

指 定 管 理 業 務 点 検・評 価 シ ー ト（令和 7 年度業務）

令和8年7月30日

施 設 名	鳥取県立とっとり賀露かっこ館	所在地	鳥取市賀露町西 3 丁目 2 7 - 2
施設所管課名	水産振興局水産振興課	連絡先	0857-26-7309
指定管理者名	一般財団法人鳥取県観光事業団	指定期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 1 0 年 3 月 3 1 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	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 C 54.1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 C 13.95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】 館長 — マネージャー — 主事(2) — リーダー — スタッフ(3)
------	--

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	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	合計
	6 年度	13,661	20,353	19,231	25,694	39,331	24,967	18,080	19,647	14,820	15,941	9,417	20,539	241,681
	7 年度	17,310	22,697	18,381	23,239	38,399	21,338	18,112	24,276	16,238	10,210	12,901	21,840	244,941
	増 減	3,649	2,344	△ 850	△ 2,455	△ 932	△ 3,629	32	4,629	1,418	△ 5,731	3,484	1,301	3,260
利用料金収入（千円）		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	合計
	6 年度	761	4,037	741	1,189	2,633	1,105	779	877	717	843	410	1,032	15,124
	7 年度	786	1,211	894	1,198	2,586	939	779	992	964	612	491	981	12,433
	増 減	25	△ 2,826	153	9	△ 47	△ 166	0	115	247	△ 231	81	△ 51	△ 2,691

5 収支の状況

区 分			7 年度	6 年度	増 減
収入	事業収入	体験学習等参加料	3,098,150	2,824,000	274,150
		売店営業収入	8,827,300	8,756,361	70,939
		手数料収入	490,156	443,799	46,357
		小 計	12,415,606	12,024,160	391,446
	事業外収入	補助金収入	0	0	0
		受託事業収入	62,958,000	61,032,000	1,926,000
		寄付金他	17,423	3,100,607	△ 3,083,184
		小 計	62,975,423	64,132,607	△ 1,157,184
	計		75,391,029	76,156,767	△ 765,738
支出	職員人件費	39,745,670	33,517,246	6,228,424	
	施設管理費	25,698,224	26,429,399	△ 731,175	
	集客促進費	1,511,175	1,734,662	△ 223,487	
	売店営業費	6,310,919	5,828,539	482,380	
	補助事業費	0	0	0	
	計	73,265,988	67,509,846	5,756,142	
収 支 差 額			2,125,041	8,646,921	

6 労働条件等

確認項目		状況			備考
		正職員	リーダー・スタッフ		
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人以上の労働者を使用する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	3 6 協定	3 6 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17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	290,325／月	172,300～202,200円		※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適		※適否を記入
	処遇改善計画との比較	1.5%	6.0%		※達成率を記入
	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（昭和22年法律第49号）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「3 6 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（昭和47年法律第57号）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） 3,001人以上（6人選任）
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	計画どおり水槽を更新した。 外国語のキャプション作成。
展示品の充実	オンラインゲーム「アクアリウムは踊らない」とのコラボ企画（コラボ水槽、コラボ商品など） 木製製品などのオリジナルグッズ作り ビオトープ展示（自然との共生を目指して） 小型水槽の展示（アマガエル、ベタ、サワガニ、イモリなどご自宅でも飼育してみませんか？）
職員研修	●全体研修 ・カスタマーハラスメント、コンプライアンス研修（同日に2種類開催） ●個人ごとの研修 ・ビジネスマナー ・インバウンドセミナー グーグルマップで集客！活用セミナー ・公認心理士が教える仕事に生かせる心の回復力の高め方 ・クリティカルシンキング 本質を見抜く力を養う ・部下との面談力向上研修 ・財務基礎研修 ・バリアフリー観光セミナー ・サービス産業のカスハラ発生防止セミナー ・レジリエンス研修
その他の取組	ナイトアクアリウム、夜間開館 X四季の県魚大喜利（川柳）コンテスト かにっこマルシェの開催 キッチンカーの誘致によるサービス向上 SNSによる情報発信 （好評を得た配信：ヤシガニの食事、ヒラメのエサ水中、ベニズワイガニ水槽写真、マルソデカラッパに絡むメガネラッパ）

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（アンケートBOX、対面、イベント用紙を活用）及びHPで意見受付
------------	---

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
ポスターやポップが多すぎるため視線が定まらない	展示している生物の魅力を伝えるため、さまざまな工夫を行っており、ポップの数が多くなっています。これは、ご来館いただいた皆さまに生き物への関心をもっていただくことを目的としたものです。いただいた意見は、今後の参考とさせていただきます。
かにか館ホームページ>アクセス>バスでお越しの方>ループ麒麟獅子にアップされている時刻表が古いです。HPを見てバスに乗りようとしたら予定のバスに乗りえず、大変困りました（バス乗り放題手形を持っていたのにタクシーを使うしかありませんでした。3,000円かかりました。）。情報更新をお願いします。	リンク先を鳥取市観光サイトにし、最新の情報にアクセスできるよう対応しました。
春休み向けの有料体験に少し疑問を持ちました。スタッフの方がストップウォッチを片手に利用者の横に張り付き秒数をカウントされる姿は、子供にとって「生き物を直に触れる楽しい時間」というより、緊張して何をしたいかわからなくなり楽しめなかったようです。バックヤードの高い位置の水槽は子どもには見えないものがほとんどでしたが、そこへの配慮がないのも寂しかったです。体験プログラムで幾度もそういう場面があったので、私たちにとっては監視されていたまれない雰囲気を感じ、早々と施設を後にしました。正直に申しますと料金を払っての体験プログラムとしてはかなり残念でした。	頂いたご意見は全職員で共有し、体験されるお客様には事前に充分にご説明・ご案内する事と充分にコミュニケーションをとるよう指示しました。今回職員とお客様とのコミュニケーションが足りていなかった事も考えられるため、体験されるお客様のご様子を伺いながらですがご興味を持たれていそうな事柄や生物の特色の説明などでコミュニケーションを取り楽しんでいただけるよう取り組んで参ります。

利用者からの積極的な評価
県内在住なのに初めて来ました。聞く人がみんなオススメと言っていた通り、時間を忘れて楽しめました。スタッフの方のアイデアがすごいと思います。また来ます。1カ月ごとくらいに鳥取に来るたび来館させていただいています。水槽の中のかくれんぼ企画等限られたスペースの中で最大限工夫されたイベント等に子供たちも何度も来館したくなるようです。ドクターフィッシュの実体験やヒラメのエサやりは見ていて「へー」と思いました。楽しめました。会館依頼入館料無料を通しての中で（その分県費が入っているとしても）ここまでの事をされていることは誇りに思われていいと思います！これからもまた来なくなる企画と温かい運営をよろしく願います。生き物と人の両方に気を配っている水族館だと感じました。とても参考になりました！説明文を読むと面白いし、展示もよく変わるので毎回楽しいので、ちょくちょく子供から行きたいとせがまれます。始めて来たのですが、生き物についてしてもらおう！という熱意がとても伝わってきて勉強になりました。とても楽しかったです。無料で見せてもらって良いのでしょうか、、、また来たいです。水族館大好きで観光がてらあちこち行ってます。今回初めて来ましたが飼育員さんたちの愛情たくさん感じる素敵な展示がたくさんあって楽しめましたたくさん勉強になりました。15:00すぎという遅い時間に来たのが残念！きっとまた来ます。これかも頑張ってください！！

労働関係法令、環境関連法令、建築物の管理に関する法令その他関係法令の遵守状況	☒
協定書（仕様書）、指定管理者募集（又は審査）要項及びその付属資料並びに指定管理者指定申請書の遵守状況	☒

【成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項】
○クラウドファンディングを行い、タッチングとえさやり水槽を新設 / タッチングとえさやり参加者の増 ○南方魚種（スズメダイなど）のエサやり体験（夏休み中） / 参加者の増 ○X四季の県魚大喜利（川柳）コンテスト / フォロワーの増、家族連れ以外の取り込み ○Instagramフォトコンテスト / フォロワー微増、家族連れ以外の取り込み、質露の魅力発信 ○ナイトアクアリウム、夜間開館 / 入館者増 ○料理教室（かろいちと共同） / マリンビオの集客 ○試食まつり（ふるまい、PR推進協やかろいちと共同） / 入館者増 ○マルシェ ○オンラインゲーム「アクアリウムは踊らない」とのコラボ企画（コラボ水槽、コラボ商品など） / 入館者の増（家族連れ以外の取り込み）、売店売上の増 ○木製製品などのオリジナルグッズ作り / 売店売上の増 ○探索クイズ / 入館者増（リピーターの確保） ○アンケート取得（既存の設置型の加え、対面式と探索クイズの裏面にもつけ意見徴収） / 要望の取得（駐車場の増設、鳥取の海について知るパネルなど） ○Xなりすまし被害対策

9 指定管理者による自己点検

【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】
○屋外プールの水温と藻対策 ○夏場の朝の水槽結露 ○施設の老朽化（取水施設、館内エアコン） ○展示室・体験実習室、小水槽の給排水設備（排水はバケツを運んで行っているため重労働） ○外国人対応 ○パネル類の新設 ○ベビーコーナーの復活 ○オリジナルグッズ転売対策 ○団体客の取り込み ○繁忙期の駐車場

労働関係法令、環境関連法令、建築物の管理に関する法令その他関係法令の遵守状況	☒
協定書（仕様書）、指定管理者募集（又は審査）要項及びその付属資料並びに指定管理者指定申請書の遵守状況	☒

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	3	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。 海水取水施設の異常に対し、迅速に対応した。 月に1回程度、数人でチームを作り、整理整頓活動を行い、前後の写真を記録に残す「かにつこ整理整頓計画」を実施している。 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。 高水温等が原因で屋外プールに海藻が大量発生している。 高温対応として、24時間冷房を稼働したことから結露により天井の一部が崩落したが、速やかに修繕された。 かにつこ館の公式Xアカウントのなりすまし事案について把握していたが、水産振興課への報告が数日後になった。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○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	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。また、えさやり体験及びタッチングイベントでも原材料及び人員費相当分を参加者から徴収している。 かにつこマルシェを開催し、1区画につき500円の出展手数料を徴収した。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	4	職員は積極的に館内を巡回し、入館者とのコミュニケーションを図り、利用者満足の向上に努めている。 展示室に飼育の呼び出しボタンを設置し、利用者が生き物について質問しやすい環境を作った。 屋外用道具を貸出した。
〔利用者サービス〕 ○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	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。 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。 かにつこ館ならではの情報発信に取り組んだ。 フリーゲーム「アクアリウムは踊らない」のコラボにより、認知度向上に努めた。 個人情報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。 かにつ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と対面の方式をとっている。特に県外者からの意見は、前向きなものが多くいただいている。 キャッシュレス決済により、利用者サービスに努めた。 タッチングプールの利用に際し、保護者から苦情が入ったが速やかに改善した。 かにつこ館の公式Xアカウントになりすましが発生した際には、県からの指導に基づき速やかに対応した。
〔収入支出の状況〕	3	
〔職員の配置〕 ○適正な職員配置 ○処遇改善計画の達成状況	4	高水温によるへい死の対応や海水ポンプの故障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〕 ○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	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。 かにつ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〕 ○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 ○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〕 ○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	3.3	

《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。