

指定管理業務点検・評価シート

平成23年1月27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21
施設所管課名	家庭・地域教育課	連絡先	担当：管理担当 福田 電話：0857-26-7519
指定管理者名	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

管理体制	正職員：3人、嘱託職員：1人、非常勤職員：4人、パート職員：1人〔計9人〕
	館長（正職員1） <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4） └── 技術管理係（機械設備管理担当：正職員1、嘱託職員1、パート1）

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
	21年度		4,037	4,658	5,604	6,832	5,042	5,943	9,305	6,821	6,432	5,531	7,763	9,239
20年度		5,286	4,733	6,806	8,667	6,859	5,379	6,849	8,904	6,052	6,538	5,989	6,942	79,004
増減		△1,249	△75	△1,202	△1,835	△1,817	564	2,456	△2,083	380	△1,007	1,774	2,297	△1,797

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
	21年度		653	754	1,086	938	897	1,182	1,137	1,671	1,308	1,051	1,177	912
20年度		910	826	1,172	1,105	925	1,094	885	1,081	1,099	1,053	1,347	793	12,290
増減		△257	△72	△86	△167	△28	88	252	590	209	△2	△170	119	476

5 収支の状況

区分		21年度	20年度	増減	
収入	事業収入	利用料	13,863	13,363	500
		取扱手数料	710	635	75
		受講・広告料	364	306	58
		委託料	62,257	64,848	△2,591
		小計	77,194	79,152	△1,958
	事業外収入	雑収入・繰越金	18	3,275	△3,257
		小計	18	3,275	△3,257
計		77,212	82,427	△5,215	
支出	人件費(給与費)	30,267	32,262	△1,995	
	管理運営費	40,642	43,433	△2,791	
	事業費	1,978	2,079	△101	
	計	72,887	77,774	△4,887	
収支差額		4,325	4,653		

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。 パソコン講座のニーズを見ながら内容や回数を検討実施している。

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
利用申し込み手続きの簡素化要望 【アンケートより】	生涯学習スクール「まなび」関係団体の利用申し込み手続きは、データのプログラム化により簡素化した。今後も無理のない範囲で簡素化を検討する。
和室、中研修室、小研修室の照明が暗いこと の苦情 【アンケートより】	照明器具の変更や増設を行い改善済み。
貸ロッカーの設置要望 【アンケートより】	平成22年度からリースにより貸ロッカーを設置する予定。
和室の畳の傷みの苦情 【アンケートより】	表替えを実施済み。
食堂の土日営業の要望 【アンケートより】	平成21年7月より土日営業を行うこととした。
駐車場が狭いことへの苦情	駐車場の利用状況を監視しながら会館南側のホール専用駐車場を開放するとともに、近辺の有料駐車場を紹介する。また、平成22年度からは鉄道公園の一部を有料で臨時的に借りる予定である。
研修室貸出時間の間違いに対する苦情	貸出時間と開催時間を間違えたため、15分遅い貸出となった。貸出時間を十分確認するようにし、再発防止に努めることとした。
生涯学習スクール「まなび」の生徒の受講講座等への問い合わせに関する職員の対応に対する苦情	以下のとおり説明した。 生涯学習スクール「まなび」に関する仲介は行っているが、個人的な情報は把握しておりません。もし仮に知っていたとしても個人情報であるため他者に教えることはできません。
駐車場が満車の場合に表玄関前を開放し駐車させてほしい。また、鉄道公園を駐車場として利用できないか。	以下のとおり説明した。 玄関前のスペースは消防法により緊急時の消防車等の駐車位置となっているため、開放することはできません。鉄道公園は鳥取市の敷地であり、要望があったことを県に報告します。

利用者からの積極的な評価
利用者アンケートでは、利用時間設定・申し込み手続き、利用料金、職員の対応、環境美化、照明の設置数、生涯学習展示コーナーについて、「大満足」または「満足」「普通」という評価が95%を占めた。

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】
○生涯学習スクール「まなび」の登録団体数の増加に伴い、登録内容をデータ化し、利用申し込みなどの提出書類の作成を簡素化した。また、メールにより一括して連絡ができる体制も整備できた。 ○各研修室へのビデオ機器整備、壁面補修、照明器具変更・増設、畳補修、中庭整備等により環境美化に取り組んだ。 ○館内巡視の回数を増やすことにより不審者対策を強化した。

【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】
○施設利用者の増加に伴い、駐車場不足に対する苦情がより一層多くなった。鉄道公園の一部を臨時的に有料で借用できるようになったが、まだ駐車スペースが不足しているため、引き続き利用者には公共交通機関での来館をお願いしていく。 ○入居団体職員の会館駐車場への駐車や消防訓練への不参加、不許可物品の持ち込みなどが多いので、より一層注意喚起していく。 ○外気処理系空調器、エレベータのリニューアルの改修など、老朽化した施設の改修及び設備の更新が必要である。 ○今後、さらに多様な生涯学習活動の場とするためには、施設有効活用の視点に立った見直しが必要であると考え。 ○施設の健全経営をしていくためには、他施設も参考にしながら料金体系や減免基準を見直す必要があると考える。 ○生涯学習事業を充実させるため、①新たな生涯学習関連事業の実施、②中部西部地区も対象とした事業の実施の検討、③生涯学習に関する情報の収集や発信方法の提供、④各関係機関との連携強化を図りたい。 ○利用率の上昇に伴い事務処理時間が増加しサービスの低下が懸念される。利用者にきめこまやかなサービスを提供するため、人材育成と人材の確保に努めたい。

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、付属設備・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〕	A	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。