

指定管理業務点検・評価シート（平成23年度事業）

平成24年6月15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こと ○観光振興に関すること ○果樹振興に関すること ○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〕 組織運営体制(19名) (プロパー職員) 名誉館長(非常勤) _____ (準職員) _____ (臨時職員) _____ (パート職員) 顧問(非常勤) _____ 館長 _____ ソーシマネージャー _____ 法務専門員 _____ スタッフ _____ スタッフ _____ <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">インフォメーションスタッフ 2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">インフォメーションスタッフ 4</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-left: 20px;">売店・喫茶スタッフ 6</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
	23年度		5,141	6,918	5,847	10,713	17,505	8,324	8,501	16,070	3,127	3,981	10,394	6,647
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	96,190
増減		-77	1,246	1,881	3,225	1,967	-2,451	-501	-2,309	-1,288	470	4,459	356	6,978

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
	23年度		669	1,167	674	1,591	2,878	1,343	1,174	797	506	1,045	1,242	994
22年度		715	968	538	1,118	2,656	1,193	1,244	778	687	1,926	858	929	13,610
増減		-46	199	136	473	222	150	-70	19	-181	-881	384	65	470

5 収支の状況

(単位：千円)

区分		23年度	22年度	増減	
収入	事業収入	入館料収入	14,080	13,610	470
		教室等参加料収入	499	324	175
		売店・喫茶等営業収入	38,373	32,016	6,357
		小計	52,952	45,950	7,002
	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	1	16	-15
		その他(雑収入・補助金等)	6	36	-30
		小計	95,007	95,052	-45
	計	147,959	141,002	6,957	
	支出	人件費	43,780	43,690	90
管理運営費		46,016	46,608	-592	
事業費		50,516	42,671	7,845	
その他(固定資産支出)		525	410	115	
計		140,837	133,379	7,458	
収支差額		7,122	7,623		

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"> ○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
調整中の機会が多かった。	ご迷惑いただいた日は3カ所のパソコンが停止しており、ご迷惑をおかけしました。翌日に全て修理をいたしました。今後もこまめに点検を行うようにします。
梨づくりの後継者を増やして、続けて欲しい。	梨づくり大学を開催するなど、生産者支援にも力を入れていますが、さらに梨づくりの魅力などを伝えていきます。
子どもが多く来ているので、子ども向きの説明も増やして欲しい。	今年度中に、好評をいただいていますマンガキャラを使った解説を増やす予定です。
女性用トイレにおむつ替え台が欲しい。	おむつ替えの台は館内の1階、2階に1カ所ずつある「多目的トイレ」内にございます。多目的トイレの表示が現在「車いすマーク」のみとなっておりますので、「おむつ交換台」の表示も追加いたします。
もう少し照明を明るくしてはどうか。	館内のメイン照明は、梨園の1日をテーマにしており、朝・昼・夜と移り変わるようになっております。そのため、夜の照明のときに暗くなりますが、夜の梨園をイメージしてご覧いただけるようにしております。
展示物を増やして欲しい。	館内のパネル展示については、今年度中にいくつかを新規に作成する予定です。
ガイドスタッフを増やして欲しい。	館内ガイドスタッフはキッチンや巨木前など需要の多いコーナを中心に配置しておりますが、他のコーナーについてもお声をかけていただきましたらガイドをさせていただきます。
キッズコーナーのおもちゃを増やして欲しい。	春休みに向けて、種類と品数を増やす予定です。
県内在住者が利用しやすいように割引などをして欲しい。	県民の皆様がご利用しやすいようあらかじめ入館料を抑えて設定しております。年間パスポートや無料感謝デーなど、地元の方がさらに利用しやすい制度も設けておりますので、御利用ください。
展示物の中のデータが10年ほど前のものになっているので、最新のものにして欲しい。	大規模な常設展示物など更新が難しい箇所もありますが、新たなパネル展示を増やすなど、内容が古くならないように努めてまいります。
梨ガーデンの木に説明をつけて欲しい。	メインとなる樹木には説明をつけております。新しく導入した、珍しい品種などの木についても、順次説明を付ける予定です。
ショーやコンサートなど特別展示のようなイベントをいろいろとやって欲しい。	コンサートについてはクリスマスに実施する予定です。その他のショーや特別展示については集客の見込みや共催者の意向などを踏まえながら前向きに検討させていただきます。
休憩するイスが足りない。	館内には多数のソファや椅子などを備えておりますが、無料入館日などの一部繁忙期に不足しております。設置スペースをみながら、若干のソファを追加させていただきます。

利用者からの積極的な評価
<p>○係員の方がやさしくて親しみやすい。</p> <p>○大変身近な梨ですが、歴史についていろいろ展示してあり、子どもとは違う視点で楽しかった。</p> <p>○梨のアートギャラリーで、子どもの頃によく読んだ作品に出会い、とても感動した。</p> <p>○入館料が安いので、もう少し高くしても良いのでは。</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〕

指定管理者制度導入3年目になり、一層の集客促進に向けた事業を実施した。

1 観光の振興

- ・鳥取県中部地域の活性化を図るため、近隣施設との連携事業に取り組んだ。（例：光のファンタジアの実施、スペースサイエンスワールドの共催、中部版「食のみやこ鳥取県フェスタ」への出展、各種イベントの協賛など。）
- ・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・観光施設へのチラシ配布、旅館各部屋へのイベント情報提供など。）
- ・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。
- ・年間パスポートのキャンペーンを行い、リピーターを増やした。
- ・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）
- ・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。
- ・梨をテーマに「わったいな」への出展・宣伝活動を行った。
- ・売店、喫茶は売れ筋動向を把握するように努め、ニーズにあった品揃えを実現して売上げを伸ばした。

2 果樹の振興

- ・「鳥取梨づくり大学」を12回開催し、専門知識の普及を図るとともに「梨のなんでも相談室」を常時開設し、相談・質問に対応した。
- ・摘果・袋かけ・収穫祭等梨ガーデンにおいて梨をはじめ、イチゴ・メロン・スイカ・ブドウ・柿を試食として提供し、県産果実のPRに努めた。
- ・意欲的な農家を顕彰するため、鳥取県ナシコンクールを実施した。
- ・県・JAなどと連携して、新品種の技術向上を目的とした研修大会を実施した。
- ・インターネットを利用した梨の通信販売を行い、鳥取県産梨の販路拡大に努めた。

〔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〕
<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。</p> <p>○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
〔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10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） ○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令 ○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、備品貸し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。 ○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。
〔収入支出の状況〕	A	○来館者数及び入館料収入とも前年より増加している。 ○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。 ⇒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。
〔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。 ○来園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・喫茶等の営業収入が増加しており、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。