

# 指定管理業務点検・評価シート

平成26年5月16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"> <li>・施設設備の維持管理に関する業務</li> <li>・利用者への措置命令等に関する業務</li> <li>・その他施設の管理運営に必要な業務</li> <li>・人権ライブラリー（図書、ビデオ）の運営に関する業務</li> <li>・交流スペースの利活用に関する業務</li> </ul>
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 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)														合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
25年度(A)	280	348	348	395	386	309	361	341	352	267	294	438	4,119	
24年度(B)	196	367	501	412	327	339	358	290	219	235	340	397	3,981	
増 減(A-B)	84	-19	-153	-17	59	-30	3	51	133	32	-46	41	138	

  

利用料金収入(千円)														合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
24年度														
23年度														
増 減														

## 5 収支の状況

区 分	25年度	24年度	増 減
事業収入	0	0	0
小 計	0	0	0

収入	事業外収入	委託料	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		3,178,541	3,113,360	65,181
	管理運営費		3,059,201	3,046,348	12,853
	事業費		3,495,238	3,578,566	-83,328
		計	9,732,980	9,738,274	-5,294
収支差額			1,042,020	1,036,726	

#### 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（13回）、啓発展示（11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、チラシ、各種広報誌への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"> <li>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）</li> <li>人権ライブラリーでの図書購入リクエストの実施</li> <li>ホームページにおいて意見を募集</li> </ul>
------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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74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	<p>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。 また、ポップ（コメント）を作成し、本棚等にはったことにより本の内容が分かりやすくなった。</p>
--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 8 指定管理者による自己点検

<p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>〔積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>○施設の利用促進（継続）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ライブラリー利用促進を話し合うスタッフ会議を、月一回開催し、企画内容等の充実を図った。</li> <li>自主企画展示「手話を学ぼう」の一環として、手話に関する本などを展示すると同時に、週一回の手話学習会を実施した。</li> <li>H24年度に引き続き、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。</li> <li>より利用者へ配慮するため、書籍の配置などの工夫を施した。また、本棚の上に書籍サイン（各人権分野名等）を設置し、人権分野ごとに分かりやすく書籍を配置した。</li> <li>一人でゆっくり本を読みたいという利用者からの意見もあり、「ぼっち席コーナー」を設置した。</li> <li>施設利用促進のため、各種イベント、移動図書等を利用し、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。</li> <li>イベントの宣伝や新着図書、新刊図書をメルマガ・ブログ等で配信を行い、来館を広く呼びかけた。</li> <li>リニューアルとなったHPを、施設の広報など有効に活用することができた。</li> </ul> <p>○無断駐車及び無断構内侵入者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夜間の無断駐車への対応策として、駐車スペースを鎖で閉鎖した。</li> </ul> <p>○他の団体等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>盲学校と連携し、企画展の開催及び点字を学ぶ機会をつくった。</li> <li>薬物依存症からの回復を支援しているダルク「DARC」と連携し、環境問題に係る啓発活動の一環として、ふらっと内のエアコンの掃除やゴウヤの植え付けなどを行った。</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>〔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> <p>〔現在、苦慮している事項〕</p> <p>○施設の維持修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>○構内に廃棄されるゴミ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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ため対応策が必要である。</li> </ul> <p>〔今後、改善・工夫したい事項〕</p> <p>○施設の利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>若年層の利用促進のため、引き続き様々なイベント等で、新たに製作した人権啓発キャラクター「ニューふらっちょー」による施設の広報に努めたい。</li> <li>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。</li> <li>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たい。</li> <li>リニューアルされたHPを、更に充実させて、より多くの方へ「ふらっと」を知っていただくための工夫に努めたい。</li> <li>既存の利用者以外の高齢者であるとか障がいのある方など、多くの人に利用していただけるよう積極的な取組を行いたい。</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 9 施設所管課による業務点検

項目	評価	点検結果

<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <p>○施設設備の保守管理・修繕</p> <p>○施設の保安警備、清掃等</p> <p>○事故の防止措置、緊急時の対応</p>	B	<p>○施設設備の保守管理は適切に実施されている。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <p>○利用の許可</p> <p>○適正管理に必要な利用者への措置命令</p> <p>○利用料金の徴収、減免</p>	該当無し	<p>○該当案件無し</p> <p>○利用者への措置命令を発令すべき事態なし</p> <p>○該当案件無し</p>
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <p>○利用受付・案内</p> <p>○附属設備・備品の貸出し</p> <p>○利用指導・操作</p>	B	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>〔利用者サービス〕</p> <p>○開館時間、休館日、利用料金等</p> <p>○利用者へのサービス提供・向上策</p> <p>○施設の利用促進</p> <p>○個人情報保護、情報公開</p> <p>○利用者意見の把握・対応</p>	B	<p>○開館日、開館時間の設定は適切である。</p> <p>○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。</p> <p>○ライブラリー利用促進を話し合うスタッフ会議を、月一回のスタッフ会議を開くなど施設利用促進に向けた取組が行われている。また、職員の人権意識向上のため、手話学習会などを積極的に行っている。</p> <p>○昨年度に引き続き夏休み特別企画の実施により、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うことにより多くの方から参加申し込みがあった。</p> <p>○来館者に配慮し、気持ちよく利用していただけるよう書籍の配置、展示品等やぼっち席コーナーの設置などの工夫を行っている。</p> <p>○施設利用促進のため、各種イベント、移動図書等を利用し、人権啓発キャラクター「ふらっちょー」による広報に努めている。</p> <p>○イベントの宣伝や新着図書、新刊図書をメルマガ・ブログ等で配信を行い、来館を広く呼びかけている。</p> <p>○協定書の内容どおりに実施されており、利用者数は前年度と比べて増加しているが、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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ チラシの配布、雑誌、広報誌等への掲載、ホームページによる情報提供</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ リニューアルとなったHPで、施設の広報などに活用</li> </ul> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設運営に関する要望</li> <li>・ 人権ライブラリーにおける図書購入リクエスト</li> </ul>
〔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。