

指定管理業務点検・評価シート（令和3年度業務）

令和4年7月7日

施設名	鳥取県立とっとり賀露かにっこ館	所在地	鳥取市賀露町西3丁目27-2
施設所管課名	水産振興局水産振興課	連絡先	0857-38-9669
指定管理者名	一般財団法人鳥取県観光事業団	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	かにを中心とした水生生物及び水産の魅力をもつて鳥取県の内外に発信し、もって鳥取県の観光及び水産の振興に資する。
設置年月日	平成15年8月10日
施設内容	展示場 木造703.66平方メートル <展示部> 展示室、体験実習室、松葉がに牧場 <福祉設備> 音声誘導装置、オストメイト、点字ブロック、授乳室、多目的トイレ車いす等 車庫・倉庫棟 R C54.1平方メートル 駐車場 鉄骨36.4平方メートル 海水取水ポンプ室 R C13.95平方メートル
利用料金	なし
開館時間	9時00分～17時00分（8時間）
休館日	毎週火曜日（祝日の場合は翌平日、ただし3月24日～4月8日、7月20日～8月31日、12月24日～1月8日は無休）

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	かにっこ館の水生生物の飼育管理に関する業務（水生生物の飼育管理、飼育環境の確認及び調整、飼育設備の点検及び管理） かにっこ館の施設整備の維持管理に関する業務（県が示す備品の計画的な購入、清掃、保安警備、保安管理及び修繕） その他管理施設の管理運営に必要な業務（利用者の受付及び案内、附属設備及び備品の貸出、利用指導又は操作、利用者へのサービス提供、管理施設の利用促進）
---------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）：4人、非常勤職員：4人、臨時職員：0人〔計8人〕 【体制図等】 <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR A[館長] --- B[マネージャー] B --- C[主任] C --- D[主事] D --- E[リーダー] E --- F[スタッフ] </pre> </div>
------	--

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
	2年度		5,239	2,633	8,638	12,682	16,433	15,125	13,151	15,180	8,145	6,008	9,102	11,428
3年度		9,851	12,441	10,476	16,044	17,952	12,104	13,407	15,497	9,973	8,736	5,688	11,951	144,120
増減		4,612	9,808	1,838	3,362	1,519	-3,021	256	317	1,828	2,728	-3,414	523	20,356

※30年度数値は指定管理導入前の参考データ。

利用料金収入		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
	2年度		33,150	38,659	61,376	111,574	207,624	248,731	215,781	298,342	121,767	135,266	161,928	292,748
3年度		341,555	345,904	506,734	803,873	915,646	493,530	518,315	627,525	363,759	354,742	231,366	464,041	5,966,990
増減		308,405	307,245	445,358	692,299	708,022	244,799	302,534	329,183	241,992	219,476	69,438	171,293	4,040,044

5 収支の状況

区 分		3年度	2年度	増 減	
収入	事業収入	体験学習等参加料	1,707,500	375,300	1,332,200
		売店営業収入	3,684,155	1,195,250	2,488,905
		小 計	5,391,655	1,570,550	3,821,105
	事業外収入	補助金収入	154,000	247,000	-93,000
		受託事業収入	54,100,000	53,700,000	400,000
		自動販売機等手数料ほか	573,335	356,396	216,939
		小 計	54,827,335	54,303,396	523,939
計	60,218,990	55,873,946	4,345,044		
支出	職員人件費	30,031,621	25,014,814	5,016,807	
	施設管理費	19,080,996	21,701,368	-2,620,372	
	集客促進費	578,290	408,075	170,215	
	売店営業費	2,797,802	1,019,484	1,778,318	
	補助事業費	312,191	543,400	-231,209	
	計	52,800,900	48,687,141	4,113,759	
収 支 差 額		7,418,090	7,186,805		

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	就業規則	労働条件通知書		※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	有		※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	36協定	36協定		※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	8時間/日	8時間/日		※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	自己申告と使用者の現認	自己申告と使用者の現認		※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：交代制勤務により、勤務を要しない日に指定された日（各月の土日祝日数等）	休暇：年16日～20日 休日：交代制勤務により、勤務を要しない日に指定された日（各月の土日祝日数等）		※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	218,400円/月	150,000～161,000円/月		※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：否	選任状況：選任なし		※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 就業規則に定められ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
		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）
衛生管理者	全ての業種	10人以上50人未満 10人以上50人未満
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
施設の充実	計画に基づき水槽を更新した。 キャッシュレス決済を導入した。 西側外部壁見切り材の腐食の補修工事を行った。
展示品の充実	鳥取県栽培漁業センターよりヒラメ稚魚を1,100尾入手し、ふれあい水槽で展示。
職員研修	接遇・人権研修（障がい者が勤職場の研修、トラブル対応研修、あいさポーター研修、アンガーマネジメント研修） パワハラ・セクハラ防止研修、日本甲殻類学会大会、とっとりエコサポーターズ養成講座受講
その他の取組	新規体験メニューとして「ミニバックヤードツアー」開始。 Instagramによる情報発信開始。 売店カプセルトイレ販売機でオリジナル商品「かにおみくじ」の販売を開始し、令和4年1月末までおみくじを括りつけられる木を設置。

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	館内アンケート及びHPで意見受付
------------	------------------

利用者からの苦情・要望	対応状況
もっと魚を増やしてほしい。 展示の水槽を大きくして見応えがあれば良い。	設備や広さから更に増やすことは難しいが、企画展示や展示替えをすることにより、いろいろな種類の生き物を知っていただけるようにしている。 小さい水槽ならではの、生きものを間近で見られ、身近に感じてもらえる利点を生かした展示に努めている。
魚に触りたかった。 手を入れてなめてくれる魚が見たい。 いろんなイベントを作してほしい。	現在はコロナ感染防止の観点からヤドカリやヒトデなどとのふれあいやドクターフィッシュ及び各種イベントは休止しているが、コロナ収束後に再開を検討する。
展示されている魚と説明の写真が見分けない。	成長に伴う色の違いや柄の違い、環境による変化があるため写真で見分けるのが難しい場合があるため、現状に近い写真に変更した。
コロナ渦ということもありイベントや展示、ふれあいなどがなく物足りなかった。次回はコロナ渦でも楽しめる企画を期待している。	エサやり体験の拡充、バックヤードミニツアーなど安心・安全に楽しめる新しい体験メニューを増やした。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> ・入場無料はありがたいが、大映博物館のように募金箱を置いて来館者も維持に協力させてほしい。 ・トイレの壁にもかわいい魚が描いてあり、スタッフの方のこちらの施設への愛を感じた。 ・おさかなにえさをあげてたのしかった。うれしかった。 ・水槽の展示が工夫されている。魚がよく見え、細かい所まで観察できて良い。 ・解説が分かりやすく、誰にでもよく理解できるよう工夫されていて良い。 ・たまたま見つけたココ！！気になって来てみたけどすごい充実している。お金を取っていいレベル！もっと宣伝するべきー！！ ・水を扱った施設にありがちな水臭い、生臭いも一切なく、説明も丁寧で本当に良い！！ ・カニのストラップもグッズも可愛かった！ ・エサやりも魚との距離が近く、とても楽しかった。 ・ツイッター見てます。スタッフさんの愛を感じます。見ていてとても楽しく、またかっこ館に行きたいなと思ってよく来ます。子供（2歳）もとてもよろこんで、さかなみにいく！とよく言っています。 ・カニについてこれほど楽しく、くわしく説明している所を私はしらないので、さすが、カニ取県にふさわしいかっこ館だと思った。またぜひ訪れたい。 ・無料でよいのかという位、素晴らしい施設だった。クイズもとても面白かった。 ・子供が喜ぶと思って連れて来ましたが大人の自分達も勉強になった。 ・なぜこれが無料なのか。感動した。質問に答えていただいたり、スタッフさんの対応も大変素晴らしかった。来てよかった。また来ます。

9 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>えさやり体験の魚種を増やすなど規模を拡大した。 一方で冬季は魚の食欲がなくなるため、餌やり体験を縮小し、新たにミニバックヤードツアーを開始し好評を得ている。 インスタ、動画配信の開始。日本海ケーブル放送でかっこ館の特集が放映された。 材料を職員が収集した手作りの工作キットを販売したところ大人気だった。</p>

<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>（今後、改善・工夫したい事項） 水換え、水槽のメンテナンス等営業時間外作業が勤務時間内に治まらない（夏休み期間等無休営業期間の対応に苦慮）。 屋外プールが故障し使用不可となっている。 （積極的に取り組み合い事項） 人事異動等に伴う新規スタッフの育成。提携水族館での研修等。</p>
--

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〕 <input type="checkbox"/> 施設設備の保守管理・修繕 <input type="checkbox"/> 施設の保安警備、清掃等 <input type="checkbox"/> 事故の防止措置、緊急時の対応	4	施設設備の保守管理・修繕・保安警備・清掃等を適切に実施している。 新型コロナウイルス感染症対策として、水槽やカウンタ等館内の消毒を徹底した。 来館者用に非接触型体温計や消毒液等を設置した。 事故防止及び緊急時のマニュアルを整備している。 バックヤードの整理整頓が行き届いている。特に各種備品類はきれいにラベリングされたケースに分かりやすく保管されている。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 <input type="checkbox"/> 利用の許可 <input type="checkbox"/> 適正管理に必要な利用者への措置命令 <input type="checkbox"/> 利用料金の徴収、減免の実施	3	入館料は無料だが、創作体験活動では材料費等の実費相当額を徴収している。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 <input type="checkbox"/> 利用受付・案内 <input type="checkbox"/> 附属設備・備品の貸出し <input type="checkbox"/> 利用指導・操作	4	職員は積極的に館内を巡回し、新型コロナウイルス感染症対策に配慮しながら、利用者満足の向上に努めている。 令和元年度に屋外用貸出遊具を充実させたが、新型コロナウイルス感染症対策のため貸出を中止した。
〔利用者サービス〕 <input type="checkbox"/> 開館時間、休館日、利用料金等 <input type="checkbox"/> 利用者へのサービス提供・向上策 <input type="checkbox"/> 施設の利用促進 <input type="checkbox"/> 個人情報保護、情報公開 <input type="checkbox"/> 利用者意見の把握・対応	4	展示品の案内等すべての表示にふりがなを付記し、踏み台設置や看板の位置を下げるなど小さな子供への配慮が徹底されている。 特別展示のほか、季節感を生かしたマンスリー展示、SNS等の流行を意識した展示等を行った。また、単に生態の説明だけでなく、クイズやコラムを掲載して楽しみながら見学できる工夫、さらに、生き物の命の大切さを考えさせるような学びの場も提供した。 利用者からの希望に応じて、クラゲの展示を継続した。 トイレの看板や装飾など、すべての場所にさりげない楽しさが施されている。手作りで季節によって装飾を変えるなど経費をかけずに来館者を飽きさせない工夫をしている。 プレスリリースに力を入れ、ニュース等で取り上げられるように取り組んだ。 ミニミュージアムショップの商品の見直しや自動販売機、オリジナルグッズがはいたガシャポンの設置などサービス向上に努めた。 新型コロナウイルス感染症予防により来館できない方に向けて、SNS等を活用して積極的に情報発信した。特に令和3年度はインスタを開始するなど新たな取組を行った。 個人情報は基本的には持たないことを原則としているが、収集する場合は観光事業団の規程どおり適切に取り扱っている。 かっこ館の館内アンケートは、来館者が自ら記入していただく方式をとっている。特に県外者からの意見は、前向きなものが多いとされている。 キャッシュレス決済を導入し、利用者サービスに努めた。
〔収入支出の状況〕	4	指定管理後に新たに開設したミニミュージアムショップや自動販売機等の売り上げをサービス向上の経費(施設装飾やイベントの充実)に充てている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症のまん延防止対応のため休館期間があったことから収益が減少したが、令和3年度はコロナ禍でも楽しめるイベント等の回復した。
〔職員の配置〕	3	入館規制等、通常外の業務が発生する中、サービスを低下させることなく適正に職員が配置されている。
〔会計事務の状況〕 <input type="checkbox"/> 不適正事案や事故等の有無 <input type="checkbox"/> 業務報告書(月次)における内部検査結果 <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 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)	3	会計事務の多くは観光事業団本部が実施しており、必要な検査を受けている。 かっこ館職員による会計事務は、整備されている規程類に沿って適切に処理されている。
〔関係法令の遵守状況〕 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	関係法令は適切に順守されている。 県内発注についても適切に行っている。
〔県の施策への協力〕 <input type="checkbox"/> 障がい者就労施設への発注	3	オリジナルグッズの制作を障害者就労施設へ発注した。
総 括	3.2	

《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、優れた管理運営がなされている。

- 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、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。

※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。