

# 山形県生涯学習センターの管理運営検証結果報告書

<b>所在地</b>	山形市緑町 1-2-36	<b>指定管理者</b>	財団法人山形県生涯学習文化財団
<b>検証期間</b>	平成22年4月1日 ~ 平成23年3月31日	<b>県担当課</b>	教育庁生涯学習振興課
<b>指定管理者指定期間</b>	平成21年4月1日 ~ 平成24年3月31日	<b>電話番号</b>	023-630-2831

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証
<b>1 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況</b>		
① 管理・運営業務の履行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事件事故や利用者とのトラブルもなく、仕様書等に沿い、概ね当初の事業計画どおり、管理運営業務を実施することができた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遊学館に同居する県立図書館と調整を図りながら管理・運営業務を履行し、県が仕様書等で求める水準を満たしている。</li> <li>・ 管理・運営業務について、県と連携を密にし（随時の情報提供、必要に応じて協議を持つ等）、信頼関係に基づいた柔軟な管理運営を実施している。</li> </ul>
② 管理・運営上の課題、問題点（改善すべきこと）	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 開設して23年を経過し、設備機器の大規模補修・更新時期にかかって来ているが、故障等で利用に支障が出る前、如何に計画的に対応していくかが課題である。</li> <li>② 3月11日の東北地方太平洋沖地震と4月7日の余震では、施設利用者の怪我人も出ず、避難誘導等にも問題なく対処できた。また、特別会議室の照明カバーの部分的落下以外は施設の損傷がなかったが、これに甘んじることなく、図書館と連携を密にして防災訓練等の検証を行うなど、より一層安全安心な施設運営の必要性を痛感した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県が実施すべき施設の大規模工事については、県の財政状況を鑑み、修繕の必要性、優先順位を見極め、計画的に実施していく必要がある。</li> <li>・ トラブル等に適切に対応したものと評価している。東日本大震災に際しても、施設利用者に対する避難誘導や、停電等からの施設復旧・点検作業を適切に実施した。</li> </ul>
課題、問題点への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設が設置されてから23年経過し、県が実施すべき多額の費用を要する設備修繕及び更新が必要となってくる。県の財政状況を鑑み、修繕の必要性及び優先順位を、指定管理者の協力を得ながら協議により見極め、計画的に実施していく。</li> <li>・ 今後も県立図書館との連携を密にして防災訓練等の検証を行い、より一層充実した危機管理体制となるよう協議していく。</li> </ul>	
<b>2 利用者からの要望等への対応</b>		
① 意見・要望等及びその対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 要望を受け、全館の洋式トイレ(16カ所)を「ウォシュレット便座」に更新し、好評を得ている。</li> <li>② 2階の視聴覚室内を間仕切りして、ベット・おむつ交換台（県購入の物品）を備えた「救護室」を新設し、体調を崩した人や赤ちゃんのおむつ交換・授乳等に使用され、概ね好評を得ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の意見、要望をアンケート等により把握し、サービス向上のため、十分に対応してくれたものと評価している。</li> <li>・ 利用者アンケートについては苦情と思われるものは、極めて少ない。</li> </ul>
意見・要望等への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き利用者の意見及び要望を把握していくとともに、よりよい対応について協議していく。</li> </ul>	
<b>3 指定管理者制度活用の効果</b>		
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記2のように、利用者の意見・要望の把握し、サービス向上のための柔軟な対応に努めている。</li> <li>・ 20年度より施設管理担当を事務室入口に配置し、利用申込や鍵の受渡し時の対話、笑顔での迅速な対応に心がけている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス向上のために柔軟に対応できる体制となっている。</li> <li>・ 利用者が気軽に利用相談できる環境が整備されている。</li> </ul>
② その他(地域の活性化等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託先の職員も同じ遊学館職員としての自覚が高まり、自発的に洗面所に四季折々の花を自前で飾ってくれて、来館者から好評を博している。</li> <li>・ 庭園内の池の清掃時には、近くの幼稚園に声掛けをして繁殖したザリガニのつかみ取りをやらせ、園児やその保護者から好評を得ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託先の職員にも施設職員としての指導が行き届いており、サービス向上につながっている。</li> <li>・ 生涯学習施設として県民に親しまれる施設づくりをすることにより、地域の活性化に寄与している。</li> </ul>
総合的な評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公募時のサービス向上に向けた提案内容に加え、更に利用者の要望に応える等、自主的に多くの施策が実践されており、指定管理者制度導入前よりもサービス向上が図られている。</li> <li>・ 上記のような指定管理者の管理運営努力の成果は、指定管理者制度導入前（H17: 37,725人⇒H22: 47,155人）ことに表れており、指定管理者として高く評価する。（利用人数 H17: 37,725人⇒H22: 47,155人）</li> </ul>	