

# 経営改善計画書(令和2年度～令和4年度)

団体名	公益財団法人鳥取童謡・おもちゃ館
-----	------------------

様式2

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画的な改修について 開設後四半世紀経過し施設設備が老朽化している中で、閉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。</li> <li>特色ある地域文化の発展について 深刻な人口減少化社会の進展、旅行スタイルの変容(個人旅行が主流へ)等社会構造が急速に変化している中、今後も童謡・唱歌とおもちゃのミュージアムとして質の高い展示やイベントを安定的に提供していくことが必要。 (新型コロナウイルスの影響を受け追加事項)</li> <li>利用者の新型コロナウイルス感染症への警戒感や、例年の4割程度の利用者数にとどまっている。</li> <li>全入館者を対象とした検温や毎日のおもちゃの消毒、換気の徹底など館として出来ることは行っているが、絶対的な安全を保証できる訳ではないため、対応に苦慮している。</li> <li>大規模集客イベントが開催できず、参加者を限定した小規模イベントを中心に開催している。</li> </ul>
経営方針 (令和4年度目標)	<ul style="list-style-type: none"> <li>童謡・唱歌とおもちゃのミュージアムとして、特色ある地域文化の発展に尽くす。</li> <li>鳥取世界おもちゃ館設置の基本理念に則り、管理運営に関する協定書及び管理運営業務仕様書等に基づくとともに、長年の指定管理実績の中で培ったノウハウを活かして公共施設として適切な管理運営を行う。</li> <li>鳥取世界おもちゃ館と鳥取県立童謡館の複合文化施設として、財団が一括管理する利点を活かし、一体的かつ効率的な事業の推進、施設の維持管理を行う。</li> </ul>

視点	4年度目標 (期間内の 最終目標)	年度	実行計画		実績		分析、評価コメント (経営改善効果)	市担当課コメント
			取組内容	目標値	取組状況	実績値		
経営改革 (財務面での長期見直し)  効率的な運営及び入館の促進 (年間入館者12万人)	2年度	施設設備改修時にはランニングコスト等に十分配慮		地下駐車場の非常灯設備の不調を機に、区画全体の照明器具のLED化を進めた。	402,600円	省エネ効果が見込めるため、館内各所の非常灯についても球切れ等のタイミングで順次LED化を進めたい。	LED化による節電効果が期待される。	
		外部資金の活用	1件	(公財)JKA、(独)日本芸術文化振興会助成金、(公財)ごうぎん鳥取文化振興財団	3件	新型コロナ対策の機器整備、文化事業の助成として外部資金を獲得できた。	種々の補助金を活用し、経費を抑えながら新型コロナウイルス感染症対策を徹底しており評価できる。	
		シニア会員数を確保	R1年度実績	R2年度中のシニア会員申込者数	76名	シニア世代は特に新型コロナウイルスへの警戒感が強く、R1年度の214人に対し76人とどまった。	新型コロナウイルスの影響により休館期間も1か月ほどあり、会員数の減少はいたしかたない。その中でも会員期間を延長するなど適切に制度運営を行っており、収束後に利用者数を戻すことに繋がる取組である。	
	3年度	<概ね2年度に準じる>		避難誘導灯の球切れのタイミングで順次LED化を進めている。(R3年度2箇所)	317,900円	省エネ効果が見込めるため、球切れ等のタイミングを見て順次LED化を進めたい。	LED化による節電効果が期待される。	
			1件	キャッシュレス決済の決済手数料支援金として県から委託金を受け取った。	3,443円	非接触型のキャッシュレス決済は、新型コロナウイルス対策としても推奨されていることから引き続き取り組みたい。	キャッシュレス決済は、新型コロナウイルス対策だけでなく利用者の利便性の面からも継続していただきたい。	
			R2年度実績	友の会の会員数は、R2年3月末の347名(うちシニア会員76名)から、R3年3月末時点で232名(同53名)となった。	232名	会員数の減少は、県のWelove鳥取キャンペーンにより、ほぼ1年を通して県民が実質250円で入館できたことから友の会入会のメリットが薄れたことが原因だと考えられる。利用者数自体は、R2年度の48,395名からR3年度は56,126名へと回復傾向にあるため、利用者数の回復と併せて友の会の加入促進に努めたい。	県のWelove鳥取キャンペーンの影響は大きかったが、コロナ後の友の会の加入増も見据えて継続して加入促進を進めていきたい。	
	4年度	<概ね2年度に準じる>		避難誘導灯の球切れのタイミングで順次LED化を進めている。(R4年度6箇所)	413,600円	避難誘導灯は順次LEDへの置き換えを進めている。省エネ効果が見込めるため引き続き取り組みたい。	LED化による節電効果が期待されるため、引き続き取り組んでいきたい。	
				おもちゃ工房は、これまで土日と長期休みしか開放しておらず、平日はデッドスペースとなっていたが、職員が交代で工作指導を行うことにより、平日も利用できるようになった。	年間340日程度	他のイベントで使用する日以外は、ほぼ毎日おもちゃづくりを体験できることになり、効率的な運営につながった。	平日の利用者が増加し、おもちゃキットの売上増につながっており評価できる。	
				友の会の会員数は、前年度末の232名(うちシニア会員53名)から、R4年度3月末時点で288名(同68名)となった。	288名	友の会会員数は前年度末より56名増え288名(124%)となった。コロナ禍以前と比べると、まだ少ないため、引き続き会員数の増加に取り組みたい。	R4年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受ける年だった。今後に期待したい。	

視点	4年度目標 (期間内の 最終目標)	年度	実行計画		実績		分析、評価コメント (経営改善効果)	市担当コメント
			取組内容	目標値	取組状況	実績値		
組織改革 (組織見直し、人材育成)	サービス向上に繋がる、組織・人材づくり	2年度	・無期転換労働契約転換による雇用安定化	若干名	通算5年以上勤務した任期付き職員及び非常勤職員は本人の申出により無期転換した。	4人	雇用の安定化と処遇の改善による勤労意欲の向上に期待している。	労働者の雇止めに対する不安などを解消し、勤労意欲の向上に繋げることでサービスの向上に繋がることが見込まれる。
			・運営委員会等の横断的会議を定期的に開催して組織力を発揮	1回/月	定期、または臨時に必要に応じて打合せを行った。	2回/月以上	ローテーション勤務により職員全員が揃う機会が少ない中、情報交換や意思決定の貴重な場となっている。	入館者数の推移や運営状況など打ち合わせにより、調整が行われており適切な管理がなされている。
			・職員として必須の研修を継続して実施(人権、接遇、防災、学術等)	3回程度	原則として職員全員が受講した。	3回	継続的な受講により職員の資質向上を図り、利用者サービスの充実に繋げたい。	定期的な研修の実施により職員の意識向上が見込まれる。
		3年度	<概ね2年度に準じる>		ICTを使った業務効率化の取り組みとして電子決裁を導入した。	R3年4月1日～	これまで一人一人順番にチェックしていた決裁文書を、同時に複数人が確認することが可能となった。シフト勤務のため不在等で文書が滞ることも多かったが、決裁までの日数を短縮することができ、業務のスピードアップにつながった。	業務効率につながる取組をされており、評価できる。
			1回/月	運営委員会や係会など定期、また臨時に必要に応じた打合せを行った。	2回/月以上	ローテーション勤務により職員全員が揃う機会が少ない中、情報交換や意思決定の貴重な場となっている。	入館者数の推移や運営状況など打ち合わせにより、調整が行われており適切な管理がなされている。	
				職員の入れ替わりの大きい年度であったが、接遇研修や防犯研修、年2回の避難訓練など必要な研修を実施した。また、防火管理者講習やおもてなし講座などに職員を派遣した。	講師を招いての内部研修 4回 職員を派遣した外部研修 14回	必要な研修を実施し、職員の資質向上につながった。	職員の入れ替わりが大きい年度ということで、必要な研修を行十分に行っており、フォロー体制が築かれている。	
		4年度	<概ね2年度に準じる>		R4年7月より、オンラインによるイベントの予約管理システムを導入し、予約制のイベントの大半が24時間WEB上で受付できるようになった。	予約制イベントの申込の約2/3がWEBからのものとなった。	従来は職員が1件1件電話で受付していたため、利用者サービスの向上だけでなく、職員の大層な負担軽減にもつながった。	閉館時間外でも受け付け可能になったことで利便性が向上した。また職員の負担軽減にも繋がっており評価できる。
			1回/月	運営委員会や係会など定期、また臨時に必要に応じた打合せを行った。開館30周年に向けて若手職員を中心に継続的に話し合い、わらべ館の将来像(ビジョン)をまとめた。	2回/月以上	ローテーション勤務により職員全員が揃う機会が少ない中、情報交換や意思決定の貴重な場となっている。ビジョンの作成は、若手職員との意識のすりあわせという意味でも有意義なものとなった。	入館者数の推移や運営状況など打ち合わせにより、調整が行われており適切な管理がなされている。	
				各種研修を実施し、職員としての資質の維持向上に努めた。	内部研修 6件 外部研修 10件	接遇研修や避難訓練といった定番の研修に加え、視覚に障がいのある方を誘導する際の注意点を実践的に学んだガイドヘルプ研修や、公立文化施設協会から派遣された講師による広報研修など、新たな知識や技能を学んだ。	実践に役立つ新たな研修も加わり、引き続きスキルアップに繋がる研修を行っていただきたい。	

視点	4年度目標 (期間内の 最終目標)	年度	実行計画		実績		分析、評価コメント (経営改善効果)	市担当課コメント
			取組内容	目標値	取組状況	実績値		
(顧客サービスの向上、社会貢献) <b>公益増進</b>  顧客満足度をアップ	2年度	・入館料等の支払い方法の多様化(入館料:キャッシュレス、おもちゃづくり体験キット購入:自動販売機)	自販機1台	おもちゃ工房前におもちゃづくり体験のキット販売用の自動販売機を整備し、利便性が向上した。	1台	館内見学中におもちゃづくり体験に参加したいと思っても、以前は1F受付まで戻ってキットを購入する必要がありクレームの原因ともなっていたが、自動販売機の導入により会場前で直ぐに購入可能となった。	キット購入のための移動距離が減り、気軽に体験を楽しめるようになったことで利便性が向上に繋がった。	
		・視覚障がい者音声ガイダンス設置	1	1階トイレ前に白杖に反応する音声ガイドを設置した。	1台	トイレの位置が分かりやすくなり、利便性の向上につながった。	多様なユーザーに配慮した取り組みであり評価できる。	
		・小学校社会見学受入	10数校程度	わらべ館体験プログラム	9校、グループ	コロナウイルスの感染拡大により一時は開催が危ぶまれたものの、学校等と調整を行い受け入れることができた。	コロナ下で県外への修学旅行が出来ない中、学校行事としてPRしうまく活用されていた。	
		・鳥取市や地域のまつり、イベントに参加	3-4回程度	すべて中止となった。		地域等からの要請については当初計画にないものであっても柔軟に対応したい。	新型コロナウイルスの影響により止む無く中止したものである。	
		・障害福祉サービス事業所の製品の調達や販売に協力	調達20万円程度	封筒印刷やクリアファイル制作など	4件、416,152円	例年の封筒印刷に加え、新たな販売物品であるクリアファイルの印刷も発注した。	障がい者雇用の創出に貢献している。今後も継続していただきたい。	
	3年度	<概ね2年度に準じる>		アンケート回収率向上のため、懸案だったオンラインによる利用者アンケートをR4年1月から導入した。	R4年1月~	回答者数は、未だ期待したほどには増えていないが、館内のQRコードを増やすなどして利用者への周知を図りたい。	新しい取組であるQRコードの導入は評価できる。3年度末であったため、件数は伸びなかったが、4年度の結果に期待したい。	
				洋式トイレに便座クリーナーが欲しいとの利用者の声を受け、清掃業者と速やかに協議して常設の便座クリーナーを設置した。	全個室	顧客満足度の向上だけでなく、新型コロナウイルス対策としても公衆衛生上の改善効果があった。	利用者の声に速やかに対応している。	
		10校程度		「鳥取の音楽家について学ぼう」、「おもちゃの話」など、団体やグループを対象に、童謡とおもちゃをより深く知ることのできる体験プログラムを実施した。	17校、団体	童謡とおもちゃそれぞれの専門員による解説などで、展示やテーマへの理解を深めてもらうことができた。	専門的な解説によって、より楽しめるような工夫をされている。	
	4年度		調達20万円程度	封筒印刷やクリアファイル制作など	1件 2,500円	新型コロナウイルスを原因とした事業活動の鈍化により、封筒等の発注がなく、前年度より低額となった。土日にはNPO法人鳥取青少年ピアサポートが製造販売するパンをフリースペースに設置するなど、発注以外でも継続的に協力している。	新型コロナウイルスの影響があったが、昨年とは違った形で障がい者雇用の創出に貢献されている。今後も継続していただきたい。	
		<概ね2年度に準じる>		利用者アンケートの回答件数を増やすため、受付でアンケートの送信完了画面を見せると指人形が一つもらえるサービスを始めたところ、年間の回答件数が約20件から487件へと大幅に増加した。	487件	館の運営に有益な情報が集まった。利用者ニーズの継続的な把握のため引き続き力を入れたい。	携帯でQRコードを読み込むことのできるオンラインのアンケートは、手軽にできるため、利便性の向上として評価できる。	
		10校程度		「鳥取の音楽家について学ぼう」、「おもちゃの話」など、団体やグループを対象に、童謡とおもちゃをより深く知ることのできる体験プログラムを実施した。	23校、園	前年度の実績を上回る申込みがあった。展示だけでは得られない体験を提供できるため、引き続き利用促進に努めたい。	わらべ館ならではの体験プログラムを引き続き提供していただきたい。	
			調達20万円程度	チラシ印刷やポストカード制作など	5件、135,036円	イベント実施数の増加に伴い、作業所等への発注が前年より増加した。社会貢献にもなることから、今後も積極的に利用したい。	障がい者雇用の創出に貢献している。今後も継続していただきたい。	