

指定管理業務点検・評価シート

平成24年9月21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 小谷 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：9人、臨時職員：0人〔計12人〕
管理体制	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6） └── 技術管理係（機械設備管理担当：正職員1、非常勤職員3）

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	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
	22年度	4,963	5,274	5,260	7,230	4,863	6,263	7,435	7,211	6,529	4,859	7,075	9,603	76,565
	増減	1,131	△335	1,353	137	824	△438	△1,085	635	△1,050	319	△755	△1,248	△512

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	991	781	1,083	1,155	992	842	964	1,219	1,206	1,040	1,148	581	12,002
	22年度	772	723	885	1,381	1,258	1,136	954	1,345	1,328	977	1,274	596	12,629
	増減	219	58	198	△226	△266	△294	10	△126	△122	63	△126	△15	△627

5 収支の状況

区分		23年度	22年度	増減	
収入	事業収入	利用料	13,221	13,883	△662
		取扱手数料	827	861	△34
		受講・広告料	514	725	△211
		委託料	61,073	61,211	△138
		小計	75,635	76,680	△1,045
	事業外収入	雑収入・繰越金	206	15	191
		小計	206	15	191
計		75,841	76,695	△854	
支出	人件費(給与費)	33,917	32,029	1,888	
	管理運営費	35,992	40,099	△4,107	
	事業費	4,276	4,324	△48	
	計	74,185	76,452	△2,267	
収支差額		1,656	243		

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挙げた。 ○「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
「県民の声」による苦情 <内容> 駐車場の利用及び職員対応に関する苦情	接遇研修の実施、生涯学習スクール「まなび」の受講者への説明、駐車場利用の見直し等を行った。また、駐車場に設置している看板を総点検し、利用者に分かりやすい表示とするよう改善した。
「県民の声」による苦情 <内容> ①玄関やホール（ロビー）の無駄な電灯が点灯している ②4階談話コーナーに喫煙所のたばこ臭が漏れて臭い。全面禁煙を希望する。	以下のとおり、回答した。 ①今後、利用者の安全を確保しながら一層節電に努める。 ②関係機関と協議し、喫煙者に理解を求めながら、4階喫煙室を閉鎖した。
ホール利用者が依頼したピアノ調律師からの苦情 <内容> ピアノの調律について、調律師を特定するのは不公平ではないか	ホールのピアノについては、数年前に全弦交換した経緯があり、できれば会館が点検を依頼している業者に調律をお願いしたいが、強要はしていない。原則、ホール利用者がピアノの調律を依頼する場合は、調律師の資格を有し、適正に調律できる個人又は業者であればよいこととして説明した。
会場利用者でない方が催物の参加者に荷物を渡してほしいと窓口に来られたが、荷物の受渡しをお断りしたことに対する苦情	荷物の預かりが出来ない事を伝え、催物の開催会場に案内し、主催者に対応をお願いした。 以前から会館に了解を得ないで荷物の受渡し場所として会館窓口を利用されようとするケースがある。主催者からの申込みで宅配の受取等の荷物の預かりはしているが、会館利用者ではない方や参加者への荷物の受渡しについては、荷物の内容が分からず、不審物の可能性があることや受渡しについても責任が持てないため断っている。窓口に「荷物の預かりはできません」と表示をしている。担当した職員には、預かれない理由を丁寧に説明していなかったようなので、今後の対応について指導した。
講義室の音響設備が悪く、研修等に支障があるとの苦情	改善できるように県と協議すると回答した。
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、「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、どの講座も定員を上回る応募者があり、同講座の開催を希望する声が多く、好評であった。 ○生涯学習展示コーナーで学校の取組みを紹介したり、広報誌で県内の学校と地域の連携の姿と取組みを紹介した。

〔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〕
○施設の老朽化による大規模修繕について、引き続き県にお願いしたい。 ○生涯学習での利用が増加するとともに、教室形式の研修室だけでは県民のニーズに対応できない。今以上に生涯学習活動の場とするため、施設の有効活用の視点に立った見直しが必要である。 ○事業内容が東部地区に偏っているため、中部、西部開催の講座を設けるなど、家庭・地域教育課と協議しながら、より一層の生涯学習の推進に力を入れていきたい。 ○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。引き続き県に対応をお願いしたい。 ○臨時駐車場として借用する沢井出公園の利用について、利用時の安全確保や事故時の責任の所在が不明確であり苦慮している。

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	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〕	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。