

# 指定管理業務点検・評価シート（平成29年度業務）

平成30年7月30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〕
	<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                                       総務係・受付（正職員 4人、非常勤職員 5人）                                       事業推進室長（正職員 1人） — 事業推進室（正職員 8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
	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
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
増減		-2,893	-1,334	269	1,353	806	-5,174	609	-1,192	-1,972	753	1,249	-888	-8,414

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
	29年度		861	1,483	821	1,335	2,865	972	1,417	1,257	836	1,613	1,213	1,501
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
増減		-1,532	22	-39	126	433	-295	414	-18	-151	300	165	-176	-751

5 収支の状況

区分		29年度	28年度	増減	
収入	事業収入	入館料収入	16,174	16,925	△ 751
		ホール利用収入	1,774	1,674	100
		友の会会費収入	1,725	1,782	△ 57
		その他事業収入	2,689	2,666	23
		小計	22,362	23,047	△ 685
	事業外収入	県指定管理委託料	74,690 (73,629)	74,690 (71,780)	0
		鳥取市指定管理委託料	73,694 (72,629)	73,703 (71,292)	△ 9
		その他委託料収入	0	0	0
		基本財産運用収入	144	144	0
		雑収入	707	801	△ 94
		基金取り崩し収入	0	0	0
	小計	149,235	149,338	△ 103	
	計	171,597	172,385	△ 788	
支出	人件費	72,828	72,447	381	
	管理運営費	2,166	2,024	142	
	事業費	93,669	92,006	1,663	
	固定資産取得 (備品購入)	810	587	223	
	計	169,473	167,064	2,409	
収支差額		2,124	5,321	△ 3,197	

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	238千円/月	157千円/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4日（木）～5月7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72人あった。）</li> <li>・夏期では〔8月11日（金）～8月15日（火）〕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106人あった。）</li> <li>・2月15日（木）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「オズのまほうつかい」を2回公演した際に、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162人の入館者があり、好評だった。</li> </ul>
休館日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本来の休館日である1月17日（水）の午後1時～午後4時までの間、臨時に開館し、関西の旅行会社の団体客を中心に306人の入館を受け入れた。</li> </ul>
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年施行の障害者差別解消法等の主旨を踏まえて、29年5月に「わらべ館の管理及び利用に関する規程」を改正し新たに障害者福祉サービス受給者証の交付を受けた者を減免対象とした。</li> <li>・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1,261人の入館者に楽しんでいただいた。</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> <li>・友の会の魅力を高めるため、新たに協賛店制度を創設したほか、65歳以上を対象としたシニア会員制度創設に向けて検討を行った。</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、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、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がった。</li> <li>・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>・目が不自由な障がい者の方をご案内する方法について実践的に学び、日常的に来館される皆様の満足度アップを図った。</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>・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。</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、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。</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
・イベントに参加したあとで、いただいたバルーンを持って館内を歩いていると掃除をしていたスタッフに指をさされて不愉快でした。	・直ちに清掃会社から状況を聴取するとともに、再発防止策の提出を求めた。
・ゆうやけ広場のこまの回し方を動画などで解説してほしい。	・こまの回し方について解説した動画をご覧いただけるようにした。

利用者からの苦情・要望	対応状況
・2階の工房でおもちゃづくり体験ができる工作の種類はたくさんあるのに、1階の受付の脇には見本作品が5種類しか置いてなかったのにはあきれた。	・1階受付脇に展示ケースを設置して、すべての見本作品をご覧いただけるようにした。
・1月1日以外は開館してください。	・館内設備の点検・修繕工事、展示内容の更新等に定期的な休館は必要。

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）
・東京で様々な施設に童謡や唱歌、歌謡曲、紙芝居や寸劇などをお届けしていますボランティア団体の「〇〇〇」と申します。今回、わらべ館を拝見させて頂きとても勉強になりました。いつか、わらべ館と素敵な企画でコラボできたら嬉しいなと思います。是非、機会がありましたらよろしく願います。

## 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】
<p>①概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館者数確保 指定管理の第3期4年目の29年度は、前年度のような大口の団体の来館はなかったこと等から前年度の入館者数を割り込んだものの事業計画等に基づき職員が一丸となって取り組んだ結果、目標の12万人を達成することができた。</li> <li>・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年に向かって、みんなで歌おう」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。 特に、30年2月には岡野貞一生誕140年記念事業として「とっとり童謡フェスタ」を開催して、日ごろから童謡・唱歌を歌い継いできた県内各地の合唱団が一堂に会して歌声を響かせ交流した。</li> <li>・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。</li> <li>・情報提供等を通じた顧客満足度アップ きめ細かな情報提供を図るため、従来のフェイスブックとは別にブログを開始したほか、Instagramの導入に向けて検討した（30年5月開始）。 28年度の大ロ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、顧客満足度のアップに繋げた。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。</li> <li>・安心安全の確保 定期的な消防訓練等のほかに、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。 スロープ手すり棒に不具合があり設置者に改善要望した結果、安全対策が施されたほか、火災報知設備の更新についても設置者において30年度予算の確保ができた。</li> <li>・経費節減 照明のLED化を計画的に進めているほか、電力調達のための競争入札を実施した。</li> </ul> <p>②障がい者とともに（障がい者差別解消に向けた取組）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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優先的に発注して調達しているほか、29年度にはおもちゃ研究所等で用いるおもちゃ収納木箱を調達した。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。</li> </ul>

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的唱歌教室を開催して、年間約6,600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。  
「みかんの花咲く丘」等の作曲者海沼實を祖父に持つ元童謡歌手「三代目 海沼実」が唱歌や童謡の歴史を辿りながらその背景にあった創作者たちの人間模様を迫る講演会を企画・開催した。  
このほかにも、植物をテーマにした童謡や唱歌を紹介した「うたの植物園」、「シャボン玉」などの作曲で有名な中山晋平の生誕130年展、親子で音楽家の中田親子及び大中親子の紹介等を行い、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：オズのまほうつかい」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：しらゆき姫」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」、28年度から取り組みを始めた、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23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予算が設置者（県及び市）において確保されるのかどうか、また予算化された場合、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、これまでに以上に設置者（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。
- ・専門員（童謡唱歌）の確保  
現在1名欠員となっていることから、優秀な人材を確実に確保することが必要。

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、地域住民と連携した「避難訓練コンサート」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。新たに障害者福祉サービス受給者証の交付を受けた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	・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。

項 目	評 価	点 検 結 果
[利用者サービス] <input type="checkbox"/> 開館時間、休館日、利用料金等 <input type="checkbox"/> 利用者へのサービス提供・向上策 <input type="checkbox"/> 施設の利用促進 <input type="checkbox"/> 個人情報保護、情報公開 <input type="checkbox"/> 利用者意見の把握・対応	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 外国人来館者への対応研修を継続的に受講したり、新たに目が不自由な方への対応の研修を取り入れるなど、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。</li> <li>・ 友の会に協賛店制度を導入するなど、利用促進に努めた。</li> </ul>
[文化事業等の実施] <input type="checkbox"/> 資料の収集、保管、公開及び利用 <input type="checkbox"/> 調査研究 <input type="checkbox"/> 童謡・唱歌をテーマとした事業実施	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。「とっとり童謡フェスタ」では広く童謡・唱歌を親しむ機会となったばかりでなく、県内合唱団の交流の場となった。</li> </ul>
[収入支出の状況]	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
[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>・ 概ね遵守されている。</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>
総 括	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。