指定管理業務点検・評価シート（平成２８年度業務）

平成29年9月29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	社会教育課	連絡先	担当：生涯学習推進担当　田貝 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26年4月1日～平成31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	○施設設備の維持管理に関する業務 ・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 ・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 ・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（レストランの運営及び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 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 ○その他管理施設の運営に関する業務 ・とっとり県民カレッジ主催事業「未来をひらく鳥取学」の運営に関する業務 ・生涯学習情報の提供に関する業務

３ 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）：　６人、非常勤職員：１０人、臨時職員：　０人　〔計　１６人〕
	館長（正職員１）──┬─総務係（事務・受付：正職員１、非常勤職員４） ├─生涯学習係（生涯学習推進・学習相談：正職員２、非常勤職員３） └─技術管理係（機械設備管理担当：正職員２、非常勤職員３）

４ 施設の利用状況

		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
利用者数（人）	２８年度	5,144	4,187	6,059	6,797	5,863	5,686	6,938	6,940	6,032	4,504	7,005	8,297	73,452
	２７年度	4,651	4,625	5,845	5,956	5,040	5,564	6,902	7,859	5,501	4,902	7,263	8,419	72,527
	増　減	493	-438	214	841	823	122	36	-919	531	-398	-258	-122	925

		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
利用料金収入（千円）	２８年度	869	764	1,103	1,571	1,845	1,279	1,495	1,585	1,338	1,037	1,225	798	14,909
	２７年度	835	634	1,147	1,507	972	1,209	1,509	1,895	1,048	995	1,118	868	13,737
	増　減	34	130	-44	64	873	70	-14	-310	290	42	107	-70	1,172

５ 収支の状況

区		分	２８年度	２７年度	増　減
収入	事業収入	利用料	14,909	13,737	1,172
		取扱手数料	768	780	-12
		受講・広告料	0	0	0
		委託料	86,419	86,419	0
		小　計	102,096	100,936	1,160
	事業外収入	雑収益・繰越金	8	11	-3
					0
		小　計	8	11	-3
	計		102,104	100,947	1,157
支出	人　件　費		47,864	46,954	910
	管理運営費		43,306	44,723	-1,417
	事　業　費		10,009	9,363	646
	計		101,179	101,040	139
収　支　差　額			925	-93	

６ 労働条件等

確認項目		状況			備考
		正職員	非常勤職員	臨時職員	
雇用契約・労使協定	労働条件の書面による提示	就業規則 任用条件通知書	就業規則 任用条件通知書		※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	有		※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	有	有		※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	７時間４５分/日	７時間４５分/日		※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	自己申告及び使用者の現認	自己申告及び使用者の現認		※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入
	休暇、休日の状況	休暇：年２０日	休暇：年２０日		※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	149,400円～260,000円	145,300円		※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適		※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無	無		※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	年1回実施			
	産業医の選任	選任の要否：否　選任状況：選任なし			※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：否　選任状況：選任なし			※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：否　選任状況：選任あり			※規模の要件あり
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否：要　選任状況：選任あり			※業種・規模の要件あり

（参考）
〇労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例（労働基準法に基づくもの）
・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合（労働基準法第18条）
・１ヶ月単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の２　就業規則に定めた場合には届出不要）
・１年単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の４、第32条４の２ほか）
・１週間単位の非定型的変形労働時間制（労働基準法第32条の５）
・時間外労働・休日労働（労働基準法第36条　いわゆる「３６協定」）
・事業場外労働のみなし労働時間制（労働基準法第38条の２　事業場外労働が法定労働時間内の場合は不要）
・専門業務型裁量労働制（労働基準法第38条の３）

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

種別	業種	規模（常時使用する労働者数）
産業医	全ての業種	50人以上
安全管理者	林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。）、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び機械修理業	50人以上
衛生管理者	全ての業種	50人～200人（１人選任）
		201人～500人（２人選任）
		501人～1,000人（３人選任）
		1,001人～2,000人（４人選任）
		2,001人～3,000人（５人選任）
		3,001人以上（６人選任）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	10人以上50人未満
衛生推進者	安全管理者の選任を要する業種以外の業種	10人以上50人未満

7　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	【継続】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	【継続】各施設ごとの利用料金の引き下げの継続。 (大ホール：5,490円→5,140円、研修室：360円～1,970円→300円～1,950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	【継続】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	【新規】施設・設備の充実 利用促進対策として、次の改修を実施した。 ・２階パソコン室をニーズの多いダンス等に使用できるフローリングの中研修室に改修。併せて、５階小研修室をパソコン研修室とし、少人数でも学習できるよう整備した。 ・４階研修室の壁を改修し、防音を強化した。 ・講義室のマイク設備を改修し、利用しやすい部屋とした。 【新規】利用者等の要望等の把握 平成２８年１１月から、毎日、研修室等の利用団体に対し、アンケート調査を実施することとした。 ・評価項目(利用の満足度等)による評価及び自由記述

8　利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	利用団体へのアンケート、窓口での聞き取り、自主事業参加者へのアンケート

利用者からの苦情・要望	対　応　状　況
駐車場が満車で駐車できない。	周辺の有料駐車場を案内した。
施設利用の減免を申し出た際に、ホームページに記載のない要件を言われた。減免措置対象の制限を撤廃してほしい。	ホームページの記載を変更した。利用料の減免基準の見直しについて担当課と協議している。
研修の主催者が研修開始の遅れを事務所職員に伝えたが、参加者に伝わっていなかった。	主催者に謝罪するとともに、全職員に再発防止を徹底した。
食堂スタッフの接客態度が悪い。	接客マナー研修を実施し、スタッフを増員して改善努力を実施している。
・フローリングの部屋を増やしてほしい。小研修室タイプのパソコン研修室が欲しい。 ・和室の仕切り板を固定してほしい。 ・隣や廊下の声が聞こえる。	・パソコン研修室をフローリング室に、小研修室をパソコン研修室に改修した。 ・和室の間仕切りを固定した。 ・４階研修室の一部を防音改修した。張り紙や貸し出し用のバインダーに注意書きをした。

利用者からの積極的な評価
○研修室等利用団体からのアンケート結果 ・利用の主な理由・・・利用料金が安い46%、交通の便が良い56%、施設設備が適当45%、気持ちよく利用できる36% ・利用の満足度・・・とても満足47%、満足51%、やや不満1%・不満0% ・職員の対応・・・とても満足52%、満足47%、やや不満・不満0% ・清掃が行き届いているか・・・とても良い57%、良い41%、少し悪い・悪い0%

９ 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〕
○施設・設備の充実　※再掲 　利用促進対策として、次の改修を実施した。 　　・２階パソコン室をニーズの多いダンス等に使用できるフローリングの中研修室に改修。併せて、５階小研修室をパソコン研修室とし、少人数でも学習できるよう整備した。 　　・４階研修室の壁を改修し、防音を強化した。 　　・講義室のマイク設備を改修し、利用しやすい部屋とした。 ○利用者等の要望等の把握　※再掲 　平成２８年１１月から、毎日、研修室等の利用団体に対し、アンケート調査を実施することとした。 　　・評価項目（利用の満足度等）による評価及び自由記述 ○生涯学習事業の実施 　　・第１０回まなび・ふれあい交流会、ふるさと再発見生涯学習講座、生涯学習講座、家庭教育支援講座を実施し、いずれも参加者の９０％以上がよい評価となった。

〔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〕
○「未来をひらく鳥取学」の運営について 　今後「未来をひらく鳥取学」の講座内容に見直しがあるように聞いているが、当初の業務内容と違ってきているため、次年度に向けての事業計画が立てにくい。 ○施設・設備の大規模修繕について 　自家発電装置改修の早期実施や、屋上防水改修、外壁改修等の計画的な実施について県と協議、要望していきたい。 ○災害への対応について 　・平成２８年１０月の中部地震では、余震がある中でいったん避難した後の再入場のタイミングの判断が難しかったことから、今後の避難訓練ではこのようなことも考慮したい。 　・平成２９年１月・２月の大雪では、職員の出勤が困難であったり除雪や利用者のキャンセルへの対応など課題があったため、県と連携しながら対応したい。 ○駐車場不足について 　平成２７年度に増設したが、依然として駐車場不足への苦情があり、引き続き県に対応をお願いしたいと考えている。

10 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	3	利用者の安全等のため、設備の点検・保守等が適正に行われた。
〔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、減免の実施	3	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	3	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	4	利用者アンケートや自主企画講座実施の際のアンケートでも高評価を得ている。また、利用者の要望に応じた施設改修を行い、利用者サービスの向上に努めている。利用料収入は事業計画額に比べ、1,046,000円増加した。
〔その他〕 ○施設の機能を利用した生涯学習の振興	3	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〕	4	堅実な管理運営を行うとともに、経営努力によって、利益を上げている。
〔職員の配置〕	3	受託事業の増に伴い、人員の充実、組織体制の見直しを行った。
〔会計事務の状況〕 　○不適正事案や事故等の有無 　○業務報告書（月次）における内部検査結果 　○利用料金等に係る適正な会計事務 　○必要な規程類の整備	3	協定書に沿って適切な管理が行われている。
〔関係法令の遵守状況〕 　○関係法令に係る行政指導等の有無等 　　・労働関係法令 　　（労働基準、労働安全、障がい者雇用等） 　　・環境関連法令 　　（大気、水質、振動、廃棄物等） 　　・その他の法令 　○県内発注（鳥取県産業振興条例）	3	協定書に沿って適切な管理が行われている。
〔県の施策への協力〕 　○障がい者就労施設への発注	3	協定書に沿って適切な管理が行われている。
総　　括	3	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》５：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・目標を上回る実績があり、
優れた管理運営がなされている。
４：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
３：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
２：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
１：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、
計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。
※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。