><料金制度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・良心的な値段。 ・自宅には電子ピアノしかないの、低価格でゆっくりと練習させてもらえ満足。 ・使用料が安くありがたい。 <p><申込手続き></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話で簡単に予約が出来る。 ・ホームページから申請用紙がダウンロードできて、簡単かつ分かりやすかった。 ・申請書を電子メールで提出が可能であり、便利。 ・空き状況がホームページで確認でき、電話での確認もスムーズだった。

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。 ・接遇研修とユニバーサルサービス研修を実施したことにより、職員の接客能力向上や、様々な来館者目線での掲示物の表示を工夫するなど、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、来館者へのあいさつを徹底するなど、気持ちの良い対応を心がけている。 ・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。 ・演奏する機会の少ないペーゼンドルファープiano、パイプオルガンを利用した演奏体験会を開催し、楽器の魅力を紹介しながら利用促進を図った。 ・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。 ・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とともに、利用後には直接手に触れるマイクの消毒等を行い、感染予防に努めた。 <p>（安心・安全な施設運営）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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が、23年度は東日本大震災を受けて、地震を想定した訓練を行い、災害時における対策の検証を行い、今後に備えた。 ・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。 <p>（効率的な施設運営）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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種申請に向けて、職員に対しても環境配慮への意識啓発を行い、節水・節電 <p>（地域の文化芸術拠点としての活動）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・倉吉未来中心「ARTS FOR EVERYONE 楽演祭 未来アートリウム劇場」と、倉吉未来中心がより地域に愛され、人や文化の交流拠点となることを目的とした「倉吉未来中心地域活性化事業」の2つに整理して、事業の充実を図った。「倉吉未来中心地域活性化事業」については、地元文化活動者とボランティア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など、地域に密着した企画を実施し、気軽に文化芸術に触れる機会の提供や地域の活性化に努めた。加えて、倉吉未来中心のセミナー棟廊下の壁面（未来アートギャラリー）を地元文化活動者の発表の場として引き続き提供した。 ・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（東・中・西部）の移管に伴い、とりアート2011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。 ・鳥取県総合芸術文化祭実行委員会からの委託を受けて、第9回とりアートメイン事業「八賢伝」のプロデュース及び舞台制作業務を行い、多くの県民の方に鑑賞していただくとともに、高い満足度（大変満足＋満足の割合96%）を得ることができた。また、チケットの販売促進に関し、倉吉の赤瓦白壁土蔵群周辺の商店等との連携や、打吹まつり・水郷祭など様々な地域のイベントに参加しPRした。今回のテーマは中部地域に語り継がれる里見忠義とその家来の八賢士を題材としたが、この史実を広く県内外に知ってもらうため、公演終了後には関連資料等を展示するコーナーを常設した。 ・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行った。 ・文化振興の良き理解者かつホールの支援者となっていただくことを目的として、ホールボランティア活動（フロントスタッフ及び舞台スタッフ）を実施し、ボランティアの方と協働して事業運営を行った。
<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"> ・特に第一四半期（4～6月）の大ホール利用率が低いため、継続的なりピーターの確保や新規顧客開発のための営業活動、(財)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。 ・施設を利用した文化芸術事業である「ARTS FOR EVERYONE 楽演祭 未来アートリウム劇場」と「倉吉未来中心地域活性化事業」については、アートマネジメント人材の確保や出演者、ジャンルの拡大が今後の課題である。また、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必要がある。 ・ホールの映像・音響機器等は順次更新しているが、セミナールームの機器は利用者からの要望に対応できないケースもあり、早急な更新が求められている。 ・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。

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	○適切に対応されている。H23年度に発生した利用料の滞納案件(利用後支払にかかるもの1件)も適切に債権回収の手続きが進められている。
[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	○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。 ○利用者数、利用率ともにH22年度より増加。館を活用したミニコンサートや展覧会などの利用促進事業や赤瓦と連携した公演チケット特典の実施など積極的な取組が功を奏しているものと思われる。H24年度もさらなる利用促進に期待。
[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。 ○H23年度は利用率の向上により利用料収入もH22年度比1割増加。
[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	○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。