

# 指定管理業務点検・評価シート（平成30年度業務）

令和元年6月8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、童謡コーナー、ドレミ♪ランド等）、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	・毎月第3水曜日（その日が祝日の場合は翌日）、ただし8月は無休 ・年末・年始（12月29日～1月1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：5人〔計 19人〕	平成30年
	<p>【体制図等】</p> <pre>           館長（正職員1人）                        ----- 次長（正職員1人）  ----- 兼事業推進室長  ----- 事業推進室長（正職員1人）  ----- 事業推進室（正職員8人）  ----- 総務係・受付（正職員4人、非常勤職員5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
	30年度		12,110	9,802	8,004	10,238	18,486	12,545	8,227	9,659	7,592	9,687	8,708	11,592
29年度		9,897	9,620	7,955	12,509	19,832	8,505	11,366	9,794	6,732	10,024	8,202	9,644	124,080
増減		2,213	182	49	-2,271	-1,346	4,040	-3,139	-135	860	-337	506	1,948	2,570

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
	30年度		1,320	1,533	969	1,264	2,480	1,249	858	956	983	1,397	1,293	1,561
29年度		861	1,483	821	1,335	2,865	972	1,417	1,257	836	1,613	1,213	1,501	16,174
増減		459	50	148	-71	-385	277	-559	-301	147	-216	80	60	-311

5 収支の状況

区 分		30年度	29年度	増 減	
収入	事業収入	入館料収入	15,863	16,174	△ 311
		ホール利用収入	1,883	1,774	109
		友の会会費収入	1,880	1,725	155
		その他事業収入	3,037	2,689	348
		小 計	22,663	22,362	301
	事業外収入	県指定管理委託料	74,690 (74,104)	74,690 (73,629)	0
		鳥取市指定管理委託料	73,667 (71,148)	73,694 (72,629)	△ 27
		その他委託料収入	748	0	748
		基本財産運用収入	144	144	0
		雑収入	653	707	△ 54
		基金取り崩し収入	2,865	0	2,865
	小 計	152,767	149,235	3,532	
	計	175,430	171,597	3,833	
支出	人 件 費	72,293	72,828	△ 535	
	管理運営費	2,318	2,166	152	
	事 業 費	99,319	93,669	5,650	
	固定資産取得（備品購入）	0	810	△ 810	
	計	173,930	169,473	4,457	
収 支 差 額	1,500	2,124	△ 624		

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人以上の労働者を使用する場合は作成、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	週休日として、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。国民の祝日の日数分の休み、年末年始、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	159千円/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

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"> <li>・ゴールデンウィーク中では〔5月3日（木）～5月6日（日）〕の間、開館を1時間早め朝8時から開館した。（結果、9時までの入館者は27人あった。）</li> <li>・夏期では〔8月11日（土）～8月15日（水）〕の間、開館を1時間早め朝8時から開館した。</li> </ul>
休館日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本来の休館日である4月18日（水）の午後1時～午後4時までの間、並びに2月20日（水）の午後1時～午後3時の間に臨時に開館し、関西の旅行会社の団体客169人の入館を受け入れた。</li> </ul>
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・わらべ館開館記念日（7月7日：大雨特別警報に伴い臨時休館）、鳥取県民の日（9月12日）及び関西文化の日（11月17日）を入館無料の日として、合計1,338人の入館者に楽しんでいただいた。</li> <li>・友の会に新たに65歳以上を対象としたシニア枠（年会費1,500円）を設けPRした結果、この1年間に登録したシニア会員数は228人に達した。</li> <li>・ループ麒麟獅子バス、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。</li> </ul>
その他	<p>【職員研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年実施している消防訓練、救急救命訓練（AEDを含む）、防犯訓練のほかに、近年コンサート開催中の地震を想定した避難訓練を地域の皆様と連携して行い、安心・安全面の充実強化を図った。</li> <li>・毎年実施している接客研修では、増加傾向にある外国人、とりわけ香港、台湾を含む中華圏からの来館者に対する具体的な対応の仕方等について学び、今後実際の場面で活かして顧客満足度アップに繋がられるようにした。</li> <li>・加えて、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実践に役立てた。</li> <li>・日常的に様々な障がい者の利用が多いことから、近年研修テーマを設定して関わり方等について学んでおり、このたびは知的障がい者に対する理解や基本的な対応の仕方等について学習し、館内でのトラブルの未然防止に繋がられるようにした。</li> </ul> <p>【広報活動及び入館促進等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県内外への職員による営業活動に加えて、県内外のマスコミ、旅行雑誌等に有料・無料広告を定期的に出して情報発信に努めた。</li> <li>・新たに始めた友の会シニア会員制度について機会あるごとにPRをした結果、会員数の増加に繋がられた。</li> <li>・時々のイベントの情報をインスタグラムにより発信するなどSNSの活用をこれまで以上に進めて、わらべ館の魅力がより多くの人に伝わるように工夫した。</li> <li>・近年、ホームページの閲覧状況等の情報を分析して、運営にフィードバックさせるように努めている。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧な接客により顧客満足度を高めるため、大口団体が数ヶ月間に亘って来館されたときのノウハウを共有して、日頃の接客に活かしている。</li> <li>・目が不自由な来館者には、点字による館内案内パンフレットのほか必要に応じ点字の歌詞カードを用意した。</li> </ul>

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"> <li>・館内1階受付の脇に「わらべ館アンケート」と「わらべ館へのご意見・ご提案」用紙を常時設置。</li> <li>・企画展示コーナーでは、企画展示に関するアンケート用紙を企画展開催時に設置。</li> <li>・各イベント開催の都度、アンケートを実施。</li> <li>・HP上でも、利用者の声を寄せていただけるようにしている。</li> </ul> <p>なお、ご意見等の状況は、休憩コーナー及びHP上で公開している。</p>
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水飲み場に設置してある機械の噴水の水の高さが低すぎて、水が飲めなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水が上がる高さの調整を行うとともに、今後も確認するようになった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカーに子どもを寝かせたままいべんとほ一るに入れるようにしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おもちゃワールドで混みあっていることから、お客様の安全に配慮してベビーカーの入場は遠慮していただいている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・和太鼓と童謡がコラボしたイベントがあればよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後イベントの企画の際に参考とさせていただく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・8月のお盆期間、せめて18時ごろまで開けてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前に18時まで開館していたことがあったが、夕刻に入館される方がほとんどいらっしやらなかったことから、現在では17時閉館としている。</li> </ul>

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）

・うきうきタイム、子どもがとても楽しかったようで、次はいつかと何度もきくほどでした。また、次回も来たいと思います。子どもからリクエストがあるので可能なら歌っていただけたらうれしいです。①勇気100%、②まほうのあいず

## 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〕

### (1) 概要

#### ①入館者数確保

指定管理の第3期最終年度の30年度は、これまでのような大口団体はなかったものの、新たに設けたシニア会員制度が奏功したほか、事業計画等に基づき地道に諸事業に取り組んだ結果、目標の12万人を達成することができた。

#### ②組織力発揮

定期的に運営委員会をはじめ各種専門委員会、係会、職員全体会を開催して、日ごろから情報共有を図りながら組織力を十分に発揮して、円滑且つ効果的に運営した。

#### ③情報提供等を通じた顧客満足度アップ

従来のフェイスブックやブログとは別に、インスタグラムを本格的に導入してわらべ館の魅力を発信するなど、お客様にきめ細かな情報提供を行った。

これまでの大口ツアー受け入れの際に培ったおもてなしのノウハウを、普段来館されるお客様の対応にも活かし、年齢や心身の状況等個々のお客様状況に寄り添いつつご案内して、顧客満足度をアップに繋げた。こうした職員による日常の取組が、顧客によって口コミ等で拡散されていることが、わらべ館のPRに結びついている。

#### ④安心安全の確保

定期的な消防訓練、救命訓練及び防犯訓練のほかに、震災時に来館者の安全確保を図るため、周辺地域の方々の協力のもとに実際のコンサートを再現した「避難訓練コンサート」を開催して、地震が起きたときの避難誘導等について訓練した。

いべんとほうる外壁タイルの剝離が発生した際には、速やかに設置者に報告して応急対策を講じるとともに、完全復旧に向けた対策を設置者に講じていただいているところ。

#### ⑤経費節減

照明のLED化を計画的に進めているほか、競争入札により電力を調達した。また、下水道利用していない水量（空調、滝）の把握に努めてコスト削減を図った。

### (2) 障がい者とともに（障がい者差別解消に向けた取組）

#### ①障がい者が安心して出かけられる施設

日ごろから、個人で訪れる障がい者の皆さんのほかに、デイサービスや特別支援学校など一定の規模の団体の皆さん、ベッドのまま医療的ケアが必要な皆さんが日常的に来館されており、必要に応じて団体側等と事前打ち合わせを重ね、障がいの有無に関わらず安心して出かけられるわらべ館を目指してお客様の心身の状況に応じたおもてなしを行っている。

#### ②障がい者就労施設への発注

毎年、障害福祉サービス事業所に印刷物を発注して優先的に調達している。また、障害福祉サービス事業所の商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階で土日祝日にパンの出張販売を継続的に実施し、事業所とわらべ館利用者の双方から喜ばれている。

### (3) 特色ある地域文化の振興

事業計画の中で年間テーマ「童謡誕生100年 次世代につなげよう歌声の輪」を設定して、年間を通して創意工夫した展示や講演会、コンサートの開催など各種事業を展開しながら、童謡・唱歌による特色ある地域文化の振興を図った。

特に、30年は児童文芸雑誌「赤い鳥」が創刊され童謡が生まれた100年の節目の年であったことから、同誌の創刊日である7月1日に童謡コンサートを開催したほか、童謡誕生100年の歴史を振り返るレクチャーコンサート、童謡100年の歩みを振り返る企画展を開催した。

また、「童謡・唱歌のふるさと鳥取」企画実行委員会が主催しわらべ館が共催して「岡野貞一生誕140周年記念コンサート」が開催され、この第一部でわらべ館童謡唱歌専門員が岡野貞一の生涯について講演したほか、生誕140周年記念特別展を開催して、若い世代にも偉大な先人について知ってもらおうきっかけとなった。

開館以来長年に亘って童謡唱歌の普及活動に積極的に取り組んできた結果、2018年童謡文化賞を受賞した。

#### ・唱歌教室を開催

木造教室では毎週土曜日に定例の唱歌教室を開催するとともに、団体客の来館時に合わせて唱歌教室を開催して、年間5千名を超える方々に、長年に亘って歌い継がれてきた童謡・唱歌を満喫していただいた。

#### ・県内外で童謡コンサートを開催

わらべ館の童謡・唱歌推進員が県内の幼稚園や保育園、小学校等のほか、東京のコンサートホールに出向いて童謡コンサートを実施して、約3,500名の参加者に楽しんでいただき、童謡・唱歌の普及啓発に努めた。

#### ・調査研究／企画展

童謡・唱歌の専門員が年間を通じて調査研究を重ね、この一環として研究情報誌“音夢”を発行するとともに、鳥取市観光大学で「童謡・唱歌のふるさと鳥取」の講師を務めたりするなど、日ごろから様々な場面で研究成果を発信している。

合わせて、収蔵品の公開と調査研究の成果を発表する企画展として、①童謡100年の歩みを振り返る「童謡誕生100年！『赤い鳥』から現代の童謡まで」、②明治維新150年にちなみ「唱歌ことはじめ～明治時代に生まれた歌～」、③普段何気なく歌っている曲が実は外国生まれであることを紹介した「海を越えたメロディ」を順次計画して、多くの来館者に童謡・唱歌に親しんでいただけるよう工夫を凝らしながら開催した。

#### ・連携事業等

島根大学の協力で夏休み子どもたちを対象に自由研究講座を開催して、童謡・唱歌をテーマに研究し作品としてまとめ、これをもとに作品展を開き、童謡・唱歌の普及啓発に努めた。

・その他  
 高齢者に童謡・唱歌等やレクリエーションを楽しんでいただく「なつかしのわらべ倶楽部」、年間通して県内外の音楽活動家等によるコンサートを開催する「おんがくびより」、音楽活動をしている出演者を公募し館内で発表し来館者に楽しんでいただく「にじいろコンサート」、市民会館で年1回開催する子どもから大人まで楽しめる「ファミリーコンサート」、絵本の読み聞かせやわらべうたあそびを楽しむ「おはなしとわらべうたあそび」、0歳から2歳までの子どもさんを対象に、わらべうたを通じて親子でのふれあいを楽しむ「おさなごのわらべうたあそび」など、其々の職員が工夫を重ねて様々な事業に取り組むことで、来館者の満足度を高めるとともに、童謡・唱歌の普及に努めた。  
 また、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て、資料の調査・扱い方、イベントの企画、広報活動などについて指導した。  
 小学校児童等の体験型の学びを目的とした来館の際には、できるだけ事前に学校側の意向を確認した上で有意義にご利用いただいている。

〔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〕

・法人運営について  
 人口減少社会のもと入館料等自主財源の伸びがなかなか期待できない時代に、施設設備の維持修繕費や働き方改革絡みの人件費の増高が予想され、運営上の厳しさが増している。

・計画的な改修について  
 開設後24年が経過し施設設備が老朽化している中で、利用者の安全安心を確保していくために最低限の財源が設置者（県及び市）において確保されるのかどうか、また確保された場合に、開館を継続しながら如何に計画的に改修を実施していくか、これまで以上に設置者（鳥取県・鳥取市）との連携が必要となる。

・文化事業の充実について  
 取り巻く環境が厳しさを増す中、これまで以上に職員一人ひとりが日ごろから創意工夫を凝らし、わらべ館として魅力的な文化事業を提示していくように努める。

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	4	・予防保全の観点から、適切に管理を行っている。 ・定期的に保守管理、点検が実施されている。 ・消防、救急救命、防犯訓練のほかに、地域住民と連携してコンサート時に避難訓練を実施するなど、緊急時に適切に対応できるよう備えている。
〔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	4	・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。 ・外国人来館者への対応研修を継続的に受講したり、障がいのある方への対応の研修を実施するなど、利用者へのサービス向上のために、意欲的に取り組んでいる。その成果が、日々の接客に反映されている。 ・インスタグラムの本格導入による魅力発信の強化など、利用促進に努めた。
〔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	・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。特に平成30年度は、「童謡誕生100年」を記念して、年間を通して展示や講演会、コンサートといった様々な事業を展開するとともに、「岡野貞一生誕140周年」を記念した特別展なども開催するなど、「童謡・唱歌のふるさと」鳥取の発信を積極的に行った。
〔収入支出の状況〕	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。

〔職員の配置〕	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定の内容どおり適切に配置されている。</li> <li>・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めている。</li> </ul>
〔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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定の内容どおり、適切に行われている。</li> </ul>
〔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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働関係法令     (労働基準、労働安全、障がい者雇用等)</li> <li>・環境関連法令     (大気、水質、振動、廃棄物等)</li> <li>・その他の法令</li> </ul> <input type="checkbox"/> 県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に対応されているものと認められる。</li> </ul>
〔県の施策への協力〕 <input type="checkbox"/> 障がい者就労施設への発注	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害福祉サービス事業所へ印刷物の発注と事業所製品販売の支援を継続的に行っている。</li> </ul>
<p style="text-align: center;">総 括</p>	3.4	概ね優れた管理運営がなされている。毎年、事業計画の中で年間テーマを設定し実施していることが、入館者増につながっている。

- 《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。