

指定管理業務点検・評価シート（平成25年度事業）

平成26年7月8日

施設名	鳥取県立鳥取二十世紀梨記念館	所在地	倉吉市駄経寺町198-4
施設所管課名	農林水産部農業振興戦略監生産振興課	連絡先	0857-26-7281
指定管理者名	(一財)鳥取県観光事業団	指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

設置目的	梨に関する産業、歴史、文化への県民の理解を深めるとともに、観光及び果樹の振興に資する。						
設置年月日	平成13年4月27日（開館）						
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> ○敷地面積：4,301㎡（うち梨ガーデン面積：1,612㎡） ○建築面積：2,693.88㎡／延床面積：4,682.41㎡ ○施設内容：展示館、植物防除小屋 						
利用料金	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">区 分</th> <th style="text-align: center;">利 用 料 金</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">大 人 (高校生以上)</td> <td>個人：300円 団体：10名以上270円 / 20名以上240円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">小 人 (小学生以上)</td> <td>個人：150円 団体：10名以上130円 / 20名以上100円</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	利 用 料 金	大 人 (高校生以上)	個人：300円 団体：10名以上270円 / 20名以上240円	小 人 (小学生以上)	個人：150円 団体：10名以上130円 / 20名以上100円
区 分	利 用 料 金						
大 人 (高校生以上)	個人：300円 団体：10名以上270円 / 20名以上240円						
小 人 (小学生以上)	個人：150円 団体：10名以上130円 / 20名以上100円						
開館時間	午前9時～午後5時						
休館日	<ul style="list-style-type: none"> ○毎月第1・3・5月曜日（祝日の場合は翌日） ○12月29日～1月3日 						

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ○施設設備の維持管理 ○施設の利用許可、施設利用料の徴収等に関する事 ○観光振興に関する事 ○果樹振興に関する事 ○その他管理運営に必要な業務
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：4人、非常勤職員、準職員、臨時職員、パート職員：16人〔計20人〕
	<p>【プロパー職員】 【準職員】 【臨時職員】 【パート】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>名誉館長(非常勤)</p> <p>顧問(非常勤) 顧問(非常勤)</p> <p>館長 — シニアマネージャー — マネージャー — スタッフ</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>事務補助(1名)</p> <p>インフォメーションスタッフ(2名) — インフォメーションスタッフ(4名)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>売店・喫茶スタッフ(6名)</p> </div> </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
	25年度	6,863	8,012	7,628	9,077	15,913	10,364	8,662	14,794	5,548	5,578	5,657	8,132	106,228
	24年度	5,502	7,103	5,648	10,552	18,607	9,971	7,896	12,665	3,828	4,108	7,047	8,676	101,603
	増減	1,361	909	1,980	-1,475	-2,694	393	766	2,129	1,720	1,470	-1,390	-544	4,625

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
	25年度	733	1,029	758	1,090	2,396	1,327	907	797	546	605	1,177	967	12,332
	24年度	676	990	681	1,275	2,757	1,584	928	829	492	1,177	977	927	13,293
	増減	57	39	77	-185	-361	-257	-21	-32	54	-572	200	40	-961

5 収支の状況

(単位：千円)

区分		25年度	24年度	増減	
収入	事業収入	入館料収入	12,332	13,293	-961
		教室等参加料収入	697	570	127
		売店・喫茶等営業収入	40,022	35,073	4,949
		小計	53,051	48,936	4,115
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	95,000	95,000	0
		販売手数料等収入	16	2	14
		その他(雑収入・補助金等)	2	151	-149
		小計	95,018	95,153	-135
	計	148,069	144,089	3,980	
	支出	人件費	45,169	44,754	415
管理運営費		47,608	48,016	-408	
事業費		44,979	41,958	3,021	
その他(固定資産支出)		0	0	0	
計		137,756	134,728	3,028	
収支差額		10,313	9,361		

6 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	ゴールデンウィーク及び夏休み期間中(金・土・日曜日及び盆の期間中)は午後6時まで開館(他の期間：午前9時から午後5時)
休館日	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や旅行会等の依頼などに柔軟に対応。
その他	毎月1回「無料感謝デー(お客様感謝デー)」を設けたり、近隣の保育園やかにかっこ館で「出前なしっこ館」を行ったり、ホームページの更新頻度を増やし、梨ガーデンの様子や土・日曜日のイベントを紹介するなど、積極的な集客促進に努めている。

7 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"> ○施設ホームページでの意見受付 ○施設内に設置する意見箱 ○施設窓口での意見受付 ○施設で行う利用者アンケート ○県への「県民の声」による意見受付
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
梨ガーデンの自動ドアが開かなかった。	不具合が発生しているようで、自動で開閉しない時は扉を開放した状態にしています。日頃からのチェックを心がけるようにしたいと思います。
梨の食べ比べの種類を増やして欲しい。	この時期（4月）は昨年冬に収穫・貯蔵された梨を用いています。収穫時期や貯蔵性からどうしても品種が限られてしまいます。
各コーナーや順路がわかりにくい。	掲示の改善を検討するとともに、職員によるお客様への積極的な声掛けや案内ももっと心がけるようにしたいと思います。
梨のお菓子作り教室をして欲しい。料理の実演、イベントがあると良い。	地元の団体などと連携し単発的に開催していますが、もう少しPRに努めるようにします。
旅行ガイドなどにもっと正しい情報を載せて欲しい。大人が楽しめそうにない記事だったが、実際は大人でも知識を収集できて楽しい。	旅行ガイドの掲載スペースがまちまちであり制約はありますが、誰でも楽しめる施設であると紹介するようにしたいと思います。
シアターが見られなかったのは残念。	上映機器の不具合により、一部作品が見られず申し訳ありませんでした。対処して現在は見られるようになっています。
資料が難しく、子どもにはわかりにくいのではないかと思います。マンガ等を取り入れてわかりやすくすれば子どもたちももう少し楽しめるのではないかと思います。	既設の展示は改良しにくいところもありますが、ナシの品種ごとにキャラクター化したイラストや二十世紀梨の歴史をマンガで紹介したパネル等での展示は行っています。（マンガパネルは、企画展示により撤収していました。）
館内の冷房を効かせて欲しい。暑い。	節電や環境に配慮した温度設定にしていますが、残暑が続いたために暑く感じたかも知れません。入館者数などを考慮しながら、温度設定は臨機応変に対応したいと思います。
キッチンギャラリーの食べ比べスペースが狭くて、ゆっくり食べづらい。	団体が利用する場合や入館者が多い時などは、間隔を空けて配置したテーブルに梨を置くようにしています。また、梨を取られた方はできるだけ速やかに移動していただくようお願いしています。今後とも気をつけたいと思います。
キャラクターを登場させてください。	土・日・祝日のイベント開催時には、できる範囲でゆるキャラ（ナッシー）が登場できるよう検討したいと思います。
資料展示室が暗くて怖いです。建物全体の照明が暗いのでは。	演出の効果を考慮してあるところもあり、今後検討していきたいと思えます。
施設全体の外観が殺風景で入りにくい。もっと、なしっこ館をアピールする案内を外に設置したら良いのでは。	現在は、梨ガーデンの外側にのぼり、倉吉未来中心出入口などに看板を設置しています。周辺の景観とのバランスも考慮しつつ検討していきたいと思えます。
子どもが遊ぶスペースからすぐのところに階段があり、スペースから飛び出してひやっとすることがありました。	職員が注意を払うようにしたいと思います。
もう1回来たい、入場料を払っても連れてきたいと思わせる何か欲しい。	イベント等織り交ぜながら、今後検討いたします。
段ボール迷路楽しかったです。よく来るので、一つでも違ったものがあれば子どもはとても喜びます。	今後とも、季節に応じたイベントを開催していきたいと思えます。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> ○クイズラリーのおかげで今まで立ち入ったことのない展示エリアに足を運び、じっくり見ることができました。 ○スタッフからの声掛けが嬉しかった。お心遣いありがとうございました。 ○地元に住んでいても、梨のことをあまり知る機会がなかったので、全てのギャラリーをまわり、いろいろと知ることができました。 ○キッズコーナーでは、ハイハイの小さな子ども、自由に体を動かし遊ぶことができました。 ○袋掛け体験ができて良かったです。梨の根っこか普段見られないところが見られてダイナミックでした。初めての不思議ガーデンでは、いつもと違う角度で動物が眺められました。

8 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〕

1 利用者へのサービス提供と利用促進

- ・GW・夏休み・秋・新春等特別企画を実施しながら集客促進を図った。
- ・ご愛顧のお礼と集客促進及び売店・パーラーの売上げ確保を目的に、なしっこ館無料感謝デーを平成22年度より継続して実施している。無料日が定着し、入館者が増加傾向である。
- ・パスポート会員への新規入会者へのプレゼントキャンペーン等を行い、会員増加とリピーター増加に努めた。

2 観光の振興

- ・4・5月大型連休や夏休みに小学生以下が手軽に楽しめるスタンプラリーや、季節行事にちなんだ簡単な工作教室を開催し、ファミリー層に評判が良かった
- ・日本海新聞との共催事業「なしっこ3Dランド2103」の開催や地元団体によるミニコンサートなど、近隣施設や団体との連携事業に取り組んだ。

3 果樹の振興

- ・「鳥取梨づくり大学」を鳥取大学公開講座と共催で12回開催し、専門的知識・技術の普及を図った。また「梨のなんでも相談室」を常時開設し、質問に対応した。
- ・梨の摘果・袋かけ・収穫等、梨に直接触れる体験型イベントを行った。また、夏休みには、食農教育の一環として梨を中心とした果物等に関する「夏休み親子自由研究教室」を開催した。
- ・キッチンギャラリーにおいて、一年を通した梨品種の食べくらべを実施するとともに、イチゴ・メロン・ブドウ・スイカ等を試食として提供し、県産果実のPRに努めた。
- ・平成23年度末に、梨ガーデンに作った水気耕栽培施設での梨栽培をはじめ、珍しい栽培方法として紹介し、梨ガーデンの見学客を増やした。
- ・「鳥取県ナシコンクール」を開催し、新品種等の導入促進と生産技術の向上を図った。

4 営業・広報など

- ・ホームページの更新頻度を増やし、梨ガーデンの様子や土・日曜日のイベントの紹介等を行い集客取り組んだ。
- ・近隣の保育園やかにかっこ館で「出前なしっこ館」を開催し、梨及び施設のPRを行った。

5 収入の確保など

- ・フルーツパーラー（喫茶）でのメニュー増（アイスクーキ）や、売店でのオリジナルキャラクター商品の品揃えを充実させることによって売店等収入の確保に努めた。

〔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〕

- 開館から12年を経過し、各種機器・設備及び備品等に経年劣化に伴う老朽化が原因と見られる不具合が頻発し修繕費が増えている。
- 新たな見どころづくりが必要。

9 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	B	○設備の定期点検、年次点検は計画的に実施されている。 ○開館以降12年を経過し、各種機器、設備の劣化が進行している。(劣化の状態を予測した上での予防保全が必要) ○保安警備、清掃等は計画どおり実施されている。 ○事故等対応マニュアルに従って適切に対応されている。
〔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 ○利用料金の徴収、減免	B	○許可基準に従い適正に対応されている。 ○利用者への措置命令及び施設からの退去命令は特になし。 ○利用料金の減免については、減免事項に従い適正に行われている。
〔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	B	○来館者に対する受付案内(接遇)は概ね適正に行われている。 ○ベビーカーなど、備品貸出し及び管理は適正に行われている。
〔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	B	○ゴールデンウィーク及び夏休み期間中の金・土・日曜日等の開館時間延長(18:00まで)等、利用者の視点に立った運営は評価できる。 ○旅行者への営業活動、観光連盟及び観光協会などとの県外共同PRなど積極的なPR活動が行われている。 ○近隣旅館や観光施設ともパイプを構築して、鳥取県中部地域の活性化にも寄与している。
〔果樹振興〕	B	○梨づくり大学や鳥取大学公開講座(梨栽培生理講座等)、梨コンクールを開催するなど、梨記念館の設置目的である果樹振興への取組としては、概ね評価できる。
〔収入支出の状況〕	A	○来館者数は対前年104.6%と増加したが、無料入園者の増加により、入館料収入は対前年92.8%と減少した。 ○入館者の増により、売店・喫茶等の自主営業に係る収入は対前年114.1%と大幅に伸び、収入全体では前年度より増額となった。 ⇒来館者数及び収入とも当初計画よりも上回り、収支差額も前年より多くなっており、かなりの営業努力が認められる。
〔職員の配置〕	B	○県内トップクラスの専門職員を配置し、果樹振興のための情報交換・発信の場として魅力ある施設となっている。 ○館内のガイド機能など、お客様に対する対応も出来る体制になっており、評価できる。
総 括	B	○県内トップクラスの専門職員を配置し、梨づくり大学を開催するなど、梨記念館の設置目的である果樹振興への取組としては、概ね評価できる。 ○来館者に対するサービスの向上は図られている。 ○地域との連携も行い、観光振興の面でも努力している。 ○売店・喫茶等の営業収入は計画を上回っており、努力が認められる。 ○総合的に適正な運営が行われており、評価できる。

- 《評価指標》 A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
 B：おおむね協定書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。
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。
 D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。