

指定管理業務点検・評価シート

平成22年1月5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18年4月1日～平成21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
	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
	19年度	3,739	4,076	6,011	6,750	7,022	7,169	6,052	7,621	4,893	3,622	5,144	8,165	70,264
	増減	1,547	657	795	1,917	△163	△1,790	797	1,283	1,159	2,916	845	△1,223	8,740

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
	20年度	910	826	1,172	1,105	925	1,094	885	1,081	1,099	1,053	1,347	793	12,290
	19年度	488	381	665	811	1,270	1,262	1,015	914	613	984	887	796	10,086
	増減	422	445	507	294	△345	△168	△130	167	486	69	460	△3	2,204

5 収支の状況

区分		20年度	19年度	増減	
収入	事業収入	利用料	13,363	10,995	2,368
		取扱手数料	635	596	39
		受講・広告料	306	457	△151
		委託料	64,848	64,848	0
		小計	79,152	76,896	2,256
	事業外収入	雑収入・繰越金	3,275	964	2,311
		小計	3,275	964	2,311
計		82,427	77,860	4,567	
支出	人件費(給与費)	32,262	31,501	761	
	管理運営費	43,433	41,533	1,900	
	事業費	2,079	1,578	501	
	計	77,774	74,612	3,162	
収支差額		4,653	3,248		

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時間延長を継続実施 (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を継続実施。 (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	早期予約受付を継続実施。(研修室: 2ヶ月前→4ヶ月前、ホール: 6ヶ月前→1年前)
その他	生涯学習スクール「まなび」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。 生涯学習相談員の勤務時間を延長し、生涯学習相談への対応の充実及び夜間対応の充実を図っている。

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	施設利用代表者に対する記述式アンケート実施、窓口での利用者意見の受付。
------------	-------------------------------------

利用者からの苦情・要望	対応状況
催し物の案内パネルの設置位置の変更 各階廊下又は研修室へのロッカー設置 台車台数の増 【アンケートより】	パネルの設置位置についてはパネルの更新時に検討する。 ロッカー設置及び台車の増に関しては検討中。
自動販売機での水の販売の要望 【アンケートより】	自動販売機に水（奥大山の天然水など）を入れることとした。
ロビーの照明の改善（暗い） 【アンケートより】	全館節電のために細かな消灯に努めているところであるが、ロビーに関しては利用者に暗いイメージを持たれないように天候等に配慮して点灯するようにしている。また、必要な時以外は採光のためにブラインドを上げておくように努めている。
駐車場が狭い。	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している。
新聞に掲載された催物案内欄に生涯学習展示が多量にあるような紛らわしい表記がされているので的確な案内の掲載を。	出展団体に伝え、今後作品数を増やしてもらえるか検討を依頼したが現状のままとのことだった。新聞社と掲載の表記の方法を協議し、今後誤解を招くことのない表記に改善することとした。
試験会場として利用している利用者から周囲が騒がしいとの苦情あり。心配りと館内の状況等を把握してください戸の要望があった。	騒がしい利用者、内線電話で静かにしていただくように連絡したが改善されなかったため、職員が行き、状況把握と注意喚起を行った。今後試験等の会場として利用いただく場合は、より一層注意喚起したり、静かな5階講義室を利用していただくように案内していく。
悪質な商品販売を行っている会社へ部屋を貸し出すのはよくない。	商品の販売等を行わないことを確認した上で利用許可しているが、苦情の電話を受けてから、当該会社に販売等の行為を行わないことを確認。今後は今以上に利用許可審査基準及び処分基準を利用者に周知徹底し、適正な貸し出しに努める。

利用者からの積極的な評価
利用者アンケートの結果では、「親切な対応」、「きれいである」といった好印象のものがほとんどであった。

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】
ふれあい交流会についてチラシで事業内容を周知・参加団体を募集し、広報に努めた。 ふれあい交流会の補助に障害者を臨時雇用した。また、障害者によるパンの販売・発表参加などにより障害者の社会参加を促した。

【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】
<p>○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。周辺の有料駐車場の利用をお願いしているが、当館独自の対応には限界がある。</p> <p>○入居団体職員が会館駐車場に駐車することに対して、より一層注意喚起していく。</p> <p>○エレベータのリニューアル・空調設備の改修など、老朽化した施設の改修及び設備の更新が必要</p> <p>○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り、5階交流談話室を小研修室として一般貸出施設に変更する。</p> <p>○重油の高騰など急激な経済情勢の変化にも耐えうるような経営の強化を図る必要がある。</p> <p>○今後、健全経営を継続していくためには、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。</p> <p>○今後、社会教育・生涯学習の推進業務についてもよりいっそう充実させるため、中部西部地区も対象とした事業の実施や、生涯学習情報の収集や提供方法の検討、各関係機関との連携強化を図りたい。</p> <p>○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る必要がある。</p>

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	アンケートの実施や窓口対応等により利用者ニーズの把握と迅速な対応に努め、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・ふれあい交流会の新規開催など生涯学習センターとしての機能をいかした生涯学習の振興を行っている。
〔収入支出の状況〕	A	堅実な管理運営を行い、利用率向上による収入増と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。