

指定管理業務点検・評価シート（令和4年度業務）

令和5年7月20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	0857-26-7314
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	<p>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</p> <p>車庫・倉庫棟 RC54.1平方メートル</p> <p>駐車場 鉄骨36.4平方メートル</p> <p>海水取水ポンプ室 RC13.95平方メートル</p>
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	<p>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〕</p> <p>【体制図等】</p> <div style="text-align: center;"> <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(3)] </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
	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
4年度		12,414	17,652	12,483	19,698	26,416	15,454	13,129	14,753	10,726	10,820	9,744	15,099	178,388
増減		2,563	5,211	2,007	3,654	8,464	3,350	▲278	▲744	753	2,084	4,056	3,148	34,268

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
	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
4年度		415,650	553,524	420,482	829,598	1,252,101	660,115	530,968	574,799	507,253	532,553	433,213	626,908	7,337,164
増減		74,095	207,620	▲86,252	25,725	336,455	166,585	12,653	▲52,726	143,494	177,811	201,847	162,867	1,370,174

5 収支の状況

区分		4年度	3年度	増減	
収入	事業収入	体験学習等参加料	3,118,800	1,707,500	1,411,300
		売店営業収入	3,767,380	3,684,155	83,225
		小計	6,886,180	5,391,655	1,494,525
	事業外収入	補助金収入	185,870	154,000	31,870
		受託事業収入	55,846,000	54,100,000	1,746,000
		自動販売機等手数料ほか	450,984	573,335	▲122,351
小計	56,482,854	54,827,335	1,655,519		
計	63,369,034	60,218,990	3,150,044		
職員人件費		29,339,386	30,031,621	▲692,235	
施設管理費		21,201,328	19,080,996	2,120,332	

支出	集客促進費	1,123,457	578,290	545,167
	売店営業費	2,321,359	2,797,802	▲ 476,443
	補助事業費	254,100	312,191	▲ 58,091
	計	54,239,630	52,800,900	1,438,730
収 支 差 額		9,129,404	7,418,090	

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（各月の土日祝日日数等）	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	249,400円/月	150,000～171,000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条の4の2ほか）
 - ・1週間単位の非定型的変形労働時間制（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
衛生管理者	全ての業種	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）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	3,001人以上（6人選任）
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 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。 R3に導入したキャッシュレス決済を引き続き運用している。
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（あいさつ研修、ビジネスマナー研修、工作イベント研修） パワーハラ・セクハラ防止研修、とっとりエコサポーターズ養成講座受講、集客施設に特化したトランジェンダー研修
その他の取組	R3から実施している体験メニュー「ミニバックヤードツアー」継続。タッチングプールを再開。 Twitter、Facebook、Instagram、YouTubeによる情報発信。 かにかく絵画コンクールの実施。 売店カプセルトイ販売機でオリジナル商品「かにおみくじ」を販売し、正月には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
展示されている魚（たい）を目が病気になるかと気になりました。募金などで水そうを広くしたり、水質の改善をされたら良いのかなと思いました。	マダイの目については、『ポップアイ』という目が飛び出る症状が治った“傷跡”です。視力に後遺症が残りましたが、問題なく元気に暮らしています。移動できるストック水槽がないことや自然の海への放流は無責任であるとの考えから継続して展示しています。なお、水槽の水は海水を汲み取っているため、海が荒れている場合など、状況によって一時的に水質が悪化する場合がございますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

淡水魚もみれるとありがたい。	現在展示している淡水魚はメダカのみですが、月毎に替わるマンスリー水槽展示では淡水魚を展示することもございます。いただいたご意見を参考にさせていただきます。
イベントの定員の人数を増やしてほしいです。先に来てたのに他の人にこされました。列のバリエーションを作るとかしてほしいです。(定員が少ないなら) イベントの店いんをふやしてほしい。イベントですが、利用者が増えているので先に整理券をくばるなどしっかりしてほしい。	イベントでの受付開始前の順番待ちの列が分かりにくくお客様にご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。今後は多くの参加希望者が見込まれるイベントにつきましては、予めパーティションで列の整理を行うこと、またイベントを事前予約制にすることも検討し、会場で混乱のないよう努めてまいります。イベント定員につきましては、現在新型コロナウイルス感染防止のため会場の座席数を減らして対応しているため、増員は難しい状況です。イベントスタッフの増員も業務の都合上難しいですが、事前準備を十分に行いスムーズに対応できるよう努めてまいります。
魚などもたくさんいたけど、もっとさかなをふやしてほしい。	水槽の設置スペース、施設の規模の関係で展示する魚の種類を増やすのは難しいですが、バックヤードのストック生物との入れ替えや、マンスリー水槽などの季節展示により少しずつ生物を入れ替え、来館されるたびに目新しい生物と出会う展示に努めて参ります。

利用者からの積極的な評価	
<ul style="list-style-type: none"> ・勉強になって人に自慢できる ・ずっと訪れたいと思っていた施設なので、来られて良かったです。いたるところにカニで回っていて楽しかったです。ツイッターの更新、毎日楽しみにしています。楽しい内容を配信していただいております。また訪れたいです。 ・とてもすばしかったです。けいぞくしてほしいです。ありがとうございました！ ・こどもの日に来たので、こいのぼり探し楽しかったです。 ・久しぶりに来ました。水そう等みる物多く大変よくなりました！ありがとうございました。 ・無料なのもったいないくらい施設が充実していた。子供が大喜びだったので、また来たい。 ・ミニ水族館としての価値ありもっと宣伝を！ ・いつも”見ている””食べている”カニのことが詳しく知れてとても楽しくすごせました！家族でカニのことを話す際のネタとして活用させていただきます。また来ます。運営頑張ってくださいネ！ ・充実して驚きました。キレイにされていて快適でした。気持の良い場所ありがとうございました。魚好きの人や興味のある人を連れてまた来たいです。 ・かのに脱皮映像など、貴重なものをたくさん見ることができました。また、普通の展示だけではなく、生き物の命の大切さを伝える、強いメッセージ性をもった所ということが伝わってきました。ありがとうございました。 ・想像していたよりも見応えがありました。説明も分かりやすく楽しく水槽もとてもキレイですね。 ・ニモのすいそが特に好きでした！置いてある小物も映画そのものでも興奮しました。かわいかったです♡ ・とても面白かったです。クイズはもりあがりました。 ・はじめて来館しましたが、クオリティの高さにおどろきました！！展示内容も充実できれい、ぜひ周りの友だちにも紹介したいです。トイレのさかななどのデザイン(手作りのものです)めっちゃかわいかったです！ ・展示している生き物目録でのコメントがとても良いと思いました ・子どもたちが興味をもって楽しめました。また環境問題についても勉強になる工夫がいろいろあり親としても大変ありがたく私たちも勉強になりました。 ・授乳室もいつもキレイで感動します。 ・展示が工夫されていて、3才の息子も小学生の息子も私たち夫婦も説明などい入るようになってしまいました！とてもおもしろくてカワイイ展示に癒され、また違う季節にも来てみたいです。バックヤードも見れて嬉しかったです。鳥取の海の魚の大きさにも驚きました。 ・水槽がすごく良かったです。イベント(ハロウィン)仕様のものですが、解説が詳しくかいてあって、子供もですが大人の私も楽しかったです◎イラスト、絵、魚の切り紙?も全部可愛かったです。ゴミ等、環境問題についても取り上げていてすごく全体的に好きな館でした。ありがとうございました。 ・展示している魚(目が他の個体と違うなど)やバックヤード閉鎖理由など書かれていて意図がよく分かった。水族館よりもスタッフの生き物への愛情がよく伝わった。毎回来る度に発見があっておもしろいのでまたきたい ・軽い気持ちで来ましたが、展示の充実さに感動しました。ひとつひとつの展示やその説明に生き物に対する愛を感じました。こんなに素敵な施設が無料でいんですか…?たくさん勉強になりました。鳥取に来たらまた絶対来ます。ありがとうございました。 ・こどもまりとした水族館でしたが、ものすごく楽しめました。今まで知らなかったかのに生態や呼び方、進化などがわかって興味深いことばかりでした。か)以外の生物の展示も楽しめました。生き物の解説に飼育員さんのジョークが利いてとても楽しめました。また、生き物を捨てずに最後まで飼うことがかかれていたり、生き物のストレスを減らして展示することなど、生き物を大事に愛を持って展示されているところがとてもよかったです。 	

9 指定管理者による自己点検

【成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項】
<p>飼育に携われる人材を増やし、より円滑に飼育業務を実施した。</p> <p>えさやり体験の魚種を増やすなど規模を拡大した。一方で夏季・冬季は魚の食欲がなくなるため、餌やり体験を縮小し、夏はキンセンガニ釣り、冬はミニバックヤードツアーを実施し好評を得ている。また、タッチングプールを再開した。</p> <p>Twitter、Facebook、Instagram、YouTubeにより積極的に情報発信した。</p> <p>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売り切れるが出る程、大人気だった。</p> <p>協定を結んでいる和歌山県すさみ町立エビとカニの水族館と生態交換展示。</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>【現在、苦慮している事項】</p> <p>全般的に施設が老朽化している。(特に機械や床など)</p> <p>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)。</p> <p>おもちゃの設置を復活したいがスペースが少ない。</p> <p>【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>屋外プールの修繕を行った。R5は魚の展示復活を計画している。</p> <p>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。資格取得等による専門家の育成。</p> <p>受付や売店などの施設改修。</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〕	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。
○施設設備の保守管理・修繕		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。
○施設の保安警備、清掃等		来館者用に非接触型体温計や消毒液等を設置した。
○事故の防止措置、緊急時の対応		事故防止及び緊急時のマニュアルを整備している。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕	3	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。
○利用の許可		
○適正管理に必要な利用者への措置命令		
○利用料金の徴収、減免の実施		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。

<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作 	4	<p>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。</p>
<p>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応 	4	<p>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せ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等を活用して精力的に情報発信した。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。 個人情報と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。 かにかこの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により、利用者サービスに努めた。</p>
<p>〔収入支出の状況〕</p>	4	<p>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年度に引き続きコロナ禍でも楽しめるイベント等の回復した。</p>
<p>〔職員の配置〕</p>	3	<p>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。</p>
<p>〔会計事務の状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○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) ○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	<p>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。 かにかこの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。</p>
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○関係法令に係る行政指導等の有無等 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ○県内発注(鳥取県産業振興条例) 	3	<p>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。</p>
<p>〔県の施策への協力〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○障がい者就労施設への発注 	3	<p>オリジナルグッズの制作を障害者就労施設へ発注した。</p>
<p>総 括</p>	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。