

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
	28年度	12,790	10,954	7,686	11,156	19,026	13,679	10,757	10,986	8,704	9,271	6,953	10,532	132,494
	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	132,420
	増減	4,401	764	-1,188	1,032	-53	3,642	1,206	-475	293	-1,572	-6,098	-1,878	74

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
	28年度	2,393	1,461	860	1,209	2,432	1,267	1,003	1,275	987	1,313	1,048	1,677	16,925
	27年度	960	1,364	978	1,064	2,546	1,206	868	1,635	1,099	1,964	2,898	2,718	19,300
	増減	1,433	97	-118	145	-114	61	135	-360	-112	-651	-1,850	-1,041	-2,375

5 収支の状況

区分		28年度	27年度	増減		
収入	事業収入	入館料収入	16,925	19,300	△ 2,375	
		ホール利用収入	1,674	1,815	△ 141	
		友の会会費収入	1,782	1,975	△ 193	
		その他事業収入	2,666	2,557	109	
		小計	23,047	25,647	△ 2,600	
	事業外収入	県指定管理委託料	74,690	(71,780)	74,690 (73,205)	0
		鳥取市指定管理委託料	73,703	(71,292)	73,713 (72,841)	△ 10
		その他委託料収入	0	1,905	△ 1,905	
		基本財産運用収入	144	144	0	
		雑収入	801	688	113	
		基金取り崩し収入	0	0	0	
	小計	149,338	151,140	△ 1,802		
	計	172,385	176,787	△ 4,402		
支出	人件費	72,447	71,955	492		
	管理運営費	2,024	2,489	△ 465		
	事業費	92,006	99,986	△ 7,980		
	固定資産取得（備品購入）	587	0	587		
	計	167,064	174,430	△ 7,366		
収支差額		5,321	2,357	2,964		

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	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	233千円/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

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中では〔5月3日（火）～5月5日（木）〕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25人あった。） ・夏期では〔8月13日（土）～8月15日（月）〕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29人あった。） ・2月17日（金）に鳥取大学・わらべ館連携事業として、こどもミュージカル「11ぴきのねこ」を2回公演したが、学生や社会人等が観覧出来るよう開館時間を19：30まで延長した。その結果、昼公演と合わせて234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4月20日（水）の午前10時～午後3時までの間、臨時に開館し、京都の大手旅行会社の団体客186人の入館を受け入れた。
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年4月施行の障害者差別解消法等の主旨を踏まえて、29年2月に「わらべ館の管理及び利用に関する規程」を改正し新たに指定難病者を減免対象とした。 ・わらべ館開館記念日（7月7日）、鳥取県民の日（9月12日）及び関西文化の日（11月19日）を入館無料の日として、合計1,890人の入館者に楽しんでいただいた。 ・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。
その他	<p>【職員研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年実施している消防訓練、救急救命訓練（AEDを含む）、防犯訓練及びエレベーター閉じ込め救出訓練のほかに、新たに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。 ・毎年実施している接客研修では、日頃お客様対応で困った事例や悩んでいる事例を元に接客のあり方やアナウンスの仕方を学ぶとともに、受付職員向けに館内放送などの実践を行い、顧客満足度アップに繋げた。 ・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実践に役立てた。 <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・関西等）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。 ・3世代の皆様の閲覧と来館が増えるように、ホームページを全面的に改良して新たにスマホからも見やすくするとともに、施設紹介・イベント情報のページを拡充し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。併せて、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。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な接客により顧客満足度を高めるため、昨年、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。 ・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。

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。 ・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。 ・各イベント開催の都度、アンケートを実施。 ・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。 <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
・ドレミランドのピアノの上には、簡単に弾ける楽譜もあるとよい。	<ul style="list-style-type: none"> ・ドレミランドのピアノの上の楽譜本の中にやさしいピアノテキストを置いています。 (H28年9月時点に置いていたもの) ・ミッフィーのびあの絵本 はじめてのレパートリー ・はじめてのピアノをならうこのために 等
・オルゴールを展示している間は、汽車の音楽を止めてはどうか。汽車の音楽が鳴っていて音がうるさすぎて、せっかくのオルゴールの音が全く聞こえない。	・エントランスモニュメント（汽車）が動くのを楽しみに来館される方もいらっしゃることから、汽車の音量を抑えて、オルゴールの音色が聴き取れるようにしました。
利用者からの苦情・要望	対応状況
・HPをみて来館しました。HPもパンフレットを見ても、もっと規模の小さいものだと思い、30分位で回れると思いました。3Fのおもちゃの品揃えの多さ、深さにビックリしました。図書室の本も3時間でも足りず、帰る時間に迫られて仕方なく帰ります。とても良い一日（半日）になりました。感謝いたします。HPもパンフレットもちょっともったいない…。もっと良さを宣伝したら良いのに～と思いました。来館者が多いことが良いこととは限りませんが、もったいないかも…。文句ではありません。	・HPの内容についてより見やすく、内容も充実させました。
・いべんとホールのおもちゃワールドの時に、人生ゲームと卓球と野球ゲームとどんじゃらを置いてほしいです。	・今後、計画を立てる時の参考にさせていただきました。

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）
<ul style="list-style-type: none"> ・遅れて来館したところ、受付の方が親切にエレベーター案内（2階でまた待ってくださり）してくださり嬉しかった。高齢で歩行困難になり、このような親切には心温まります。ありがとうございました。 ・時間が少なくて充分見られませんでした。すが、すごく楽しかったです。3階展示の古いおもちゃの複製を売れたらいいなと思いました（沢山、孫たちに買います！）そのほか、販売物を増やしませんか？ こういう施設が全国にほとんどないとすれば、鳥取市の絶好のPRになりますね。→老若男女へ ・展示が増えていて楽しく見れました。3F、たくさんのおもちゃが楽しく並んでいますが、国や時代の区分で視覚的な説明があると、更におもしろく見られると思いました。

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

- ・入館者数確保
指定管理の第3期3年目の平成28年度は、年度中盤には鳥取中部地震に、また終盤には豪雪に見舞われるなどこれまでにない逆風の年であったが、事業計画等に基づき関係機関等と十分に連携しながら職員が一丸となって取り組んだ結果、年間入館者数は132,494人で、関西から約1万人規模の大口ツアーを受入れた前年度の入館者数を確保できた。
- ・特色ある地域文化の振興
事業計画の中で年間テーマ「童謡は笑顔の源～子どもから大人までともに歌おう～」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。
- ・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。
- ・顧客満足度アップ
28年度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。
- ・安心安全の確保
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結果、その1ヶ月後に発生した鳥取県中部地震では、スムーズな避難行動等ができた。

②障がい者とともに（障がい者差別解消に向けた取組）

- ・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、ベッドのままで医療的ケアが必要な皆さんが日常的に来館されており、必要に応じて施設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。
- ・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ほか、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。

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕

③特色ある地域文化の振興

・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、団体客の来館時に臨時の唱歌教室を開催して、年間約8,600名の方々に、歌い継がれてきた童謡・唱歌の楽しさ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、いわみ音楽祭で「田村虎蔵70年の生涯とその魅力」について講演するなど、日ごろから多様な場面で研究成果を発信している。

米子市出身の高木東六没後10年に当たり「没後10年高木東六展」企画展を開催し、高木氏のご息女から寄贈された高木氏愛用のピアノも展示した。また、島根大学教授の藤井浩基氏を講師に、高木氏の生涯や作品を紹介する講演会を開催し、著名な舞踏家を韓国から招き、最近発見された資料や新たに発見された幻の高木作品「朝鮮舞踊曲（鶴）」の復元上演を通じて、郷土の音楽家（高木東六）像を解き明かした。

このほかにも、動物が出てくる童謡や唱歌を紹介した企画展「うたの動物園」、童謡一路の人生を歩んだ作曲家「河村光陽没後70年展」を開催して多くの方々に童謡・唱歌に親しんでいただけるよう工夫を凝らした。

・連携事業等

島根大学の協力で夏休みの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、これをもとに発表会や作品展を開き、童謡・唱歌の普及啓発に努めた。

鳥取大学との連携により「こどもミュージカル：11ぴきのねこ」を開催するとともに、新たに鳥取短期大学とも連携して「オペレッタ：眠れる森の美女」を開催した。

・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団体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」、平成28年度から取組みを始めた、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、資料の扱い方や調査、イベントの企画、広報活動などについて指導した。

〔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〕

・計画的な改修について

開設後22年が経過し施設設備が老朽化している中で、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。

・指定管理者制度について

指定管理者制度が5年の短期を区切りとしており、職員の身分が不安定。

加えて、わずか20人足らずの職場で、一般職員のほかに任期付職員や非常勤職員等身分の異なる複数の職種が入り混じっており、職員のモチベーションの維持が課題。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・研修及び訓練の実施により、緊急時に適切に対応できるよう備えている。地域住民と消防局音楽隊の協力を得て、新たに試みた、コンサート中の地震発生を想定した「避難訓練コンサート」開催後には、県中部地震が発生するなど、日頃の心構えと訓練の成果が活かされた。
[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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。障がい者差別解消法の施行に伴い、新たに指定難病者を減免対象とした。
[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	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画等に基づき関係機関等と連携した結果、地震や豪雪があったが、大口顧客がなかった年度にも関わらず、昨年度よりも多くの来館者数(132,494名)があった。 ・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。 ・外国人来館者への対応研修を継続的に受講したり、例年の接遇研修の内容に変化を持たせるなど、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。
[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	<ul style="list-style-type: none"> ・米子市出身の音楽家「没後10年高木東六展」を企画開催した。同氏ご息女寄贈の愛用ピアノの展示、島根大藤井浩基教授を講師に迎えた講演会、昨今発見された幻の作品「朝鮮舞踊曲(鶴)」を韓国から著名な舞踏家を招いての上演等を通じて、郷土の音楽家像を解き明かし、地域文化の振興に尽力した。 ・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]	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用料収入は予算額は上回ったが、昨年度比237万円減った。
[職員の配置]	3	<ul style="list-style-type: none"> ・協定の内容通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めている。
[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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	・障がい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。
総 括	3.5	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。