

# 指定管理業務点検・評価シート

平成25年12月13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 | 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㎡<br>○建物面積：16,401.81㎡<br>○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）<br>○年末年始（12月29日から1月3日まで）<br>○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<br>②施設の保安警備、清掃等<br>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<br>④その他施設の管理に必要な業務<br>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<br>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、嘱託職員：0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〕<br/>（正職員7、非常勤7）</li> <li>— 舞台技術室〔技術〕<br/>（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      |
|---------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|         | 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  |
| 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 | 220,519 |
| 増減      |      | △1,587 | △4,631 | △3,541 | △6,669 | △2,748 | △1,052 | △11,629 | 4,670  | △2,507 | △4,935 | △2,270 | △4,978 | △41,877 |

| 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 |        | 5,592 | 4,201 | 3,224  | 2,572  | 4,448 | 2,782 | 2,718 | 5,568 | 3,872 | 2,459 | 2,319  | 3,966  |
| 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  | 50,988 |
| 増減         |      | △2,833 | 1,302 | 589   | △1,730 | △1,458 | △968  | △960  | 165   | △210  | 98    | 95    | △1,357 | △7,267 |

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     | 43,721          | 50,988          | △ 7,267      |
|         |         | 小 計        | 43,721          | 50,988          | △ 7,267      |
|         | 事業外収入   | 県委託料       | 90,001 (87,628) | 90,001 (88,319) | 0 (△175,947) |
|         |         | 倉吉市委託料     | 73,290 (70,862) | 73,290 (68,970) | 0 (△139,832) |
|         |         | 手数料・使用料収入  | 3,710           | 3,849           | △ 139        |
|         |         | 雑収入等       | 627             | 584             | 43           |
|         |         | 他会計からの繰入金等 | 3,447           | 4,574           | △ 1,127      |
|         | 小 計     | 171,075    | 172,298         | △ 1,223         |              |
| 計       | 214,796 | 223,286    | △ 8,490         |                 |              |
| 支出      | 人 件 費   | 81,247     | 82,714          | △ 1,467         |              |
|         | 管理運営費   | 128,748    | 134,570         | △ 5,822         |              |
|         | 計       | 209,995    | 217,284         | △ 7,289         |              |
| 収 支 差 額 |         | 4,801      | 6,002           |                 |              |

※ 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・<br>利用促進 | <p><b>(施設利用申込の改善)</b><br/>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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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><br/>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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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><b>(その他の改善等)</b><br/>・利用者の要望に応じて県へ備品要求し、利用者から要望の多かったリハーサル室の鏡の新設や、催事案内用でディスプレイ及び展示用パネルの更新等、利便性向上を図った。<br/>・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><br/>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）<br/>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）<br/>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）<br/>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"> <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。  |
| 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。   |

## 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  |
|--|---|
| 電話をして伝えたこと、来館して伝えたことが施設担当者に伝わっておらず、何度も説明をさせられたのが残念だった。             | ご指摘の手落ちに対して、利用者からの指示・連絡事項は、職員全体に周知する旨を再度、職員に徹底させた。  |
| 会議室の椅子が大分傷んでいるようだが、座面の張替等はできないものか。                                 | 複数の利用者から同様のご指摘を頂いており、現在使用している椅子については既に生産中止のため修理ができないことから、平成25年度以降、段階的に会議室の椅子を更新していくこととした。 |
| プロジェクターからの音声が貧弱すぎて聞こえなかった。最近ではパソコンからでも音声を出すので、音声入力には今後対応を考えてもらいたい。 | 音響設備のない部屋の利用に対しては、有料備品ではあるが必要に応じて貸出用のスピーカーを準備お使いいただける旨、ご案内することとした。                        |
| WEBで見た予約状況と実際の予約状況にずれがあった。   | 施設の予約状況が確認できるサイト「とっとり施設予約サービス」は、最新の予約状況を反映する前に少し時間を要する旨、説明するとともにお電話でも施設に御確認いただくようお願いした。   |
| 過去の利用実績等に応じて利用料金の後納を認めて欲しい。  | 運営管理の必要上、過去の利用状況に関わらず施設利用料のお支払いは前払いにさせていただくよう説明と御理解をお願いした。                                |
| リハーサル室をダンスのレッスンで使用するのに柱の部分にも鏡を設置して欲しい。                             | 複数の利用者から同様のご要望をいただいたことから、平成25年1月にリハーサル室の柱部分に鏡を追加設置した。                                     |
| セミナールーム1と2は1階の奥まったところにあるため、来場者に場所がわかりにくかった。                        | 施設の構造が複雑なこともあり、案内を増やす等の工夫に加えて、貸し出し用の案内板を準備していることをご案内した。                                   |

|   |
|---|
| 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>・事務職員の電話対応が丁寧で好感がもてる。物腰が柔らかく、言葉遣いもソフトである。</li> <li>・事務所に入った時に、職員全員が笑顔であいさつをしてくれたのが感じが良かった。</li> <li>・延長コードやLANケーブルも借りることができて良かった。また、事前にスカイプが可能か確かめさせてもらったので、安心して利用することができた。</li> <li>・持込したプロジェクターの操作がわからなくて困っていたときに、職員がすぐに会場まで来てくれてありがたかった。</li> <li>・舞台技術職員がいつも嫌な顔をせず、丁寧に手伝ってくれるので感謝している。</li> <li>・舞台技術職員がどうしたら良い舞台になるかを一緒に考えてくれるところが素晴らしいと思った。</li> <li>・清掃員、警備員のあいさつがとても気持ちよかった。</li> <li>・施設の利用方法についてとても分かりやすく指導してもらえた。</li> <li>・毎回、臨機応変に対応してもらえるので感謝している。</li> <li>・要望していた休憩室のベンチの座布団設置について早速対応してもらえてうれしかった。</li> </ul> <p><b>&lt;施設設備&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・きれいで、バリアフリーにも対応しており使い易い。また、設備も整っている。</li> <li>・良く清掃されていて気持ちよく利用することができた。</li> <li>・楽屋付近に給湯室があるのが良かった。</li> <li>・会議室内にセロハンテープ等の事務用品が置いてあって助かった。</li> <li>・室内にコンセントが多くて助かった。</li> <li>・会議室を利用した際に、利用開始時間に空調が入っていたのが良かった（会議室は空調が集中管理のため事務室で操作可能）。</li> <li>・各部屋とも利用者から好評であった。部屋の数も多い上にきれいで、また利用したいと思った。</li> </ul> <p><b>&lt;申込手続き&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ファックス対応で便利だった。</li> <li>・前回の利用申込時の情報を元に準備をしてもらえていたので、申込手続きが簡単だった。</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。（大変良い・良いの回答者99.8%）
- ・アトリウムに季節（このほり、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。（掲載例）文化芸術的催事の抽選申込制度、文化活動目的減免利用、楽屋のみ利用 外
- ・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。（9校）

#### （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。
- ・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、全国瞬時システム（J-ALERT）設置に伴い、整備済みの危機管理マニュアルに警報作動時の対応を追加した。ま起震車による地震体験を実施し、より安全な消防・防災体制の構築を図った。
- ・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。（改善箇所）楽屋給湯室地震対策、緊急連絡先の掲示 外
- ・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）

- ・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伴に、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」を更に充実させ、年間を通じたオルガン愛好者によるパイプオルガンプロムナードや、みらい音楽堂をレベルアップさせたスペシャル版の実施など新たな事業を追加し、活動及び鑑賞の機会を増やすことができた。また、倉吉パークスクエア内の連携を図り、鳥取二十世紀梨記念館内でのコンサートを実施することができ、今後も継続していくこととする。
- ・これまで幼児が参加できるコンサートの実施が少なかったため、0歳から入場できる親子向けのパイプオルガンコンサートを実施し好評であった。また、館内デコレーションの七夕イベントとクリスマスイルミネーション点灯式では、近隣の保育園児も参加して歌を披露するなど、幼少期から会館に親しみを持ってもらえるような働きかけを行った。
- ・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2012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。ま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。

### 〔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〕

- ・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、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。
- ・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」と「みらいアトリウム劇場」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を進めていく。
- ・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。また、一過性の公演とするだけでなく、地域商店街とタイアップし、地域活性化に貢献できる事業として取り組んでいく予定。
- ・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を積極的に取り組んでいく。
- ・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。
- ・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検討をする必要がある。
- ・現在、施設の管理運営については「利用者懇談会」等で利用者からのご意見をいただいているが、今後は、文化芸術事業についても幅広いご意見をいただく何らかの組織を立ち上げ、より地域の声を管理運営に生かすよう取り組んでいく予定。
- ・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町等との連携を文化芸術を通して図っていく予定。

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〕<br>○施設設備の保守管理・修繕<br>○施設の保安警備、清掃等<br>○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。<br>○設置者である県が実施すべき改修に関しても、専門的な見地から時期、規模についても指定管理者から適切に助言、提案をいただいている。<br>○利用者アンケートを見ても外部委託にかかる保安警備、清掃の職員の接遇も良いようで、指定管理者として適切な指導ができているものと伺われる。<br>○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〕<br>○利用の許可<br>○適正管理に必要な利用者への措置命令<br>○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。設備利用料の滞納案件についても、法令等に基づく適切な改修措置により対応された。   |
| 〔その他管理施設の管理に必要な業務〕<br>○利用受付・案内<br>○附属設備・備品の貸出し<br>○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〕<br>○開館時間、休館日、利用料金等<br>○利用者へのサービス提供・向上策<br>○施設の利用促進<br>○個人情報保護、情報公開<br>○利用者意見の把握・対応 | B   | ○平成24年度は前年度に比べて施設利用者数と特に大ホール利用率の落ち込みが見られる(全体で前年度比2.5ポイントの利用率の低下)。大手イベント興行主等への営業活動等も実施されているところではあるが、抜本的な対策として利用者の意見等を参考にしながら新規の利用プラン等による利用率向上策も検討していただきたい。<br>○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。<br>○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   | ○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」ことにあり、施設利用者(来場者数)はその成果を計る指標の一つである。財団の独自事業である鑑賞公演についても、集客という点に特にご配慮いただき、地域の事業者や文化活動者等のご協力も仰ぎながら、人が集い、賑わいが生まれるよう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。