

指定管理業務点検・評価シート（平成30年度業務）

令和元年5月31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26年4月1日～平成31年3月31日 |

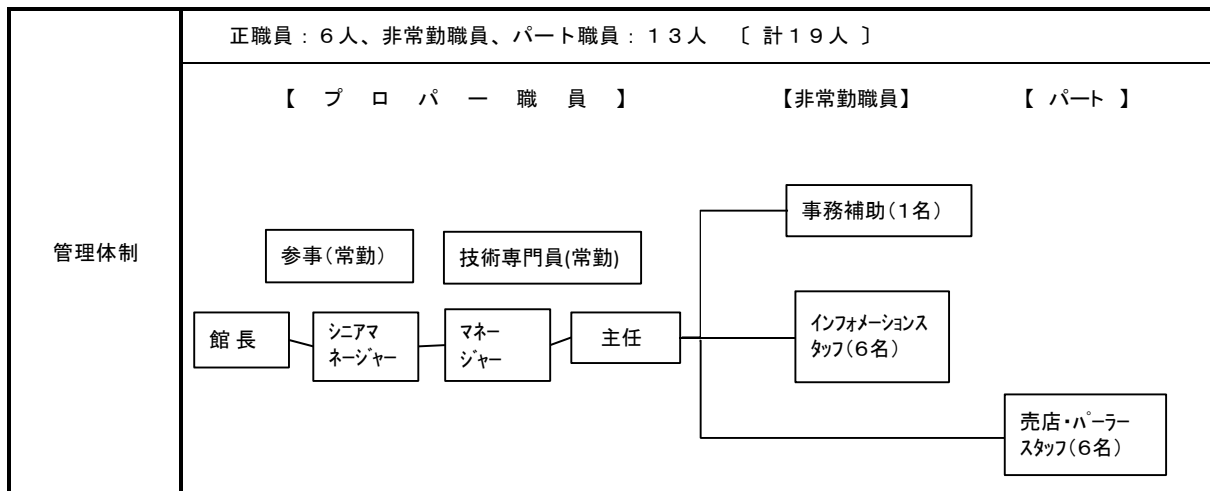
1 施設の概要

| | | | |
|-------|--|-------------------------------------|--|
| 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



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 |
|----------|------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|---------|
| | 30年度 | 10,052 | 11,443 | 9,277 | 11,734 | 23,136 | 12,974 | 11,754 | 12,599 | 7,243 | 6,974 | 10,871 | 13,452 | 141,509 |
| | 29年度 | 8,256 | 10,371 | 7,411 | 11,653 | 20,936 | 11,508 | 10,639 | 11,648 | 6,291 | 6,050 | 8,271 | 9,744 | 122,778 |
| | 増減 | 1,796 | 1,072 | 1,866 | 81 | 2,200 | 1,466 | 1,115 | 951 | 952 | 924 | 2,600 | 3,708 | 18,731 |

| 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 |
|-------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|--------|
| | 30年度 | 1,255 | 1,618 | 1,018 | 1,561 | 3,736 | 2,292 | 1,585 | 1,772 | 1,000 | 956 | 1,601 | 1,867 | 20,261 |
| | 29年度 | 991 | 1,580 | 865 | 1,442 | 3,303 | 1,628 | 1,492 | 1,668 | 920 | 854 | 1,159 | 1,282 | 17,184 |
| | 増減 | 264 | 38 | 153 | 119 | 433 | 664 | 93 | 104 | 80 | 102 | 442 | 585 | 3,077 |

5 収支の状況

(単位：千円)

| 区 分 | | 30年度 | 29年度 | 増 減 | |
|---------|-------|---------------|---------|---------|--------|
| 収入 | 事業収入 | 入館料収入 | 20,261 | 17,184 | 3,077 |
| | | 教室等参加料収入 | 1,017 | 843 | 174 |
| | | 売店・喫茶等営業収入 | 61,474 | 51,822 | 9,652 |
| | | 小 計 | 82,752 | 69,849 | 12,903 |
| | 事業外収入 | 施設管理運営受託事業収入 | 109,235 | 109,235 | 0 |
| | | 販売手数料等収入 | 24 | 14 | 10 |
| | | その他(雑収入・補助金等) | 4 | 200 | -196 |
| | | 小 計 | 109,263 | 109,449 | -186 |
| | 計 | 192,015 | 179,298 | 12,717 | |
| | 支出 | 人件費 | 53,576 | 56,036 | -2,460 |
| 管理運営費 | | 54,543 | 50,204 | 4,339 | |
| 事業費 | | 61,543 | 52,357 | 9,186 | |
| 計 | | 169,662 | 158,597 | 11,065 | |
| 収 支 差 額 | | 22,353 | 20,701 | | |

6 労働条件等

| 確認項目 | | 状況 | | | 備考 |
|---------------|-------------------|-------------------------------------|--|---|----------------------------------|
| | | 正職員 | 臨時職員 | パート職員 | |
| 雇用契約・ 労使協定 | 労働条件の書面による提示 | 就業規則 | 労働条件通知書 | 労働条件通知書 | ※書面の名称を記入 |
| | 就業規則の作成状況 | 有 | 有 | 有 | ※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要 |
| | 労使協定の締結状況 | 36協定 | 36協定 | 36協定 | ※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無 |
| 労働時間 | 所定労働時間 | 8時間 | 8時間 | 4～8時間 | ※幅がある場合は上限、下限を記入 |
| | 時間管理の手法 | 使用者の現認 | 使用者の現認 | 使用者の現認 | ※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入 |
| | 休暇、休日の状況 | 休暇：年20日 休日：週当たり2日 その他：就業規則による | 休暇：年16～20日 休日：週当たり2日 その他：就業規則による | 休暇：年1～20日 休日：週当たり3～4日 その他：就業規則による | ※幅がある場合は上限、下限を記入 |
| 給与 | 給与金額 | 258千円/月 | 150千円/月 | 85千円/月 | ※平均月額を記入 |
| | 最低賃金との比較 | 適 | 適 | 適 | ※適否を記入 |
| | 支払い遅延等の有無 | 無 | 無 | 無 | ※有無を記入 |
| 安全衛生 | 一般健康診断の実施 | 年1回実施 | | | |
| | 産業医の選任 | 選任の要否： 否 | 選任状況： 選任なし | | ※規模の要件あり |
| | 安全管理者の選任 | 選任の要否： 否 | 選任状況： 選任なし | | ※業種・規模の要件あり |
| | 衛生管理者の選任 | 選任の要否： 否 | 選任状況： 選任なし | | ※規模の要件あり |
| | 安全衛生推進者(衛生推進者)の選任 | 選任の要否： 要 | 選任状況： 取得者より選任 | | ※業種・規模の要件あり |

(参考)

○労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例(労働基準法に基づくもの)

- ・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合(労働基準法第18条)
- ・1ヶ月単位の変形労働時間制(労働基準法第32条の2 就業規則に定めた場合には届出不要)
- ・1年単位の変形労働時間制(労働基準法第32条の4、第32条4の2ほか)
- ・1週間単位の変形労働時間制(労働基準法第32条の5)
- ・時間外労働・休日労働(労働基準法第36条 いわゆる「36協定」)
- ・事業場外労働のみなし労働時間制(労働基準法第38条の2 事業場外労働が法定労働時間内の場合は不要)
- ・専門業務型裁量労働制(労働基準法第38条の3)

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

| 種別 | 業種 | 規模（常時使用する労働者数） |
|---------|--|---------------------|
| 産業医 | 全ての業種 | 50人以上 |
| 安全管理者 | 林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。）、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び機械修理業 | 50人以上 |
| 衛生管理者 | 全ての業種 | 50人～200人（1人選任） |
| | | 201人～500人（2人選任） |
| | | 501人～1,000人（3人選任） |
| | | 1,001人～2,000人（4人選任） |
| | | 2,001人～3,000人（5人選任） |
| 安全衛生推進者 | 安全管理者と同じ | 10人以上50人未満 |
| 衛生推進者 | 安全管理者の選任を要する業種以外の業種 | 10人以上50人未満 |

7 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 | 旅行会社等の依頼により、早く開館したり、開館時間を延長するなど、柔軟に対応。 |
| 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社等の依頼などに柔軟に対応。 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> 毎月1回「無料感謝デー（お客様感謝デー）」を設けたり、梨にまつわるクイズラリーを毎日実施したり、フェイスブックの更新頻度を増やしたり、積極的な集客促進に努めている。 増加傾向にある外国人観光客の満足度向上を目的に館内展示物の音声ガイドシステムを導入した。 |

8 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 |
|---|---|
| VRとかARとか最新技術を使った展示をしてほしい。 | 今後、ARなどの技術を活用した展示方法の実用化を検討していきたいと思えます。 |
| お土産が見たことあるものが多かったのでもっと限定感のあるものがあつたら買いたいと思いました。 | 今後は製造メーカーとも協力して限定感のある商品開発に取り組んでいきます。 |
| トイレの便座が少し汚れていたのでも、便座クリーナーがあればうれしかったです。 | 4月から女性用トイレに便座クリーナーの設置を予定しておりますので、ぜひご利用いただきたいと思います。 |
| 海外の観光地のようにヘッドフォンで館内を外国語で案内されたり、より詳しく知りたい人は、そのコーナーのボタンを押すことにより解説されたりすると外国人観光客によいと思う。 | なしっこ館は県内でも有数の外国人観光客の集客施設であり、今回のようなご意見に応えるため、今年度中に外国人観光客向けの多言語音声付の展示物ガイドシステムの導入を予定しています。 |

| 利用者からの積極的な評価 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○スタッフの方が、梨ガーデンの説明を丁寧してくださって、すごくよくわかった。また来たいです。梨もおいしかったです。 ○雨のため、予定変更して来てみました。正直期待していませんでしたが、試食があり、勉強にもなり、清潔で気に入りました。入場料が安くてよかった。 ○館物の中でもキレイで梨の食べ比べや資料がわかりやすく展示してありました。これで300円で入れるのは安いです！ ○資料館という難しい展示やかたくりしい展示が多く、すぐに飽きてしまうが、ここは体験しながら大人でも楽しく学べてすごく良かった。 ○鳥取ならではのなしっこ館で大人でも楽しんだ。“歴史を知らずして語ることなかれ”ですね！！梨に感謝、鳥取に感謝 |

9 指定管理者による自己点検

| |
|---|
| <p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> |
| <p>1 利用者へのサービス提供と利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インフォメーションに常時職員を配置し、館内情報の提供、周辺地域の観光案内等、総合案内機能の充実に努めた。 ・毎日行っているクイズラリーは、館内をご覧いただきながら、梨にまつわるあらゆる情報を楽しみながら学習でき、大変好評であった。 ・年間パスポート会員制度を継続実施し、梨記念館のファンづくりに取り組んだ。 ・なしっこ館無料感謝デーを22年度より継続して実施して地元住民を中心に定着しており、多くのお客様に入館していただいた。 ・ミュージアムショップとフルーツパーラーでは、県産の梨を使用した商品を中心に取り扱い、梨記念館の魅力を高めるとともに、県産の梨の消費拡大に努めた。 ・増加傾向にある外国人観光客の満足度向上を目的に館内展示物の音声ガイドシステムを導入した。 ・年間入館者数は、国内外を問わず、個人客に加え新規の団体客の来館が増加したことなどにより、指定管理期間で過去最高の141,509人となり、前年比では18,731人の増加（115.3%）となった。 <p>2 観光の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関西・中国四国地区へのキャラバン隊に参加するなど三朝温泉の旅館、観光関連団体との連携を強めた。 ・中部・関西・中国四国地区での旅行会社向けの商談会に参加するとともにソフトクリームとのセットプランを提案するなど効果的な営業活動に努めた。 <p>3 果樹の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「県産果樹のPR拠点」としての機能を果たすため、専門職員やインフォメーションスタッフによる館内のガイド機能を強化するとともに、「梨の3品種食べくらべ」を実施した。 ・梨栽培を実感していただくため、梨ガーデンで古い時代の品種、梨の整枝法、水耕栽培等の生きた展示を活用した。 ・「鳥取梨づくり大学」を12回開催するとともに鳥取大学公開講座を共催し専門的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、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、夏休みには梨を中心とした果物等に関する自由研究教室を開催し、食農教育の推進にも努めた。 ・鳥取県の果樹振興に活用するべく「鳥取二十世紀梨の親木」（鳥取県天然記念物指定）の管理を行った。 <p>4 営業・広報など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県外旅行社等へ営業を行い、集客促進に努めるとともに旅行会社のツアー企画に賛同し、施設のPRに努めた。 ・梨記念館の魅力を旅行会社に的確に伝えるための旅行会社向けの資料を整備することよりの効果的なPRに努めた。 ・リニューアルしたホームページやフェイスブックを活用して、施設の様子やイベントを紹介して集客に取り組んだ。 ・県内中部地区各旅館及び道の駅等への情報提供を行い、主に中部地区の小学校・幼稚園、保育所に夏休みチラシを配布するなど、施設のPRを行った。 ・県のまんが王国の事業への参画や旅行会社の外国人向け旅行プランの受入れなどにより外国人観光客の誘客に取り組んだ。 <p>5 収入の確保など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外を問わず有料入館者が91,379人（前年比+13,830人、117.8%）と増加した結果、利用料収入が20,262千円と過去最高となり前年比では3,079千円の増加（117.9%）となった。 ・売店収入は国内外の団体客の購入が増加したことに加え、単価の高い梨の売り上げが大幅に増加したため、過去最高の46,556千円となり、前年比で8,514千円（122.4%）となった。 ・パーラー収入は入館者の増加に加え、比較的天候に恵まれたアトリウムの利用者の増加などにより、過去最高の14,918千円となり、前年比で1,139千円（108.3%）となった。 |
| <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> |
| <ul style="list-style-type: none"> ○開館から17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。 ○展示の更新等、新たな見どころづくりが必要。 |

10 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] <input type="checkbox"/> 施設設備の保守管理・修繕 <input type="checkbox"/> 施設の保安警備、清掃等 <input type="checkbox"/> 事故の防止措置、緊急時の対応 | 3 | <input type="checkbox"/> 設備の定期点検、年次点検は計画的に実施されている。 <input type="checkbox"/> 閉館以降17年が経過し、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) <input type="checkbox"/> 保安警備、清掃等は計画どおり実施されている。 <input type="checkbox"/> 事故等対応マニュアルに従って適切に対応されていた。 |
| [施設の利用の許可、利用料の徴収等] <input type="checkbox"/> 利用の許可 <input type="checkbox"/> 適正管理に必要な利用者への措置命令 <input type="checkbox"/> 利用料金の徴収、減免の実施 | 3 | <input type="checkbox"/> 許可基準に従い適正に対応されている。 <input type="checkbox"/> 利用者への措置命令及び施設からの退去命令の事例はなし。 <input type="checkbox"/> 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] <input type="checkbox"/> 利用受付・案内 <input type="checkbox"/> 附属設備・備品の貸出し <input type="checkbox"/> 利用指導・操作 | 3 | <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> ペーパーカーなど、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] <input type="checkbox"/> 開館時間、休館日、利用料金等 <input type="checkbox"/> 利用者へのサービス提供・向上策 <input type="checkbox"/> 施設の利用促進 <input type="checkbox"/> 個人情報保護、情報公開 <input type="checkbox"/> 利用者意見の把握・対応 | 5 | <input type="checkbox"/> 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。また、四国など来館圏域を広げるために、独自に地道なPR活動を行っている。 <input type="checkbox"/> 8年連続年間入館者が10万人を突破するなど入館者数を確保した。近年は、外国人入館者も大幅に増加してきている。 <input type="checkbox"/> 梨ガーデン内に子ども向けの装飾を施したり、幼児向けおもちゃ(三輪車)を設置する等、サービス提供に努めている。 <input type="checkbox"/> 近隣旅館や観光施設とも連携し、鳥取県中部地域の活性化にも寄与している。 <input type="checkbox"/> 増加する外国人来館者に対応するため、外国語による音声ガイドシステムを導入した。 |
| [果樹振興] | 3 | <input type="checkbox"/> 梨づくり大学や鳥取大学公開講座、梨コンクールの開催や、梨なんでも相談室を常設するなど、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] | 5 | <input type="checkbox"/> 来館者数は対前年比115.3%、入館料収入は対前年比117.9%と大幅に増加した。 <input type="checkbox"/> 入館者の増加により、売店・喫茶等の自主営業に係る収入も対前年比118.6%と増加している。 <input type="checkbox"/> ⇒インバウンド需要を上手く取り込むなどで、入館料収入、売店・喫茶等収入ともに指定管理開始以来過去最高を記録した。 |
| [職員の配置] | 4 | <input type="checkbox"/> 梨の専門知識を有する職員を配置し、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。 <input type="checkbox"/> 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。 |
| [会計事務の状況] <input type="checkbox"/> 不適正事案や事故等の有無 <input type="checkbox"/> 業務報告書(月次)における内部検査結果 <input type="checkbox"/> 利用料金等に係る適正な会計事務(利用券、利用券管理簿の管理など) <input type="checkbox"/> 必要な規程類の整備(会計規程、協定書等で整備が定められている規程など) | 3 | <input type="checkbox"/> 利用券の管理及び毎月の確認等、適正に実施されている。 <input type="checkbox"/> 会計処理等についても、適切に処理されている。 |
| [関係法令の遵守状況] <input type="checkbox"/> 関係法令に係る行政指導等の有無等 ・労働関係法令(労働基準、労働安全、障がい者雇用等) ・環境関連法令(大気、水質、振動、廃棄物等) ・その他の法令 <input type="checkbox"/> 県内発注(鳥取県産業振興条例) | 3 | <input type="checkbox"/> 関係法令に沿い、適切に対応されている。 <input type="checkbox"/> 県内発注については、県内に受託者がいない場合を除き、適切に行っている。 |
| [県の施策への協力] <input type="checkbox"/> 障がい者就労施設への発注 | 3 | <input type="checkbox"/> 除草作業等について、障がい者就労施設へ発注している。 <input type="checkbox"/> シルバー人材センターへも除草作業等を発注している。 |

| | | |
|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">総 括</p> | <p style="text-align: center;">3.5</p> | <p>○梨の専門知識を有する職員を配置し、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>○来館者に対するサービスの向上は図られている。</p> <p>○地域との連携も行い、観光振興の面でも努力している。</p> <p>○インバウンド需要を上手く取り込むなどで入館料収入、売店・喫茶等収入ともに指定管理開始以来過去最高を記録した。</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》 5：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・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
- 4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
- 3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
- 2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
- 1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。
- ※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。