

# 指定管理業務点検・評価シート（平成22年度）

平成23年8月26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	農林水産部生産振興課	連絡先	0857-26-7281
指定管理者名	(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	○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	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	○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	○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：5人、非常勤職員、準職員、臨時職員、パート職員：14人 【計19人】
	<p>(プロパー職員) (準職員) (臨時職員) (パート職員)</p> <p>名譽館長(非常勤)</p> <p>館長 副館長 技術専門員 スタッフ スタッフ</p> <p>技術専門員(非常勤)</p> <p>インフォメーションスタッフ 3</p> <p>インフォメーションスタッフ 3</p> <p>売店・喫茶スタッフ 6</p> <p>計 19名</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
	22年度		5,218	5,672	3,966	7,488	15,538	10,775	9,002	18,379	4,415	3,511	5,935	6,291
21年度		3,474	4,475	2,912	5,737	11,938	5,776	3,807	5,110	2,956	3,779	4,678	7,057	61,699
増減		1,744	1,197	1,054	1,751	3,600	4,999	5,195	13,269	1,459	-268	1,257	-766	34,491

  

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
	22年度		715	968	538	1,118	2,656	1,193	1,244	778	687	1,926	858	929
21年度		677	926	546	1,083	2,438	1,269	797	806	505	597	920	986	11,550
増減		38	42	-8	35	218	-76	447	-28	182	1,329	-62	-57	2,060

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		22年度	21年度	増 減	
収入	事業収入	入館料収入	13,610	11,550	2,060
		教室等参加料収入	324	300	24
		売店・喫茶等営業収入	32,016	26,788	5,228
		小 計	45,950	38,638	7,312
	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	31	-15
		その他(雑収入・補助金等)	36	460	-424
		小 計	95,052	95,491	-439
	計	141,002	134,129	6,873	
	支出	人件費	43,690	39,555	4,135
管理運営費		46,608	43,182	3,426	
事業費		42,671	38,852	3,819	
その他(固定資産支出)		410	394	16	
計		133,379	121,983	11,396	
収 支 差 額		7,623	12,146		

#### 6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
開園時間	ゴールデンウィーク及び夏休み期間中は午後7時まで開館(他の期間：午前9時から午後5時)
休園日	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	地元イベントと連携した「無料感謝デー(お客様感謝デー)」を設けるなど、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"> <li>○施設ホームページでの意見受付</li> <li>○施設内に設置する意見箱</li> <li>○施設窓口での意見受付</li> <li>○施設で行う利用者アンケート</li> <li>○県への「県民の声」による意見受付</li> </ul>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
空調をもっと効かせてほしい。	館内の温度に十分注意を払い、空調の調節をしたいと思います。
マスコットのお土産を増やしてほしい。	現在マスコットキャラクターの商品としては、オリジナルタオルを販売しています。別のグッズの販売についても今後検討していきます。
お客様感謝デーとてもよかったです。今後定期的にお願いします。	お客様感謝デーはくらし大市に合わせ毎月1回行います。また、それ以外にも、県民の日及び関西文化の日に行っています。
館の場所がわかりにくい。最初セミナールームだけの建物と思った。	以前から館の位置がわかりにくいというご意見をいただいておりますので、幟旗を立てたり、館壁面に立体文字を設置したりして周知を図るところです。今後とも努力していきたいと考えております。
読み物がたくさんあるが、読みやすい工夫が必要だと思う。	現在も展示物の内容を漫画にしたり、読み仮名を振ったりして皆様に興味を持って読んでいただけるよう努力しているところですが、今後とも更に充実していきたいと思っております。
シアターの内容を変えてほしい。	開館10周年を記念して梨園の虫たちを観察した映像を制作中です。平成23年度には皆様にごらんいただけたと思います。
遊び場を大きくしてほしい。	3月に新たな室内遊具が納品され、キッズコーナーも広くなりました。

利用者からの積極的な評価
<p>○所々にイスが置いてあり、年齢の高い方にも優しい場所づくりがしてある。</p> <p>○梨の試食、品種比べがとても楽しかった。味の違いが堪能できた。</p> <p>○3Dを見に来ました。とても楽しかった。</p> <p>○子どもも楽しめるよう工夫しており、家族で楽しめた。</p> <p>○1つ1つのコーナーでおもしろさがあり、飽きない。</p> <p>○クイズラリー、検定など見るだけではない楽しみがあり満足。</p> <p>○耳が聞こえないので、シアターに字幕がありよかった。</p>

## 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〕
<p>指定管理者制度導入2年目になり、一層の集客促進に向けた事業を実施した。</p> <p>1 観光の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取県中部地域の活性化を図るため、近隣で実施されたイベント等との連携事業に取り組んだ。  (例) くらし大市と連携した「無料感謝デー」の実施、食のみやこフェスタとの連携など</li> <li>・地元旅館をはじめとした近隣施設への営業活動や時機をとらえた広報活動を行った。  (例) 旅館、道の駅、観光施設へのイベントチラシ配付、旅館各部屋へのイベント情報提供など</li> <li>・丁寧な接客を心がけるとともに、館内説明を実施して顧客満足度の向上を図った。</li> <li>・梨をはじめとした県産果実にちなんだ魅力的なイベントを開催した。  (例) メロンまつり、夏休みファミリーフェスティバルなど</li> <li>・新たなマスコットキャラクターの名前を公募により「ナッシー」に決定し、お披露目を行った。</li> <li>・かにかっこ館と協力体制を構築し、相互に連携イベントを行った。</li> <li>・なしっこ館連絡協議会（観光振興の部）を開催し、今後の事業展開について協議を行った。</li> <li>・魅力のある企画展示やイベントを企画・実施し集客増に努めた。  (例) 夏休みの企画展示、3Dシアター等の開催など</li> </ul> <p>2 果樹の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「鳥取梨づくり大学」を12回行って専門的知識の普及を図るとともに、「鳥取県梨コンクール」や県やJA等と連携した「新品種振興大会」を開催し生産者の意欲向上に努めた。</li> <li>・梨の人工授粉・摘果・袋かけ・収穫等梨に触れる体験型イベントを行うとともに、梨に関する自由研究教室を開催し、鳥取県産二十世紀梨の周知に努めた。</li> <li>・キッチンギャラリーにおいていろいろな梨の食べ比べを通年で実施するとともに、イチゴ・すいか・ブドウ・柿などの県産果実を試食として提供しPRに努めた。</li> </ul>

<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> <p>○開館から10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。 ○梨ガーデンのリニューアル、新たな見どころづくり。</p>
--

9 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> <p>○施設設備の保守管理・修繕</p> <p>○施設の保安警備、清掃等</p> <p>○事故の防止措置、緊急時の対応</p>	B	<p>○設備の定期点検、年次点検は計画的に実施されている。</p> <p>○開館以降9年を経過し、各種機器、設備の劣化が進行（劣化の状態を予測した上での予防保全が必要）</p> <p>○保安警備、清掃等は計画どおり実施されている。</p> <p>○事故等対応マニュアルに従って適切に対応されている。</p>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <p>○利用の許可</p> <p>○適正管理に必要な利用者への措置命</p> <p>○利用料金の徴収、減免</p>	B	<p>○許可基準に従い適正に対応されている。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <p>○利用受付・案内</p> <p>○附属設備・備品の貸出し</p> <p>○利用指導・操作</p>	B	<p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>〔利用者サービス〕</p> <p>○開館時間、休館日、利用料金等</p> <p>○利用者へのサービス提供・向上策</p> <p>○施設の利用促進</p> <p>○個人情報保護、情報公開</p> <p>○利用者意見の把握・対応</p>	B	<p>○ゴールデンウィーク及び夏休み期間中の開園時間延長(19:00まで)等、利用者の視点に立った運営は評価できる。</p> <p>○旅行者及び関西エリア企業への営業活動、観光連盟及び観光協会などの県外共同PRなど積極的なPR活動が行われている。</p> <p>○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。</p>
<p>〔果樹振興〕</p>	B	<p>○梨づくり大学や梨コンクール、県やJA等と連携した新品種振興大会を開催するなど、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。</p>
<p>〔収入支出の状況〕</p>	A	<p>○来館者数及び入館料収入とも前年より増加している。</p> <p>○売店・喫茶等の自主営業に係る収入が大幅増となっている。</p> <p>⇒来館者数及び収入とも当初計画よりも上回っており、かなりの営業努力が認められる。</p>
<p>〔職員の配置〕</p>	B	<p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>総 括</p>	B	<p>○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。</p> <p>○来園者に対するサービスの向上は図られている。</p> <p>○地域との連携も行き、観光振興の面でも努力している。</p> <p>○売店・喫茶等の営業収入が増加しており、努力が認められる。</p> <p>○総合的に適正な運営が行われており、評価できる。</p>

《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。