

平成25年度
鳥取県立鳥取二十世紀梨記念館
事業計画書

一般財団法人鳥取県観光事業団

平成25年度鳥取県立鳥取二十世紀梨記念館の

委託業務に関する事業計画書目次

1	管理運営の基本的な考え方	
(1)	管理運営の方針	1頁
2	管理の基準・サービスの提供内容	
(1)	開館時間の考え方と設定内容	2頁
(2)	休館日の考え方と設定内容	3頁
(3)	利用料金の考え方と設定内容	3頁
(4)	利用料金の減免に対する考え方と設定内容	3頁
(5)	再委託の考え方	4頁
(6)	観光振興及び果樹振興についての考え方	
ア	観光の振興	5頁
イ	果樹の振興	7頁
(7)	施設設備の維持管理についての考え方	8頁
(8)	サービスの向上策と利用促進に向けた取組	10頁
(9)	個人情報保護への対応	14頁
(10)	情報の公開への対応	14頁
3	事故・事件の防止措置と緊急時の対応等	
(1)	火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策	14頁
(2)	緊急時の体制・対応	15頁
(3)	利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法	18頁
4	利用者等の要望の把握及び対応方針	18頁
5	組織及び職員の配置等	
(1)	管理運営の組織	19頁
(2)	職員の職種等	20頁
(3)	日常の職員配置	21頁
(4)	人材育成	22頁
6	法人等の社会的責任の遂行状況	
(1)	障害者雇用	22頁
(2)	男女共同参画推進企業の認定	22頁
(3)	ISO14001又はTEASI種規格認証等	22頁

○収支計画書

○別添資料1

○別添資料2

○別添資料3

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 管理運営の方針

① 住民の公平な利用の確保

当事業団は、公平・公正な利用の確保を行います。

② 関係法令の遵守

当事業団は、関係法令を遵守し、適正に業務を行います。

③ 施設設備の維持管理

日常管理については、職員による館内巡視を行います。また法定検査等については、外部委託により実施します。

万が一の場合の事務分担、役割分担などの体制を整え、入館者に安全で安心な管理運営を行います。

④ 利用者へのサービス提供と利用促進

ア. 専門職員を配置して、二十世紀梨記念館が果樹振興のための情報交換・発信の場となるよう努めます。

イ. 施設の魅力アップのため、館内ガイド機能の拡充を図り、常に一般的な説明から専門的な説明まで幅広く対応できる体制を整えます。

ウ. 県内果実に関する知識の習得ができる体験学習を小中学校に提供します。またその内容については、学校関係者・公民館職員など、関係者の意見を活かして対応します。

エ. 観光事業団各施設との共通プランの構築や共通券の販売、共通イベントなどを実施するとともに、中部地域各団体等とのタイアップによる誘客事業を推進します。

オ. 観光事業団が長年培ってきたイベント・営業・広報のノウハウを一体的に発揮し、更なる集客に努めます。

カ. 売店・喫茶を運営し、利用者の便に供します。県内フルーツなどの商品を用意して、鳥取県産果実等を県内外へPRするとともに、一般的な土産物の販売促進にも努めます。

⑤ 観光振興及び果樹振興への寄与

ア. 観光の振興

当事業団は、観光の振興について鳥取県中部地域の旅館、観光施設などの観光関連団体と連携を強化し、地域の活性化に努めます。

そのために、梨記念館の魅力アップを図り、営業・広報宣伝事業に努めるとともに、各観光関連団体とタイアップした誘客活動を積極的に行っていきます。具体的には各施設を巡る共通プランの作成や共通券の販売、各団体との合同営業活動など、中部地域活性化の視点に立って運営に努めます。

イ. 果樹の振興

鳥取県の果樹振興のため、県民および小中学校の児童・生徒を対象とした体験学習の充実を図り、県産果実の理解の促進に努めます。

さらに鳥取県産果実の情報交換の場として「梨づくり大学」や「梨のなんでも相談室」などを実施して、梨生産農家のよりどころとなることを目指します。

また県産果実を県内外に情報発信・PRする拠点施設となるため、県内でもトップクラスの技術者を配置し、更に二十世紀梨記念館の魅力アップを図ります。

⑥ 収入確保と経費の節減

ア. 入館料金は現行どおりとします。

イ. イベント・営業・広報の一体的運用により利用料金収入を拡大します。

ウ. 売店・喫茶の営業により売上を確保します。

エ. 事業団本部および各施設の補完による総務、営業、企画業務の効率化を図ります。

オ. 教育活動等の実施に係る参加料（実費程度）を徴収します。

カ. 可能な限り複数年契約、競争入札等により経費節減を図ります。

キ. 職員が節電・節水等を常に意識し、経費の節減に努めます。

⑦ 省資源・省エネルギー等環境に配慮した管理

職員の意識向上を徹底し、省資源・省エネルギーや廃棄物の減量化を図ります。またリサイクルに協力するとともに、可能な限り環境に配慮した物品の購入（グリーン購入）に努めます。

またTEASⅡ種の環境管理マニュアルに基づき、常に環境に配慮した運営を行います。

⑧ 県との連携確保

鳥取県観光事業団は県100%出資の公益法人であり、県との連携は必須であるため今後とも緊密な情報交換を図ります。

また、県主催事業については積極的に参加します。

2 管理の基準・サービスの提供内容

(1) 開館時間の考え方と設定内容

開館準備、また故障、館内のゴミ拾い等の館内巡視点検を行うため、基本的には開館時間を現行どおりとします。

【9:00～17:00（最終入館は16:40）】

ただし、下記の場合には来館者サービスの面から、柔軟に対応します。

- ① 倉吉未来中心において全国規模の大会・イベントなどがある場合には、閉館時間等について柔軟に対応します。
- ② GW時、夏休み期間中の土・日曜日に限り、閉館時間を18:00とします。
- ③ 旅行会社等の依頼により、前後の開館時間を延長する必要がある場合は、できる限り要望に応じます。

(2) 休館日の考え方と設定内容

閉館時において、充実したサービスを提供するための館内の保守点検や、イベント準備、また更なる集客促進を図るための営業を行うため、現行どおりの休館日とします。

第1・3・5月曜日（その日が国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その直後の休日でない日）
 および12月29日～1月3日
 ※倉吉未来中心の休館日と同様

ただし旅行会社等の依頼により、開館の必要がある場合は、出来る限り要望に応じます。

(3) 利用料金の考え方と設定内容

入館者の満足度向上と質の高い管理運営を図るため、入館料金を下記のとおりとします。

入館料	個人	団体 (有料10名以上)	団体 (有料20名以上)
大人 (高校生以上)	300円	270円	240円
小人 (小学生以上)	150円	130円	100円

リピーター対策として、会員制を導入しパスポート料金を設定し、継続会員には、別途会員料金を設けます。

また、適宜パスポート制度のPR活動をおこない、制度の周知と会員の拡大を図ります。

種別	新規	継続
大人(高校生以上)	1,500円	1,200円
小人(小学生以上)	700円	500円

※ パスポートは1年間有効とする。

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

鳥取県の施策に対する対応、および鳥取二十世紀梨記念館のPRや利用促進のため、下記のとおり減免とします。

減免事項	減免率
1 身体障害者手帳の交付を受けた者、療育手帳の交付を受けた者、精神障害者保健福祉手帳の交付を受けた者、その他知事が定める基準に該当する心身に障害を有する者およびその介護者（要介護者1名につき1名）が利用するとき。	全額免除

2 介護保険法（平成9年法律第123号）の規定による要介護認定又は要支援認定を受けた者およびその介護者（要介護者1名につき1名）が利用するとき。	全額免除
3 その他館長が特に必要があると認めるとき。	
(1) 校外学習（保育所、幼稚園もしくは小中学校、高等学校等の授業または子ども会行事）を行う児童または中学校、高等学校等の生徒、およびそれらの者の引率者が利用するとき。	全額免除 （高等学校等については5割免除）
(2) 本県が主催、共催または後援する観光客誘致のための事業のうち、本県が主催する本県PRのためのマスコミ、エージェント等招致事業の参加者が利用するとき。	全額免除
(3) 二十世紀梨記念館が実施または館長が承認する、二十世紀梨記念館をPRするための事業、または広告等の賞品当選者が利用するとき。	全額免除
(4) 外国人観光客が利用するとき。	5割免除
4 鳥取二十世紀梨記念館の会員（パスポート持参者）が利用するとき。	全額免除
5 鳥取二十世紀梨記念館の会員（パスポート持参者）の同伴者が利用するとき（会員以外5名まで）。	2割免除
6 一般財団法人鳥取県観光事業団理事長が必要と認めるとき。	1割～全額免除

<p>【なしっこ館無料感謝デーの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目的及び内容 日頃の梨記念館に対するご愛顧のお礼と集客促進、および売上げの確保を目的として、梨記念館を無料開放する。 ・ 設定日 毎月の最終日曜日およびとっとり県民の日、関西文化の日（2日間）。 ・ 減免根拠 上記減免基準6を運用。 ・ その他 設定日に合わせてイベントを実施する。
--

(5) 再委託の考え方

<p>仕様書内の業務内容の内、</p> <p>① 専門的知識もしくは資格が必要な業務で、観光事業団職員が取得していない業務</p>

- ② 委託で実施する方が、自主で実施とするよりも効率的かつ効果的な業務
- ③ 倉吉未来中心において一括して委託契約を締結している業務については外部業者に委託します。

なお委託業者については、可能な限り複数年契約とし、競争入札もしくは随意契約により、費用対効果を考慮しながら選定します。

【委託業務内容】

ア. 倉吉未来中心で一括契約しているもの

運転監視業務、昇降機設備保守点検業務、清掃業務、機械警備、常駐警備、植栽補修、空調設備保守、自動扉保守、雑排水・汚水管洗浄、修景施設除草、修景施設管理業務、冷温水発生機設備保守、非常用予備発電設備保守、自動制御設備保守、建築物環境衛生管理、情報・通信設備保守、自家用電気工作物、電話交換設備、ばい煙測定業務、消防用設備保守、除雪業務

イ. 鳥取二十世紀梨記念館独自で行うもの

【展示設備保守点検】

仕様書に従い、適切に保守点検を行います。

【梨ガーデン】

除草、植込の刈り込みをシルバー人材センター、防除を東郷の果樹研究同志会に委託します。

【イベント・展示等】

上記②「委託で実施する方が、自主で実施とするよりも効率的かつ効果的なもの」に限り、外部委託を行います。

(6) 観光振興及び果樹振興についての考え方

ア 観光の振興

鳥取県中部地域の旅館、観光施設をはじめとする観光関連団体（倉吉未来中心、鳥取県観光連盟、中部観光施設ネットワーク、東郷・羽合・三朝・関金をはじめとした県内旅館組合、周辺市町村観光協会等）との連携を強化し、地域の活性化を図ります。

またイベント・広報・営業を一体的に運用し、時機を捉えた的確で効率的な集客活動を行います。

営業は、職員一丸となって、県内外の旅館、旅行会社等への営業を実施し、太いパイプを構築します。

来館者対応については館内ガイド機能を強化し、顧客満足度の向上を図ります。

① 中部地域各団体とのタイアップによる誘客活動

ア. 各団体との合同営業・広報を行い、中部地域全体を盛り上げます。

イ. 各種情報交換会・観光説明会などに積極的に参加し、情報の共有および集客促進に努めます。

ウ. 周辺施設（赤瓦、遊覧船、食事等）を含めた共通プランを作成もしくは参画し、観光客の

中部地域周遊に努めます。

エ. 倉吉未来中心との協調体制を構築し、連携の強化を図ります。

② イベント・営業・広報の一体的運用

イベント・営業・広報を一体的に運用し、効率的な集客の促進を図ります。

ア. イベント

イベントの集約化を図るとともに、新たに魅力あるイベントを構築します(別添資料1)。

イ. 営業

近隣の旅館、観光関連施設と太いパイプを構築し、目前まで来ている旅行客に梨記念館へ入館していただく仕組みを作ります。

また旅行会社については、クーポン券契約など受入条件を整え、

(ア) 近隣旅館・観光施設、事業団が管理している各施設との合同営業

(イ) 梨記念館独自のトップセールスを含めた直接営業

(ウ) 契約案内所の営業等

により、集客促進に努めます。

【営業手法】

館長以下全ての職員が営業マンとして、訪問営業を重点に県内外の営業を行います。また近隣旅館・観光関連施設・県外案内所との合同営業も積極的に参加します。

- ・旅行会社とのクーポン券契約、手数料設定などの受入条件の構築
- ・県外案内所と営業委託契約を締結し、必要に応じて案内所との合同営業実施
- ・旅館および近隣施設との合同営業

なお県内については下記のとおり対応します。

- ・イベント情報の迅速な周知
- ・旅館各部屋への情報ファイル挿入
- ・何でも気楽に相談できる関係の構築
- ・割引券・プレゼント券の配付
- ・旅館従業員の視察依頼、受入

ウ. 広報

新聞社、TV局とのパイプを構築し、時機を捉えた資料提供を行います。

また単に有料広告を掲出するだけでなく、常にパブリシティによる広報を意識して業務にあたります。

③ 接客対応の充実

お客様の目線に立った接客の徹底、ガイド機能の充実等により顧客満足度の向上に積極的に取り組みます。そのため接客研修に参加もしくは実施し、接客マナーの向上を図ります。

また全職員に周辺施設をはじめとした観光施設、旅館等の情報を周知し、事務所及び受付において、あらゆる案内が行えるよう努めます。

イ 果樹の振興

果樹振興を図るため、県民および小中学校の児童・生徒を対象とした体験学習および「梨づくり大学」や「梨のなんでも相談室」などを実施して情報交換を促進します。

さらに栽培相談や館内ガイド機能の充実、キッチンギャラリーでの果実の試食を通じて、鳥取県産果実のすばらしさの情報発信、PRを行います。

これら果樹振興に係る事業の充実を図るため、名誉館長（技術・非常勤）、技術顧問（技術・非常勤）館長（技術）、技術専門員（非常勤）を配置し、鳥取大学、園芸試験場、農業団体など関係機関・団体との連携を強化します。

① 学校教育をはじめとした体験学習の場

ア. 学校関係者の意見を活かしたメニューの作成

教育関係者（教師等）からのアンケート及び訪問により、梨記念館における教育活動のアイデアを提案していただきます。これにより教育現場が求めているものをメニュー化していくよう努めます。

イ. 梨の学習（夏休み親子自由研究教室）

「梨園に生える野草しらべ」や「果実の甘さくらべ」など、梨もしくは果実をテーマとして夏休みの自由研究を応援します。子供たちに、楽しみながら学習していただきます。

ウ. 梨に関する体験事業

摘果・小袋かけ、大袋かけ、収穫体験を行い、梨を作る苦労や喜びを体験していただきます。

② 鳥取県産果実の情報交換→梨生産農家のよりどころへ

生産農家などが気軽に来館し、意見交換や栽培技術の習得、技術相談を行うために、トップクラスの技術者である専門職員を配置します。

また専門職員のもと、以下の事業に取り組みます。

- ・「梨づくり大学」を開催し、梨の講座を開講します。学長は名誉館長とし、卒業生（1年間に称号を贈ります。
- ・梨のなんでも相談室を常設します。
- ・「夏休み自由研究教室」において、子供と意見交換を行い、運営に活かします。
- ・「新品種の試食会」や「梨の食べ比べ」で人気投票を実施し、消費者の声を集めます。

③ 鳥取県産果実の情報発信、PRの場として確立

梨記念館を会場として県産果実の新品種発表会や試食会を行うとともに、専門職員によるガイド機能の強化や生産者と消費者の交流を図って、県産果実の情報発信・PRを行います。

【重点項目】

【ガイド機能の強化】

ア. 一般の入館者については、インフォメーションスタッフによる説明を実施します。

イ. 専門的な説明については必ず1名以上常駐している技術職員（名誉館長、技術顧問、館長、技術専門員による説明を実施します。

※一般入館者で、技術的な質問を求められた場合、常駐している技術職員が対応します。

【キッチンギャラリーの運営】

年間を通じて鳥取県産果実の魅力に触れていただくよう試食を提供し、県産果実のPRや消費拡大に努めます。

試食については梨を中心に、イベントごとに県産果実全般を提供することとします。また試食果実は、新品種を取り入れて「味くらべ」を行います。

梨の試食については別添資料2：年間試食提供計画に基づき提供します。

④ 梨ガーデンの充実

梨の整枝方法や、珍しい梨の展示を行うため、梨ガーデンを改造し、梨記念館の魅力向上を図ります。

⑤ 親木梨の管理

二十世紀梨の親木の管理について、全農から委託を受けて行います。また親木から生産される果実については梨記念館で販売することとし、その収益は県産梨の振興に役立てます。

⑥ 果樹栽培農家が実施する調査研究活動の促進および鳥取県ナシコンクールの開催

⑦ 「因伯の果樹」に「因伯梨つくり列伝」を掲載し、先人の足跡を後生に伝える。

(7) 施設設備の維持管理についての考え方

鳥取二十世紀梨記念館を安全・安心な施設として来館者の皆様にご利用いただくため、職員による日常点検や専門業者による定期点検を実施し、修繕箇所等の速やかな発見・対応を心がけます。また、館内に落ちているゴミや汚れなどは速やかに職員が処理を行い、清潔で快適な施設づくりを目指します。

① 梨ガーデンの管理

技術専門員による自主管理を基本としますが、除草、植込の刈り込みについてはシルバー人材センター、防除については東郷の果樹研究同志会に委託します。具体的には別添資料3：梨ガーデンの年間管理計画に基づき、農業取締法（昭和23年法律第82号）等関係法令を遵守しながら、適正に管理します。

なお作業については、周辺環境や体験学習への影響に十分配慮した作業手順で行います。

② 施設設備保守点検

常設展示施設については、年1回の総合点検を行うとともに、修繕箇所を発見した場合は、速やかに対応します（具体的には⑤修繕）。

また長期安定利用、来館者の満足度の向上のため、毎日職員の巡視による日常点検を実施し、施設の保全に努めます。

③ 倉吉未来中心一括契約施設管理業務

倉吉未来中心の一体的管理に係る施設管理業務については、倉吉未来中心と緊密に連携し、速やかな対応に努めます。また必要に応じて、倉吉未来中心、二十世紀梨記念館、受託業者の三者協議を行い、適正な施設管理を行います。

④ 備品の管理

県からの貸与備品は備品台帳で適正に管理し、破損、亡失等が起こらぬよう十分に注意します。

また物品貸付契約に伴う備品の追加、県への返還については、契約に従って滞りなく事務を執行します。

⑤ 修繕

発注1件当たり50万円未満の修繕については、指定管理者の責務として、来館者に迷惑がかからないよう、速やかに修繕します。

また50万円以上の修繕は、速やかに県に報告します。この際、簡易な作業により少しでも復旧できる場合は、指定管理者として、最低限の処置を行います。

⑥ リース物件の継承・管理

リース契約は、原則指定管理期間の5年間とし、万が一その期間よりも長い期間の契約を締結した場合は責任を持って処理します。

⑦ AEDの取扱い

年1回、全職員がAED講習を受け、いつでも、どの職員でも対応できる体制を整えます。

⑧ 保険

下記のとおり施設入場者傷害保険及び施設賠償責任保険に加入します。

(1) 施設入場者傷害保険	
対人賠償額 (1名につき)	
・死亡、後遺障害	1, 200, 000円
・入院日額	1, 000円
・通院日額	650円
(2) 施設賠償責任保険	
ア 対人賠償額	
・1名につき	30, 000, 000円
・1事故につき	100, 000, 000円
イ 対物賠償額	
・1事故につき	5, 000, 000円

⑨ 財団法人日本博物館協会

財団法人日本博物館協会に継続入会し、正会員資格を維持します。

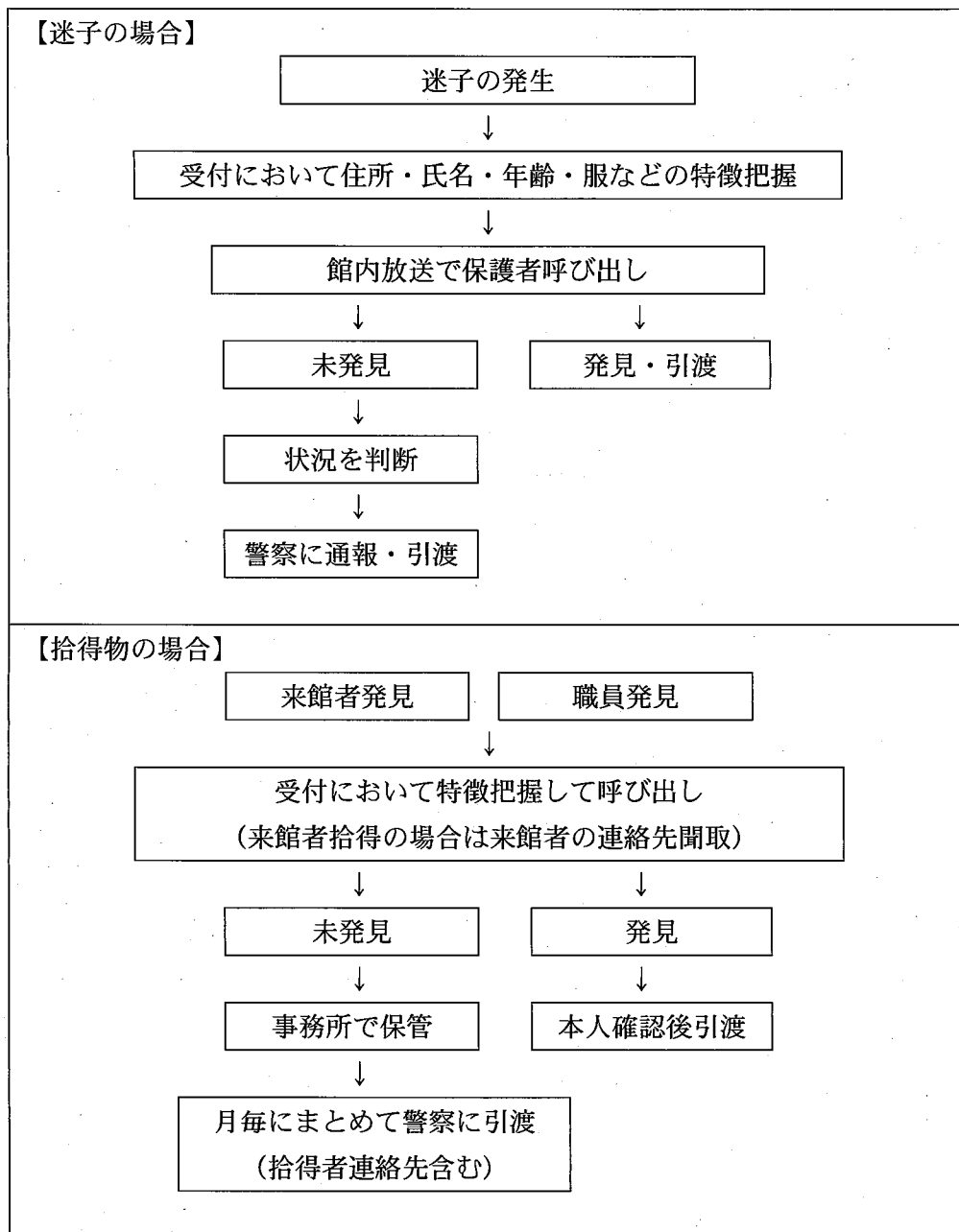
(8) サービスの向上策と利用促進に向けた取組

① 受付・案内等

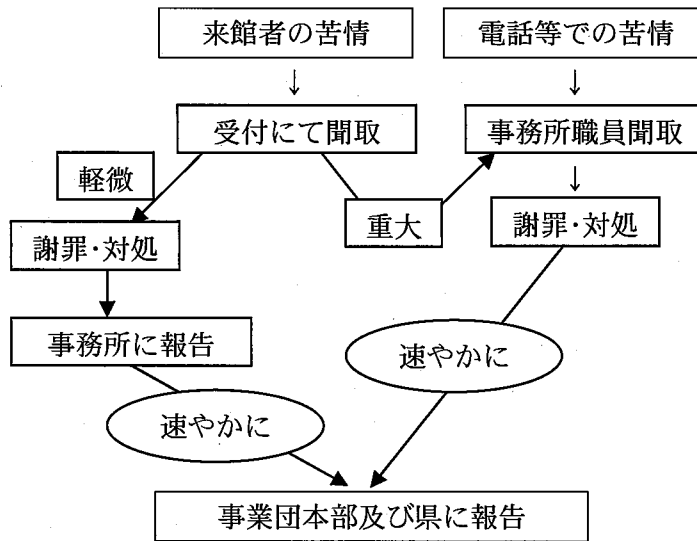
全職員に周辺施設をはじめとした観光施設、旅館等の情報を周知し、事務所及び受付において、案内が行えるよう努めます。

館内呼び出しの依頼、救護室・授乳室の利用受付などについては館内受付（インフォメーションスタッフ常駐）において対応します。ただし、迷子、拾得物・遺失物については下記のとおりの対応とします。

またイベント情報、来館者への連絡事項については、館内放送で機会をとらえて放送し、迅速な周知に当たります。



【利用者・住民等の苦情の場合】

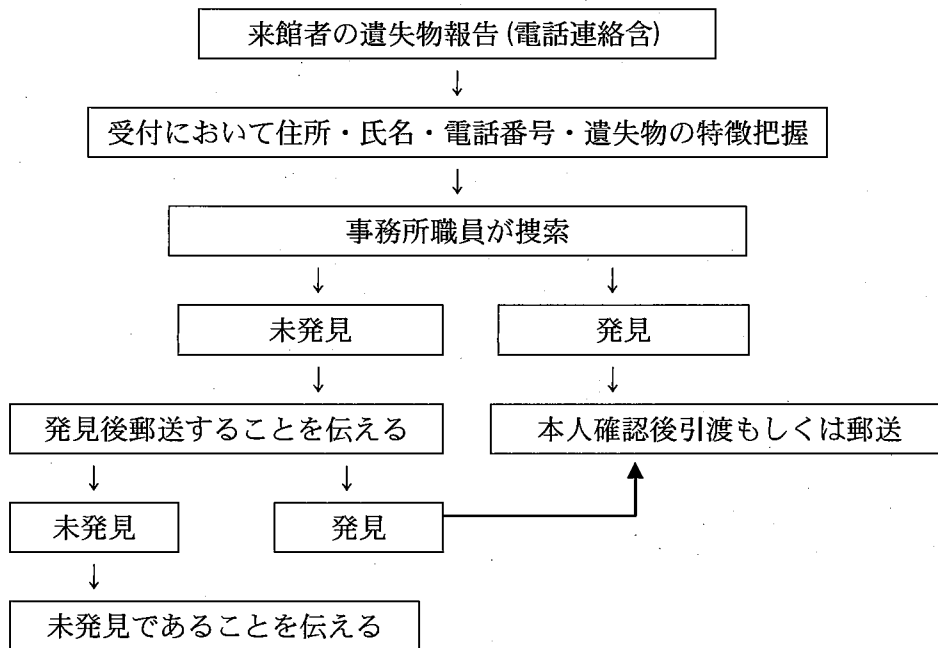


※苦情を受けた際の注意事項

- ・ 苦情の内容をよく聞く
- ・ 言い訳をしない。
- ・ 誠意をもって対応する。

ことを意識して対応します。

【遺失物の場合】



※その後は遺失をした来館者の判断に委ねる。

② 情報発信・広報宣伝

鳥取県中部地域の活性化を図ることが重要と考え、旅館、観光施設をはじめとする観光関連団体（鳥取県観光連盟、中部観光施設ネットワーク、東郷・羽合・三朝・関金をはじめとした県内旅館組合、周辺市町村観光協会等）との連携を強化し協調して広報に当たるよう努

めます。

無料媒体としてホームページでの広報、県への情報提供、マスコミへの資料提供を行います。また、チラシを周辺の集客施設等に設置したり、導入口にイベント等の掲示板を設けたりするなどして、地元の方へのさらなる情報提供に取り組みます。

有料媒体としてTV、ラジオ、新聞折込、新聞広告等を行っていきます。有料媒体に広告を掲出する際は、その後のパブリシティ（無料記事等）を引き出すよう努め、費用対効果を高めます。

③ 企画展示及びイベント業務

二十世紀梨記念館の魅力アップによる来館者の満足度の向上や、鳥取県産果実に対する理解の促進のためイベントを行います。

とくに、日本海新聞社等との共催イベントの実施、冬・春休みイベントの拡大、子供向けイベントの定期的な実施を重点に行ないます。また、地元の方や子供たちが発表する場を設けます。倉吉未来中心との連携も推進していきます。

さらに、魅力アップのため人物展・資料展示室のリニューアルや展示の充実を進めます。（イベント等施計画は別添資料1）

④ ミュージアムショップ及びフルーツパーラーの運営

ミュージアムショップとフルーツパーラーを一体的に運用し、「買い物・飲食ゾーン」としての充実を図ります。

ア. ミュージアムショップ運営計画

【運営方針】

二十世紀梨記念館の魅力向上により入館者の満足度の向上を図るとともに、土産物を中心にフルーツに関する商品などを並べ、消費拡大と売上の確保に努めます。

【運営主体】

直営

【運営体制】

シニアマネージャーを総括責任者、スタッフを現場責任者とし、応接はパート職員があたります。

【運営内容】

・ フルーツを中心とした商品の販売

二十世紀梨記念館らしいフルーツの加工品（梨チップス、梨ジャム等）や旅行客の興味を引く土産物を販売するとともに、来館者の思い出の商品となるよう、ここでしかないという新商品を提供します。

・ 試食梨の販売

キッチンギャラリーで提供している旬の梨を、一年中販売します。

・ 利用促進への取り組み

キャラクターグッズやオリジナル商品の開発に取り組み、品揃えを工夫し購買意欲をかきたてるようにします。また、照明や陳列棚を工夫し、ショップに立ち寄りやすく、また商品を見やす

くする工夫に取り組みます。

イ. フルーツパーラー運営計画

【運営方針】

フルーツにこだわった飲料、デザートを中心に販売を行い、消費拡大と売上の確保に努めます。

【運営主体】

直営

【運営体制】

シニアマネージャーを総括責任者、スタッフを現場責任者とし、応接はパート職員があたります。

【運営内容】

・各種フルーツジュース

梨ジュースをはじめ、様々なフルーツジュースを提供します。またコーヒー、紅茶等一般の喫茶メニューも用意することとします。

・梨にこだわったデザート

梨にこだわったデザートを集めます。二十世紀梨ケーキ、梨ソフト、6品種の味を揃えた梨シャーベット等を提供します。

・利用促進への取り組み

新メニューの開発に取り組み、購買意欲をかきたてるようにします。店頭掲示等により入店しやすい雰囲気作りに取り組みます。

⑤ その他利用促進事業

地域との連携、観光施設との連携の観点から観光関係団体の関係者の無料入館を進めるとともに、なしっこ館無料感謝デーを実施し、二十世紀梨記念館のすばらしさを理解していただき、集客促進を図ります。

⑥ シンボルマーク等の使用

現在県が所有しているロゴ及び愛称（なしっこ館）は、そのまま継続して使用させていただきます。

また当事業団が保持している新キャラクター（ナッシー）を有効的に利用していきます。使用に際しては特定の第三者に利益又は不利益になるような不平等な取扱いはいりません。また、公序良俗に違反する使用もしません。

⑦ 利用者の声の把握

アンケート（クイズラリー内）を常時設置し、毎月とりまとめます。またホームページの意見箱、実際の接客においても利用者の意見を把握し、速やかに対応します。またその結果及び対応状況につきましては、軽微なものは月次の業務報告書で、重大なものは速やかに県に報告します。

また県が行うアンケート等には、積極的に協力します。

⑧ 梨記念館の運営に係る外部意見の反映

下記会議等により常時外部の意見を運営に活かします。

【外部意見の収集】

- ・ 鳥取県中部観光施設ネットワーク（鳥取県の中部観光施設17施設加盟）
- ・ 鳥取梨づくり大学（生産者等）
- ・ 梨のなんでも相談室（生産者等）
- ・ 鳥取県果樹指導者協議会
- ・ 鳥取県果樹研究同志会

(9) 個人情報保護への対応

鳥取二十世紀梨記念館で収集した個人情報は外部への漏洩を徹底的に防止し、かつ絶対に収集目的以外の目的では使用しません。

個人情報データの保管については、施錠やパスワードの設定など、厳重な注意のもとで行います。

また個人情報が含まれた文書については館外への持ち出しを禁止とし、不必要となった場合は、内容が読み取れないよう、シュレッダー等により裁断処分します。

実際の運用については、財団法人鳥取県観光事業団個人情報保護規程に従い、適正に対応します。

(10) 情報公開への対応

一般財団法人という公の団体であることを念頭に置き、ホームページ等による積極的な情報公開を心がけます。

具体的な運用については、鳥取県情報公開条例に基づき、適正に対応します。

3 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

(1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

職員による日常の巡視により、施設内各箇所を目を配るとともに、専門的分野については委託業者による保守管理委託作業内において点検を行います。

火災等に繋がる危険物を発見した場合には速やかに撤去し、不審者を発見した場合には声掛けなどを行います。重大な事態に発展することが予期される場合には、警察・消防に通報し、事故・事件を未然に防止するとともに、来館者に対しては館内放送により注意を喚起します。

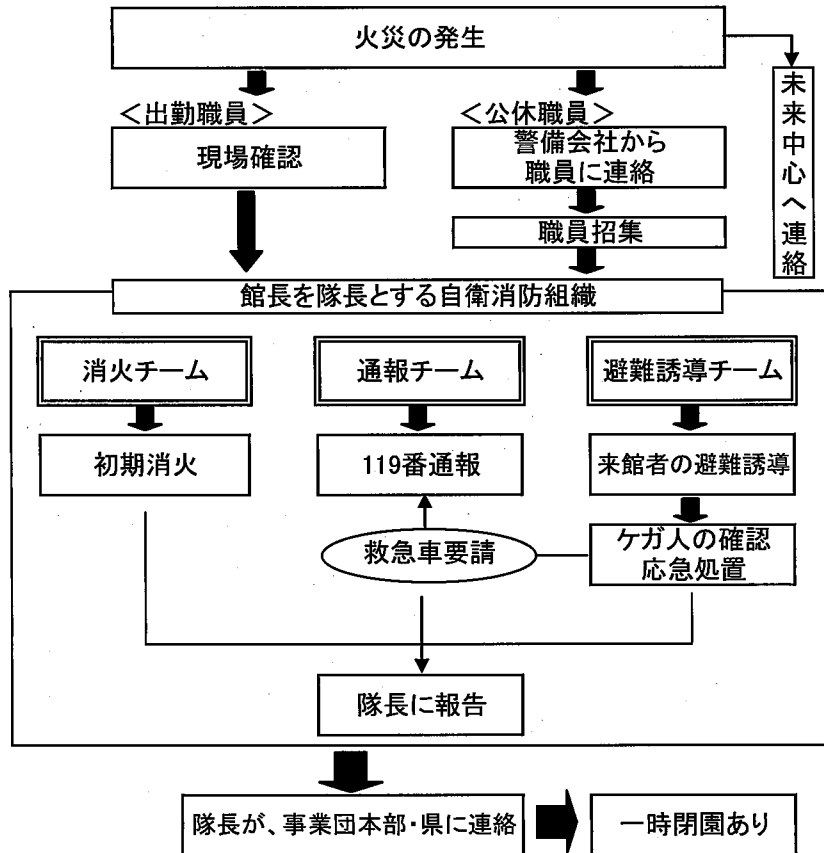
火災については年に1回、消防訓練を行います。

また閉館時は機械警備を施します。

(2) 緊急時の体制・対応

【火災発生時】

- ① 来館者の安全を第一に考えて行動する。
- ② 来館者がパニックにならないよう落ち着かせ、冷静で適切な対処を行う。
- ③ 対処については下記手順に従う。

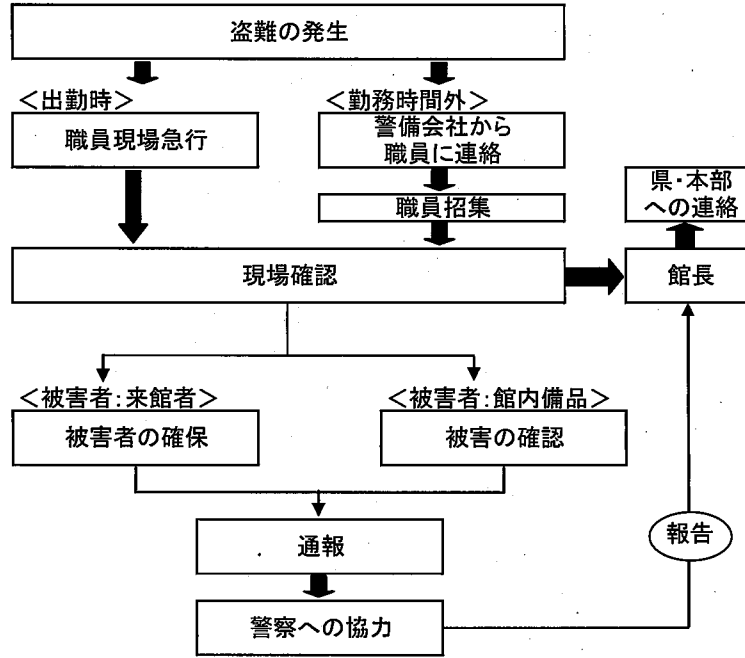


【各チームの責務】

- ① 自衛消防隊長
自衛消防隊を統括し、指示等を行う。
- ② 消火チーム
消火器等を使用し、初期消火にあたる。
- ③ 通報チーム
火災現場、けが人状況を把握した上で、消防署に通報する。
- ④ 避難誘導チーム
迅速に来館者を誘導し、避難させる。またけが人の状況を把握し、通報チームに連絡する。

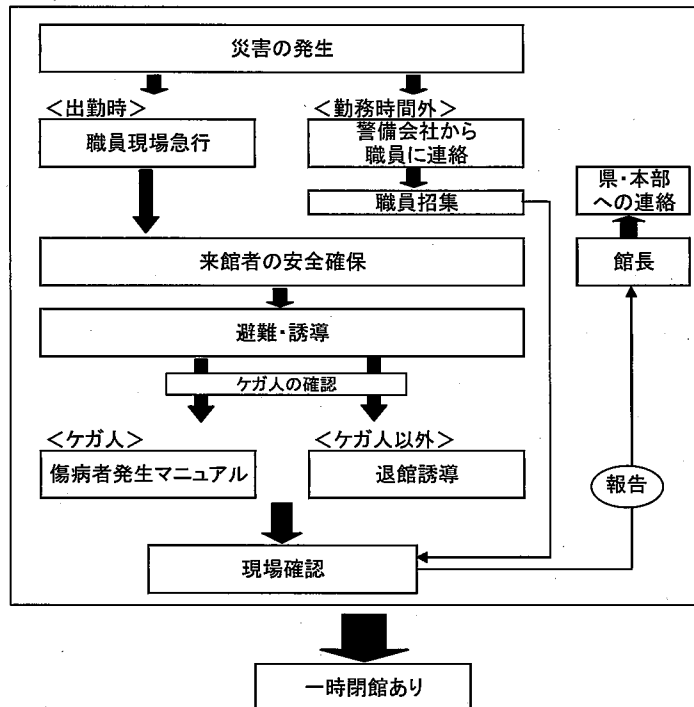
【盗難時】

- ① 速やかに被害の確認をする。
- ② 警察への協力を積極的に行う。
- ③ 具体的には下記手順に従い処理する。



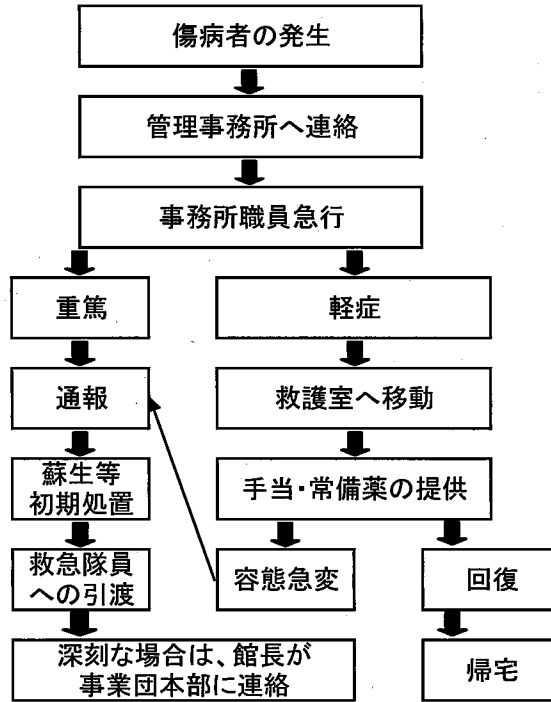
【その他の災害等】

- ① 来館者の安全を第一に考えて行動する。
- ② 具体的には下記手順に従い処理する。



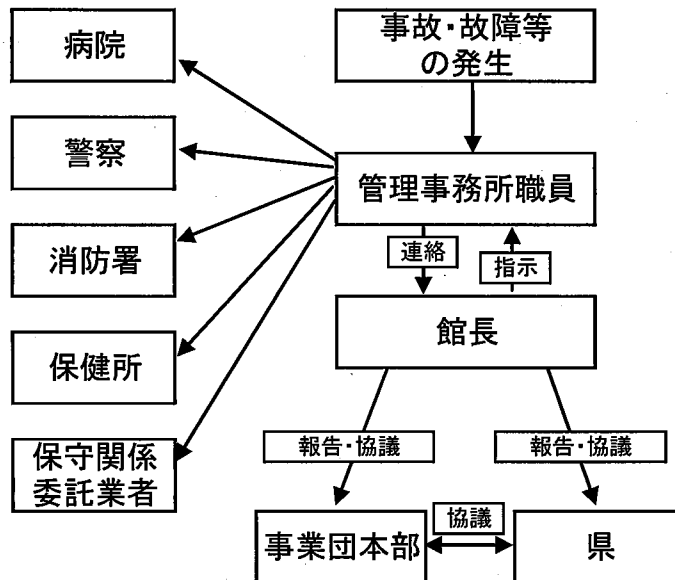
【傷病者の発生】

- ① 傷病者の状態をよく確認し、迅速に対応すること。
- ② 具体的には下記手順に従い処理する。



【事故・故障等異常時の措置】

- ① 入館者の安全を確保し、不安を取り除くこと。
- ② 慌てず対応し、関係機関へは速やかに連絡すること。
- ③ 具体的には下記手順に従い処理する。



(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

【未然防止】

ハード面（施設設備等）については日頃の館内巡視により不備を事前に発見するよう努め、金額が50万円未満のものについては自主で速やかに修繕し、50万円以上のものについては県と協議します。

またソフト面に対して、来館者や電話での苦情等を受けないよう、常に接客マナーの向上を図ります。具体的には、研修等によって日頃の接客意識を高め、職員が日々緊張感をもって接客に当たります。

【対処方法】

軽微な案件については梨記念館で速やかに対応します。

重大もしくは検討を要する案件については、観光事業団本部及び鳥取県と協議し、対応することとします。

なお軽微な案件についても、月次の業務報告書などを通じて、県に報告します。

4 利用者等の要望の把握及び対応方針

常に来館者の声に耳を傾け、積極的に対応することを心がけます。

要望の把握方法	対応方針
アンケートの実施	要望等の把握後、速やかに対応方針を決定し、実行します。
メールでのご意見募集	ただし検討を要するものについては、内容ごとに梨記念館単独、もしくは事業団本部又は県と協議の上、後日回答させていただきます。
直接の聞き取り	なおご要望をいただいた入館者の方の電話番号等、連絡先を聞いておき、対応方針が決まり次第、ご連絡いたします。 また、軽微なもの以外はホームページにおいて公開します。
県民の声	県と協議の上、対応方針を決定します。 その後県のホームページで対応状況を公開させていただきます。

5 組織および職員の配置等

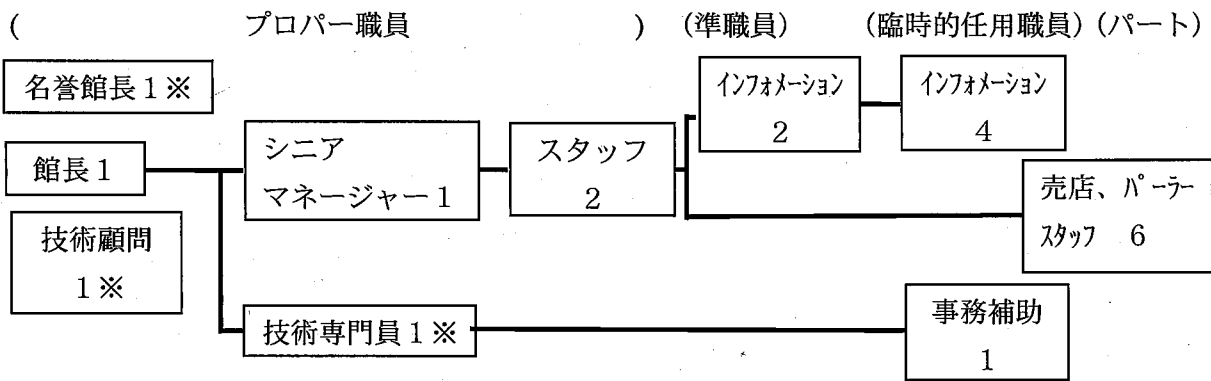
(1) 管理運営の組織

【考え方】

館長をトップとした運営体制とします。名誉館長、技術顧問、館長、技術専門員（非常勤）は技術職であり、かつ梨に関する専門的な知識を有する者とし、技術的な質問等に常に答える体制とします。

事務・施設管理運営業務はシニアマネージャーが中心となり、各スタッフに指示を与え、現場を運営します。同様に営業についてもシニアマネージャー、スタッフ2名（プロパー）の3名が中心となって行います。

【組織図】（カッコ内の数字は人数。※は非常勤）



(2) 職員の職種等

職種 (職名)	雇用 関係	月勤務 日数(日)	担当	資格等
名誉館長	非常勤	10	館の運営アドバイザー、梨づくり大学 専門的説明	農学博士 AED 講習受講
技術顧問	非常勤	5	梨ガーデンの管理、親木の管理	農業専門技術員 AED 講習受講
館長	常勤	21	館の運営統括、梨ガーデンの 管理、専門的説明	農業専門技術員 AED 講習受講
シニア マネージャー	常勤	21	施設の管理・運営業務総括 総務、営業、企画、広報、売店総括	AED 講習受講 食品衛生責任者
技術 専門員	非常勤	15	試食・販売梨の管理、梨づくり大学 の企画・運営、専門的説明	農業専門技術員 AED 講習受講
スタッフ	常勤	21	施設の管理等業務、企画営業業務	AED 講習受講
スタッフ	常勤	21	総務・売店業務	AED 講習受講
インフォメーション スタッフ	準職員	21	総合案内、チケット販売、接客対応、館 内案内、キッチンの運営、事務補助	AED 講習受講
インフォメーション スタッフ	準職員	21	総合案内、チケット販売、接客対応、館 内案内、キッチンの運営、事務補助	AED 講習受講
インフォメーション スタッフ	臨時 職員	21	総合案内、チケット販売、接客対応、館 内案内、キッチンの運営、事務補助	AED 講習受講
インフォメーション スタッフ	臨時 職員	21	総合案内、チケット販売、接客対応、館 内案内、キッチンの運営、事務補助	AED 講習受講
インフォメーション スタッフ	臨時 職員	21	総合案内、チケット販売、接客対応、館 内案内、キッチンの運営、事務補助	AED 講習受講
インフォメーション スタッフ	臨時 職員	21	総合案内、チケット販売、接客対応、館 内案内、キッチンの運営、事務補助	AED 講習受講
事務補助 スタッフ	臨時 職員	21	技術的業務の事務、 総務、売店等の補助	AED 講習受講
売店スタッフ	パート	※	ミュージアムショップ・フルーツパーラーの運営	AED 講習受講
売店スタッフ	パート	※	ミュージアムショップ・フルーツパーラーの運営	AED 講習受講
売店スタッフ	パート	※	ミュージアムショップ・フルーツパーラーの運営	AED 講習受講
売店スタッフ	パート	※	ミュージアムショップ・フルーツパーラーの運営	AED 講習受講
売店スタッフ	パート	※	ミュージアムショップ・フルーツパーラーの運営	AED 講習受講
売店スタッフ	パート	※	ミュージアムショップ・フルーツパーラーの運営	AED 講習受講
計20名		※：週20～30時間		

(3) 日常の職員配置

技術職員を必ず1名以上配置し、専門的説明にも答える体制を整えます。

また受付、キッチン、館内案内、ショップ、パーラーには必ず1名配置（平日ベース、土日祝日、繁忙期についてはそれぞれプラス1名以上を配置すること）とし、事務所にも1～2名を必ず配置します。

事務所の配置人数が十分で、業務が滞りなくできるのであれば、積極的に地元観光関係団体への営業を行います。

通常の職員配置	配置場所	職員配置の時間帯	職名
	管理事務所	8:30～17:30	館長
		8:30～17:30	シニアマネージャー
		8:30～17:30	技術専門員（非常勤）
		8:30～12:00	スタッフ（営業企画）
		8:30～17:30	スタッフ（総務売店）
		8:30～17:30	スタッフ（事務補助）
	館内巡視	8:30～12:00	スタッフ（総務売店：随時）
		13:00～17:30	スタッフ（営業企画：随時）
	イベント準備	13:00～17:30	スタッフ（営業企画）
	券売	8:30～17:30	インフォメーション
	キッチン	8:30～17:30	インフォメーション
	館内案内	8:30～17:30	インフォメーション ※専門的な説明については技術職員が随時対応する
	梨ガーデン	8:30～17:30	技術顧問（非常勤）
	ショップ	8:30～17:30	売店スタッフ スタッフ（総務売店：随時）
パーラー	8:30～17:30	売店スタッフ	
営業	8:30～17:30	シニアマネージャー、スタッフ（随時）	

(4) 人材育成

サービス向上や専門知識の取得、様々な問題意識の啓発のため、下記研修を実施し、職員のスキルアップを図ります。

研修名	目的	主体	回数(年)
接遇研修	○接遇のレベルアップ ○トラブル防止、対処方法	事業団本部 (外部講師)	1～2回
専門知識の取得	○県内フルーツ等の知識取得 ○梨に関する知識取得 ○梨記念館に関する知識取得	梨記念館単独 (記念館職員)	随時
AED講習	○AEDの使用法習得	” (消防署等)	1～2回
人権研修	○人権意識の啓発	事業団本部	1回
会計研修	○簿記の知識取得 ○公益法人会計基準の習熟	事業団本部 (公益法人協会)	1回

6 法人等の社会的責任の遂行状況

(1) 障害者雇用

ア 常用労働者数56人以上の事業者であり、

法定雇用率を達成している。

法定雇用率を達成していない。

イ 常用労働者数56人未満の事業者であり、

障害者(身体障害者・知的障害者・精神障害者)を雇用している。

障害者を雇用していない。

(2) 男女共同参画推進企業の認定

男女共同参画推進企業に認定されている。

男女共同参画推進企業に認定されていない。

(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度(TEAS)Ⅰ種規格認証等

ISO14001又はTEASⅠ種規格に基づく環境管理システムについて

認証登録されている。

認証登録されていない。ただしⅡ種について認証登録されている。

(様式3-2)

平成25年度 鳥取県立鳥取二十世紀梨記念館の委託業務に関する収支計画書(案)
法人等の名称 (一般財団法人鳥取県観光事業団)

(単位:千円)

		内 訳		金額		
収入項目	入館料収入	入館者数 100,000 人 (大人 81,000 人、小人 19,000 人) 想定、単価 123 円			12,235	
	使用料収入				0	
	参加料収入	パスポート、体験学習等参加料等			479	
	手数料収入	販売委託手数料等			2	
	ミュージアムショップ 営業収入	H24年度当初目標×150% (H23年度実績勘案)			23,209	
	フルーツパーラー 営業収入	H24年度当初目標×150% (H23年度実績勘案)			9,600	
	その他収入	受取利息等			36	
	県委託料収入				95,000	
収入合計(A)				140,561		
支出項目	人件費				46,925	
	(うち常勤職員)	館長、シニアマネージャー、スタッフ(ブロンズ) 2名、準職員2名、臨時職員5名			36,306	
	(うち非常勤職員)	名誉館長、技術顧問、技術専門員、パート職員6名			10,619	
	施設維持管理費				32,161	
	賃金	アルバイト代	6.4 千円×	40 人役=	256	256
	旅費交通費	県内(各種連絡調整)	10 千円×	12 月=	120	195
		県外(各種研修参加)	25 千円×	3 回=	75	
	消耗品費	新聞代(2紙)	5 千円×	12 月=	60	3,100
		コピー代	80 千円×	12 月=	960	
		事務用品	20 千円×	12 月=	240	
		梨ガーデン用資材			400	
		その他消耗品			1,440	
	交際費	関係者贈答等			41	41
	燃料費	ガソリン代(営業除く)	10 千円×	12 月=	120	3,480
		灯油代	280 千円×	12 月=	3,360	
	食糧費	来客用茶菓代			30	30
	印刷製本費	封筒(2,000枚)			80	137
		名刺(1,000枚)			32	
		年賀状印刷			25	
	通信運搬費	電話代	23 千円×	12 月=	276	430
運送料		7 千円×	2 回=	14		
郵券代		10 千円×	12 月=	120		
年賀はがき				20		
手数料	制服クリーニング代			50	105	
	公用車車検に係る代行料等			55		
保険料	公用車保険料(1台)			55	405	
	施設傷害保険料			350		
使用料及び賃借料	パソコン・プリンターリース	46 千円×	12 月=	554	854	
	職員駐車場	20 千円×	12 月=	240		
	マット・モップリース	5 千円×	12 月=	60		

		内 訳	金 額		
支出項目	委託料	運転監視業務	2,187	20,629	
		空調設備保守			
		自動制御設備保守			
		ばい煙測定業務			
		昇降機設備保守点検業務			858
		清掃業務			5,413
		機械警備			369
		常駐警備			726
		自動扉保守			188
		修景施設管理業務			376
		冷温水発生機設備保守			435
		消防用設備			271
		非常用予備発電設備保守			
		建築物環境衛生管理			164
雑排水・污水管洗浄					
情報・通信設備保守	177				
自家用電気工作物	153				
電話交換設備	29				
除雪	200				
展示設備保守点検等	8,500				
梨ガーデン除草、植木刈り込み、防除	358				
親木梨管理等	225				
負担金	中部観光施設ネットワーク会費	50	121		
	博物館協会会費	45			
	J A F 会費	4			
	鳥取県ミュージアムネットワーク会費	2			
	その他協賛金等	20			
租税公課	公用車自動車税（1台分）	40	2,378		
	消費税	2,338			
光熱水費	電気・水道等 （未来中心按分含）	13,224	13,224		
修繕費	公用車定期点検	30	600		
	その他事務用品、館内設備修繕	570			

		内 訳	金 額	
支出項目	集客促進事業費		13,100	
	報償費	10 千円× 48 回=	480	
	旅費交通費	（県内営業） ※公用車使用により、旅費支給なし （県外旅費） ・大阪（年1回、1名、1泊）	15 千円+ 10 千円=	25
		（交通費） （宿泊等）		60
		・広島（年1回、1名、1泊）	15 千円+ 10 千円=	25
		（交通費） （宿泊等）		
		（講師） 研修講師旅費	5 千円× 2 回=	10
消耗品費	イベント用消耗品	40 千円× 12 月=	480	
	キッチン試食用梨（1人あたり85円消費：想定7.4万人）		6,290	
食糧費	営業用打合せ・各種情報交換会参加費（食事を伴うもの）		60	
印刷製本費	広報チラシ印刷代（50,000部）		300	
	入場チケット印刷代（10,000枚）		70	
	パンフレット印刷代（20,000部）		140	
	その他		32	
			542	

		内 訳	金 額	
支出項目	通信運搬費	パンフレット等送料 20 千円× 12 月= 240	240	
	手数料	旅行会社送客斡旋手数料 50 千円× 12 月= 600	600	
	広告宣伝費	新聞広告 (半5段) 53 千円× 12 回= 636	1,800	
		情報ファイル挿入 3 千円× 12 月= 36		
		各種広告協賛金 (旅行会社含), 新聞折込, TV, ラジオ, 雑誌広告等	1,128	
	使用料及び賃借料	貯蔵庫利用料	1,200	
	委託料	夏休み展示委託	300	
		春休み展示委託	200	
	負担金	共催事業負担金	850	
		接客研修等負担金 10 千円× 4 回= 40	890	
	ミュージアムショップ 営業費			16,949
	消耗品費	商品用袋	500	
		ディスプレイ用消耗品等	100	
通信運搬費	売店販売用梨運搬料 67 千円× 12 月= 804	804		
材料費	商品仕入れ代	15,545		
フルーツバー営業費			5,924	
消耗品費	コーヒーフレッシュ等 50 千円× 12 回= 600	660		
	洗剤等		60	
使用料及び賃借料	バーラー用観葉植物 4 千円× 12 月= 48	264		
	ソフトマシーン 18 千円× 12 月= 216			
材料費	商品仕入れ代 (H24年度当初予算×150% (H23年度実績勘案))	5,000		
その他の経費			11,636	
本部経費	理事・監事報酬、適格退職年金保険料、振込手数料等	11,636		
支出合計 (B)			140,561	
差引収支 (A - B)			0	

イベント計画（平成25年度）

①くらし大市連携無料開放

イベント名	時期	メインの果物	主な事業・イベント	①	特別企画
春休み 梨まつり	(3/16) ～4/7	梨（王秋・愛宕・ 晩三吉・新雪）	・ナッシーと記念撮影 ・梨料理試食会 ・こども向けイベント	3/31	ダンボール 迷路
梨の花 まつり	4/7 ～4/22	いちご、 梨（王秋・愛宕・ 晩三吉・新雪）	・いちご試食会（毎週土・日曜） ・梨料理試食会 ・倉吉市&日本海新聞【レトロな春】連携キャンペーン	4/28	ダンボール 迷路
GWこども まつり	4/28 ～5/6	梨（王秋・愛宕・ 晩三吉・新雪）	・こども向けイベント ・ナッシーと記念撮影 ・パークスクエア連携イベント ・摘果&小袋掛け体験（5/3～6、11・12 予定） ・倉吉市&日本海新聞【レトロな春】連携キャンペーン		ダンボール 迷路
	5/19 ～6/10	メロン、 梨（王秋・愛宕・ 晩三吉・新雪）	・メロン試食会（毎週土・日曜） ・梨料理試食会 ・大袋掛け体験（6/15・16 予定）	5/26	
	6/16 ～7/8	すいか、 梨（王秋・愛宕・ 晩三吉・新雪）	・すいか試食会（毎週土・日曜） ・梨料理試食会 ・すいかの当たるクイズ大会など	6/30	
夏休み ファミリー フェスティバル	7/14 ～8/26	すいか、ぶどう、 梨（晩三吉・新雪 ・八雲・幸水・ 新品種）	・すいか試食会（前半の土・日曜） ・梨料理試食会 ・ぶどう試食会（後半の土・日曜） ・ナッシーと記念撮影 ・こども向けイベント ・夏休み親子自由研究教室 ・倉吉市&日本海新聞【子育ての夏】連携キャンペーン	7/28 8/25	モビール展
二十世紀梨 まつり	9/8 ～9/23	梨（二十世紀・ 豊水・なつひめ ・新甘泉・新品種）	・二十世紀梨タワー登場 ・梨料理試食会 ・梨狩り体験（9/14, 15, 16, 21, 22 予定） ・鳥取県民の日無料開放（9/12）	9/29	
実りの秋、 梨まつり	10/6 ～10/21	りんご、柿 梨（二十世紀・ なつひめ・新甘泉 ・新品種）	・りんご試食会（期間中後半の土・日曜） ・梨料理試食会 ・ハロウィン収穫感謝祭 ・こども向けイベント ・倉吉市&日本海新聞【小京都倉吉】連携キャンペーン		
晩生梨 まつり	10/27 ～11/25	柿、 梨（新興・王秋・ 愛宕・新品種）	・柿試食会（期間中前半の土・日曜） ・梨料理試食会 ・未来中心連携イベント ・関西文化の日無料開放（11/16, 17） ・こども向けイベント	10/27 11/24	日本海新聞 主催イベント
クリスマス 梨まつり	12/1 ～12/28	梨（王秋・愛宕・ 新雪）	・梨×カニイベント ・梨料理試食会 ・洋ナシ試食会 ・ナッシーやトリピーと記念撮影 ・こども向けイベント	12/22	クリスマス企画
新春 梨まつり	1/4 ～1/27	梨（王秋・愛宕・ 新興・新雪）	・こども向けイベント ・梨料理試食会 ・無料感謝デー（1/26）		
冬の 梨まつり	2/2 ～3/3	梨（王秋・愛宕・ 晩三吉・新雪）	・梨チョコレートファウンテン試食会（2/8, 9, 11 予定） ・こども向けイベント ・ひなまつり梨料理試食会 ・無料感謝デー（2/24）		
春休み 梨まつり	3/16 ～(4/7)	梨（王秋・愛宕・ 晩三吉・新雪）	・こども向けイベント ・梨料理試食会 ・ナッシーと記念撮影	3/31	春休み企画

平成25年度 試食梨 提供計画

品種	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月		
	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下
二十世紀														■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
八雲												■	■																							
幸水													■	■	■																					
なつひめ													■	■	■	■																				
新甘泉													■	■	■	■																				
豊水														■	■																					
新興																						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
玉秋	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																								
愛宕	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																									
晩三吉	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																									
新雪	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
新品種												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
備考	※新品種については入手できたものを順次試食として提供する。 ※上記計画とは別に、イベントごとに県産果実の試食を行う。																																			

平成25年度 梨ガーデン 年間管理計画

作業区分	第一期			第二期			第三期			第四期																										
	4			5			6			7			8			9			10			11			12			1			2			3		
	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下
芽かき	→																																			
摘蕾、摘花	→																																			
人工授粉		→																																		
摘果				→																																
小袋掛け				→																																
大袋掛け							→																													
夏枝管理							→																													
薬剤散布	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→																					
ポット管理 (養液栽培)	→																		→						→						→					
落ち梨拾い							→																													
収穫、選果、 箱つめ										→																										
かん水				→			→			→																										
稲わら確保、 敷きわら	→															→																				
施肥																						→														
土壌改良																									→											
除草	→																																			
せん定、誘引、 塗布剤																									→											
管理状況巡回、 清掃	→																																			