

指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年9月15日

施設名	鳥取県立童謡館	所在地	鳥取市西町三丁目202
施設所管課名	文化政策課	連絡先	0857-26-7839
指定管理者名	(公財)鳥取童謡・おもちゃ館	指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

1 施設の概要

設置目的	童謡、唱歌等を通じて特色ある地域文化の振興に資すること。
設置年月日	平成7年7月7日
施設内容	○敷地面積：3,412.55㎡ ○建物面積：2,961.70㎡ ○施設内容：童謡展示室（茅葺き民家、木造教室、鳥取の音楽家たち、大正の部屋、新しい子どものうた等） いべんとほーる ほか
利用料金	○入館料（童謡館に係る部分のみ）： 個人（学生又は一般人に限る）－1人1回につき250円 外国人（大人。高校生以下無料。）－1人1回につき125円 団体（学生又は一般人の団体であって20人以上のものに限る。）－1人1回につき200円 ○多目的ホール利用料： 午前－1回につき1,880円、午後－1回につき3,760円、夜間－1回につき4,710円、 午前・午後－1回につき5,650円、午後・夜間－1回につき8,480円、 全日－1回につき9,430円
開館時間	午前9時～午後5時（多目的ホールの利用にあつては、午後9時まで）
休館日	・毎月の第3水曜日（その日が休日に当たるときには、その直後の休日でない日） ・1月1日及び12月29日から同月31日までの日

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	①施設設備の保守管理及び修繕 ②施設の保安警備、清掃等 ③童謡館の利用の許可、施設利用料の徴収等に関する業務 ④その他施設の管理に必要な業務 ⑤文化事業の実施に関する業務
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）： 14人、非常勤職員： 6人〔計 20人〕
	<p>【体制図等】</p> <pre> 館長（正職員 1） 次長兼総務係長（正職員 1） ┌──────────┴──────────┐ 総務係・受付（正職員 4人、非常勤職員 5人） └──────────┬──────────┘ 事業推進室（正職員 8人、非常勤職員 1人） └──────────┘ </pre>

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
	27年度		8,389	10,190	8,874	10,124	19,079	10,037	9,551	11,461	8,411	10,843	13,051	12,410
26年度		6,734	9,527	8,345	9,646	19,593	9,033	11,395	10,627	6,225	7,989	11,035	8,866	119,015
増減		1,655	663	529	478	-514	1,004	-1,844	834	2,186	2,854	2,016	3,544	13,405

利用料金収入 (千円)		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
	27年度		960	1,364	978	1,064	2,546	1,206	868	1,635	1,099	1,964	2,898	2,718
26年度		879	1,543	882	1,243	3,157	1,456	883	1,382	768	1,154	1,379	1,296	16,022
増減		81	-179	96	-179	-611	-250	-15	253	331	810	1,519	1,422	3,278

5 収支の状況

区 分		27年度	26年度	増 減	
収入	事業収入	入館料収入	19,300	16,022	3,278
		ホール利用収入	1,815	1,639	176
		友の会会費収入	1,975	1,850	125
		その他事業収入	2,557	577	1,980
		小計	25,647	20,088	5,559
	事業外収入	県指定管理委託料	74,690 (73,205)	74,690 (69,868)	0
		鳥取市指定管理委託料	73,713 (72,841)	73,723 (70,310)	△ 10
		その他委託料収入	1,905	1,075	830
		基本財産運用収入	144	144	0
		雑収入	688	769	△ 81
		基金取り崩し収入	0	743	△ 743
	小計	151,140	151,144	△ 4	
	計	176,787	171,232	5,555	
支出	人件費	71,955	72,655	△ 700	
	管理運営費	2,489	1,579	910	
	事業費	99,986	88,595	11,391	
	計	174,430	162,829	11,601	
収 支 差 額		2,357	8,403	-6046	

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、給与規程、労働条件通知書	就業規則、給与規程、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	時間外労働、休日労働に関する協定	時間外労働、休日労働に関する協定		※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	毎月1日を起算日として、1ヶ月を超えない期間につき平均して、1週間あたり40時間	1ヶ月20日または毎月1日を起算日として、1ヶ月を超えない期間につき平均して、1週間あたり40時間を超えない範囲内で理事長が定める時間		※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	タイムカード	タイムカード		※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	1週に2回または4週に8回の割合で、理事長があらかじめ指定する日、国民の祝日、12月29日～1月3日、年次有給休暇、病気休暇、特別休暇、無給休暇	1ヶ月の勤務日数が20日を超えない範囲内で、理事長があらかじめ指定する日、年次有給休暇、病気休暇、特別休暇		※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	243千円/月	156千円/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	有			
	産業医の選任	選任の要否： 否	選任状況： 否		※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： 否		※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： 否		※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： 事務局長の職にある者を選任		※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
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
開館時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴールデンウィーク5月2日(土)～5月6日(水)の期間中、午前8時から1時間早く開館した。(結果、9時までの入館者は10人あった。) ・夏期8月13日(木)～8月16日(日)の期間中、午前8時から1時間早く開館した。(結果、9時までの入館者は35人あった。) ・2月19日(金)鳥取大学・わらべ館連携事業として、こどもミュージカル「ヘンゼルとグレーテル」を開催したが、学生・社会人が観覧出来るよう開館時間を17:00～19:30に時間延長した。その結果、昼公演と合わせて252人の入館者があり、好評だった。
休館日	<ul style="list-style-type: none"> ・本来の休館日である1月20日(水)、2月17日(水)の午前10時～午後3時までの5時間の間を開館し、京都の大手旅行会社の団体客419名の入館者があり、大変好評だった。
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ・ループ麒麟獅子パス、近隣のホテル・旅館等の宿泊施設、JAF、観光施設(鳥取砂丘砂の美術館、鳥取砂丘こどもの国、とっとり花回廊等)や、(公財)鳥取県国際交流財団や鳥取県ミュージアム・ネットワークとの連携で会員特典割引を実施し、喜ばれている。
その他	<p>【職員研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練、救急救命訓練[AED]、防犯訓練、エレベーター閉じ込め救出訓練、車椅子の避難訓練(避難誘導等)、西町町内会と合同での防災避難訓練、館内案内研修等を実施し、常時利用者の安全確保に重点を置く体制を整えている。 ・新規採用者には、既存職員と同様の事業運営を可能とする研修を実施した。 ・毎年実施している接遇研修について、今年度は、鳥取砂丘砂の美術館・サンドパル鳥取を見学して接遇の实地研修を実施した。全員から提出された報告書を供覧し、実務に役立てるようにした。 ・受付職員は、鳥取市国際観光客サポートセンター主催の外国人おもてなし講座(中国語編・韓国語編・英語編)を受講し、外国人来館者の接客等の研修を実施した。実践で役に立っており外国人の入館者に喜ばれている。全職員が情報を共有した。 ・鳥取県、鳥取市等が主催する人権研修等に参加し、職員は情報を共有して業務に役立つようにした。中でも、鳥取県人権局同和対策課のUD推進専門員によるユニバーサルデザイン出前講座では、UDの概念や身近にあるUD事例、UD製品の展示や体験を通して、館内の掲示物の表現方法の見直しを実施した。効果が大きかった。 <p>【広報活動及び入館促進等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県内外(近隣県・東京等)への職員による営業活動に加えて、京阪神や九州等のマスコミ、出版社関係、文化観光関係団体、業者等に有料・無料広告を出して情報発信に努めた。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日にバス5台で53回の入館という大口団体の受入にあたり、この団体専用の対応マニュアルに従って迅速な誘導、丁寧な接客に努めた結果、その主催者、旅行会社からの高評価を得られ、顧客満足と職員の自信に繋がった。

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・館内に「わらべ館アンケート」と「わらべ館へのご意見・ご提案」用紙の設置、各イベントごとのアンケート実施、HPのお問い合わせ欄にある「ご意見・ご要望・ご感想」、直接職員に話される場合等があり、それぞれ検証している。休憩コーナーにアンケート結果等の情報ファイルを設置して多くの利用者が閲覧できるようにしている。HPでも「ご意見・ご提案」を公開している。 ・外部評価委員からの意見聴取。 ・県への「県民の声」による意見受付。
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>・館内のお菓子屋さんが無くなってしまったのが残念です。受付などで販売してほしい。（ショップの閉店に伴い、復活を希望する意見は多数あった。）</p>	<p>・この店舗と契約をしていた鳥取市役所に確認したところ、今後については業者の出店は考えていないとの回答だった。わらべ館が販売することについては、仕入れや販売のノウハウが無いので難しい。障がい者施設で作られた製品販売支援として土日祭日のみ、パンの出張販売を行い、わらべ館利用者の利便性の向上を図る新たな取り組みを行った。</p>
<p>・あんぱんまんのパックのジュースの自販機があるとうれしい。</p>	<p>・展示物の保護や館内の衛生管理のため、飲食は1階の休憩コーナーのみとなっていて、持込みされる恐れのある紙パックの飲み物は取り扱わない事をHP上にアップした。</p>
<p>・「ふるさと」のメロディをTシャツにプリントして販売してほしい。全国にもっと広めましょう。</p>	<p>・現在「ふるさと」のメロディをプリントして販売する計画はない。今後作曲家である岡野貞一の記念事業を行う際などには、いただいた提案も含め検討したい。わらべ館1階の木造教室で、毎週土曜日に唱歌教室を開催しており、その音楽の授業の中で必ず「ふるさと」を歌っている。今後もより一層情報発信に努めるとHP上にアップした。</p>
<p>・1Fの学校内の古い雰囲気がある所の廊下の板がめくれ、しばが足にささりそうになりました。小さい子供さん達の足のケガにつながりませんようお願いいたします。</p>	<p>・早速、木造教室の現場を確認して補修した。引き続き館内のメンテナンスに努めるようにした。</p>

利用者からの積極的な評価（「ご意見・ご提案」より、利用者が書かれた原文のままを記載）
<p>・毎年、楽しみに来ています。今後も、ずっと残して行ってほしいと思います。</p> <p>・すばらしい。</p> <p>・わらべ館は、いろんなイベントがあって良いと思います。</p> <p>・音楽の先生、最高！！歌の上手で、トークもおもしろくてGoodでした！！お笑いの素質もありますよね♪</p> <p>・長い間来なかったが、いろいろと催し物があって、とてもおもしろいと思いました。子供になった気持ちでみれば良いと思う。</p>

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>①指定管理の第3期2年目の今年度は、開館20周年、ドイツのヘッセン人形博物館との姉妹館交流20周年の記念の年として、7月7日の創立日に「わらべ館開館20周年記念式典&ミニコンサート」を開催したり、20周年の冠で記念事業を展開し、入館者数共に充実した1年となった。</p> <p>・基本方針に基づき、県民のためのミュージアムとして子育て支援施設や社会教育施設（生涯学習施設）、観光施設としての役割を重要方針として利用の促進に努めた。</p> <p>・年間テーマを「戦後70年～童謡・唱歌を次の世代に歌い継ごう～」「障がいのある人もない人も、ともに楽しい遊びの世界」と位置付け、職員作成の“開館20周年記念ロゴ”を周年使用する等して、各事業に臨んだ。</p> <p>・定期的に各種委員会やミーティングを開催し、積極的な意見交換の場を設けて顧客満足度を高め利用者の拡大に繋がるよう維持向上に努めた。</p> <p>・施設内外の定期巡回の回数を増やし、不審者・不審物のチェック、施錠、消灯、異常の有無の確認を厳重に行い、巡回記録を取って事故の未然防止に取り組んだ。</p> <p>・利用者の安全確保、不審者対応、警察等への通報体制等のマニュアルを作成し、訓練や研修を実施して犯罪防止に役立てている。</p>

②【入館者関係】

- ・入館者数は132,420人で、前年と比較すると13,405人の増となった。13万人台は、平成16年度以来で、20周年の記念の年には良い結果だった。入館料も約328万円の増だった。文化事業の充実、施設の環境整備に努め、県・市への返納額は、2,356,807円であった。
- ・4月13日、250万人目の入館者を迎え「わらべ館入館者数250万人達成セレモニー」を開催した。
- ・11月～3月（ツアー受入は4月迄）に関西からの約1万人規模の大口ツアーを受入れ、きめ細かな“おもてなし”で顧客満足度は大きかった。今後も旅行会社や観光施設との連携を密にし入館促進に努めたい。
- ・障がい者、子ども、高齢者等、利用者の立場に立った施設運営を心掛けた。

③【県の施策への協力：障がい者就労施設への発注】

- ・3月末日で館内のインショップが撤退した後、障がい者施設の製品販売支援とわらべ館利用者の利便性の向上を図るため、わらべ館1階で土日祭日にパンの出張販売を開始し施設と利用者の両方から喜ばれている。
- ・封筒の印刷を障がい者就労施設に発注している。

【実施事業関係】

- ・開館20周年記念事業として、「ともしび歌声コンサート（7/2）」「唱歌<故郷>四番プロジェクト全国高校生大会in鳥取（7/26）」「ときめき！木の形と音あそび展（6/27～7/20）」等を開催し、わらべ館を全国にアピールすることが出来た。

- ・わらべ館ファミリーコンサート、唱歌教室等の童謡・唱歌をテーマとした文化事業を実施し、童謡唱歌の愛好者人口の拡大と普及に努めた。木造教室で開催する唱歌教室は、定例・臨時で約12,500人の参加があり、歌う楽しさを満喫していただいた。

- ・わらべ館の童謡・唱歌推進員が県内の幼稚園や保育園、小学校や文化ホール、東京のコンサートホールに出向いて実施した

童謡コンサートは約3,300人の参加があり、童謡唱歌について多くの方々への普及啓発に努めた。

- ・「生誕100年 保田正展～童謡に情熱を傾け続けた人生～」「戦後70年にふりかえる 唱歌×戦争×童謡」「100曲以上の童謡を遺した作曲家―山田耕筰没後50年記念展」等の企画展を開催し、鳥取ゆかりの音楽家について知っていただくことが出来た。

- ・鳥取県関西本部の依頼で鳥取学出前講座「童謡・唱歌のふるさと鳥取～関西に音楽文化を根付かせた永井幸次～」に出向き

鳥取出身の音楽家であり大阪音楽大学を創設した永井幸次の紹介をすることが出来た。

- ・童謡唱歌というテーマ性のある博物館に学芸員資格取得のための実習生を受入れ、資料の扱い方や調査、イベントの企画、広報活動などを指導し、実践してもらった。

- ・童謡・唱歌とおもちゃの施設として根幹部分でもある専門員が展示や本業の企画実施、情報誌“音夢”や“万遊鏡”の編

集・発行や観光産業に従事している人等を対象にした鳥取市観光大学で「童謡・唱歌のふるさと鳥取」の講師を務め、童謡・

唱歌に関する鳥取県とわらべ館の取り組みや鳥取の音楽家を紹介するなどして活躍した。

- ・専門員以外の職員も経験を積み重ねて、自己啓発、切磋琢磨しており、事業内容の充実や来館者の満足に繋がっている。

⑤【連携事業等】

- ・鳥取大学との連携で、「こどもミュージカル ヘンゼルとグレーテル」を開催した。
- ・島根大学の協力で夏休み自由研究講座を開き、童謡・唱歌をテーマにした作品を制作した後、展示と発表会を実施し、普及啓発に努めた。

〔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〕

- ・新設されて21年が経過し、施設設備共に老朽化が進んできている。施設の修繕や設備の急な故障による休館を余儀なくさ

れることを防ぐ為、施設・設備の保守点検や適切な維持管理に努め、今後一層、鳥取県・鳥取市と連携して施設の現状把握を

十分行った上で、計画的な改修を実施していただく。

- ・現行指定管理者制度が有限（5年）であり、任期付、非常勤の職員数が多く、人材育成に課題がある。

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〕 ○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	○予防保全の観点から、適切な管理を行っている。 ○保守管理、点検等定期的に実施されている。 ○定期巡回の回数を増やし事故の未然防止に努めた。 ○設立から21年が経過し、今後修繕が必要となるものが増えることが予想されるので、注意が必要。 ○研修・訓練の実施により、緊急時に適切に対応出来るよう備えている。
〔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	○協定の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。 ○利用許可、利用者への措置命令等適切に行われている。 ○利用料金の徴収、減免は利用規則に基づき適切に行われている。
〔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	3	○協定の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
〔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	5	○これまでの営業効果により、年間入館者数が前年比13,405人増の132,420人となり、目標の12万人を大きく上回った。 ○開館時間や休館日を利用者の来館見込みに併せて、柔軟に対応し、施設の利用促進に努めた。 ○大型団体客専用マニュアルを用意し、普段と異なる多くの来場者に対しきめ細やかなサービスを実施し、好評を得た。 ○外国人来館者への対応研修を行うなど、定期的な委員会やミーティング、意見交換の実施により、職員間の連携を図り、利用者へのサービスが向上している。
〔文化事業等の実施〕 ○資料の収集、保管、公開及び利用 ○調査研究 ○童謡・唱歌をテーマとした事業実施	4	○開館20周年事業として、「ともしび歌声コンサート」「唱歌<故郷>四番プロジェクト全国高校生大会」「木と形と音あぞび展」等を開催。節目の年に合わせ県内外の多くの人にわらべ館をアピールした。 ○「生誕100周年 保田正展」、「山田耕筰没後50年記念展」等で特別展示、コンサート等の記念事業を行い、関西で行われた鳥取学出前講座に出向き「永井幸次」の紹介を行うなど、鳥取ゆかりの音楽家の周知に努めた。 ○童謡・唱歌資料収集委員会で定められた資料収集方針に基づき、童謡・唱歌に関する資料収集を行うとともに、収集した資料を活用し特色ある事業を実施した。 ○ファミリーコンサート、唱歌教室、童謡・唱歌企画展、童謡コンサートなど、幅広い世代が楽しめる文化事業を積極的に実施した。
〔収入支出の状況〕	4	○協定の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。 ○入場者増に伴い入館料収入が前年比約328万円増加した。
〔職員の配置〕	3	○協定の内容どおり適切に配置されている。 ○限られた人員でより良い企画・展示等のサービスが提供できるよう努力している。
〔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	○協定の内容どおり、適切に行われている。
〔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	○概ね遵守されている。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	4	○インショップの撤退を、障害者施設の製品販売を活用し補っている。 ○新たに封筒印刷業務を発注している。
総 括	3.5	おおむね優れた管理運営がなされている。限られた人員、予算の中で利用者を第一に考えた運営を行い、顧客満足度が上がっている。

- 《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。