



5 収支の状況

区 分		24年度	23年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	17,506	13,612	3,894
		教室参加料	774	839	-65
		イベント	274	286	-12
		小 計	18,554	14,737	3,817
	事業外収入	自動販売機手数料	2,365	2,404	-39
		県委託料	41,910	40,957	953
		雑入	250	243	7
		小 計	44,525	43,604	921
計		63,079	58,341	4,738	
支出	人 件 費	28,475	30,142	-1,667	
	管理運営費	30,243	27,676	2,567	
	事 業 費	258	18	240	
	そ の 他	0	61	-61	
	計	58,976	57,897	1,079	
収 支 差 額		4,103	444		

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
施設運営	(平成21年度から継続実施) ・会議室の机をキャスター付に順次入れ替え、様々な使用形態に容易に対応できるようにした。
利用者対応	(平成21年度から継続実施) ・職場研修で接遇の向上を重点的に実施するとともに、文化教室の作品や観葉植物を展示し利用者に安らいで頂けるよう取り組んでいる。 ・障がい者が利用しやすいよう全職員が簡単な手話で対応するとともに、障がい者団体の申込はファクシミリでも受付している。 ・相談コーナーを設置し、利用者の意見を取り入れた施設運営を図った。
利用者サービス	(平成24年度新規実施) ・パッドゲームスターなどのニュースポーツの用具を導入し、その普及促進を図った。 (平成22年度から継続実施) ・託児所を設置し、育児中の者にも利用しやすい環境を整えた。
スポーツの普及振興	(平成21年度から継続実施) ・トランポリン協会と連携し、トランポリン、リズム体操、マット運動等の教室を開催した。 ・児童センター、公民館、障がい者施設等で出前体育・文化教室を実施した。

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>・年間調整会、月調整会（昼・夜）、外部評価委員会での意見収集、モニタリング</li> <li>・年4回のアンケート調査</li> <li>・ホームページの公開、インターネットによる利用申込制度の稼働及び周知活動</li> <li>・相談コーナーを設置し、常時利用者から意見等を受付</li> </ul>
------------	--

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
敷地内で実施しているラジオ体操前に子供たちが騒がしいので対策を講じて欲しい	子供会に事情説明し、ラジオ体操の場所を変更することにより対応した。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防球フェンスが新しくなったなど、要望に応じていただいている。</li> <li>・とても工夫された運営をしている。</li> <li>・特にボランティア的な（出張指導等）活動をされていて評価できる。</li> <li>・ボランティアの活用は高齢者の生きがいなので素晴らしい仕組みだと思ふ。</li> <li>・接遇などの職員対応が素晴らしい。</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]

### ①経費の削減

- ・第三者委託業務の期間を5年間とした入札を行い、委託料の削減。
- ・委託業務の仕様書を再確認し、職員でできるものは職員で実施。  
(草刈り、芝刈り等の周辺環境整備を職員が行ったり、松の剪定、葉つみ等の専門作業は、中部造園業協会、高等技術専門校に実習場所として提供し、経費削減)
- ・節水、節電、コピー用紙のリユースの徹底。
- ・修繕、看板等、職員で実施。(タイルの張替え、塗り替え)
- ・油、ガス、水等のメーターチェックをし記録して節約に努力。
- ・LED電球への移行を徐々に進め、節電に努めている。

### ②職員の意識改革

- ・指定管理者制度により危機感が生まれ、コスト意識やサービス意識が向上した。
- ・外部、内部講師による接遇研修を実施し、サービス向上を図った。
- ・各種スポーツ資格の研修に積極的に参加し、資格取得。
- ・希望日が空いてない場合に前後の利用可能日を提案するなど、より利用しやすいように常に利用者側の目線を持つ。
- ・安全管理担当者を決め、毎日(午前、午後)に巡回を行った。
- ・職員全員が日本障がい者スポーツ指導員中級、初級の資格を取りホスピタリティーある接遇に努めている。

### ③利用者の増

- ・スポーツ教室、文化教室の充実や各種イベントの開催等により利用者が増加。
- ・休館日を年末年始のみとしたことにより利用者が増加。
- ・ウォーキングコースを施設敷地内外周に設置し、多くの人が利用することにより自然と巡回の役目を果たし、子どもたちの健全育成につながった。
- ・連携している団体・個人の口コミによる広報と職員努力。
- ・介護予防教室、認知症予防教室等の指導で協力していることによる利用の増加。

### ④県や関係機関との連携

- ・県の方針や施策との整合を図りながら施設運営。
- ・「とっとり就職フェア」準備段階から支援、協力。
- ・県社会福祉協議会や県障害者スポーツ協会と連携し、高齢者や障害者等のスポーツ活動、健康増進への取組。
- ・様々な県の研修会に出席し、当館が連携・協力することにより、地域貢献できることはないか研修している。
- ・子育て支援事業によるキッズルームの開設、親子教室への講師派遣や託児付き教室の実施。
- ・子育て支援での小学校、各市町村の保育園等の親子教室に出張した。(8団体、延べ450人)
- ・「まんが博」の会場となり、連日朝7時より開館し運営に協力。

### ⑤市民との連携

- ・高齢者生きがいづくりの一環として、スポーツ教室やボランティアリーダー、文化教室の講師として協力いただき、多くの人が参加し、楽しんでいる。また広報、イベント等でも協力して頂き、教室参加者からも好評。
- ・一坪ボランティアによる協力もあり、玄関入り口右側に季節の花が咲き、好評。その他は職員で環境整備。(種、苗等は全て地域の皆さんから頂いたもの)
- ・「軒下セール」をイベントと同時に開催。自分の家で使わないがまだ使える物を他の人に無料で提供、必要なものが手に入るのでお互いに助かると好評。
- ・公民館等のサロン継続のための指導協力。
- ・親子の絆・地域交流ラジオ体操に場の提供。
- ・地区子供会、町内会活動等に協力、また山根公民館の依頼により、防犯のため一部の街灯を24時まで点灯延長。

### ⑥環境配慮活動

- ・TEAS(鳥取県版環境管理システム)を遵守し、施設運営。
- ・当館独自のシュレッダー粉碎紙を花壇に蒔き、雑草を防ぎ、水の節減を図る。関連の県体協施設とも連携。
- ・ペットボトルのふたを回収し再資源化材料として、提供。
- ・テニスボールを回収し、学校の机、椅子の足にかぶせ、カバーにすることで動作時の音を無くし、聴覚障がい児童への影響を軽減するために提供。
- ・施設利用者に積極的に環境保全に関わってもらえるよう「アイドリングストップ」「ゴミ削減」等のお願い、協力の看板、チラシを作成し配布。
- ・リユースとして軒下セールを実施。
- ・エコガーデニングで植栽ごみを花壇でリユース。
- ・鳥取県環境学術振興事業「鳥取県の高等学校におけるTEASの実態調査」にも当館の「環境インテリア」の写真が掲載されている。

### ⑦AED(自動体外式除細動器)の管理

- ・すべての職員が事故に対応できるように、AED普通救命講習Ⅱを修了し、資格を得る。
- ・スポーツ教室時に参加者と協力して、AEDの訓練を実施。
- ・連絡後1分以内にAEDの持参可能な体制をとった。
- ・救急処置(AED・心肺蘇生法の図解)を自由に持ち帰ることができるようにして普及、啓蒙。
- ・毎朝職員によるAEDバッテリーの確認をチェック表に記入。

### ⑧開館時間と休館日の変更

- ・21年度より継続中である休館日を年末年始のみとしたこと、併せて開館時間を大会等の時間に合わせ早朝開館を柔軟に対応したことにより、利用者から好評であった。

### ⑨外部評価委員会

- ・25年3月19日に鳥取県立倉吉体育文化会館外部評価委員会を開催し、要望・意見等をくみ上げた。
- ・委員・・・体育館利用者1人、郡市体育指導委員2人、館長(計4人)

〔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〕

- ・より一層の利用者数及び収入の増加、支出の削減を目指すとともに利用者に即したイベントやスポーツ教室の企画充実に努める。また、職員の専門性を生かした出張指導サービスや地域との連携拡大に努める。
- ・地域や関係機関とうまく連携ができていくが、今後も連携や交流を拡げていく。
- ・障がい者スポーツ指導員（中級1人、初級7人）を持ち、またあいサポーター・認知症サポーターを全員取得し、ホスピタリティーある接遇に務めている。

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	A	・従来は腰までの高さとしていた手摺を、全盲の者が引っかかって横転しないよう高さを引き上げるなど障がい者に配慮した改修に取り組んでいる。 また、定期的に障がい者と一緒に施設点検を行っており、事故防止に積極的に取り組んでいる。
〔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	A	・障がい者が利用しやすいよう全職員が簡単な手話で対応するとともに、障がい者団体の申込はファクシミリでも受付している。
〔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	・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。
〔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	A	・ガラス製造業者と提携したガラスアート教室、地域の書家を招いて書道教室等を開催し、地域の資源を活用して計画以上のイベントに取り組んでいる。 ・上記イベントの提携先と連携しチラシを配布している。また、ボランティアで職員が地域の小中学校等の各種教室の講師を引き受け、訪問先での営業活動に取り組んでいる。
〔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〕	A	・各種研修に積極的に参加し、体育施設管理士、応急手当普及員、パットゲームコーディネーターなどの資格取得に繋げている。
総 括	A	

- 《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。