

指定管理業務点検・評価シート

平成25年5月9日

施設名	県立人権ひろば21	所在地	鳥取市扇町21
施設所管課名	人権・同和対策課	連絡先	26-7121
指定管理者名	(公社)鳥取県人権文化センター	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	県民が生涯を通じて主体的に人権について学習し、人権尊重の理念に対する理解を深めるための機会を提供し、もって人権意識の向上に資すること。
設置年月日	平成14年4月1日
施設内容	事務所棟：570.30㎡ 車椅子駐車场上屋：51.00㎡ 車庫：21.00㎡ 自転車置場：8.17㎡
利用料金	なし
開館時間	午前9時から午後5時
休館日	「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び年末年始（12月29日から12月31日まで及び1月2日並びに1月3日）

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 利用者への措置命令等に関する業務 その他施設の管理運営に必要な業務 人権ライブラリー（図書、ビデオ）の運営に関する業務 交流スペースの利活用に関する業務
---------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：2人、臨時職員：6人〔計8人〕		
	職種	時間帯	担当する業務内容
	館長	8:30～17:15 (土日を除く)	・管理運営の総括 ((公社)鳥取県人権文化センター職員が兼務)
	書記		・収支予算決算の調整、管理運営の企画 ((公社)鳥取県人権文化センター職員が兼務)
	非常勤相談員	8:30～17:15	・利用者の接遇、図書館等の貸出し、整頓等、その他管理業務
非常勤補助員	12:00～17:00 (土日のみ)	・非常勤職員の補助業務	

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(A)	196	367	501	412	327	339	358	290	219	235	340	397	3,981
	23年度(B)	254	272	381	372	344	300	319	310	279	231	271	298	3,631
	増減(A-B)	-58	95	120	40	-17	39	39	-20	-60	4	69	99	350

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													
	23年度													
	増減													

5 収支の状況

区 分		24年度	23年度	増 減
収入	事業収入	0	0	0
	小 計	0	0	0
	事業外収入	10,775,000	10,775,000	0
	小 計	10,775,000	10,775,000	0
	計	10,775,000	10,775,000	0
支出	人 件 費	3,113,360	3,073,550	39,810
	管理運営費	3,046,348	2,957,285	89,063
	事 業 費	3,578,566	4,016,099	-437,533
	計	9,738,274	10,046,934	-308,660
収 支 差 額		1,036,726	728,066	

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
啓発活動	交流スペースにおける小イベントを、協定で定められた回数（6回）以上実施 （学習会（6回）、啓発展示（10回※）） ※ 学習会と併設の展示会を除いた回数
広報活動	リーフレット、ポスター、新聞広告掲載による利用案内 ホームページによる情報提供（イベント開催案内）
図書貸出	他の図書館（県、市町村立図書館）資料検索サービス（インターネット）の実施
図書貸出	人権ライブラリーにおける図書等の遠隔地貸出しの際の返却宅配料を負担

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"> 来館者に対するアンケートの実施（常時 アンケートボックス、アンケート用紙を設置） 人権ライブラリーでの図書購入リクエストの実施 ホームページにおいて意見を募集
------------	---

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
人権ライブラリーに設置して欲しい書籍・ビデオ・DVDの要望が58件寄せられた。	要望のあった書籍・ビデオ・DVDの内容を検討し、必要なものを購入した。

利用者からの積極的な評価	直接、評価の声を聞いていないが、新規購入した書籍等が多く貸出される傾向にある。
--------------	---

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〕
<p>〔積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>1) 施設の利用促進（継続）</p> <ul style="list-style-type: none"> 1回に貸出できる本・DVDの数を増やし貸出期間を長くしたことにより貸出数が増加した。 夏休み特別企画「子どもが学ぶ人権学習」の開催について、県教育委員会発行の教育だより「とっとり夢ひろば！」等での周知、公共施設等への開催案内チラシの配布等を行ったことにより定員を上回る参加申し込みがあった。 来館者に気持ちよく利用していただけるよう窓口業務の接客研修を行い、ライブラリー相談員等にあいさつ、電話対応、声かけ等の点検・見直し・確認等を行った。 若年層の利用促進のため、人権啓発キャラクター「ふらっちょー」による施設の広報に努めた。 交流スペースの小イベントについて、毎月特集を組んでイベント回数を増やし、利用者の増加を図った。また、イベントの宣伝をメルマガ・ブログ等で行い、来館を呼びかけた。 <p>2) 無断駐車及び無断構内侵入者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間に無断駐車し、構内にゴミを廃棄する者への対応として、構外からは死角になる車庫前や裏口付近に外灯やセンサーライトを設置し、夜間は身障者用駐車場を鎖で閉鎖するとともに、毎日の状況を点検、確認している。

〔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〕
<p>〔現在、苦慮している事項〕</p> <p>1) 施設の維持修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化に伴い、次々と改修の必要などが出てきており、使い勝手の悪いところもあるため、今後も改修、改良の必要がある。（25年度は耐震調査を実施） <p>2) 無断駐車及び無断構内侵入者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間無断駐車したり、依然として構内にゴミ等が廃棄されたりする被害がある。 <p>〔今後、改善・工夫したい事項〕</p> <p>1) 施設の利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 若年層の利用促進のため、引き続き様々なイベント等で人権啓発キャラクターによる施設の広報に努める。 メンバーリストにより、登録者にタイムリーに施設のイベント情報等を提供するサービスを開始し、利用者の拡大に努めたい。 広く人権と関わりのあるNPO、団体等に呼びかけ、学習会、展示会等の利用促進に努めるとともに、PTAの人権部会等人権に関わる打合せや勉強会などの会合に気軽に利用してもらえるよう広報に努める。 各地域公民館で実施している高齢者大学等人権ひろば21で行えるようワークショップ用の学習プログラムを作成。

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	○施設設備の保守管理は適切に実施されている。 ○施設設備の修繕が必要な際には県に報告しており、必要な応急処置を行っている。 ○保安警備、清掃、廃棄物の移送・処理等については専門業者へ委託し実施している。 ○事故防止、緊急時の対応について内部で規定を設けている。 ○他の県立施設で爆破予告があり、その対応として「鳥取県立人権ひろば21の危機管理マニュアル」を作成した。
[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	該当無し	○該当案件無し ○利用者への措置命令を発令すべき事態なし ○該当案件無し
[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	○ライブラリー相談員を常時1名配置し、適切に対応している。 ○看板やキャプション等を作成し、細やかな案内に取り組んでいる。 ○人権ライブラリーの図書等の貸出しについて、規程を設け適切に対応している。 ○人権ライブラリーの利用指導に関し、常時1名配置されているライブラリー相談員により、適切に対応している。
[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	○開館日、開館時間の設定は適切である。 ○開館時間外でも、職員が居る時間であれば閉館時間後でも対応する等、利用者の立場にたち柔軟な対応をしている。 ○1回に貸出できる本・DVDの数を増やし貸出期間を長くしたことにより貸出数が増加。 ○夏休み特別企画「子どもが学ぶ人権学習」の開催について、県教育委員会発行の教育だより「とっとり夢ひろば！」等での周知、公共施設等への開催案内チラシの配布等を行った。 ○来館者に気持ちよく利用していただけるよう窓口業務の接遇研修を行い、ライブラリー相談員等にあいさつ、電話対応、声かけ等の点検・見直し・確認等を行っている。 ○若年層の利用促進のため、人権啓発キャラクター「ふらっちょー」による施設の広報に努めている。 ○交流スペースの小イベントについて、毎月特集を組んでイベント回数を増やし、利用者の増加を図っている。また、イベントの宣伝をメルマガ・ブログ等で行い、来館を呼びかけている。 ○協定書の内容どおりに実施されており、利用者数は24年度は前年度と比べて微増となっている。利用促進に向け継続した取り組みと、更なる利用促進が望まれる。 (現在の主な利用促進策) ・チラシの配布、雑誌、新聞広告、ホームページによる情報提供 ・指定管理者が作成したキャラクターを利用し、様々なイベントで施設の周知 ・返却宅配料を負担することで、人権ライブラリーの図書等の遠隔地貸出の促進 ○個人情報保護、情報公開については、(公社)鳥取県人権文化センターの規程を準用し、適切に対応している。 ○利用者の要望を把握するため、以下の来場者アンケートを実施し、早急な回答・対応に努めている。 ・施設運営に関する要望 ・人権ライブラリーにおける図書購入リクエスト
[収入支出の状況]	B	適切に執行されている。
[職員の配置]	B	土・日の午後に非常勤職員を1名加配する等、限られた委託料の中で、可能な範囲内で職員配置をしている。
総 括	B	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。

《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。