

指定管理業務点検・評価シート

平成25年10月25日

施設名	鳥取県立生涯学習センター（県民ふれあい会館）	所在地	鳥取市扇町2-1
施設所管課名	家庭・地域教育課	連絡先	担当：管理担当 萩野 電話：0857-26-7519
指定管理者名	公益財団法人 鳥取県教育文化財団	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	生涯学習の振興に資する
設置年月日	昭和54年12月15日
施設内容	○敷地面積：4,271.41㎡ ○延床面積：本館棟3,894.58㎡、ホール棟：994.74㎡ ○施設内容：ホール、講義室、パソコン研修室、大研修室、中研修室、小研修室ほか
利用料金	別紙のとおり
開館時間	月曜～土曜…午前9時～午後9時 日曜……………午前9時～午後7時
休館日	年末年始（12月29日から1月3日）、機器点検等のための臨時休館

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ○施設設備の維持管理に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の保守管理及び修繕 ・施設の保安警備、清掃等 ○施設の利用許可、施設利用料の徴収等に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・条例に基づく利用の許可 ・適正な管理に必要な利用者への措置命令及び施設からの退去命令 ・利用料金の徴収 ・利用料金の減免 ○その他施設の管理に必要な業務 <ul style="list-style-type: none"> ・管理施設の利用受付及び案内 ・附属設備及び備品の貸出し ・附属設備及び備品の利用指導又は操作 ・利用者へのサービス提供（自動販売機等による物品の販売を含む。） ・学校・社会教育関係団体等への視聴覚教材の貸出し ・生涯学習の振興を図るための学習相談 ・団体交流室の入居団体等への支援 ・生涯学習展示コーナー・ふれあい文庫の充実に向けた企画及び運営等の生涯学習に取り組む個人又は団体等の交流促進のための業務 ・指定管理者が独自に企画・立案した県民の生涯学習の振興を図るための業務 ・施設の利用促進
---------	---

3 施設の管理体制

	正職員：3人、非常勤職員：10人、臨時職員：0人　〔計13人〕
管理体制	<p>館長（正職員1）</p> <ul style="list-style-type: none"> ├── 学習振興係（事務・受付・学習相談：正職員1、非常勤職員6） └── 技術管理係（機械設備管理担当：正職員1、非常勤職員4）

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		6,031	5,193	7,336	8,206	6,428	5,724	7,136	7,454	5,843	5,227	5,845	8,555
23年度		6,094	4,939	6,613	7,367	5,687	5,825	6,350	7,846	5,479	5,178	6,320	8,355	76,053
増減		△ 63	254	723	839	741	△ 101	786	△ 392	364	49	△ 475	200	2,925

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		932	896	1,402	1,368	1,350	964	998	1,606	1,051	1,281	1,062	1,355
23年度		991	781	1,083	1,155	992	842	964	1,219	1,206	1,040	1,148	581	12,002
増減		△ 59	115	319	213	358	122	34	387	△ 155	241	△ 86	774	2,263

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	13,882	13,221	661
		取扱手数料	800	827	△ 27
		受講・広告料	267	514	△ 247
		委託料	60,730	61,073	△ 343
		小計	75,679	75,635	44
	事業外収入	雑収入・繰越金	6	206	△ 200
		小計	6	206	△ 200
計		75,685	75,841	△ 156	
支出	人件費(給与費)	31,246	33,917	△ 2,671	
	管理運営費	37,637	35,992	1,645	
	事業費	4,714	4,276	438	
	計	73,597	74,185	△ 588	
収支差額		2,088	1,656		

6 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
開館時間	日曜日の開館時間の2時間延長の継続 (9:00~17:00→9:00~19:00)
利用料金	各施設ごとの利用料金を引き下げ。 (大ホール：5,490円→5,000円、研修室：360円~1,970円→300円~1,900円など) ※上記は社会教育団体以外が利用の場合の例
予約受付	早期予約受付の継続実施 (研修室：4ヶ月前、ホール：1年前) と利用申込み手続きの簡素化
その他	○生涯学習スクール「まなび」の一層の充実や「まなび・ふれあい交流会」の開催などを通じて、県民の生涯学習の成果発表の場の確保と生涯学習の普及振興に取り組んでいる。 ○広報誌「ドマーニ」の発行等を通じて生涯学習に関する情報収集と情報提供を積極的に行っている。県内の学校と地域の連携の姿の取組を取り上げた。 ○「パソコン講座」、「ふるさと再発見生涯学習講座」2講座、「家庭教育支援講座」2講座、「生涯学習公開講座」1講座を開講し、生涯学習の振興に取り組んだ。 ○駐車場の看板を、利用者にわかりやすい表示に改善した。

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	・研修室等利用団体及び個人に対する評価式及び自由記述式でのアンケート実施 ・窓口での随時受け付け ・主催事業開催時にアンケート実施
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
施設の貸出についての苦情 <内容> 他施設で催事を開催したある企業から子供が通信教育を勧誘された。同様の催事がふれあい会館でもあるが貸し出ししてよいのか	苦情を言われた方に貸し出し条件を説明し、該当催事については、条件を満たしている旨を説明。併せて、該当の利用者に苦情内容について伝達し、来場者に誤解を与えないようお願いした。
県民の声による苦情 <内容> 職員の電話対応に対する苦情	施設の貸出状況等についての回答に対する苦情であったため、わかる職員に対応を変わるよう館長から指導した。
駐車場が狭い。	会館の実情やホール利用時の駐車場対応等について説明し、公共交通機関や有料駐車場の利用をお願いした。

利用者からの積極的な評価
利用者アンケートでは、①会館全体の印象は、きれいで明るく開放的、②職員への対応については肯定的、③研修室等の利便性は、大半が「良い」との評価を得た。利用する理由は、料金が安い、交通の便がよい、施設規模が適当との意見が主であった。

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〕
○生涯学習関連講座の充実として、「ふるさと再発見生涯学習講座」3講座、「家庭教育支援講座」2講座、「生涯学習公開講座」1講座を開講した。これまでの東部地区のみでなく、中部・西部地区の方も参加できるよう配慮した。 ○広報誌の内容を全県での活動内容を取り上げるよう配慮した。 ○講義室を使いやすく整備した。

〔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〕
○中西部での講座について、受講者が少なく苦労した。中西部での広報の仕方、ニーズを把握するための情報収集を検討する必要がある。 ○生涯学習の推進に重点を置いた事業展開が求められるが、現在の非常勤職員が多い体制では限界があるため、見直しが必要である。 ○平成25年度は耐震改修工事により長期間休館となることから、積極的に研修会に職員を参加させるなどスキルアップを図りたい。 ○耐震工事終了後の再オープン時の利用率低下を危惧している。広報誌やホームページ等で周知徹底していきたい。 ○施設利用者の増加に伴い、より一層駐車場不足が深刻化している。耐震改修工事で10台程度増える予定であるが、根本的に解消はされない。 ○生涯学習の推進を図るため、他機関との連携しながら事業展開していきたい。

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	定期的な保守・修繕、警備清掃を行うなど、協定書に沿って適正に管理されている。
〔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	利用許可、料金の徴収・減免など、協定書に沿って適正に管理されている。
〔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	会館の受付・案内、附属設備・備品の貸し出しなど、協定書に沿って適正に管理されている。
〔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	アンケートの実施等により利用者ニーズを把握し、利用申し込みの簡素化や施設修繕などの要望への迅速な対応に努め施設の利用促進を図るなど、協定書に沿って適正に管理されている。
〔その他〕 ○施設の機能を利用した生涯学習の振興	B	ロビーでの生涯学習サークルの作品展示による施設の有効活用、広報誌「ドマーニ」による学習情報発信や生涯学習スクール「まなび」による団体活動の支援、まなび・ふれあい交流会の開催など生涯学習センターとしての機能を活かした生涯学習の振興を事業計画通り実施している。
〔収入支出の状況〕	B	堅実な管理運営を行い、経費削減努力によって、利益を上げている。
〔職員の配置〕	B	利用者のニーズに合わせて職員シフトを組むなどの対応充実を図っている。
総 括	B	協定書に沿って積極的かつ堅実な施設の管理運営に努め、制度の趣旨に沿った成果を上げている。

- 《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。