

# 指定管理業務点検・評価シート

2014/3/11

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21年4月1日～平成26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。高校生以下無料。）－1人1回につき250円 外国人（学生又は大人。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1,830円、午後－1回につき3,660円、夜間－1回につき4,580円、 午前・午後－1回につき5,500円、午後・夜間－1回につき8,250円、 全日－1回につき9,170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：14人、非常勤職員：5人〔計19人〕  館長（正職員1） └─ 総務係・受付（正職員4人、非常勤職員5人） 次長兼総務係長（正職員1）└─ 調査・展示係（正職員4人） └─ 企画・イベント係（正職員4人）
------	---

## 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
	24年度	8,508	10,592	6,468	11,451	18,450	11,190	9,515	11,297	6,845	7,500	8,215	9,185	119,216
	23年度	7,702	15,410	9,088	12,806	19,293	8,545	11,542	9,150	6,701	7,292	6,829	10,266	124,624
	増減	806	△4,818	△2,620	△1,355	△843	2,645	△2,027	2,147	144	208	1,386	△1,081	△5,408

  

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
	24年度	1,063	1,917	877	1,383	2,592	1,395	1,346	1,276	1,069	1,098	1,308	1,335	16,659
	23年度	692	2,580	1,303	1,677	2,846	1,442	1,389	1,094	978	1,294	1,409	1,585	18,289
	増減	371	△663	△426	△294	△254	△47	△43	182	91	△196	△101	△250	△1,630

## 5 収支の状況

区 分			2 4 年度		2 3 年度		増 減	
収入	事業収入	入館料収入	16, 657		18, 289		△1, 632	
		ホール利用収入	1, 699		1, 653		46	
		友の会収入	2, 098		2, 143		△45	
		事業収入	1, 173		1, 503		△330	
		小 計	21, 627		23, 588		△1, 961	
	事業外収入	県委託料	72, 676	(68, 946)	72, 676	(66, 808)	0	(2, 138)
		鳥取市委託料	71, 247	(69, 565)	71, 247	(66, 596)	0	(2, 969)
		その他委託料	0	(0)	12, 515	(11, 623)	△ 12, 515	(△11, 623)
		補助金収入	0		0		0	
		基本財産収入	9		23		△14	
		手数料等収入	671		866		△195	
		雑収入	580		701		△121	
		繰入金	6, 492		0		6, 492	
		小 計	151, 675		158, 028		△6, 353	
計		173, 302		181, 616		△8, 314		
支出	人 件 費		70, 134		75, 137		△5, 003	
	管理運営費		1, 272		1, 772		△500	
	事 業 費		96, 485		93, 295		3, 190	
	計		167, 891		170, 204		△2, 313	
収 支 差 額			5, 411		11, 412			

※ 県、鳥取市委託料の（ ）書きは実執行額。

※ 収支差額は委託料余剰額で、県委託料余剰額については、翌年度に県に返還。

※ 県への返還額のうち、経営努力によらない額を控除した額の2分の1を基金造成補助金として翌年度に交付。

## 6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
休館日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月の第3水曜日（その日が休日（国民の祝日に関する法律に規定する休日をいう。）に当たるときは、その直後の休日でない日）</li> <li>・ 1月1日及び12月29日から同月31日までの日</li> </ul>
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高校生以下は入館料無料</li> <li>・ 障がい者及びその介護者並びに要介護者・要支援者及びその介護者は入館料無料</li> <li>・ 外国人観光客の増加を図るため、すべての外国人観光客の入館料は半額</li> <li>・ 関西文化の日（11月16日、17日）は入館料無料</li> </ul>
アンケートの実施	・ イベントごとにアンケートを実施し、イベント内容の検証を行った。
広報活動	・ 新聞、旅行雑誌等へのイベント情報の掲載、イベントカレンダー等の配布、各地の主要な旅行業者、ホテル、旅館等への訪問による営業活動

## 7 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>・意見、提案、館全体のアンケート箱の設置</li> <li>・外部評価委員からの意見聴取</li> <li>・県への「県民の声」による意見受付</li> </ul>
----------------	---

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
・とっとり子育て応援パスポートが使えないのはおかしい。	・子育て応援パスポートの提示で、わらべ館ポイントカードの追加押印を実施していることを説明。その他に、高校生以下無料、ベビーカー貸出し可能、授乳室があること等を伝えた。
・入館料が高い	・県・市により定められた料金であることを説明。友の会等のサービスがあることを説明。
・子どもがご飯を食べなくなるので、1F休憩スペースのアイスに自販機を置かないでほしい。	・休憩スペースは来館者の皆さんに一時休憩を取っていただくスペースであり、要望もあるので設置している旨を説明。
・各階エレベーターのボタンに上・下の表示が分かりづらい。	・各階の押しボタンに▲▼のシールを貼付けた。
・小学校高学年くらいでも楽しめるようにしてほしい。	・より幅広い年齢層に楽しんでもらえるよう展示内容等を検討していく旨を伝えた。
・童謡の部屋のカラオケにスイートプリキュアとスマイルプリキュアの歌をいれてほしい。	・更新の時期に併せて導入した。
・ジュースやアイスの飲み残しや氷を捨てるダストボックスを設置してほしい。	・衛生上の都合により設置をしていない旨を説明。

利用者からの積極的な評価
<p>&lt;展示等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校時代を思い出し、なつかしさ一杯のひと時を楽しく過ごすことが出来た。</li> <li>・この県に住む子供達は情操教育上、本当に恵まれていることと羨ましく思う。</li> <li>・何回も来ているが飽きない。</li> <li>・展示が凄くよかった。すごくクリエイティブに感じた。</li> <li>・展示構成が素晴らしかった。いろいろな遊びものがあって良い。</li> </ul> <p>&lt;事業等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子供の頃にかえって楽しく合唱できた。</li> <li>・小さい子どもがとても楽しそうだった。</li> </ul>

## 8 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>○展示リニューアルの2年目として年間事業計画に基づき事業を実施した。</p> <p>○基本に基づき、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>○施設の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全を第一に確保するため、日々、施設設備の保守点検等に努めるとともに経費の節減を図り、効率的な管理運営に努めた。</li> </ul> <p>○職員研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全面では鳥取消防署、鳥取防災棟、鳥取警察署、フジテック等の専門家による訓練、接遇では、鳥取市国際観光推進コーディネーター（元全日空支店長、エンジン01 in とっとり実行委員）による国際観光（おもてなしの心構え）についての研修、人権では、鳥取県人権問題講師団講師による研修を受講し職員が常時、即戦力としての対応が出来るよう実施した。</li> </ul> <p>○主な講演会・企画展・イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「まんが王国とっとり」に連携したイベント、マンガ家アシスタント道場、とっとりこどもたちのアニメえいがまつりの実施は、大変好評だった。</li> <li>・わらべ館の1階エントランスホールでは、鳥取県と鳥取市がまんが王国関係の冊子やチラシ、ビデオの放映、まんが本、まんが家を紹介する看板の設置をしたり、まんがの原画展の開催があり、職員も一丸となってPRに努めた結果、多くの人に喜ばれた。</li> <li>・まんが王国への関心を高めることを目的として京都国際マンガミュージアムから講師を招いてマンガ家アシスタント道場を開催したところ、新聞5社の紙面やテレビ局などのマスコミにもタイムリーに報道され、その効果を感じた。</li> <li>・鳥取市文化ホールで短編アニメ6プログラムの上映を2日間行った。2日目は大分荒れた天気だったのにもかかわらず多くの方に来ていただいた。両日で2,454人の来場があった。</li> <li>・童謡・唱歌の研究者を講師に迎え、講演会を実施した。（「歌はうまれて時代をいきたそして」講師：真理ヨシコ（歌手）、河野春美（ピアニスト））</li> </ul> <p>○ボランティア活動事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県民参加型の施設としての運営を図るため、ボランティアの協力を得た事業（ライブラリーでの紙芝居実演、昔あそびやおはなしとわらべうたあそびの体験支援、おもちゃの病院のスタッフ等をボランティアが務めるもの）を実施した。</li> <li>・ボランティア活動事業のおもちゃの病院は特に好評を得ており、実施は4年目に入り、月1回の開院も定着して広く県内より利用された。また、おもちゃが不用になった人からそれを引き取り、修理してプレゼントする「おもちゃ銀行」も大変好評であった。</li> </ul> <p>○広報・入館促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館促進委員会を設置し、県の東、中、西部、但馬、城崎、湯村、姫路、大阪、岡山方面や関西文化圏、中四国の旅行会社、宿泊施設、観光施設、類似施設、観光協会、バス会社等へ営業展開し、リピーター確保並びに新規開拓の営業に努めた結果グループや団体客の入館滞留時間が増えた。</li> <li>・木造教室での唱歌教室をはじめとする参加者体験型のイベントを中心にPRし、誘客に努めた。</li> </ul> <p>○連携事業等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取とドイツを結ぶ音楽の親善大使による「セタコンサート」を、鳥取大学と連携して実施した。</li> <li>・鳥根大学の音楽研究室の協力で小中学生を対象にした童謡・唱歌をテーマにした自由研究講座を開き、作品展示と発表会を実施し普及啓発に役立った。</li> <li>・西町町内会と合同で防災訓練を実施した。</li> <li>・紙芝居ネットワークの協力で、鳥取市主催の第13回鳥取三十二万お城まつり等の各種イベントに参加し、多くの人に喜ばれた。</li> </ul>

〔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>○職員が一丸となって、顧客満足度アップに繋がる事業内容の充実と接客を心掛けリピーターの確保に努めたい。</p> <p>○鳥取の重要な文化・観光施設、生涯学習施設として積極的な情報発信や営業活動に取り組み、目標入館者数を達成したい。</p> <p>○現行指定管理者制度が有限（5年）であり、任期付、非常勤の職員が多く、人材育成に課題がある。</p> <p>○着工年から起算すると18年が経過しており、施設設備等の経年劣化が全面的に漸次拡大しつつある。メーカーの製造中止などで補修交換部品等の確保も年々困難になってきており、予算措置を講じていただきたい。</p>

9 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	B	○予防保全の観点から適切な管理を行っている。 ○施設設備の保守管理・点検等は定期的実施されているが、経年劣化により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、よりいっそうの注意が必要である。 ○研修・訓練等の実施により、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	B	○利用の許可、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	B	適切に行われている。
〔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	B	○開館時間、利用料金等は協定書どおり適切な管理が行われている。 ○ホームページで収蔵資料の公開をする等、利用者に対するサービスの向上を図っている。 ○来館者アンケートの実施により、利用者意見の把握に努め、実際の運営に反映している。
〔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	B	○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及び調査を行っている。 ○参加型事業を積極的に行い、童謡・唱歌のよりいっそうの普及に取り組んでいる。
〔収入支出の状況〕	B	おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われている。
〔職員の配置〕	A	協定書の内容どおり適切に配置されており、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。
〔関係法令の遵守〕	B	おおむね遵守されている。
総 括	B	おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理・運営が行われている。

《評価指標》 A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。  
 B：おおむね協定書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。  
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。  
 D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。