

(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

県立の公共施設として、利用者の皆様に気持ちよく利用していただくことを念頭に公平・公正な管理運営を心掛け、トラブルが発生しないよう努めます。

また、苦情の多くは、日頃からの注意やお客様とのコミュニケーションによって防ぐことができると考えられます。特に、私たち管理者の怠慢など不誠実と指摘される苦情は、決して起こしてはならないことであり、職員研修を強化して防止します。

しかしながら、万が一苦情等トラブルが発生した場合、適時・適切に苦情を解決する必要があります。ここで組織として体系だった対応をとることによって、組織の能力・評価が高まり、利用者等の満足度の向上に繋がっていきます。これは第三者機関による評価により、継続的なプロセスの維持・改善に繋がり、高い信頼性を得られることから、国際規格「ISO10002（苦情対応マネジメントシステム）」の認証に向けて取り組むことを検討します。

ア 苦情、トラブルの未然防止

(ア) 「職員の教育の徹底」

利用者に気持ちよく利用していただくよう、職員に次のことを徹底します。

- a いつも笑顔で爽やかな対応と清潔な身だしなみ
- b 明朗、活発な挨拶と丁寧な言葉遣い
- c 心配りのある利用者の立場に立った対応（電話、窓口業務等）
- d 専門的な知識、技術の研鑽

(イ) 「定期的な施設、設備、備品の点検と巡回の実施」

- a 日ごろから設備、備品の点検を行います。
- b 定時巡回を実施し、危険箇所、改善を要する箇所等は改善等の処置をします。

(ウ) 「利用者の声等への適切な対応」

- a 利用者からの意見が苦情やトラブルに変わらないように、常に利用者の意見に耳を傾け、可能なものは直ちに改善するとともに、困難なものはその旨を説明し、理解を得る等、速やかな対応を図ります。
- b 利用者へアンケートを実施します。
- c 利用者懇談会を年2回実施します。
- d 職員で苦情内容を共有し、統一理由での対応によりトラブルの拡大を防止するとともに、他の施設へも情報を提供し、同種苦情の未然防止に努めます。
- e 清掃、警備、日常監視等の委託業者にも、当館のスタッフとしての意識を持って利用者の方に接してもらい、苦情等のトラブルが起きた場合は、即時協議し改善対処します。

イ 苦情、トラブルに対する対処方法

(ア) 「苦情の受付」

- a 苦情内容は、最後までよく聞き「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした」等具体的に状況を確認します。
- b 利用者に迷惑をかけた場合は、まずお詫びし、その上で説明します。
- c 利用者との議論するのではなく、冷静に理解を得るように努めます。

(イ) 「対応」

- a 万一トラブルが発生した場合、速やかに関係先に連絡を行い、迅速な処理に努めます。
- b 処理がすみ次第必ず苦情をいただいた方には結果を伝えます。
- c 寄せられた苦情については、内容、処理結果をホームページへの掲載及び館内に掲示して公開します。
- d 寄せられた苦情は、県に報告し、必要に応じ指示を受けて対応します。

(ウ) 「原因の究明」

- a 苦情処理報告書を作成し、必ず原因究明を行い再発防止に努めます。
- b 他施設の苦情、トラブルも参考にします。
- c 苦情処理綴りを作成し、管理運営に活かします。

(4) その他

ア 自動販売機の設置

利用者・来館者の利便を図るため、自動販売機を引き続き正面玄関等に設置することとし、設置者の決定にあたっては、公告によるプロポーザル方式により令和1年度から5ヵ年間の複数年契約を締結しています。

また、飲料等については県内産品の活用を促し、自動販売機のユニバーサルデザイン対応や省エネルギー・静音等の環境対策、災害時飲料提供機能付などを審査基準に設定しているほか、社会貢献枠（売上から社会福祉団体等への寄付など）を増設しています。

なお、設置場所、設置台数については5カ所に8台を設置しています。

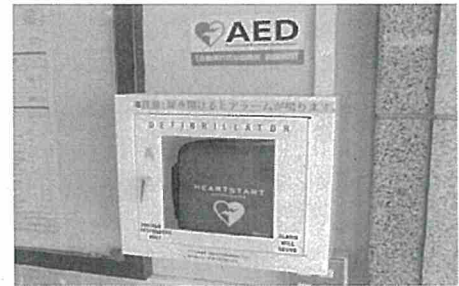
	設置場所	設置台数
1	正面玄関	3台
2	2階会議棟	2台
3	練習室ロビー	1台
4	梨花ホール楽屋	1台
5	駐車場側入口通路（社会貢献枠）	1台



【自動販売機コーナー】

イ AED（自動体外式除細動器）の取扱

会館に設置されているAED（自動体外式除細動器）については、本仕様書において定期点検等の実施が義務付けられており、自主点検を行っています。今後、専門業者への外部委託が必要と判断される場合には、外部委託により点検を実施します。



【インフォメーション横に設置のAED】

ウ 県及び各市町村との連携等

(ア) 事故・事件・緊急時等の連携

火災、地震、その他災害の発生のほか、防犯（不審者・不審物等）、差別落書、嘔吐物処理、感染症、不当要求行為、熱中症等の対応時には、県をはじめとする関係機関への速やかな連絡・報告とともに、必要に応じて協議や指示を仰ぎます。

(イ) 災害等の有事の際の連携【指定緊急避難場所及び広域福祉避難所の指定】

当館は、災害対策基本法に基づく、鳥取市の指定緊急避難場所であり、また、島根原子力発電所事故発生時の広域福祉避難所にも指定されていますので、災害等の有事の際には、各関係機関と連携し、避難者等の応急対策の拠点施設としての役割を果たします。

2-5 利用者等の要望の把握及び対応方針

利用者等からいただくご意見・ご要望を、今後の管理運営のための大切な財産と捉え、会館で対応できるものは速やかに対応し、予算措置が必要なものは鳥取県に要望します。

また、利用者等からのご意見・ご要望を分析することで、利用者等のニーズが明確になり、満足度が向上し会館の価値が高まるものと考えます。これは苦情等トラブルが発生した場合の対応と同様に、対応の手順等を明確にしプロセスを実践していくことが必要であるため、第三者機関による評価が得られるよう国際規格「ISO10002（苦情対応マネジメントシステム）」の認証に向けて取組むことを検討します。

(1) 要望の把握方法

ア アンケートの実施

施設利用者の方には、ご利用後「利用報告書」にご意見・ご要望等をご記入いただき、鍵返却時にいただいたご意見の詳細や感想を伺います。そのほか、来館者の方のご意見をお聞きするために、館内に「メッセージボックス」を設置するとともに、窓口、電話、FAX、Eメールでも随時、意見・要望を伺います。

また、主催公演では鑑賞者の方へのアンケートを実施します。

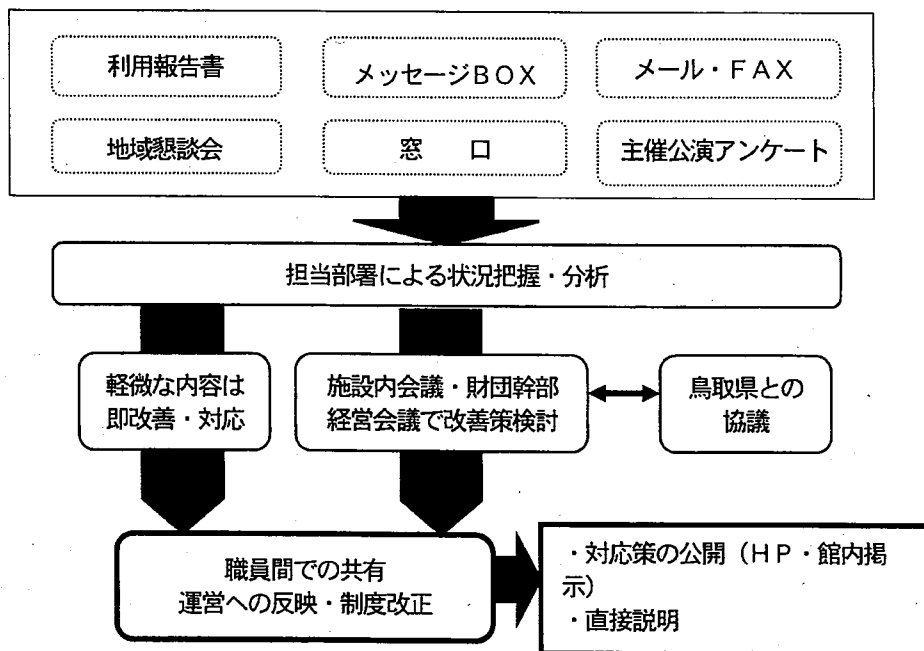
イ 東部・中部・西部地域懇談会（仮称）の開催

従来の利用者懇談会を改組し、財団として施設利用者や文化活動者等から選任した委員の方と、年に2～3回地域懇談会（東部・中部・西部）を開催し、地域の意見を聴いて施設や事業の運営に的確に活かしてより良い会館運営を目指すとともに、地域と施設をつなぐ支援者の拡大を図ります。

(2) 対応方針

寄せられた意見・要望等は、速やかに受付担当スタッフが目を通し、内容を聞き取ったうえ、迅速に対応します。即時対応ができない案件は、対応策を検討・協議し、適時対処します。

寄せられた意見・要望等は、全て館長が回答することを基本とし、回答は、会館のホームページへの掲載及び館内に掲示し、公開します。



(3) 利用報告書アンケート集計

利用者の皆様から、「利用者の声」をいただいておりますが「安心・安全で快適に過ごすことができ、スタッフの対応が素晴らしい」と暖かい声をたくさんいただいております。

令和元年度、令和2年度にいただいたアンケート集計結果では、以下のとおり概ね満足いただいております。

令和元年度、令和2年度（4月～12月）アンケート集計結果（一部抜粋）

アンケート項目	選 択 肢	令和元年度	令和2年度（4～12月）
施設の満足度	「とても満足」または「満足」	99.2%	99.6%
職員の対応（事務職員）	「とても良い」または「良い」	100%	99.8%
職員の対応（舞台職員）	「とても良い」または「良い」	100%	100%

2-6 文化芸術事業にかかる自己評価手法

実施事業の業績評価の公表

当財団では独自の業績評価制度を平成17年度から導入し、評価データから総合的な評価を行い、その結果は公益性ある文化事業の信頼性を高め、公的資金を活用した事業の説明責任を果たすため、実施事業の業績評価を財団事業報告書やホームページ等で公開しております。

今後、より事業実施における目的や目標の達成および成果検証に向けた評価となるよう、評価システムの充実を目的とする再構築を行い、県内における文化芸術振興に繋がります。

ア 目的

当財団の文化芸術事業実施の基本的な考え方を「文化芸術は全ての人々が使途しく参加・享受でき、文化に親しみやすい環境を作り出すこととしており、これを確実に果たすためPDCAサイクルを効率的かつ効果的に機能させるために「評価」を実施します。

イ 評価方法

評価方法は、事業実施における来場者アンケートから、効果・コスト・満足度などの量的データからの定量評価、事業の質的データからの定性評価を下記の方法で行います。

- (ア) アンケート …………… 来場者
- (イ) 事業担当者による1次評価の提出 …………… 職員、所属長（課長・部長）、館長
- (ウ) 実地検証及び2次評価 …………… 財団が指定する県内有識者
- (エ) 専門家による評価報告 …………… 評論家

ウ 評価主体

- 第1次評価（自己評価） 財団職員
- 第2次評価（外部評価） 財団が指定する県内有識者、評論家

エ 評価対象

- 財団が実施する以下の事業
- (ア) 新規事業および将来的に拡大を見込む事業
- (イ) 実施の必要性は高いが、課題等が多く想定される事業

オ 評価の情報公開

財団事業報告書やホームページ等で公開します。

カ 評価時期

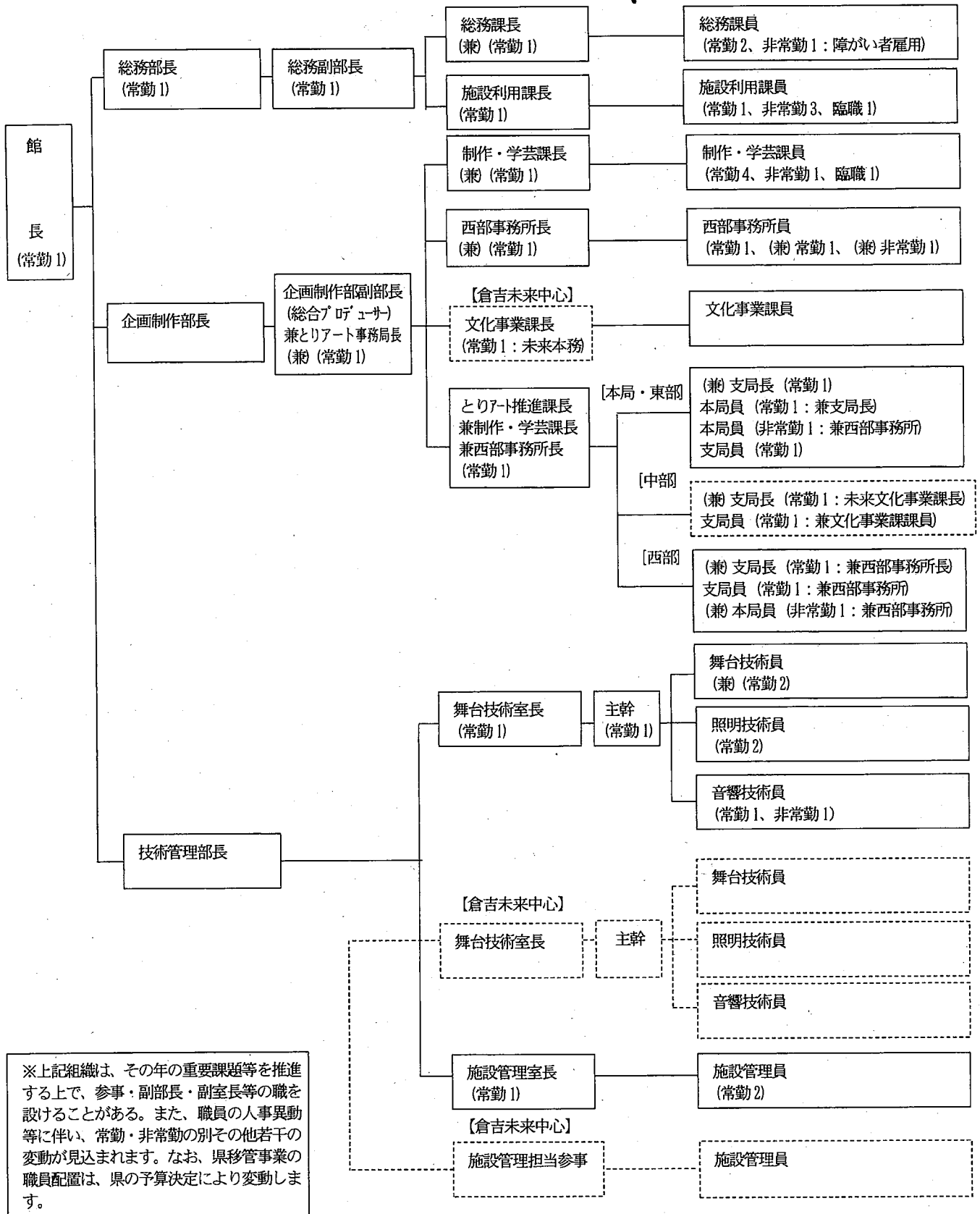
- (ア) 第1次評価：各事業終了1ヵ月後までに自己評価を実施
⇒ 可能な限り当該年度、次年度企画事業へ反映
- (イ) 第2次評価：第1次を受けて評議員の評価を実施
⇒ 可能な限り当該年度、次年度企画事業へ反映

キ 評価サイクルによる業務推進の徹底

PLAN（目標設定）⇒ DO（業務執行）⇒ CHECK（評価）⇒ ACTION（改善策・目標再設定・評価）を生かすためにPDCAサイクルによるスパイラルな業務推進を図ります。

3 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織



※上記組織は、その年の重要課題等を推進する上で、参事・副部長・副室長等の職を設けることがある。また、職員の人事異動等に伴い、常勤・非常勤の別その他若干の変動が見込まれます。なお、県移管事業の職員配置は、県の予算決定により変動します。

ア 実施体制の考え方

(ア) 実務執行体制

当財団では、第3期指定管理までに、プロパー職員が要職を担う体制づくりと併せ、全県の文化振興を図る使命を果たすため、効率的で実効性のある実務執行型の組織体制により業務を遂行しています。

これからも、これまで培ってきた管理運営や、企画のノウハウを基盤に、専門知識のある職員を適材適所に配置し、この体制を強化します。

加えて、課・室のライン強化、中核職員のモチベーションアップ及び自覚と行動改革を図るため、状況に応じて課長補佐職（主幹・主査職の兼務）を設置します。

(イ) 組織体制

a 施設利用対応・総務部門

施設利用者対応は、県立施設の適切な利用許可、サービスの提供など、県民の皆様と直接関わる部署です。経験年数豊富な職員を含めたローテーション勤務でより良いサービスを実現します。

総務担当職員は、公益法人会計の経理経験を積んだ職員を配置し、法令遵守に基づく会計処理を行います。

b 文化芸術事業推進部門

文化芸術に係る事業を推進していく上で、アートマネジメント能力やコミュニケーション能力、並びに芸術分野の専門的知識を有した人材が求められます。（公社）全国公立文化施設協会や（一財）地域創造等が主催する研修会等に積極的に参加して知識を習得するとともに、文化芸術事業推進の経験豊富な職員が中心となって、地域のコーディネーター役として文化振興を図ります。

c 舞台技術・施設管理部門

舞台技術部門は、実務経験豊富で、様々な資格を有した職員が運営に当たるとともに、利用者、文化活動者への技術支援を継続します。

施設の保全是、第3種電気主任技術者等の資格を有する職員を配置し、中長期的な視野で効率的な施設の維持・管理を行います。

(ウ) 中部・西部地域の事業展開

中部地域では、倉吉未来中心は中部の文化振興の拠点であり、指定管理者として一体管理し、また、拠点施設を持たない西部地域では、アルテプラザ（財団西部事務所）を開設しており、いずれも職員を駐在させます。

これにより、市町村の文化施設と連携するなどしながら、各地域のニーズを反映させ、また、蓄積したノウハウを活かしながら、効率的な事業展開を図ります。

(エ) 事業の企画・運営を推進するための体制整備

令和3年度からは地域密着の取組（アウトリーチ活動）を拡充するとともに、事業の演出効果等を高めるなど、事業内容の更なる充実を図ります。そのため、専門的知識、技術を有する舞台技術室と企画制作部が一体となって事業の企画・運営を推進するための体制を整備します。

(オ) 技術管理部の設置

財団企画のプロデュース創作公演や公共文化施設、教育、行政機関などへの柔軟な支援体制がとれるよう財団に技術管理部を置き、専門職員による円滑な人的運営を図ります。

(カ) 幹部経営会議の開催

運営上特に重要な事項について、内部の意思決定の明確化及び情報の共有化を図るため、管理職全員参加の「幹部経営会議」を毎月開催しています。幅広い考えの導入と管理職員の経営参画の意識を確立します。

そして、その内容については全職員に周知し情報の共有を図り、全職員により一体的に運営します。

(キ) 男女共同参画等の推進

財団の業務執行における女性職員の重要性は、ますます増していますが、今後も管理職登用に向け、指導・育成に努めます。

また、「イクボス・ファミボス宣言」をしており、長時間労働の削減、休暇制度等の積極活用等、男女がともに働きやすい職場づくりと、ワーク・ライフ・バランスの実践に継続して取り組みます。

イ 施設長人選の考え方

現在、プロパー職員が士気を高く保ちながら職務を遂行していくため、プロパー職員が施設長職を担う体制を敷いているところです。引き続きプロパー職員の幹部養成に努めます。

(2) 職員の職種等

職種 (職名)	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	備考
館長	常勤職員	21日	○館の最高責任者として館運営を総括する。	
総務部長	常勤職員	21日	○部の総括及び職員の人事サービスに関すること等	
総務部副部長	常勤職員	21日	○部の総括及び職員の人事サービスに関する補佐等	
総務課長	常勤職員	21日	○課の総括及び県その他関係機関との連絡調整に関すること等	(総務部副部長兼務)
総務課員 (主査)	常勤職員	21日	○決算、会計経理、給与諸手当の支給手続に関すること等	
総務課員 (主査)	常勤職員	21日	○決算、会計経理、給与諸手当の支給手続に関すること等	
総務課員 ※障がい者雇用	非常勤職員	20日	○総務・施設利用・企画制作等の補助業務に関すること等	
施設利用課長	常勤職員	21日	○課の総括、利用者懇談会の運営に関すること等	
施設利用課員 (主任)	常勤職員	21日	○利用申込及び利用促進、減免制度の運用に関すること等	
施設利用課員	非常勤職員	20日	○利用申込及び清掃業務の指導、駐車場の管理に関すること等	
施設利用課員	非常勤職員	20日	○利用申込及び情報管理、植栽管理業務の指導、県備品の保守管理、利用料統計に関すること等	
施設利用課員	非常勤職員	20日	○利用申込及び総合案内(ホスター等)、拾得物の保管整理、警備業務の指導、利用状況等業務統計に関すること等	
施設利用課員	臨時的任用職員	20日	○利用申込及び情報発信に関すること等	臨時雇賃金
企画制作部長	常勤職員	21日	○部の総括及び財団の芸術文化事業の企画立案や部内職員の育成・指導に関すること等	
企画制作部副部長 (総合プロデューサー)	常勤職員	21日	○課の総括及び創造・育成型事業の実施に関すること等	(とりアート推進課長兼務)
制作・学芸課員 (主査)	常勤職員	21日	○育成・創造型事業・鑑賞事業に関すること等	
制作・学芸課員 (主任)	常勤職員	21日	○育成・創造型事業・鑑賞事業、情報誌に関すること等	
制作・学芸課員 (主任)	常勤職員	21日	○育成・創造型事業・鑑賞事業に関すること等	
制作・学芸課員 (主事)	常勤職員	21日	○育成・創造型事業・鑑賞事業、ホームページに関すること等	財団運用益
制作・学芸課員	非常勤職員	20日	○鑑賞事業、情報誌に関すること等	
西部事務所長	常勤職員	21日	○西部事務所の総括及び西部開拓及び西部地区における創造・育成型事業の実施に関すること等	(とりアート推進課長兼務)

職種（職名）	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	備考
西部事務所員 (制作・学芸課員) (主事)	常勤職員	21日	○西部開拓及び西部地区における創造・育成型事業の実施に関すること等	
西部事務所員 (制作・学芸課員) (主査)	常勤職員	21日	○とりアート西部支局業務に関すること等	(とりアート西部支局員)
文化事業課長 (未来中心駐在)	常勤職員	21日	○倉吉未来中心等県中部で行われる財団主催芸術文化事業の実施に関すること等	財団運用益
文化事業課員 (未来中心駐在) (主任)	常勤職員	21日	○とりアート中部支局業務に関すること等	(とりアート中部支局員)
とりアート 事務局長	常勤職員	21日	○とりアート推進課の総括に関すること等	(とりアート推進課長兼務)
とりアート 推進課長	常勤職員	21日	○とりアート本局との連絡調整に関すること等	県補助金
本局員 (主査)	常勤職員	21日	○とりアート本局業務に関すること等	県補助金
本局員 (西部事務所)	非常勤職員	20日	○とりアート西部支局業務に関すること等	県補助金
東部支局長	常勤職員	21日	○とりアート東部支局の総括に関すること等	(とりアート本局員兼務)
東部支局員 (主査)	常勤職員	21日	○とりアート東部支局業務に関すること等	県補助金
中部支局員 (主任)	常勤職員	21日	○とりアート中部支局業務に関すること等	県補助金
西部支局長	常勤職員	21日	○とりアート西部支局の総括に関すること等	(とりアート推進課長兼務)
西部支局員 (主査)	常勤職員	21日	○とりアート西部支局業務に関すること等	県補助金
技術管理部長	常勤職員	21日	○舞台技術室及び施設管理室の総括、職員の技術力の育成指導に関すること等	
舞台技術室長	常勤職員	21日	○室の総括、職員の技術力の育成指導に関すること等	
舞台技術員 (主幹)	常勤職員	21日	○舞台設備の利用と維持管理、及び舞台技術の相談・助言・提供に関すること等	
舞台技術員	常勤職員	21日	○各設備の保守管理・営繕・改修の総括及び舞台設備の利用と維持管理、及び舞台技術の相談・助言・提供に関すること等	(舞台技術室長兼務)
照明技術員 (主査)	常勤職員	21日	○照明設備の利用と維持管理、及び舞台技術の相談・助言・提供に関すること等	
照明技術員 (技師)	常勤職員	21日	○同 上	
音響技術員 (主査)	常勤職員	21日	○音響設備の利用と維持管理、及び舞台技術の相談・助言・提供に関すること等	
音響技術員	非常勤職員	20日	○同 上	
施設管理室長	常勤職員	21日	○三館の施設管理の調整、施設設備の総合保守管理、営繕、防災に関すること等	
施設管理員 (主査)	常勤職員	21日	○電気設備・駐車場・防災設備の保守管理に関すること等	
施設管理員 (主事)	常勤職員	21日	○保守点検に係る契約、会館の賑わい創出事業に関すること等	

※ 県委託料ではなく他の財源（県補助金、財団運用益）から充てる職員も含んでいます。

(3) 日常の職員配置

ア 職員配置の考え方

労働基準法をはじめとする労働関係法令を遵守し、県民や利用者の皆様の施設として満足していただけるよう、サービス水準の維持向上と経費節減などに考慮した効率的な職員配置に引き続き努めます。

イ 中間時間対応者の配置の充実

施設利用が入れ替わり手薄になりがちな昼間(12:00~13:15)の時間帯及び夜間(18:00~)以降の受付時間(17:30~18:00)帯の勤務シフトを整えており、利用の実態に併せた利用者サービスの向上に努めます。

ウ 夜間受付対応者の配置

夜間利用者への対応、夜間受付事務への対応などのため、夜間受付対応者(遅番)を2名以上配置します。(防犯上、うち1名は男性職員を配置)

エ 早朝対応者の配置

利用者の要望により早朝開館が必要な場合は、利用内容に併せ必要に応じて早朝対応者を配置します。

オ 受付事務のバックアップ体制

受付事務には、原則として施設利用課の職員が対応しますが、受付窓口の混雑時、利用施設準備のための同課職員不在時などの場合には、総務部及び企画制作部の職員を中心に事務室内に配置されたすべての職員が受付対応を行い、利用者の皆様へのサービス向上に努めます。

カ 役職者の配置

当日の利用申込みの審査や利用者からの要望・苦情に責任を持って対応できるよう、日中時(8:30~17:30)には、原則として課長級以上の職員を配置します。

キ ホール利用対応者の配置

ホールの利用には、舞台技術室の職員が対応しますが、繁忙期等においては、午前から準備・仕込みを行うケースが多く、舞台技術室の現職員体制では対応できないケースもあり、催事の規模・内容に応じて安全性、効率性等を勘案しながら、倉吉未来中心の舞台技術室との連携や外部業者委託による増員配置などにより対応します。

ク 施設設備の維持管理対応者の配置

館内の適切な維持管理業務を行うため、日中時(8:30~17:30)には施設管理担当職員を事務室内に1名以上配置します。

また、夜間時(17:30~22:00)は、通常、運転監視業務受託業者の監視員1名を常駐させますが、梨花ホールにおいて大規模催事(概ね1,000人以上)が行われる場合には、不測の事態への対応強化のため、施設管理担当職員1名を追加配置します。

(4) 障がい者又は高齢者の雇用計画

障がい者雇用については、財団は常用労働者45.5人以上の事業者であり、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、障がい者1名を雇用しているところです。会館業務の全般に関わる補助業務に携わり、一員を担っており継続して雇用します。

また高齢者雇用については、現在、職員の定年は年齢60歳としており、「高齢者等の雇用の安定等に関する法律」に基づき、本人が希望し、解雇事由又は退職事由に該当しない者については、年齢65歳に達した日以後における最初の3月31日まで継続雇用しているところです。年齢65歳以上の雇用については、定年の引き上げを実施するなどした場合、その経験、知識等を最大限に活用するなどのため、今後、検討することとしています。

(5) 施設設備の適切な維持管理のために必要な専門職員の配置

ア 施設設備の維持管理業務に携わる職員の実務経験

(令和3年2月現在)

実務経験	人数	主な実務の内容
5年	1	施設設備の総合保守管理、営繕、防災、三館（県民文化会館・図書館・公文書館）の調整
5年	1	電気設備等の施設設備の維持、保守管理

イ 維持管理業務に関する資格を有する保有状況

(令和3年2月現在)

資格の名称	資格の概要	人数
1級建築士	建築基準法及び消防法上の建築物及び建築設備である舞台設備（舞台機構、音響、照明、映像）の営繕計画及び指導に関する資格（国家資格）	1
建築物環境衛生管理技術者（ビル管）	建築物の環境衛生の維持管理に関する監督ができる	2
第3種電気主任技術者	事業用電気工作物の工事、維持、運用に関する保全監督させるための技術責任者	2
エネルギー管理士	エネルギーを消費する設備の維持、使用方法の改善及び監視	1
第2種電気工事士	（会館においては、認定電気工事士となる） 上記工事士及び電気主任技術者の監督下で電気工事が施工できる ※1名再掲	2
危険物取扱者乙種4類	主としてガソリン等の揮発性燃料の取扱い及び管理監督ができる	1
2級ボイラー技士	2級ボイラー技士は伝熱面積の合計が25㎡未満のボイラーを取り扱うことができる	2
第2種冷凍機械責任者	1日の冷凍能力が300t未満の製造施設における製造にかかわる保安監督が可能	1
低圧電気取扱者安全衛生特別教育修了者	低圧電力従事者の労働安全衛生法に基づく定期保安講習修了者で、低圧電力の作業が安全にできる ※1名再掲	2

(6) 文化芸術事業を実施していくために必要な専門職員の配置

ア (公社)全国公立文化施設協会、(一財)地域創造、その他団体が実施する研修会への過去の参加実績

(公社)全国公立文化施設協会関係

(令和3年2月現在)

・全国公立文化施設協会研究大会	・全国劇場・音楽堂等舞台技術職員研修会
・全国劇場・音楽堂等アートマネジメント研修会	・全国公立文化施設協会中四国地域「舞台技術研修会」
・全国公立文化施設協会中四国地域アートマネジメント研修会	・全国公立文化施設協会中四国支部業務管理研修会

(一財)地域創造関係

(令和3年2月現在)

・文化政策幹部セミナー	・ステージラボ「公立ホール・劇場マネジャーコース」
・ステージラボ各セッション	・劇場・音楽堂等人材養成講座
・地域劇場のためのアートマネジメント研修会	

その他団体関係

(令和3年2月現在)

・愛知県舞台技術者セミナー	・島根県舞台技術研修会
・GrandMaonPCCO MANDWING 初級トレーニング	・鳥取県文化施設協議会自主企画事業及び施設管理業務合同研修会
・しまね地域文化コーディネーター人材育成研修	・鳥取県文化施設協議会舞台技術研修会
・しまね「ステージテクニカルアカデミー」	・兵庫県立芸術文化センター「舞台技術セミナー」
・(公財)日本芸能実演家団体協議会「国内専門家フェロシップ制度」	

※文化芸術及び舞台技術に係る主な研修のみ記載。

その他、下記の管理運営関係の研修にも継続的に参加し、知識と技能の研鑽を重ねている。(令和3年2月現在)

・接遇・クレーム対応研修	・管理者・責任者のためのコミュニケーション講座
・産業保健セミナー(メンタルヘルス等)	・女性のキャリアアップ応援セミナー
・健康づくりセミナー	・若手社員セミナー
・環境マネジメント(TEAS)研修	・安全衛生推進者養成講座
・公益法人税務・会計セミナー	・KYT(危険予知訓練)研修
・コンプライアンス研修会	・あいサポーターステップアップ研修
・ユニバーサルデザインセミナー	・ヒューマンエラー防止対策研修
・障がいのある方とともに働くためのセミナー	・販促マーケティングセミナー
・ボランティアコーディネーター養成研修会	・人事管理者セミナー
・労務管理セミナー	・鳥取県PPP/PFI推進地域プラットホームセミナー
・不当要求行為等対策責任者研修	・とっとり障がい者仕事サポーター養成講座
・公益法人制度運営セミナー	・新入社員(雇入れ時)安全衛生教育
・とっとりエコサポーター養成講座	・女性リーダースキルアップ研修
・保全業務マネジメントセミナー	・フルハーネス型墜落抑止用器具作業者特別教育
・リスクアセスメント担当者研修	・産業廃棄物適正処理実務者研修
・クレーム対応講座	・筆談セミナー

イ 舞台・音響・照明に携わる職員の実務経験

(令和3年2月現在)

実務年数	人数	主な実務の内容
27年	1	舞台設備の利用と維持管理、舞台技術の相談、助言、指導、舞台技術、舞台音響技術、映像技術の提供と支援 制作作品の統括、進行管理、予算管理、委託者との調整、演出家等専門家との調整、出演者への指導及び助言、舞台専門業者等の選定及び調整
19年	1	舞台設備の利用と維持管理、舞台技術の相談、助言、指導、舞台技術、舞台音響技術、映像技術の提供と支援 制作作品の統括、進行管理、予算管理、委託者との調整、演出家等専門家との調整、出演者への指導及び助言、舞台専門業者等の選定及び調整
13年	1	舞台設備の利用と維持管理、舞台技術の相談、助言、指導、舞台照明技術、舞台音響技術の提供と支援 進行管理、演出家等専門家との調整、出演者への指導及び助言、舞台専門業者等の選定及び調整、予算管理
9年	1	舞台設備の利用と維持管理、舞台技術の相談、助言、指導、舞台音響技術、映像技術の提供と支援 進行管理、演出家等専門家との調整、出演者への指導及び助言、舞台専門業者等の選定及び調整、予算管理
4年	1	舞台設備の利用と維持管理、舞台技術の相談、助言、指導、舞台照明技術の提供と支援 出演者への助言及調整
2年	1	舞台設備の利用と維持管理、舞台技術の相談、助言、指導、舞台音響技術の提供と支援 出演者への助言及調整

ウ【舞台技術に関する資格の保有状況】

(令和3年2月現在)

資格の名称	資格の概要	人数
第3種電気主任技術者	事業用電気工作物の工事、維持、運用に関する保全監督させるための技術責任者(国家資格)	1
FATECメンテナンス資格修了者	舞台機構設備に使用されているインバータ制御、コンピュータ制御関係に関する資格(講習修了)	1
昇降機検査資格者	舞台機構設備に使用されている昇降装置(吊物、迫り、客席天井、可動プロセニアム)に関する資格(講習修了)	1
1級舞台機構調整技能士(音響調整作業)	舞台音響の業務運用、演出効果に関する資格(国家資格)	1
1級音響技術者	舞台音響の業務運用、演出効果に関する資格((一社)日本音響家協会認定資格)	1
2級音響技術者	舞台音響の業務運用、演出効果に関する資格((一社)日本音響家協会認定資格)	1
3級音響技術者	舞台音響の業務運用、演出効果に関する資格((一社)日本音響家協会認定資格)	1
1級舞台照明技術者	舞台照明の業務運用、演出効果に関する資格((一社)日本照明家協会認定資格(技能認定))	2
玉掛け技能者	吊物(美術道具、照明器具、スピーカ)に関する資格(国家資格)	6
巻上機運転者	舞台設備(舞台機構:巻取ドラム式ライトバトン、舞台音響:吊マイク装置)に使用されている吊物機構に関する資格(特別講習終了)	4
小型移動式クレーン運転技師	舞台上にセット等を吊下げ・昇降させる際に、周囲との干渉やゆれ、昇降速度等を考慮した運転技能に応用(講習終了)	2
甲種防火管理者	消防法に基づいて、防火に関する講習会の課程を修了した者等一定の資格を有し、かつ、その防火対象物において防火上必要な業務を適切に遂行できる地位にある者(講習終了)	2
消防設備士甲種4類	自動火災報知設備、ガス漏れ火災警報設備、消防機関へ通報する火災報知設備の工事・整備・点検ができる	1
安全管理者	安全衛生業務のうち、安全に係る技術的事項を管理する者	1
フルハーネス型墜落防止用器具特別教育修了者	フルハーネス型墜落防止用器具を用いて行う高所作業が安全にできる	5
足場の組立て等業務特別教育修了者	足場が原因の労働災害を防止する目的の資格で、足場の組立て作業が的確・安全にできる	1

(7) 人材育成

県民、利用者の皆様に高品質のサービスを安定・継続的に提供するとともに、より効率的な運営を推進していくためには、職員一人ひとりの勤務意欲と能力を一層向上させ、人的資源を最大限活用できるシステムづくりが必要であるため、職員研修については体系立て、職員に対する研修の強化をはじめ人事給与制度や勤務評定制度の充実など、人材育成に向けて取り組んでいます。

ア 人材育成のフレーム

限られた人材のスキルアップのためには、中長期的視点に立った計画が求められます。中長期的に人材を育成するには、現在の指定管理者制度は期間的に安定感を欠き難しい面もありますが、3年～5年を目安に計画を立てて進めています。

組織のミッション及び事業計画を実現するために、どのような能力や価値観を持つ「人材」が求められるのか、まずはイメージし、その方針を「職階ごとに期待される職員像」として定義し、具現化します。

イメージ

施設の設定目的から

県民文化会館＝県民の文化の振興を図る

倉吉未来中心＝人と人の交流を促進し地域の活性化を図る

財団定款から

組織の目的＝県民文化の育成と振興、文化活動の場の提供、自主的な活動の支援、人と人との交流、地域の活性化



心豊かで潤いと活力に満ちた県民生活の実現



- 上記の目的達成から導かれるホールが担う役割＝貸館から創造へ（舞台芸術や音楽等を創造、地域の活性を）
- ホール自らが主体となり創造していく拠点施設（創造型施設）となること
- 創造型施設を支えるための専門性を備えた職員の配置＝不可欠な条件



- 求められる職員＝
 - ・ 施設や設備が備える可能性や機能を最大限に活かすことのできる専門性
 - ・ 創造的活動を実践していく上で必要とされる専門性その具体：
 - ・ 施設や地域の特色を加味した事業の企画提案できる専門職員（プロデューサー等）
 - ・ 創造的活動を行うための専門職員（制作、教育普及、広報宣伝、営業等）
 - ・ 舞台設備の管理だけでなく、舞台設備を有効に活かした創造活動のできる専門職員（舞台監督、照明プラン、音響プラン等の舞台技術者）
 - ・ 法令・規則に準拠した活動のできる知識と技能（資格）を有し、施設の安全性や非常時を想定した様々な手続きが可能な専門職員

イ 研修の強化

(ア) 接遇能力の向上

県民、利用者の皆様へのサービスに直結する受付、対応能力の向上を図るため、効果的な接遇研修を全職員対象に実施します。

(イ) アートマネジメント能力の向上

文化芸術に係る事業を推進していく上で必要不可欠なアートマネジメント能力の向上については、(一財)地域創造や(公社)全国公立文化施設協会等の主催する研修等への積極参加により対応します。

(ウ) 舞台技術能力の向上

ホール利用者への技術提供や舞台創造部門を担う舞台技術職員の技術力向上については、(公社)全国公立文化施設協会主催の舞台技術研修をはじめ各地で開催される専門セミナーへの積極参加により対応します。

(エ) 管理職養成の強化

経験年数を経た職員や管理職にある職員への効果的な研修を進めることとし、各種団体が開催する管理職養成講座等への積極的な受講を進めます。

(オ) その他管理運営能力の向上

人権研修、個人情報保護研修、会計事務研修などの管理運営上必要不可欠な各種研修についても、形骸化させることなく常に効果的な内容となるよう充実します。

また、研修の実施にあたっては、スキルアップだけでなく職員の意識改革や研修経費の節減等も視野に入れ、鳥取県公社事業団等職員互助会或いは県域の類似団体との連携による研修の共同実施(各団体に共通する内容のもの)をするなど検討します。

ウ 意欲向上策

(ア) 勤務評定制度の充実

職員の勤務意欲を一層向上させるため、職員の能力や勤務態度・実績等に応じて給与や昇格を決定する制度にしています。本制度については、人材育成の視点にも十分配慮しながら、評定内容の充実、面接指導の実施など個々の職員の能力向上に一層活かします。

なお、今後は鳥取県の例に準じて、給与制度と勤務評定制度の整合性と有効性が図られるよう見直しを検討していきます。

(イ) 管理職の執務姿勢自己診断援助制度

管理職の執務姿勢の向上や自己啓発・研鑽に役立てるため、部下職員からの勤務姿勢診断（援助）制度を導入しています。

(ウ) 自己開発支援制度

自己啓発活動助成制度を導入しており、職員自らが業務に必要な研修受講を企画し、また能力向上に資する資格取得を希望する場合に受講費や受験費の助成を行い、職員の積極性を促す環境づくりを進めています。

また、キャリアアップを待遇面へ反映させる仕組みも継続的に検討します。

《職員研修システム》

- 【定義】 a 専門知識・技能 b 対人関係 c 概念化（課題発見及び解決） d 自己スキルアップ
 【教育訓練】 a OJT=実地研修 b OFF-JT=外部研修 c 自己啓発=知識・技術スキルアップ



4 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況

特になし。

5 法人の社会的責任の遂行状況

(1) 障がい者雇用

- ア 常用労働者45.5人以上の事業者であり、
- 法定雇用率を達成している。
 - 法定雇用率を達成していない。
- イ 常用労働者数が45.5人未満の事業者であり、
- 障害者（身体障害者・知的障害者・精神障害者）を雇用している。
 - 障害者を雇用していない。

(2) 男女共同参画推進企業の認定

- 男女共同参画推進企業に認定されている。
- 男女共同参画推進企業認定されていない。

(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）Ⅰ種又はⅡ種規格認証等

ISO14001 又は TEASⅠ種又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて

- 認証登録されている。
- 認証登録されていない。



【男女共同参画推進企業認定証】
 (初回認定：平成20年10月2日)
 (更新認定：平成27年2月16日)



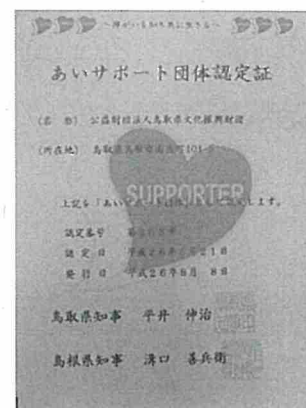
【TEASⅡ種認定登録証】
 (初回登録：平成24年9月19日)
 (更新登録：平成30年9月18日)
 (有効期限：令和3年9月18日)



【鳥取県文化振興財団環境宣言】
 (制定日：平成24年3月12日)
 (第14版：平成元年5月8日)

(4) あいサポート企業等の認定

- あいサポート企業等に認定されている。
- あいサポート企業等に認定されていない。
- その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。



【あいサポート団体認定証】
 (認定：平成26年5月21日)

(資料)

令和3年度鳥取県立県民文化会館利用率・利用者数見込

区分 施設	利用率見込 (%)	利用者数見込 (人)	備 考
梨花ホール	40.0	55,300	
小ホール	59.0	23,200	
リハーサル室	50.0	7,600	
第1練習室	89.0	1,300	
第2練習室	72.0	1,400	
第3練習室	74.0	2,600	
第4練習室	76.0	4,000	
展示室	62.0	18,000	
第1会議室	43.0	9,900	
第2会議室	71.0	8,500	
第3会議室	38.0	2,500	
第4会議室	89.0	7,400	
第5会議室	70.0	3,000	
第6会議室	62.0	2,100	
第7会議室	65.0	1,400	
第8会議室	75.0	1,300	
会議準備室	30.0	120	
フリースペース	30.0	18,000	
屋外スペース	5.0	900	
合計		168,520	

※令和3年度の新型コロナウイルス感染症の影響を令和2年度10月～12月程度と想定し以下のとおり算出

①入場者数：10月～12月の施設別入場者数を令和2年度と過去3か年の平均値と対比し、減となった比率を過去3か年の年間合計の施設別利用率の平均値に反映させた。（換気機器故障により利用制限があった第3練習室、主に講師控室として使われる単独利用不可の会議準備室は来年度の状況を勘案した数値に調整）

②利用率：R2年度の10月～12月の施設別利用率と過去3か年の10月～12月の施設別利用率平均値を対比し、過去3か年施設別年間利用率に反映させ、第3練習室の換気機器の改良、会議準備室の単独利用等、各施設ごとの来年度の状況に応じて調整した数値を見込みとする。

③屋外スペースについては、R1年11月からの運用であるため、R1年11月～R2年12月の利用状況の平均値をR3年度見込みとする。