

# 指定管理業務点検・評価シート（令和5年度業務）

令和6年5月31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2-1
施設所管課名	社会教育課	連絡先	担当：生涯学習推進担当 尾崎 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31年4月1日～令和6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4145.61㎡、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"> <li>○施設設備の維持管理に関する業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の保守管理及び修繕</li> <li>・施設の保安警備、清掃等</li> </ul> </li> <li>○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"> <li>・条例に基づく利用の許可</li> <li>・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</li> <li>・利用料金の徴収</li> <li>・利用料金の減免</li> </ul> </li> <li>○その他施設の管理に必要な業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理施設の利用受付及び案内</li> <li>・附属設備及び備品の貸出し</li> <li>・附属設備及び備品の利用指導又は操作</li> <li>・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。）</li> <li>・生涯学習の振興を図るための学習相談</li> <li>・県内生涯学習団体等への支援</li> <li>・団体交流室の入居団体等への支援</li> <li>・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</li> <li>・個人又は団体等の交流促進のための業務</li> <li>・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</li> <li>・施設の利用促進</li> </ul> </li> <li>○その他管理施設の運営に関する業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・とっとり県民カレッジ講座の企画、運営に関する業務</li> <li>・生涯学習情報の提供に関する業務</li> </ul> </li> </ul>
---------	--

## 3 施設の管理体制

	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〕
管理体制	【体制図等】 館長（正職員1） <ul style="list-style-type: none"> <li>—— 総務係（庶務・施設貸出：正職員1、非常勤職員4）</li> <li>—— 生涯学習係（生涯学習推進・学習相談：正職員3、非常勤職員3）</li> <li>—— 技術管理係（機械設備管理担当：正職員1、非常勤職員3）</li> </ul>

## 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
	令和5年度	令和5年度	3,821	3,761	4,241	3,968	3,506	4,181	4,937	5,544	5,074	3,262	4,629	7,202
令和4年度	令和4年度	3,298	3,422	4,005	4,548	3,102	3,617	5,605	4,840	5,191	3,611	4,190	6,276	51,705
増減	増減	523	339	236	▲580	404	564	▲668	704	▲117	▲349	439	926	2,421

  

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
	令和5年度	令和5年度	578	743	857	2,223	814	725	1,402	1,185	1,117	1,074	912	1,126
令和4年度	令和4年度	641	677	825	2,495	860	1,096	1,398	1,242	1,131	809	1,035	1,084	13,293
増減	増減	▲63	66	32	▲272	▲46	▲371	4	▲57	▲14	265	▲123	42	▲537

5 収支の状況

単位：千円

区 分		令和5年度	令和4年度	増 減	
収入	事業収入	利用料	12,194	13,293	▲ 1,099
		取扱手数料	562	525	37
		受講・広告料	0	0	0
		委託料	91,345	94,345	▲ 3,000
	小 計	104,101	108,163	▲ 4,062	
	事業外収入	雑収益	3,903	3,990	▲ 87
					0
小 計		3,903	3,990	▲ 87	
計	108,004	112,153	▲ 4,149		
支出	人 件 費	52,984	51,007	1,977	
	管理運営費	44,872	52,398	▲ 7,526	
	事 業 費	9,432	10,369	▲ 937	
	計	107,288	113,774	▲ 6,486	
収 支 差 額		716	▲ 1,621		

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	職員就業規則 使用条件通知書	職員就業規則 採用条件通知書		※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	有		※常時10人以上の労働者を使用する場合は作成・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	7時間45分		※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	タイムカード	タイムカード		※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 休日：月ごとの勤務編成表による	休暇：年10日 休日：月ごとの勤務編成表による		※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	184,600円～ (平均240,133円)	146,800円～ (平均146,800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：選任なし		※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)

- 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
予約受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・早期予約受付の継続実施（研修室：4か月前、ホール・講義室：1年前）。</li> <li>・大きな大会や試験会場としての利用は、内容を確認し、1年以上前の予約も受け付けている。</li> </ul>
情報発信、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「ma・navi（生涯学習とっとり）」、事業案内チラシを作成し市町村教委や各公民館に配布。</li> <li>・広報誌「ma・navi」は講座情報だけでなく、地域で活躍する人材や団体なども広く紹介。</li> <li>・高等教育機関との連携講座等はリアルタイム配信やアーカイブ配信することで、来場できない方にも見ていただけるようにしている。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを実施し、利用者から要望等についてはどうすれば積極的な対応できるかの観点で工夫を加えたり、これまでの手法を見直すなど利用者第一の対応を行っている。</li> <li>・職員全員に救命救急やAEDの使用方法の講座を受けさせて有事対応に備えているほか、障がいのある方への接遇、対応についても研修を行った。</li> <li>・利用申込等に係る負担（公印等の押印など）を軽減するため規程の見直しを行った。</li> <li>・平時から施設の点検を行い、不具合等があればすぐに対応している。</li> </ul>

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	利用団体、事業参加者へのアンケート、窓口での聞き取り、県庁所管課への県民の声
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
初めて利用する部屋で、エレベーターを出てから部屋までの場所がわかりにくかった。	各階エレベーター入口の壁に避難経路図、各階エレベーターホールの壁に案内図が設置してある旨をホームページで回答。（毎月の利用者アンケート結果、利用者の御意見への対応をホームページで公開。）
駐車場が満車の時が困る。もっと駐車場があるとよい。	大きな催しがあると施設の駐車台数が少なく満車になるため、できるだけ公共交通機関を利用していただくか、近隣の駐車場を利用していただくよう施設利用者の方にはあらかじめお願いしている。
電灯が1本切れていますので、新しく交換してください。	御指摘のあった箇所について、直ちに新しいものに交換した。
搬入口（施設南側）にスロープを設置して欲しい。	移動式のスロープの設置を検討したが入口の最上端から道路までの距離が短すぎ、傾斜がきつくなって利用者の方の安全が確保できないため断念した旨を回答。
棒状マグネットの磁石部分が外れかかっており、廊下側の点灯スイッチを示すテプラが剥がれかかっていた。	御指摘いただいた箇所は直ちに修理した。

利用者からの積極的な評価	
利用施設の満足度・・・	とても満足68%、満足32%、やや不満0%、不満0%
職員の対応について・・・	とても満足70%、満足30%、やや不満0%、不満0%
清掃は行き届いているか・・・	とても良い71%、良い29%、少し悪い0%、悪い0%
【利用者アンケート自由記載の抜粋】 ○スムーズな案内ありがとうございます。感謝。 ○気持ちよく利用させていただきました。ありがとうございました。 ○鏡がきれいでありがたいです。 ○ホワイトボードが書きやすくてきれいだ講師の先生が喜んでおられました。ありがとうございます。	

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〕
○これまで利用申込書には公印等の押印を求めていたが、規程を改正し、押印省略を可能にして、施設利用者の利便性を高めた。 ○これまで建物外の敷地に喫煙場所を設けていたが、受動喫煙防止の推進のため事前通告の上、敷地内を全面禁煙とした（全面禁煙は令和6年4月1日から実施したが、この件に関し苦情等は出ていない。） ○令和6年4月からの合理的配慮の提供義務を前に、関係団体の協力を得て、実際に障がいのある方に来館いただき、職員が具体的な対応（必要な支援等）を学ぶ研修を行った。 ○法律等に規定はないものの県に準じて、令和5年12月からアルコールチェッカーを導入し、公用車等を利用する者については利用前後にチェックを行うなどコンプライアンス向上に努めた。 ○高校生等の自習スペースを土日等に1階ロビーに新たに設けるとともに、自主学習を行う者が集まる市立、県立の図書館において生涯学習センターにもスペースが設けられている旨の周知を図った。 ○高等教育機関との連携講座では、日本語を母国語としない方々を対象にした「やさしい日本語」講座を開催するなどして生涯学習の対象者の幅を広げる機会を作った。 ○利用者の方の冷暖房利用の希望については、申請書類の作成をお願いしていたが、利用時間だけを記入すれば良いようにし、利用者の負担軽減を図った。 ○同館を拠点に生涯学習の講座を運営している「まなび」の講師、受講者や外部の生涯学習団体を交えた、交流や成果発表を目的として例年開催している「まなび・ふれあい交流会」では、閉会時に参加者が歌や楽器、ダンスだけでなく、障がいのあるかたも手話で「ふるさと」のコーラスに参加していただくなど多種多様な方々の交流を深めた。 ○自主事業の生涯学習講座では、令和5年度は中・西部地区の県民の参加を促すためバスの出発地を西部地区として東部（智頭町芦津）における自然体験講座を開催したほか、西部地区での歴史体験講座はバスを東部地区出発にするなど、中西部地区の受講者の掘り起こしを進めた。

〔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〕
【現在、苦慮している事項】 ○催しの際に、駐車場が不足するとの利用者の声をいただいております、対応に苦慮している。 ○施設の老朽化が進み、窓が締めにくいなどの不具合が生じている。 【今後、改善・工夫したい事項】 ○外国籍の方や障がい者の方なども参加できる講座の開催や、年配の方の利用が多い現状を顧みて若年層の利用の開拓に努めていきたいとのこと。

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	4	・更新時期の定めのある機器などをしっかり把握しており、事前に計画的に更新するなど適切な対応を行っている。 ・保安警備は第三者に委託しているが、夜間の異常感知(昨年度も数回あったがいずれも機器の誤作動)があれば速やかに対応等の対応をしている。 ・清掃業務についても第三者委託をしているが、清潔な状態を維持しており利用者からの評価も高い。 ・突発的な事案に対しては、速やかに対応するとともに県所管課に報告、または指示を仰いでいる。
[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、減免の実施	4	・帳簿等も適切に備えており、収支、減免等についても誤りがなく適切に処理されている。 ・金額等については、2名以上の体制で確認しており、また日々の確認だけでなく、月次で内部検査も行っている。
[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	・利用者アンケートでも職員の対応については、肯定的な意見が殆どであり、備品・設備等についても帳簿で適切に管理されている。
[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	・利用者アンケートでは当施設を利用した理由についても選択式の設問を設けているが、利用料金が安いという利用が最も多く、また立地も駅に近く利便性が高いという認識をもっている。 ・個人情報を含む帳簿は施錠された部屋で保管されている。また給与等のシステムはネットにはつながっていないため、外部からの侵入もない。 ・利用者の利便を高めるため、既存の規程を見直すなど前向きな対応を行っている。 ・ファックスの送信や郵便物の発送に当たっては2人以上で確認作業を行うなど個人情報の保護意識が高い。また情報公開は県との協定に基づき県のホームページで公開している。 ・利用者には利用後にアンケートに答えていただいており、利用者からの御意見等については前向きに対応し、実現ができないことについても理由を付して施設のホームページで回答している。
[その他] ○施設の機能を利用した生涯学習の振興	3	とっとり県民カレッジ講座(市町村連携)では、地域の教育委員会、地域で活躍されている方々の力を借りながら、地域の活性化に取り組んでおり、講座の開催方法(学びの手法)について試行錯誤しながら熱心に取り組んでいる。
[収入支出の状況]	4	予算の編成、執行に当たっては物価の高騰など社会の状況も踏まえて対応するなど適切な管理が行われている。
[職員の配置] ○適正な職員配置	4	世間では人手不足の中でも経験や能力(令和5年度は社会教育分野、技術分野)など指定管理に当たり必要な人材を確保している。
[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(利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備(会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)	4	協定書に沿って適切な管理がなされている。
[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なされている。また、県内発注にも努めている。
[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発注が行われている
総括	3.6	

- 《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、
  - 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、
- ※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。