

指定管理業務点検・評価シート（令和2年度業務）

令和3年7月29日

施設名	鳥取県立とっとり賀露かっこ館	所在地	鳥取市賀露町西3丁目27-2
施設所管課名	水産振興局水産課	連絡先	0857-38-9669
指定管理者名	一般財団法人鳥取県観光事業団	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

1 施設の概要

設置目的	かにを中心とした水生生物及び水産の魅力が鳥取県の内外に発信し、もって鳥取県の観光及び水産の振興に資する。
設置年月日	平成15年8月10日
施設内容	展示場 木造703.66平方メートル <展示部> 展示室、体験実習室、松葉がに牧場 <福祉設備> 音声誘導装置、オストメイト、点字ブロック、授乳室、多目的トイレ車いす等 車庫・倉庫棟 RC54.1平方メートル 駐車場 鉄骨36.4平方メートル 海水取水ポンプ室 RC13.95平方メートル
利用料金	なし
開館時間	9時00分～17時00分（8時間）
休館日	毎週火曜日（祝日の場合は翌平日、ただし3月24日～4月8日、7月20日～8月31日、12月24日～1月8日は無休）

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	かっこ館の水生生物の飼育管理に関する業務（水生生物の飼育管理、飼育環境の確認及び調整、飼育設備の点検及び管理） かっこ館の施設整備の維持管理に関する業務（県が示す備品の計画的な購入、清掃、保安警備、保安管理及び修繕） その他管理施設の管理運営に必要な業務（利用者の受付及び案内、附属設備及び備品の貸出、利用指導又は操作、利用者へのサービス提供、管理施設の利用促進）
---------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）：4人、委託職員：1名、非常勤職員：3人、臨時職員：0人〔計8人〕 【体制図等】 <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[館長] --- B[シニアマネージャー] B --- C[主任] C --- D[主事] D --- E[スタッフ] F[委託先職員] -- 技術指導 --> D </pre> </div>
------	---

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
	元年度	24,780	30,820	22,418	34,634	54,179	30,117	26,155	29,997	26,477	27,428	22,547	23,547	353,099
	2年度	5,239	2,633	8,638	12,682	16,433	15,125	13,151	15,180	8,145	6,008	9,102	11,428	123,764
増減	-19,541	-28,187	-13,780	-21,952	-37,746	-14,992	-13,004	-14,817	-18,332	-21,420	-13,445	-12,119	-229,335	

利用料金収入		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
	元年度	582,500	893,980	167,500	340,850	1,739,777	409,563	272,969	273,181	529,588	477,572	167,993	189,340	6,044,813
	2年度	33,150	38,659	61,376	111,574	207,624	248,731	215,781	298,342	121,767	135,266	161,928	292,748	1,926,946
増減	-549,350	-855,321	-106,124	-229,276	-1,532,153	-160,832	-57,188	25,161	-407,821	-342,306	-6,065	103,408	-4,117,867	

5 収支の状況

区 分		2年度	元年度	増 減	
収入	事業収入	体験学習等参加料	375,300	1,481,000	-1,105,700
		売店営業収入	1,195,250	4,104,205	-2,908,955
		小 計	1,570,550	5,585,205	-4,014,655
	事業外収入	補助金収入	247,000	234,000	13,000
		受託事業収入	53,700,000	53,200,000	500,000
		自動販売機等手数料ほか	356,396	459,608	-103,212
小 計	54,303,396	53,893,608	409,788		
計	55,873,946	59,478,813	-3,604,867		
支出	職員人件費	25,014,814	26,289,227	-1,274,413	
	施設管理費	21,701,368	25,311,333	-3,609,965	
	集客促進費	408,075	2,715,558	-2,307,483	
	売店営業費	1,019,484	2,486,271	-1,466,787	
	補助事業費	543,400	514,800	28,600	
	計	48,687,141	57,317,189	-8,630,048	
収 支 差 額		7,186,805	2,161,624		

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	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	3 6 協定	3 6 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	8時間/日	8時間/日	※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	自己申告と使用者の現認	自己申告と使用者の現認	※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	休暇：年20日 休日：交代制勤務により、勤務を要しない日に指定された日（各月の土日祝日数等）	休暇：年16日～20日 休日：交代制勤務により、勤務を要しない日に指定された日（各月の土日祝日数等）	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	218,400円/月	161,000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	年 1 回実施		
	産業医の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし	※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：選任なし	※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：選任なし	※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：選任なし	※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「3 6 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には不要）
 - ・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
施設の充実	新型コロナウイルス感染症対策のため、来館者の検温機、消毒装置を設置した。
展示品の充実	クラゲの展示を充実させた。
職員研修	接遇研修（筆談セミナー、バリアフリー観光セミナー）、感染症対策研修（感染症対策先進地事業所の視察（観光連盟主催）、除菌セミナー）、SNS発信・動画配信セミナー受講。
その他の取組	鳥取県認証「新型コロナウイルス感染予防対策協賛店」制度に登録。 工作キットの開発と販売。 鳥取県東京本部と連携し、かにクンがかにっこ館の魅力を紹介。

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	館内アンケート及びHPで意見受付
------------	------------------

利用者からの苦情・要望	対応状況
「こんべいとう」めちゃくちゃかわいいので、このグッズを作ったら売れると思う。「コブフウセンウオ」が好きです。オリジナルグッズ（ぬいぐるみ）を作ってほしい。	水族館での展示が珍しいため、ぬいぐるみ等グッズの既製品がない。オリジナル商品の制作はコストがかかるため、慎重に検討した結果、オリジナルイラストを使用したコースターを作成した。
コロナ禍でも子どもができる遊びを考えてほしい	えさやり体験ができる魚の種類を増やして、いろいろな体験ができるようにした。

利用者からの積極的な評価
<p>いつもツイッターの動画を見ている。こんな大変な時期にも関わらず頻繁に更新しているので、楽しむことができ、とても感謝しています。クラゲの展示が始まるとメールで知らせていただきありがとうございました。その後すぐ行きました。タコクラゲの水槽を見つけた瞬間の喜びは忘れません。新種のクラゲの登場もあり、これからのかにっこ館にますます期待しています。癒しを下さりありがとうございます。</p> <p>Gotoトラベルを利用し京都から家族4人で訪問しました。今回の旅行で一番印象に残り、家族で楽しめました。チンアナゴやタツノオトシゴの紹介文など全ての説明文を読みたいと思ったのは初めてです。無病息災の願いのコロナの早期収束（の展示）には皆様の思いと共感心が打たれました。今まで数多くの水族館に行きましたが、家族全員一致で一番の水族館でした。</p> <p>トイレもすごくきれいでした。水槽もこまめに吹いておられた従業員の方もおられました。</p> <p>トイレもきれいでデコレーションしており、なごみました。</p> <p>解説が丁寧で分かりやすく、ユーモアに満ちていてとても勉強になりました。足しげく通って理解を深めたいと思います。魚に対する愛情も芽生えました。</p> <p>子供が関心を持ちやすい工夫をしてくれていると思います。</p> <p>子供の教育のためにとても役立っていると思います。</p> <p>子供向きかと思いましたが、丁寧かつ詳しい解説がとても面白く、また、大切に飼育・記録なされていることが伝わる良い場所でした。感服です。</p> <p>無料なのに充実の展示内容で、学ぶことも多くとても満足です。</p> <p>充実の展示、清掃の行き届いた水槽、素晴らしいです。説明も分かりやすく、ストレスなく鑑賞できました。有料化又は募金性にすべきだと思います。</p> <p>最近、イベントの時間帯に来ることができ、子供と何回か参加させていただきました。一緒に物作りをする貴重な体験ができるので助かっています。子供も、作るのが楽しいと言っています。</p>

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>売店の商品を全面的に見直しした。真珠のカプセルトイを設置したところ、予想以上の反響と売り上げがあった。</p> <p>工作等体験コーナーの撤去に伴い、新たにオリジナルの工作キットを考案し、販売した。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により来館できない方のため、SNSの活用を重点的に行い、動画のUPを頻繁に行うようにした。</p> <p>利用者からの要望に応え、新しいクラゲの展示にも取り組んだ。クラゲの飼育技術も向上した。</p>

【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>新型コロナウイルス感染症の影響で来館者が激減し、収益も減少した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策のため、予定していない作業等が必要になった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内の定期的な消毒、来館者への注意喚起等 ・館内の人数を50人までとする入館規制を行ったところ、館外に入館待ちの行列ができるため、整理用の人員を配置する必要があった。（最大2名） ・ベビーコーナーの撤去、貸出遊具等を中止 ・イベントをすると1ヶ所に人が滞留するため、中止を余儀なくされたことで更に収益が減少した。 <p>新型コロナウイルス収束まで、工夫を重ねながら利用者満足と収益増に取り組みたい。</p>

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	施設設備の保守管理・修繕・保安警備・清掃等を適切に実施している。 新型コロナウイルス感染症対策として、水槽やカウンタ等館内の消毒を徹底した。 来館者用に非接触型体温計や消毒液等を設置した。 事故防止及び緊急時のマニュアルを整備している。
〔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	入館料は無料だが、創作体験活動では材料費等の実費相当額を徴収している。
〔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	4	職員は積極的に館内を巡回し、新型コロナウイルス感染症対策に配慮しながら、利用者満足の向上に努めている。 令和元年度に屋外用貸出遊具を充実させたが、新型コロナウイルス感染症対策のため貸出を中止した。
〔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	展示品の案内等すべての表示にふりがなを付記し、踏み台設置や看板の位置を下げるなど小さな子供への配慮が徹底されている。 特別展示のほか、季節感を生かしたマンスリー展示、SNS等の流行を意識した展示等を行った。また、単に生態の説明だけでなく、クイズやコラムを掲載して楽しみながら見学できる工夫、さらに、生き物の命の大切さを考えさせるような学びの場も提供した。 利用者からの希望に応じて、クラゲの展示を継続した。 トイレの看板や装飾など、すべての場所にさりげない楽しさが施されている。手作りで季節によって装飾を変えるなど経費をかせずに来館者を飽きさせない工夫をしている。 プレスリリースに力を入れ、ニュース等で取り上げられるように取り組んだ。 ミニミュージアムショップの商品の見直しや自動販売機、オリジナルグッズがはいつたガシャポンの設置などサービス向上に努めた。 新型コロナウイルス感染症予防により来館できない方に向けて、SNS等を活用して精力的に情報発信した。 個人情報には基本的には持たないことを原則としているが、収集する場合は観光事業団の規程どおり適切に取り扱っている。 かにか館の館内アンケートは、来館者が自ら記入していただく方式をとっている。特に県外者からの意見は、前向きなものが多くいただいている。
〔収入支出の状況〕	4	指定管理後に新たに開設したミニミュージアムショップや自動販売機等の売上げをサービス向上の経費(施設装飾やイベントの充実)に充てているが、新型コロナウイルス感染症予防のための臨時休館(4/13～5/22)等により来館者が激減し、収益が減少した。
〔職員の配置〕	3	入館規制等、通常外の業務が発生する中、サービスを低下させることなく適正に職員が配置されている。
〔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	会計事務の多くは観光事業団本部が実施しており、必要な検査を受けている。 かにか館職員による会計事務は、整備されている規程類に沿って適切に処理されている。
〔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	関係法令は適切に順守されている。 県内発注についても適切に行っている。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	3	オリジナルグッズの制作を障害者就労施設へ発注した。
総 括	3.2	

《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。