

評価対象期間	平成30年4月～平成31年3月分
施設名	城下町とっとり交流館 高砂屋
指定管理者名	公益財団法人 鳥取市文化財団
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
施設所管課名	文化交流課

## 1. 事業評価

確認する内容	指定管理者	施設所管課		
	自己評価	評価	確認方法	備考
I. 公共サービスの実施状況				
1 仕様書・事業計画に基づく事業が適切に行われたか	3	3	事業報告書(毎月)実施状況表(資料1)聞き取り	館の管理及び運営に関する協定書、仕様書を基本に適切な管理運営を実施している。朝礼等で情報の共有を図るとともに、課題等については施設長会議に諮り、課題解決を図っている。
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	現地確認聞き取り	計画した人員配置で適切に任務にあっている。
3 業務に必要な研修や職員の育成・指導が適切に行われたか	3	3	聞き取り	7月に財団全施設の事務担当者の職員勉強会に参加。9月には人権研修会に参加した。館長等による職員への聞き取りを通じ育成指導を行っている。
4 平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか	3	3	聞き取り	利用者への平等利用はミーティングで確認し、施設利用予約重複時には先着順を優先しつつ利用者へ説明し理解いただくようにして、利用許可に対する苦情はない。また、施設利用の新規のリピーターも増えており、利用者からは好評を得ている。
5 利用実績に関する帳簿が作成され適正に管理されているか	3	3	書類聞き取り	月別入館者数を一覧表にまとめ、入館者とイベント事業の傾向を施設長会議で共有し、入館者増への対策を検討した。
6 減免対象者は、適切に減免しているか	減免対象なし	減免対象なし	—	
7 地域の活性化につながる社会貢献活動等への配慮はあるか	4	4	聞き取り	イベント開催時には、地域への働きかけと、口コミ等によるPRを行っている。積極的に地域への情報発信を行い地域活性化に努めている。
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	事業報告書(毎月)実施状況表(資料1)聞き取り	入館者アンケートの内容を職員全員で共有し問題点の改善に努めた。
9 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	3	3	聞き取り	利用者の苦情はないが、利用者の要望内容を職員全員で把握共有し、要望内容について協議し、改善に努めた。
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	4	4	事業報告書(毎月)実施状況表(資料1)聞き取り	博学連携事業チラシを配布。3館(鳥取市歴史博物館・仁風閣・高砂屋)連携のスタンプラリーは好評であったので延長して実施し、ひな祭り、端午の節句の展示も旧暦まで延期し、チラシ、口コミ、SNS(フェイスブック)でPRし、入館者拡大に努めた。
II. 施設の維持管理の実施状況				
11 清掃・衛生管理は適切に行われているか	4	4	実施状況表(資料1)聞き取り 現地確認	受付、玄関(外)には季節の植物で美観を維持するように努めている。毎朝掃除機後に拭き掃除をし、随時窓ふきも行い、施設利用後には、その都度、トイレと貸室の掃除を徹底して行っている。食品の衛生面では厳重に管理している。

12	備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	実施状況表(資料1) 聞き取り	委託業者による保守点検は適切に行っており、職員が日々巡回し点検をし、修繕箇所が必要な場合は早期に報告している。
13	消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	現地確認	
14	再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	聞き取り	庭の植栽、消防施設の再委託等、始業時、完了時に業者と確認を適正に行っている。
15	点検によって異常等が認められたとき、速やかに適切な処置が実施されているか	4	3	聞き取り	毎日、外観の点検を徹底して行っており、異常が認められたときは速やかに報告・対応している。 ⇒適正に管理されており、求める管理水準を満たしているが、特に優れているとまでは評価できない。

### III. 施設の経営状況

16	事業収支は妥当であるか	3	3	資料2 聞き取り	事業計画に基づき、効率的に館を運営・維持管理し、計画事業を実施している。 高砂屋単体での収支は赤字であるが、市民の文化向上・発展の目的のために文化財団のスケールメリットを活かし、経費節減しながら運営している。 定めた料金は適正に収受し不適切な未払い金はない。
17	施設の運営に要する経費節減の努力は、適正になされているか	3	3	聞き取り	日頃から徹底して経費節減に努め、業務の効率化を図っている。長期契約、入札の実施等財団事務局と連携し節減に努めている。具体的に室内管理、クールビズ、ウォームビズの励行を徹底し、空調電力を抑える努力を行った。

### IV. 法令等の遵守状況

18	個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	聞き取り	お客様の個人情報は目的以外には使用していない。個人情報はシュレッダを使用し破棄している。個人情報の管理は施錠できるロッカーに保管するなど徹底している。
19	市税、国税、社会保険料等の滞納はないか	滞納なし	滞納なし	聞き取り	
20	労働関係法規(労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など)を遵守しているか	適切	適切	書類 聞き取り	
21	設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	適切	適切	書類 聞き取り	

確認する内容	指定管理者	施設所管課		
	自己評価	評価	確認方法	備考

### V. 施設運営に関する情報の公開

22	HP等可能な媒体を利用して情報公開しているか	3	3	ホームページ 聞き取り	適時、HP・フェイスブック等でイベント情報を発信している。また、地域へは直接チラシや面会し情報提供を行っている。
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	聞き取り 現地確認	アンケートを毎月集計し、館内で閲覧できるようにしている。
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞き取り	毎月集計を報告するとともに、緊急の場合はもとより、報告事項等があれば、随時電話・メールにて報告している。

### VI. リスク管理の状況

25	基準に基づき保安・警備業務が適切に行われたか。鍵の管理は適切か	3	3	聞き取り	毎日、施設内外の定期巡回を行っている。夜間の職員不在時は警備会社と契約し、不在時の時連絡体制を構築し対応している。鍵の保管も各職員注意喚起を適時実施している。
----	---------------------------------	---	---	------	---

26	緊急体制マニュアルは整備されているか、緊急時体制は職員に理解されているか	3	3	聞き取り	リスク・危機管理マニュアル、緊急連絡先を職員がいつでも確認できる場所に設置し、有事に即応できる体制としている。全職員名札の裏に「緊急時の行動」表を入れ緊急時に備えている。
----	--------------------------------------	---	---	------	---

## 2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営状況は財団全体として良好。</li> <li>・総入館者は、前年度より1,990人増。施設利用料収入は、△57,180円減少</li> <li>・鳥取県の民芸品等の販売や施設使用料の減少があったが、経費削減等による努力により当初の計画に沿って運営できている。</li> </ul>
施設所管課	鳥取市文化財団における他の指定管理施設との一括管理によって、バランスの取れた経営を行っており、安定した状況が評価できる。一方で、城下町とっとり交流館単体で見ると赤字の状況であり、自主事業収入の増など今後の取り組みに期待する。

## 3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	歳時イベントを中心に西蔵展示・関連イベント・体験講座・家財蔵・施設利用・喫茶販売・商品販売など、利用者の増加に繋がるように積極的に努めた。
施設所管課	施設の特徴を活かしながら、地域に根差した内容の自主事業を積極的に実施し、利用者からも好評を得ており評価できる。今後も、特色と利点を活かした事業実施に取り組まれ、城下町の文化発信拠点として市民から広く認知される施設を目指していただきたい。

## 4. 総括コメント

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の類似施設と同様に当館を取り巻く環境は依然厳しい状況であるが、高砂屋という歴史的な商家建物という特徴を活かした自主事業・施設管理を行い、設置目的の市民文化の向上と発展に資するよう努めた。</li> <li>・新規の施設利用団体の予約も増え、地域住民の定期的な利用も増えてきている。</li> <li>・家財蔵「高砂屋ギャラリー」の利用申込みも増え、喫茶のカレーのリピーターも年々増えてきており、好評を得ている。今後も引き続き新規利用者の増加を図るため、積極的な広報活動、施設貸出の利用促進に努める。</li> <li>・再建してから年数もたち、建物の老朽化が進んでいる。集客施設であり、市民等来館者の安全確保に支障が出るのが懸念されるので、蔵も含め建物全体の点検が必要と考えている。</li> <li>・引き続き適正な管理運営を行い、5年間の指定管理期間の最終年度の運営に努めた。</li> </ul>
施設所管課	文化財団が指定管理者を務めるやまびこ館等の施設間での連携や自主事業の好調などにより入館者数は前年度より1,990人を超える増となっており評価できる。今後も施設の魅力を生かした管理を行うとともに、市民に加え観光客にも親しまれる施設として運営していただきたい。

## ※記入について

評価区分	4	求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある
	3	求める管理水準が適切に実施されている
	2	求める管理水準に概ね沿った内容であるが、一部に課題がある
	1	求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する
	0	求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がなされている
確認方法 (施設所管課のみ)	書類確認、聞き取り、現地(館内)確認、実態確認等	
備考	評価区分が3以外である理由やその他の特記事項	

【資料1】

平成30年度指定管理業務年間実施計画・実施状況表(作成例1.1)

施設名 城下町とっとり交流館 高砂屋

1. 設備等点検業務

城下町とっとり交流館 高砂屋

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
空調設備	1/日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好
小破修繕	随時	予定	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	
		実施	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好
総合巡視点検	2/日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		結果 対応	母屋・蔵に壁の亀裂と剥がれ 雨天時は家財蔵と倉庫に雨漏りが生じる 市担当課に報告している												
消防設備点検	2/年	予定						○					○		
		実施						22日					31日		
		結果 対応						良好					良好		
消防設備点検(日常)	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好
機械警備	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		結果 対応	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし	異常なし

2. 清掃等業務

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
清掃(日常清掃)	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		備考													
清掃(水拭き又は乾拭き)	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		備考													
清掃(ガラスクリーニング)	必要時	予定	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	
		実施	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	
		備考													
清掃(トイレ清掃)	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		備考													
清掃(駐車場)	毎日	予定	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		実施	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
		備考													
清掃(ごみ収集)	必要時	予定	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	
		実施	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時	
		備考													
庭木管理	4/年	予定	随時	17日	13日・16日	随時	28日	随時	27日・31日	随時	随時	随時	随時	1日	
		実施	随時	17日	13日・16日	随時	28日	随時	27日・31日	随時	随時	随時	随時	1日	
		備考	剪定	人力除草	剪定・消毒	剪定	人力除草	剪定	人力除草・剪定	剪定	剪定	剪定	剪定	剪定	施肥







## 【資料2】

施設名 城下町とっとり交流館

## 1. 施設利用者数

城下町とっとり交流館 高砂屋

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
利用者数(人)	20,000	19,311	19,200	23,897	19,500	23,214	22,200	21,050	22,400	23,040

## 2. 事業収支

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
指定管理料	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,822,000	5,836,242
利用料収入	515,000	930,680	515,000	715,600	515,000	661,220	515,000	627,320	515,000	572,150
委託料収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
補助金等収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
提案事業収入	2,058,000	1,868,338	2,058,000	1,520,361	2,058,000	1,606,781	2,058,000	1,338,678	2,058,000	1,297,705
繰入金収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	151
収入計(A)	8,395,000	8,621,018	8,395,000	8,057,961	8,395,000	8,090,001	8,395,000	7,787,998	8,395,000	7,706,248
支出計(B)	13,504,000	12,444,443	13,622,000	12,588,383	13,689,000	11,599,799	13,747,000	11,810,581	13,803,000	11,517,231
事業収支A-B	△ 5,109,000	△ 3,823,425	△ 5,227,000	△ 4,530,422	△ 5,294,000	△ 3,509,798	△ 5,352,000	△ 4,022,583	△ 5,408,000	△ 3,810,983

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。