

指定管理業務点検・評価シート

平成24年1月25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 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：4人、非常勤職員：5人、臨時職員：2人〔計11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2、非常勤職員1、臨時職員2）

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
	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
21年度		4,037	4,658	5,604	6,832	5,042	5,943	9,305	6,821	6,432	5,531	7,763	9,239	77,207
増減		926	616	△344	398	△179	320	△1,870	390	97	△672	△688	364	△642

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
	22年度		772	723	885	1,381	1,258	1,136	954	1,345	1,328	977	1,274	596
21年度		653	754	1,086	938	897	1,182	1,137	1,671	1,308	1,051	1,177	912	12,766
増減		119	△31	△201	443	361	△46	△183	△326	20	△74	97	△316	△137

5 収支の状況

区分		22年度	21年度	増減	
収入	事業収入	利用料	13,883	13,863	20
		取扱手数料	861	710	151
		受講・広告料	725	364	361
		委託料	61,211	62,257	△1,046
		小計	76,680	77,194	△514
	事業外収入	雑収入・繰越金	15	18	△3
		小計	15	18	△3
計		76,695	77,212	△517	
支出	人件費(給与費)	32,029	30,267	1,762	
	管理運営費	40,099	40,642	△543	
	事業費	4,324	1,978	2,346	
	計	76,452	72,887	3,565	
収支差額		243	4,325		

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。 ○前年度までの自主企画事業の「パソコン講座」に加えて、「ふるさと再発見生涯学習講座」(3講座)・「子育て支援講座」(1講座)・「生涯学習公開講座」(2講座)を新たに開講し、より一層生涯学習の振興に取り組んだ。 ○利用者用のロッカーを設置したり、講義室の音響設備改修やレイアウト変更を行ったりして、利用しやすい施設とした。

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
待合室の話し声が、研修室まで届くとの苦情【アンケートより】	待合室に「研修中につきお静かにお願いします」という表示をした。
講義室の音響設備が悪く、研修等に支障があるとの苦情	機器修繕等を行い改善した。
パソコン講座の抽選についての苦情	どのパソコン講座も定員を上回る程申込みがあるため、募集時に応募者多数の場合は抽選をすることを周知していた。公開で抽選をしていたが、抽選日や抽選方法を申込者に周知していなかった。申込受け付け時にこのことを通知するように改善した。
鳥取県・鳥取市に対する要望・質問 ①県、市の施設で愛称ではなく、正式名称を使って欲しい ②鉄道公園を駐車場として整備する予定か	①要望があったことを責任者に伝えたと回答した。 ②臨時駐車場として借りてしていると回答した。
油絵のグループが使用する隣りの研修室の利用者から臭いとの苦情	これまで以上に、利用受付時に調整して貸出を行うこととした。
視聴覚ライブラリーについて要望 ①ビデオではなくDVDを置いてほしい。 ②個人に何故貸出しをしないのか。いろんな機関で貸出しをしているので分かり難い。一元化してほしい。	視聴覚ライブラリーの教材及び設置場所については、家庭・地域教育課が決定することを伝えた。家庭・地域教育課にも報告済み。
生涯学習展示コーナーの展示期間について、誤った情報を提供していたことへの苦情	展示期間に準備・後始末の日も含めていたので、実質展示物を観賞できる日を広報するように改善した。
会館表玄関車廻しの入口にバリケードを設置しているのは何故か。足の不自由な人の乗り降りができないとの苦情	会館前の道路が行き止まりとなっているため、会館表玄関の車廻しを猛スピードでUターンして行く。近年、子どもの来館が増え、玄関から飛び出す子どももいる。事故防止のためにバリケードを設置している。車廻しでの乗降を希望する方へは申出により対応すると回答した。H23年3月にバリケードに案内表示を取り付け周知徹底を図った。
来館時には常に満車で駐車できない。	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、会館全体の印象は、きれいで明るく開放的・職員の対応については肯定的・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を図った。従来のパソコン講座に加えて、ふるさと再発見生涯学習講座（3講座）、子育て支援講座（1講座）、生涯学習公開講座（2講座）を開講した。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新たに学校の取組みを紹介したり、広報誌で県内の青少年健全育成の取組みを紹介した。県内の小・中・高校等にも広報誌を配布し、センターの取組みを周知した。 ○講義室の音響設備改修や固定式機を移動式機に変更した。収容人数も増え、他目的に利用できるようになり、利用率も増加傾向である。 ○利用者用ロッカーを設置して利便性の向上を図った。

〔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〕
○東日本大震災のような規模の災害時対応を想定していないため、緊急地震速報受信システムの利用も含めた危機管理マニュアルの見直しが必要である。 ○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。 ○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。 ○各機関との連携の強化を図り、情報の収集や発信方法を工夫したい。 ○利用率が上がり、それに伴って事務量も増加してきた。公益法人化に向けて事務量も多くなる。利用者へのサービス低下を招かないためにも職員増が必要である。 ○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。