

指定管理業務点検・評価シート（令和元年業務）

令和2年7月31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31年4月1日～令和6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1,910円、午後－1回につき3,820円、夜間－1回につき4,790円、 午前・午後－1回につき5,730円、午後・夜間－1回につき8,610円、 全日－1回につき10,520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）：12人、非常勤職員：6人〔計18人〕	令和2年4月
	<p>【体制図等】</p> <pre> 館長（正職員1人） ----- 総務係・受付（正職員4人、非常勤職員6人） ----- 次長（正職員1人）----- ----- 兼事業推進室長 ----- 事業推進室長（次長兼務）----- ----- 事業推進室（正職員7人） </pre> <p>※非常勤職員1人は育児休業中</p>	

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		12,320	9,407	7,339	11,781	19,663	10,919	10,162	9,659	8,093	8,548	9,196	3,628
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	126,650
増減		210	-395	-665	1,543	1,177	-1,626	1,935	0	501	-1,139	488	-7,964	-5,935

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
	元年度		1,336	1,301	1,027	1,132	2,468	1,320	1,090	853	1,077	1,201	1,268	526
30年度		1,320	1,533	969	1,264	2,480	1,249	858	956	983	1,397	1,293	1,561	15,863
増減		16	-232	58	-132	-12	71	232	-103	94	-196	-25	-1,035	-1,264

5 収支の状況

区 分		R 1 年度	3 0 年度	増 減	
収入	事業収入	入館料収入	14,599	15,863	△ 1,264
		ホール利用収入	2,101	1,883	218
		友の会会費収入	1,827	1,880	△ 53
		その他事業収入	2,519	3,037	△ 518
		小 計	21,046	22,663	△ 1,617
	事業外収入	県指定管理委託料	76,629 (72,015)	74,690 (74,104)	1,939
		鳥取市指定管理委託料	75,639 (73,051)	73,667 (71,148)	1,972
		その他委託料収入	0	748	△ 748
		基本財産運用収入	144	144	0
		雑収入	725	653	72
		基金取り崩し収入	4,506	2,865	1,641
	小 計	157,643	152,767	4,876	
	計	178,689	175,430	3,259	
支出	人 件 費	74,808	72,293	2,515	
	管理運営費	2,034	2,318	△ 284	
	事 業 費	93,411	99,319	△ 5,908	
	固定資産取得（備品購入）	0	0	0	
	計	170,253	173,930	△ 3,677	
収 支 差 額	8,436	1,500	6,936		

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	239千円/月	162千円/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： 要	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1日（水）～5月5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85人） ・夏期では〔8月10日（土）～8月15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189人）
休館日	休館日の特別開館は無し
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ・入館料等の支払い方法として新たにキャッシュレスによる方法を導入し、利用者の支払い方法の幅を広げた。 ・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。 ・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17日）を入館無料の日として、合計2,802人の入館者に楽しんでいただいた。このうち関西文化の日には地元マスコミと共催で子育て関連のイベントを開催したところ、大勢（1,526人/日）の方に訪れていただき当館の紹介ができた。
その他	<p>【職員研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年定期的に行っている消防訓練、救急救命訓練（AEDを含む）、防犯訓練のほかに、地域の皆様と連携した避難訓練を実施して、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、職員がおもてなしの心をもって接客する基本的な心構えから具体的な立居振る舞いに至るまで学び、今後実際の場面で活かせるようにした。 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を受講し、外国人来館者の接客等実践に役立てた。 ・日常的に様々な方の入館があることから、改めて人権を尊重したコミュニケーションについて、基本的なスタンスや実践のポイントについて学び、日常の中で活かせるようにした。 <p>【広報活動及び入館促進等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・インスタグラム等により情報発信するなど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。 ・利用者視点でホームページの充実に取り組んでいるほか、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>【安心安全対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス流行の初期段階において思い切ってイベントを中止したり、階段の手すり等の消毒を行って感染拡大防止に努め、利用者の安心安全を確保した。 <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、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
・和式トイレをこれ以上減らさないでほしい。女性は使っている人が多い。	・洋式化はバリアフリー法の趣旨やトイレ利用に関する官民の調査結果と整合するものであり、数年前から計画的に洋式化を進めている。清潔に保って利用環境の向上を図り、快適にトイレを利用していただけるように努める。
・うきうきタイムは～クリスマススペシャル～は12/21(土)ではなく12/22(日)に開催してほしい。	・できるだけ大勢の方に参加していただけるよう、開催日は休日を中心に検討する。
・おもちゃの病院をいべんとほーるで開催したとき受付終了の表示がなかった。 ・おもちゃの病院の先着15件はなかなか厳しい。受付から30分でいっぱいになる。	<ul style="list-style-type: none"> ・従来から会場の入口等で表示していたが、より分かりやすい表示に努める。 ・修理するボランティアさんの参加状況（人数）によって件数を設定しているが、できるだけ柔軟に運営する。

<p>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）</p> <p>・わらべ館に来るのがとても楽しみでした。でもちょっと遠いのでナカナカ…。やっと叶いました。以前とは違う展示やイベントで今日も5時間半もゆっくり遊ばせていただきました。ありがとうございました。また次回も楽しみにしております。</p>
--

9 指定管理者による自己点検

<p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>(1) 概要</p> <p>①入館者数確保 指定管理第4期初年度の令和元年度は、新型コロナウイルスの影響で年度終盤に失速したものの、全体としては概ね順調に推移し、目標の12万人を達成することができた。</p> <p>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。</p> <p>③情報提供等を通じた顧客満足度アップ ・お客様視点でホームページの充実に努めたほか、SNSの活用によってわらべ館の魅力を発信するなど、切れ目なく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の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。</p> <p>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、周辺地域の方の協力のもとに避難訓練を行い、地震が起きたときの避難誘導等について訓練した。 ・コロナ感染症が広がる前から、いち早く手指消毒液を増設するとともに、清掃業者の協力を得て手摺やドアノブの消毒に努めるなど適時適切に感染予防対策を講じた。</p> <p>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。 ・新型コロナウイルスの影響で文化事業の開催見通しが見つからない状況下で、職員の補充を見合わせた。</p> <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> <p>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方々のほかに、デイサービスや特別支援学校など一定の規模の団体の方々やベッドのままで医療的ケアが必要な方々が日ごろ来館されており、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。</p> <p>②障がい者就労施設への発注 例年、障害福祉サービス事業所に印刷物等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。</p> <p>(3) 特色ある地域文化の振興</p> <p>「童謡・唱歌のふるさと鳥取」の拠点施設として年間を通じ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R元年度は童謡・唱歌講演会を開催して、児童文芸雑誌「赤い鳥」が創刊され童謡が誕生して100年が経過し令和の時代を迎えたところで、改めて当時の童謡を貴重な音声を手掛かりに再現して作者の思いに迫った。</p> <p>・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3,000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。</p> <p>・各地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、要望があったホールに出向いて童謡コンサートを実施して、約2,000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。</p> <p>・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、長年鳥取市観光大学「童謡・唱歌のふるさと鳥取」の講師を務めた経験から元年度は、鳥取市尚徳大学、鳥取短期大学、青谷高校に出かけるなど、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生誕130年記念三木露風展、②生誕140年記念瀧廉太郎展、③幼児向けテレビ番組「おかあさんといっしょ」放送開始60年を機に「テレビ番組から生まれた子どものうた」を順次企画して、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。</p> <p>・連携事業等 鳥根大学の協力のもとに童謡・唱歌をテーマとした子どもたちの夏休み自由研究をサポートした（岡野貞一や絵描き歌をテーマとした研究）。</p>

・その他
 高齢者の方々に童謡・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」、市民会館大ホールでの歌の輪を広げるともしび歌声コンサート、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3名を受入れて、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について各校にPRするとともに、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〕
<p>・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、一方では施設設備の維持修繕費等の増高が予想され、これまで以上により慎重な法人運営が求められている。 加えて、新型コロナウイルスの影響により利用者が激減し、この長期化が必至であることから、運営上の厳しさが増している。</p> <p>・計画的な改修について 開設後25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。</p> <p>・文化事業の充実について 新型コロナウイルスの影響により、これまでのように文化事業が実施できなくなっており、中止や大幅な変更を余儀なくされている。特に「唱歌教室」や「童謡コンサート」等のこれまで多くの方に楽しんでいただいていたいわゆる看板事業の再開が見通せず、厳しい状況にある。3密（密集、密閉、密接）の抜本的対策が容易ではない中ではあるが、可能な感染予防対策を講じつつ徐々に文化事業の再開させるとともに、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。</p>	

10 施設所管課による業務点検

項目	評価	点検結果
<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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、定期的に保守管理、点検等が実施されており適切に管理を行っている。 ・消防、救命、防犯、地域と連携した避難訓練の実施など各種緊急時の対応に備えている。 ・開設から25年が経過し、利用者の安全性確保のため、計画的な改修について鳥取市と連携して検討する必要がある。
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。
<p>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ・年度終盤は新型コロナウイルスの影響により来館者が減少したものの、年間目標である12万人を達成している。 ・入館料支払いにキャッシュレス決済を導入し、利便性の向上に努めた。

<p>〔文化事業等の実施〕</p> <p>○資料の収集、保管、公開及び利用</p> <p>○調査研究</p> <p>○童謡・唱歌をテーマとした事業実施</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> ・童謡誕生から100年が経過し令和の時代を迎えたことを機に、童謡・唱歌講演会を開催するなど、特色ある地域文化の振興を図った。 ・童謡・唱歌の専門員が調査研究を重ねるとともに、三木露風生誕130年など各種の周年記念企画展を実施した。 ・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。
<p>〔収入支出の状況〕</p>	4	<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。
<p>〔職員の配置〕</p>	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。
<p>〔会計事務の状況〕</p> <p>○不適正事案や事故等の有無</p> <p>○業務報告書(月次)における内部検査結果</p> <p>○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)</p> <p>○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)</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・協定の内容どおり、適切に行われている。
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <p>○関係法令に係る行政指導等の有無等</p> <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 <p>○県内発注(鳥取県産業振興条例)</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に遵守されている。
<p>〔県の施策への協力〕</p> <p>○障がい者就労施設への発注</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者就労施設に印刷物等の発注のほか、シルバー人材センターに監視業務の委託発注などの実績が認められる。
<p style="text-align: center;">総 括</p>	3.5	

- 《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。