

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

2023年8月17日



一般財団法人鳥取県観光事業団

本提案書類は、指定管理者選定要項に基づき令和5年8月時点で計画された
ものであります。今後、鳥取県の施策や社会情勢の変化を踏まえ、県と綿密に
協議し、提案内容を適宜見直しながら、年度の事業計画を立案いたします。

目次

1 管理運営の基本的な考え方	1
(1) 指定管理者を希望する理由	1
ア 一般財団法人鳥取県観光事業団について	1
イ これまでの管理実績について	1
ウ 次期指定管理に向けて	4
(2) 管理運営の方針	5
ア 住民の公正な利用と確保	5
イ 関係法令の遵守	6
ウ 施設設備の維持管理	6
エ 利用者へのサービス提供と利用促進	6
オ 観光振興、果樹振興及び食農教育の推進	7
カ 収入の確保と経費節減	7
キ 県との連携確保	7
ク その他連携	7
ケ 省資源・省エネルギー等環境に配慮した管理	8
(3) 達成目標	8
ア 各年度別年間入館者数の数値目標	8
(4) 他の施設管理の実績	8
2 管理の基準・サービスの提供内容	10
(1) 開館時間の考え方と設定内容	10
(2) 休館日の考え方と設定内容	10
(3) 利用料金の考え方と設定内容	10
(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容	11
(5) 再委託の考え方	12
ア 専門知識又は資格が必要な業務で、事業団が当該専門知識を 有していない連携	12
イ 直営で実施するより委託で実施する方が効率的かつ効果的な業 務	12
ウ 倉吉未来中心において一括して委託業務を締結している業務	12
(6) 観光振興、果樹振興及び食農教育の推進についての考え方	13
ア 観光の振興	13
イ 果樹の振興	18
ウ 食農教育の推進	21
(7) 施設設備の維持管理についての考え方	23
ア 梨ガーデンの管理	23

イ 施設設備保守点検	23
ウ 倉吉未来中心一括契約施設管理業務	23
エ 街路樹(マメナシ)の管理	23
オ 備品の管理	24
カ 修繕	24
キ リース物件の継承・管理	24
ク AED の取扱い	24
ケ 保険	24
コ 公益財団法人日本博物館協会	24
(8) サービスの向上策と利用促進に向けた取組	25
ア 受付・案内等	25
イ 情報発信・広報宣伝	27
ウ 企画展示及びイベント業務	28
エ ミュージアムショップ及びフルーツパーラーの運営	31
オ 年間パスポート会員	33
カ その他利用促進策	33
キ シンボルマーク等の使用	33
ク 利用者の声の把握	33
ケ 梨記念館の運営に係る連絡協議会	33
(9) 個人情報の保護への対応	34
ア 運営上入手する個人情報の取り扱い	34
イ 入手した個人情報の適正管理	34
ウ パソコン等の情報端末の管理	34
(10) 情報の公開への対応	34
3 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等	35
(1) 火災・盗難・災害などの事故、事件の防止(防災)対策	35
ア 事故・事件、災害対策の基本的な考え方	35
イ 事故・事件・災害の防止・防災対策	35
ウ 自然災害等に対する防災対策	35
エ 大規模災害等発生時における県立施設の役割の遂行	35
(2) 緊急時の体制・対応	36
ア 緊急時の対応	36
イ 緊急時の体制	36

(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法	37
ア 入館者トラブル・苦情等の未然防止	37
イ 入館者トラブル・苦情等の対処方法	37
ウ 入館者トラブル・苦情等の発生後の対処	37
4 利用者等の要望の把握及び対応方針	38
(1) 基本方針	38
(2) 利用者のニーズの把握と共有	38
(3) 運営への反映	39
5 組織及び職員の配置等	40
(1) 管理運営の組織	40
ア 実施体制の考え方	40
イ 主要職員の人選の考え方	40
(2) 職員の職種等	40
(3) 現在の指定管理者の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針	41
(4) 日常の職員配置	42
(5) 人材育成	42
(6) 各構成団体の役割、経費に関する責任分担等に関する事項	42
6 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況および対応状況	43
(1) 指導等の状況及び対応状況について	43
7 委託、工事請負の発注予定	44
(1) 委託業務の発注予定について	44
8 法人等の社会的責任の遂行状況	45
(1) 障がい者雇用	45
(2) 男女共同参画の推進	45
(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度の認定	45
(4) あいサポート企業等の認定	45
(5) 鳥取県家庭教育推進協力企業としての協定締結	45
(6) SDGsの取り組み	45

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 指定管理者を希望する理由

ア 一般財団法人鳥取県観光事業団について

- 私たち一般財団法人鳥取県観光事業団(以下「当財団」という。)は、昭和54年に財団法人鳥取県都市公園協会として設立されて以来、一貫して鳥取県の県立施設の管理運営を行ってまいりました。今年11月からは新たに青谷かみじち史跡公園も加わるなど、特に県立観光施設の管理運営能力を高く評価いただき、指定管理者に選ばれ続けています。
- 当財団は、県有施設の管理運営が中心であるため、固有の財産はほとんど持ちません。しかし、長年に渡って培ってきた運営のノウハウ、そして地域で生活される住民の皆さま・地域で事業を営む企業の皆さまとのつながりこそが我々の財産と考えています。鳥取の豊かな自然の中で、地域の皆さまとともに、利用者の皆様に最高の時間を過ごしていただくための機会を提供し続けてまいります。
- 鳥取二十世紀梨記念館においても、第1期より指定管理者として管理運営に携わり、第1期平均年間9.3万人、第2期平均年間12.4万人の来館者達成と着実に来館者数を増やすことが出来ました。現指定管理期間(平成31年度から令和5年度)においては、平成31年度14.3万人と過去最高の来館者を更新しました。

イ これまでの管理実績について

- 現指定管理期間中は新型コロナウイルスの流行下であり、令和2年度には過去最低レベルの入館者数6万人と前年度比42%まで落ち込みました。この3年間従来のような事業が実施できず、施設運営と外出自粛要請のはざま、観光事業者として複雑で困難な状況に直面しました。そうした中で、コロナ感染防止対策を施し、できる限りの対応を工夫をこらして行った結果、令和4年度には10万人まで回復し、今年度はコロナ禍前平均と同数程度のお客様をお迎えする見込みとまでになっています。
- 近年の指定管理期間中に当財団がなし得た特筆すべき実績は以下のとおりです。

(ア) 観光振興の主な実績

- 鳥取二十世紀梨記念館の設置目的である観光の振興に資する役割を果たすため、認知度と魅力の向上に努めてまいりました。

a) 鳥取県出身イラストレーターと連携した「梨イラスト展」の開催

- 梨を新たな視点から楽しんでいただけるような取り組みとして、レトロな雰囲気の中の子どもたちと梨を関連させたイラストで空間を飾り、館内の撮影スポットが少ないという声が聞かれるなか、新たな映えスポットとしても好評でした。県内出身で活躍する作家との梨に関連した展示会ということもあり、各メディア等にも取り上げられました。

作家さんのファンの立ち寄りや、2年目の際は昨年来てよかったというリピーターなど、新たな夏休みの見どころとして定着してきており、県中部エリアの観光誘客にも大きく貢献しています。

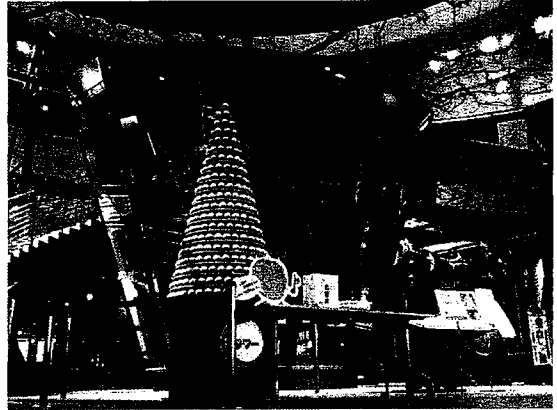


【R3 梨イラスト展】

b) 日本一の高さを誇る「梨タワー」など 梨関連イベントの開催

鳥取県が出荷量全国一位を誇る二十世紀梨のPRとして展示を行いました。本格出荷に合わせた展示を行うことにより各メディアにも取り上げられ、二十世紀梨及び鳥取二十世紀梨記念館のPRに繋がっています。

また、コロナ禍で旅行に行く機会が減っている中、「梨漫遊記～他県の梨と食べくらべ」と題して県内では取り扱いのない梨を食べ比べに登場させ、旅行に行った気分を楽しんでいただけるようなコロナ対応イベントも行いPRに繋がりました。

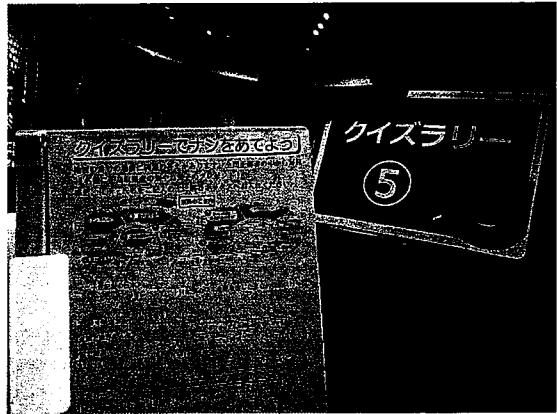


【梨タワー 梨の数当て】

c) 館内の満足度向上「クイズラリー」

- 全 8 問のクイズに挑戦することで興味を持って各展示を観覧することができ、抽選で梨やお菓子が当たるイベントです。クイズの内容も定期的に変更しており、リピーター対策にもなっています。

館内の展示をくまなく知ってもらうことにより、県外の方からは「鳥取県の梨に対する情熱が良く分かった」「梨だけでここまでの施設を作るとはさすが鳥取県」また県内の方には「鳥取県民だけど、二十世紀梨のことを詳しく知ることができて良かった」などの声をいただいております。施設の魅力発信のみならず、「梨産地鳥取」のPRに繋がっています。



【クイズラリー】

クイズラリーではアンケートも行っており、来館者情報の分析など施設運営にも役立っています。

(イ) 果樹振興の主な実績

- 鳥取二十世紀梨記念館の設置目的である果樹の振興に資する役割を果たすため、認知度と魅力の向上に努めてまいりました。

a) 「梨の3品種食べ比べ」

- お客様の1番人気のイベントとなっており、1年を通して3種の鳥取県産梨を楽しむことができます。コロナ禍では食系のイベントが中止になる中、大皿での提供から紙コップに入れた個別の提供に変更するなど、様々な感染対策をして提供を継続させました。ファミリー層では、親子でどの梨が美味しかったかを話し合っている姿も見られ、子供の頃から梨に親しんでもらえるきっかけとなっています。お客様からも「対策もしてあり安心して楽しめた」「中止だと思っていたので、食べくらべできてうれしかった」等のお声をいただいております。また、食べ比べをして美味しかった梨をお土産として買って帰っていただけるよう、食べ比べの梨と販売梨が一致するように調整し、やっぱり梨は鳥取県産が一番と感じてもらえるなど「梨産地鳥取」を観光客にPRすることができ、梨販売額は過去最高を更新しています。



【鳥取県産梨3品種食べ比べ】

b) 梨づくり大学・鳥取県梨づくり大会の開催

- 令和5年現在15期を開催中で延べ758名の参加があり、大半が何らかの形で梨栽培に携わっている方です。県及び県内生産組織等と連携して開催しており、梨づくりの技術を基礎から見直し、栽培技術の一層の向上を図るとともに、新品種の普及による産地の活性化に欠かせない人材の育成を推進しました。受講者にアンケートを実施し、より良い学びの場、集いの場とするための改善を重ねています。



【梨づくり大学 ほ場視察】

c) 梨ガーデンでの「ジョイント栽培」の展示

- 梨の新しい栽培方法として、鳥取県でも導入を推進しているこの新しい栽培技術を、梨ガーデンに展示することで、梨づくりも年々進歩していることを広くPRしています。樹体接続の作業実演などメディアにも取り上げられました。
- また新規でジョイント栽培コンクールを実施し、生産者の技術向上を支援しています。この技術が広く認識されることで、梨栽培者の取り組みが促進されることを期待しています。



【ジョイント栽培 メディア対応】

(ウ) 食農教育の主な実績

- 果樹に親しみを感じて貰うための取り組みを行いました。

a) 梨ガーデンを活用した体験イベント 新「春の交配体験」

- 例年実施していた「摘果」「小袋掛け」「大袋掛け」「収穫」に春の交配体験を新たに追加し、一連の梨づくり体験イベントで延べ532名の参加があり、各メディアでも取り上げてもらうなど、梨づくりへの関心を高めることができました。

初開催時での説明用パネルがもっと大きい方が良かったとか子どもには表現が難しかったなどの反省点を活かし、プロジェクターを使った大きな画面での紹介や動画を交え、子ども分かりやすい表現や内容で誰にでも興味を持ってもらえるよう改良しながら開催を積み重ねています。

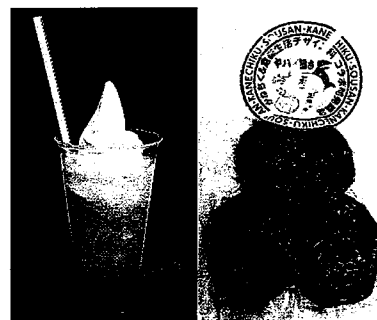


【R4 初開催 交配体験】

(工) その他主な実績

a) 開館 20 周年記念 売店・パーラーの新商品開発

- 開館 20 周年の 7 月 4 日(梨の日)にあわせ、鳥取県産梨ピューレと二十世紀梨ソフトクリームを使用した「なしっこクリームソーダ」を新商品として提供を始めました。コロナ禍の中、テイクアウトできる商品として好評で、ソフトクリームに次ぐ人気商品となっています。
- また地元高校との連携事業で「トビウオ・たまねぎ・県産梨」を使用した「あごなしコロッケ」の開発に協力し、売店で販売をしています。各メディアでも取り上げてもらい、PRに繋がりました。



【なしっこクリームソーダ】 【あごなしコロッケ】

b) 出張「梨づくりマンガパネル展」

- 二十世紀梨のシーズンに合わせ三朝温泉の旅館で展示を行い、鳥取県が梨産地に至るまでの苦勞の歴史をマンガを使って、わかりやすく PR するとともに梨記念館への誘客を行いました。今年はとっとり県民の日に大型商業施設での展示やとっとり花回廊での展示等を予定しており、県外旅行客をはじめ、県民に向けても「梨産地鳥取」を PR していきます。



【三朝温泉旅館でのマンガパネル展示】

ウ 次期指定管理に向けて

- 鳥取県中部の主要観光施設に成長した「鳥取二十世紀梨記念館」は、梨産業をはじめ梨の歴史や文化に対する県民の理解を深めるとともに、観光や果樹の振興に資することを目的とした施設です。
- この設置目的をふまえ、当財団の培ってきたノウハウを活かし、以下に記載の充実、新規の取り組みにより、今後 5 年間の次期指定管理期間において、より一層の観光振興と果樹振興に取り組み、県外の方にはさすが鳥取県、梨は鳥取県産が一番だと感じていただき、また県内の方には鳥取県の誇りとして二十世紀梨を語ってもらえるよう「梨産地鳥取」の発展に貢献できるよう取り組んでまいりたいと考え、次期指定管理者を希望いたします。

(2) 管理運営の方針

管理運営の基本的な考え方

- 鳥取県立鳥取二十世紀梨記念館の設置及び管理に関する条例により「梨に関する産業、歴史及び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ため、二十世紀梨記念館を設置する」とあります。日本で唯一の梨のミュージアムとして、いつ来ても鳥取県産の梨 3 種を食べ比べでき、美味しかった梨をお土産として購入出来ることなどを全国に向けて情報発信し、梨好き・果物好き・梨関連産業従事者なら一度は行ってみたい「梨の聖地」を目指します。
- 梨に関する産業、歴史、文化への理解を深めるため、館内の展示を楽しめる取り組みや若者が梨に興味を持ってくれるような取り組みを充実させ、県外の方には「さすが鳥取県」「梨は鳥取県産が一番」と感じてもらうことにより、県産梨の消費拡大に繋がるよう、県内の方、特に進学・就職などで県外に羽ばたいていく若い世代には、鳥取県の誇りとして二十世紀梨を語ってもらい「梨産地鳥取」の発展に繋げるため、

観光の振興

果樹の振興

食農教育の推進

この 3 つをテーマに、お客様のニーズを踏まえ、これまで以上に満足度の向上に努めた管理運営を実施します。

観光の振興

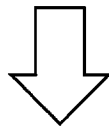
～お客様に感動と喜びを～

果樹の振興

～梨生産農家に夢と希望を～

食農教育の推進

～子どもたちに学びと
ふれあいの楽しさを～



「梨産地鳥取」の発展

ア 住民の公平な利用の確保

- 公の施設の管理者としての自覚を常に持ち、公平な利用の確保に努めます。利用者に対して、不当な制限又は不適當な優遇をすることはいたしません。
- 不当要求行為等対策責任者を置くことで、不正な利用や反社会的組織の関りを排除した適切な施設運営を行います。
- 全ての方に楽しんでいただくためのユニバーサルサービスの向上につとめ、館内の表示や展示の案内等にユニバーサルデザイン及び「優しい日本語」を積極的に取り入れます。
- 障がいのある方が減免制度を利用される際には、デジタル障がい者手帳サービスの「ミライロ ID」の提示も対象とします。

1 管理運営の基本的な考え方

イ 関係法令の遵守

- 労働関係法規、建築関係法規及び消防関係法規等を遵守し、適正に業務を遂行します。
- 公共サービス従事者として施設に関する条例、管理規定等について全職員に対して研修などを行い、公共サービスについての理解を深めます。

ウ 施設設備の維持管理

- 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、修繕箇所の速やかな発見及び対応を心がけ、利用者に安全・安心な展示空間を提供します。
- 密度の高い巡視活動を行い、館内のゴミや汚れは速やかに発見・処理するなど、清潔で快適な施設の維持に努めます。

エ 利用者へのサービス提供と利用促進

(ア) 接遇サービスについて

- 職員一人一人がお客様の視点に立って、心を込めた接客に努めます。
- インフォメーションに常時職員を配置し、写真撮影や館内情報の提供、周辺地域の観光案内等、総合案内機能の充実に努めます。
- 巨木の説明など展示内容の説明から梨に関する専門的な説明に至るまで、幅広く対応できるガイド機能を整備し、利用者の知的好奇心に応えるよう努めます。
- 館内案内の外国語標記(英語・中国語・韓国語)、また外国人向け音声ガイドの案内を充実します。受付等には多言語翻訳機「ポケットーク」を導入しています。

(イ) 利用促進について

- 様々な角度から梨に興味を持ってもらえるようなイベントを定期的実施し、梨記念館の魅力アップを図ります。

【主なもの】

- 夏休み現代アート展の開催(詳細は P29 参照)
- 県立美術館との相互導入展示の開催(詳細は P15 参照)
- 新規展示会の開催(詳細は P29 参照)
- 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扱い、梨記念館の魅力を高めるとともに、**県産梨の消費拡大**に努めます。
- 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みます。
- 「なしっこ館無料感謝デー」を毎月 1 日設け、周辺イベントとの相乗効果による利用促進と日ごろの梨記念館へのご愛顧に応えます。

(ウ) 利用者ニーズの把握と業務への反映について

- ホームページや SNS、館内アンケート、梨の何でも相談室での聞き取りなどにより、**利用者の声を常に収集し、改善につながる意見や実現可能な要望については積極的に取り入れて、施設の魅力及びサービスの向上に努めます。**
- 特に館内アンケートについては年間 1.5 万件程度を回収し、月毎・年度ごとに集計しています。「年代構成」「来館回数」「満足度」「来館きっかけ」などの集計結果から判断し、館内運営に活かしています。

1 管理運営の基本的な考え方

オ 観光振興、果樹振興及び食農教育の推進

(ア) 観光の振興

- 国内外から毎年 13 万人以上のお客様に来館していただくため、**県、鳥取県観光連盟及び中部地域の観光関係団体等と連携して、観光客誘致を戦略的かつ効率的に展開**します。
- **営業用のデータ、PR 資料を整備し、中部地域の観光関係団体と連携した積極的な営業活動**を展開します。
- **ホームページや SNS での情報発信をはじめ、無料のパブリシティを最大限に活用**します。また、多くの利用者が見込まれる時期には**有料の広告媒体も取り入れ効果的な情報発信**に努めます。
- **外国人観光客の誘致のため、海外旅行会社向け観光情報説明会、商談会への参加、視察、FAM ツアーの受け入れなどを積極的に行**います。

(イ) 果樹の振興

- 本県の果樹振興を図るため、**技術力の高い技術専門員を配置して、県産果樹の魅力**を国内外に情報発信するとともに、**県及び県内生産組織等と連携して、梨生産農家の経営基盤の強化**に取り組みます。

(ウ) 食農教育の推進

- 子どもたちに果樹生産と「食」に対する理解を深めるため、**児童生徒を対象にした体験学習**を実施するとともに、**小中学校等の課外授業や教育旅行を積極的に受け入**れます。

カ 収入確保と経費の節減

- 目標入館者数 13.6 万人(2028 年)を達成するため、**夏イベントの強化、多彩なイベントやサービスの実施、団体集客・インバウンド集客を含めた営業活動および SNS による情報発信、広報強化など集客に積極的な投資**を行い、**利用料金の増収**を図ります。
- **ミュージアムショップとフルーツパーラーでは、魅力ある商品を取り扱い、売上の増収**を図ります。また特に**需要の増加している梨のネット販売の手法等を見直し、新規格等**を設けることで**販売の強化**をします。
- **事業団本部及び各施設が相互に補完しながら、総務、営業、企画業務の効率化**を図ります。
- 業務の外部委託に当たっては、**競争入札等により委託業者を選定するとともに、可能な限り複数年契約を締結**するなど、**経費の節減**に努めます。
- **職員一人一人が節電・節水等を心がけ、経費の節減**に努めます。

キ 県との連携確保

- 鳥取市に財団本部を置き、**鳥取県との連携を密に行うことで、施設の設置目的達成のための取り組み**を推進します。
- **県が主催する観光振興キャンペーン等については積極的に参加**します。

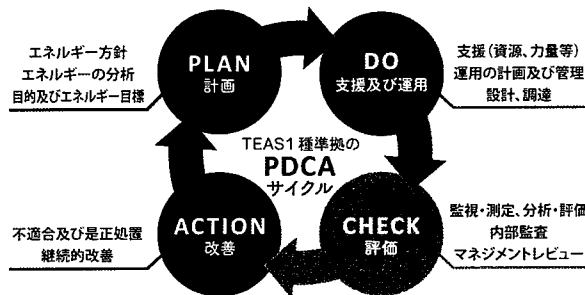
ク その他の連携

- **周辺の関係機関並びに関係団体との信頼関係を十分に活用し、誘客に努め地域の賑わいの創出や活性化に繋**げていきます。

1 管理運営の基本的な考え方

ケ 省資源・省エネルギー等環境に配慮した管理

- 鳥取県版環境管理システム審査登録制度(TEAS) I 種の環境管理マニュアルに基づいて、常に環境に配慮した運営を行います。
- 事業活動による環境負荷を低減するため、省資源・省エネルギーを推進するとともに、廃棄物の減量化、グリーン購入(リサイクルや環境に配慮した物品の購入)に努めます。



【PDCA サイクル】



鳥取県版環境管理システムI種

【鳥取県版環境管理システム1種認証】

(3) 達成目標

ア 各年度別年間入館者数の数値目標

- インバウンド誘致、梨産地鳥取を盛り上げていく事業、2025 年春開館予定の県立美術館との連携事業などを通じて、毎年着実に入館者数を増やしていく計画とし、最終年度には年間 13 万6千人の入館者数を目標とします。
- なお、社会情勢等の変化があった場合は、鳥取県との事前協議を行った上で、適切な目標を設定してまいります。

基準 第2期指定 管理平均	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
124,043 人	124,000人	130,000人	132,000人	134,000人	136,000人

(4) 他の施設管理の実績

- 当財団は、1979 年に財団法人鳥取県都市公園協会として設立されて以来、一貫して鳥取県立の公園、観光施設の管理運営を行ってまいりました。
- 指定管理者としての実績は次のとおりです。

	施設名	所在地	管理期間	管理内容
①	鳥取砂丘こどもの国 施設所有者:鳥取県	鳥取市浜坂 1157-1	平成 11 年 4 月 ～現在管理中	自然とのふれあいや遊びを通して子どもたちが憩い楽しめる場を提供し、もって児童の健全な育成に資する。
②	氷ノ山自然ふれあい館 施設所有者:鳥取県	八頭郡若桜町 つく米 635-175	平成 11 年 4 月 ～現在管理中	国定公園氷ノ山の豊かな自然を紹介し、その魅力を体験できる場を提供するとともに、自然を大切にする心を育む。
③	東郷湖羽合臨海公園 施設所有者:鳥取県	東伯郡 湯梨浜町藤津 650	昭和54年10月 ～現在管理中	県民のレクリエーション活動の振興を図ることにより、県民の心身の健康増進を図る。

1 管理運営の基本的な考え方

④	中国庭園燕趙園 施設所有者:鳥取県	東伯郡 湯梨浜町引地 565-1	平成7年7月～ 現在管理中	鳥取県中部地域の観光の拠点施設として、また鳥取県と中国河北省との友好のシンボルとして鳥取県の観光振興に資する。
⑤	中国庭園燕趙園 (飲食売店) 施設所有者:鳥取県	東伯郡 湯梨浜町引地	平成22年7月 ～現在管理中	お食事処、お買い物処であり「道の駅燕趙園」として広く県民に情報発信を図る。
⑥	夢みなとタワー 施設所有者:鳥取県	境港市 竹内団地 255-3	平成10年5月 ～現在管理中	本県及び環日本海諸国を中心とする国内外の自然、歴史、文化等の紹介並びに物産の展示及び宣伝を行い、もって本県の観光に資する。
⑦	とっとり花回廊 施設所有者:鳥取県	西伯郡南部町 鶴田110	平成11年4月～ 現在管理中	県民に花と緑にあふれる憩いの場を提供するとともに、観光及び花き振興に資する。
⑧	とっとり賀露かっこ館 施設所有者:鳥取県	鳥取市 賀露町西 3丁目 27-2	平成31年4月 ～現在管理中	かにを中心とした水生生物及び水産の魅力を鳥取県の内外に発信し、もって鳥取県の観光及び水産の振興に資する。
⑨	青谷かみじち史跡公園 施設所有者:鳥取県	鳥取市 青谷町青谷 667	令和5年11月～ 管理開始予定	青谷上寺地遺跡を歴史遺産として引き継いでいくとともに、遺跡の魅力を鳥取県の内外に発信し、遺跡の適切な保存及び活用を図り、もって県民の文化向上に資する。

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

- 開館時間は、利用者の利便性を維持するため、また開館準備、故障対応、館内のゴミ拾いなどの巡視点検、閉館作業などが必要なことから、基本的には現行のままとします。

【9:00～17:00(最終入館は16:40)】

- ただし、下記の場合等において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・イベントなどが開催される場合。

②旅行会社等から開館時間の延長を要請された場合。

(2) 休館日の考え方と設定内容

- 施設設備の保守点検、イベントの開催準備、営業活動等を行う必要があるため、休館日は現行どおりとします。

第1・3・5月曜日(※)

※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

・12月29日～1月3日

- 旅行会社等から臨時開館を要請された場合等館長が必要又は有益と判断した場合は、柔軟に対応します。

(3) 利用料金の考え方と設定内容

- お客様の満足度の向上を図るとともに、質の高い管理運営を行うため、利用料金(入館料)は現行通りとします。

《利用料金(入館料)》

区分	高校生以上	小・中学生
個人	300円	150円
小団体(10人以上)	270円	130円
団体(20人以上)	240円	100円

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

- 梨記念館の PR や利用促進を図るとともに、県の推進する施策に貢献するため、利用料金(入館料)を以下のとおり減免します。

≪利用料金の減免基準≫

項目		減免内容
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及びその他知事が定める基準に該当する心身に障がい有する者並びにその介護者(要介護者1名につき1名)が利用するとき。	10/10
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及びその介護者(要介護者1名につき1名)が利用するとき。	10/10
③	年間パスポート会員が利用するとき。	10/10
④	年間パスポート会員の同伴者(会員以外5名まで)が利用するとき。	1/5
⑤	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。	1/10 ～ 10/10
⑥	その他館長が特に必要があると認めるとき。	
	県内の保育所、幼稚園、小学校又は中学校の校外学習(子ども会行事を含む。)の一環として、児童生徒及びその引率者が利用するとき。	10/10
	県外の保育所、幼稚園、小学校又は中学校の校外学習(子ども会行事を含む。)の一環として、児童生徒及びその引率者が利用するとき。	1/2
	高等学校の校外学習の一環として、生徒及びその引率者が利用するとき。	1/2
	県が主催する本県PRのためのマスコミ、旅行会社招致事業等の参加者が利用するとき。	10/10
	梨記念館が実施又は館長が承認する梨記念館をPRするための事業の参加者及び広告等の賞品当選者が利用するとき。	10/10
	外国人観光客が利用するとき。	1/2

(5) 再委託の考え方

- 仕様書に記載された業務内容のうち以下の業務については、外部の事業者へ委託します。
- 委託先は、一般財団法人鳥取県観光事業団財務規程に基づき、適正に選定します。入札、複数年契約等により経費の節減に努めるとともに、鳥取県産業振興条例の趣旨に鑑み、県内業者への発注に努めます。

ア 専門的知識又は資格が必要な業務で、当財団が当該専門知識を有していない業務

- 展示設備保守点検業務(専門業者)

イ 直営で実施するより委託で実施する方が効率的かつ効果的な業務

- 梨ガーデンの花の植え替え及び植込の刈り込み(シルバー人材センター及び障がい者就労施設)
- 梨ガーデンの防除(地元農家)
- 街路樹のマメナシの防除、施肥、剪定(専門業者)
- 企画展示及びイベント業務(専門業者)

ウ 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

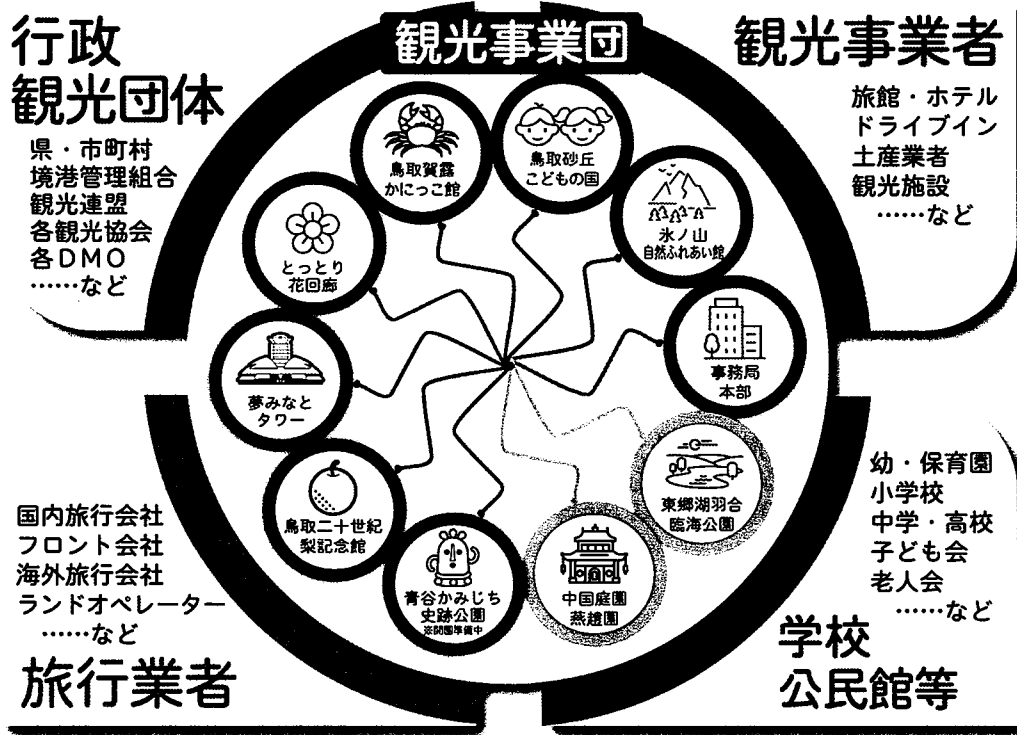
- 運転監視業務、昇降機設備保守点検業務、清掃業務、機械警備、常駐警備、植栽補修
- 空調設備保守、自動扉保守、雑排水・汚水管洗浄、修景施設除草、修景施設管理業務
- 冷温水発生機設備保守、非常用予備発電設備保守、自動制御設備保守
- 建築物環境衛生管理、自家用電気工作物、電話交換設備
- ばい煙測定業務、消防用設備保守、除雪業務

(6) 観光振興、果樹振興及び食農教育の推進についての考え方

ア 観光の振興

- 当財団は、鳥取県内の観光施設等県立施設を複数管理運営し、それらが相互に有機的につながっています。それぞれが得た情報や人脈を組織一体で共有することで、施設単独で集客を行う場合に比べてはるかに大きな効力を発揮します。
- 観光客誘致にあたっては、以下の考えに基づいて、鳥取県観光連盟、各地域の観光協会、旅館組合等と連携して、県内への誘客のための県外セールス活動やキャラバン、観光情報説明会等への参加を行っています。
- 鳥取県内の日帰り観光施設で構成される「鳥取県観光施設連絡協議会」に加入(事務局を担当)し、鳥取県内への観光客誘致のための様々な活動を、会員相互で協力しながら行っています。
- 「鳥取県教育旅行誘致促進協議会」に加入し、教育旅行向けのメニューの開発や、県外学校、旅行会社等へのセールス活動を行っています。
- 2025年春開館予定の県立美術館は倉吉地区の目玉集客事業です。倉吉パークスクエア内施設や倉吉市との連携事業により、倉吉地区のにぎわいを創出します。 新規

鳥取県内の観光施設一括運営による効率的な集客体制



※管理運営施設はR5年7月現在のものです



【合同商談会へ参加】



【観光PRにも積極的に参加】

(ア) 営業用のデータ、PR資料の整備による旅行会社担当者への訴求

- 戦略的かつ効率的な営業活動を展開するため、旅行会社の送客実績等のデータを整備するとともに、梨記念館の魅力を旅行会社に的確に伝えるため、旅行会社向けのPR資料を整備するとともに担当者視察旅行を提案し、受け入れます。

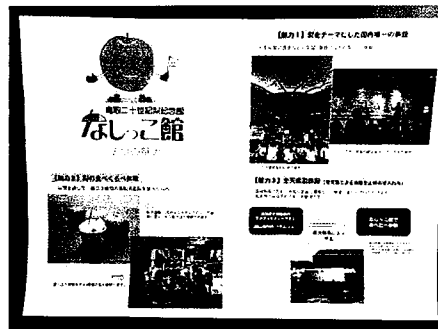
a) 予約管理システムを活用した旅行会社の過去データの整理

- 予約管理システムに蓄積されたデータをもとに、送客数の多い地域や旅行会社、どのような団体が多いのかを分析し営業活動に活かします。

b) 旅行会社向けPR資料の作成及び視察の提案

- 旅行会社の担当者も入れ替わりが激しく、梨記念館がどのような観光施設かを知らない担当者もいることから、継続的に一年中県産梨の食べ比べができること、お土産に梨を購入できること、専門的な案内に対応していることなどを強くPRした資料を作成し、営業活動に活用します。併せて、これまで以上に担当者の視察旅行を鳥取県観光連盟等とも協調しながら積極的に提案し、旅行会社に訴求します。

拡大



【営業資料】

(イ) 中部地域の観光関係団体と連携した営業活動

- 梨記念館は中部地域を代表する観光施設であることを念頭に置き、中部地域に一人でも多くの観光客に来ていただくため、中部観光推進機構、市町村観光協会、旅館組合と連携して以下の取組を展開します。

a) 周辺アクティビティーの荒天時受け入れプランの作製

- 中部地域で行われているアクティビティープラン(ドラゴンカヌー・白壁土蔵群散策等)の荒天中止時にどうするか?という課題があることを受け、受け入れ先として体験プランを新設し、中部地域全天候型プランとして営業を実施することで、主に教育旅行の受け入れ地域としての魅力アップを図ります。

新規

b) 鳥取県及び倉吉市観光商品造成プラン・周遊プランへの参画及び積極的PR

- 鳥取県が行うバス旅行商品支援補助金や倉吉市観光キャンペーンなど、お得な情報を旅行会社へ積極的にPRし、中部地域への誘客を図ります。



【倉吉得旅キャンペーンプラン】

c) 三朝温泉旅館組合との連携

- 三朝温泉各旅館での各部屋へのチラシ備え付けにより、施設の魅力を発信し集客を促進します。
- 三朝温泉旅館の展示ゾーンを活用し「梨作りマンガパネル展in三朝」を開催します。宿泊客へ梨産地鳥取県をPRするとともに、梨記念館への誘客も促進します。新たに観光施設や大型商業施設での展示を計画しており、県外旅行者をはじめ、県民に向けても「梨産地鳥取」をPRし、梨記念館への誘客につなげます。

拡大



【出張 梨作りマンガパネル展】

c) 地域イベント主催者との連携

- 倉吉未来中心近辺で行われるイベント時に入館特典等を提供してイベントの魅力アップに貢献するとともに、イベント参加者に対する梨記念館のPRへ繋げ、知名度アップによる集客強化を図ります。

【主なイベント】

未来ウォーク、食のみやこ、
よりん彩フォーラム など

拡大



【未来ウォーク】

(ウ) 鳥取県立美術館との連携事業

- 鳥取県立美術館との3つの連携事業により、集客を図るとともに倉吉地区の賑わいを創出します。

a) 共同営業

新規

同じパークスクエア内の隣接する施設であり、旅行会社への知名度の高さがある梨記念館の強みと、新規コンテンツとしての強みがある県立美術館双方の強みを活かし、「県立美術館の企画展+梨の食べ比べ」をセットにして営業を行います。

b) 共同広報

新規

夏の現代アート展開催時期に合わせ、「アートの町 倉吉」をキーワードに県外に向けての広報を実施します。倉吉観光マ이스協会などとも連携し、倉吉地区への誘客強化を狙います。令和5年度現代アート展開催時には岡山地区への広報を実施しており結果を分析し活用します。

c) 相互誘客

新規

県立美術館、梨記念館に相互の誘導展示を行い、観光客を周遊させることによってそれぞれへの集客を強化するとともに、倉吉パークスクエア連携事業として、パークスクエア内の各施設をポイントとするウォークラリーを同時開催し、パークスクエアの賑わいを創出します。



(工) 外国人観光客の誘致

- インバウンド誘客については、コロナ禍前より利用の多かった中国・韓国・台湾を中心に誘客活動を行います。
- 右図のように、同地域からの訪日客は、現状はコロナ禍前を大きく下回っていることから、来年以降の伸びしろであると考え、誘客を強化します。
- インバウンド誘客については、**国別に誘客戦略を策定し、5カ年のロードマップを定め、着実に実施していくことで、毎年利用者を増やす計画と**しています。
新規
- 鳥取中部観光推進機構と連携してインバウンド団体ツアーの誘客活動を行います。

3月の訪日客は米国などが「コロナ前」超え

	訪日客数	2019年3月比
シンガポール	52,700人	20.6%
米国	203,000	15.0
ベトナム	53,600	11.9
豪州	45,200	2.3
韓国	466,800	▲20.3
タイ	108,000	▲26.8
台湾	278,900	▲30.7
中国	75,700	▲89.0

(注)▲はマイナス。出所は日本政府観光局

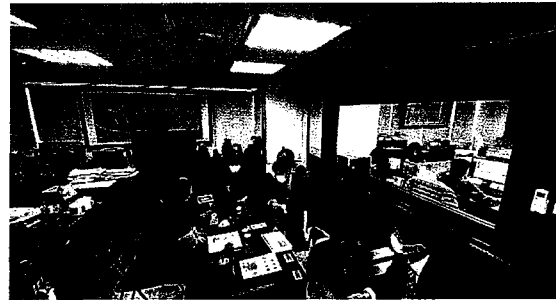
【訪日客の状況】

※4月19日 日本経済新聞より

- 国内外で開催されるインバウンド商談会について、当財団が一体となって積極的に参加いたします。旅行会社のニーズにあった提案を行うことができます。



【海外の商談会への参加】



【海外旅行会社への営業活動】

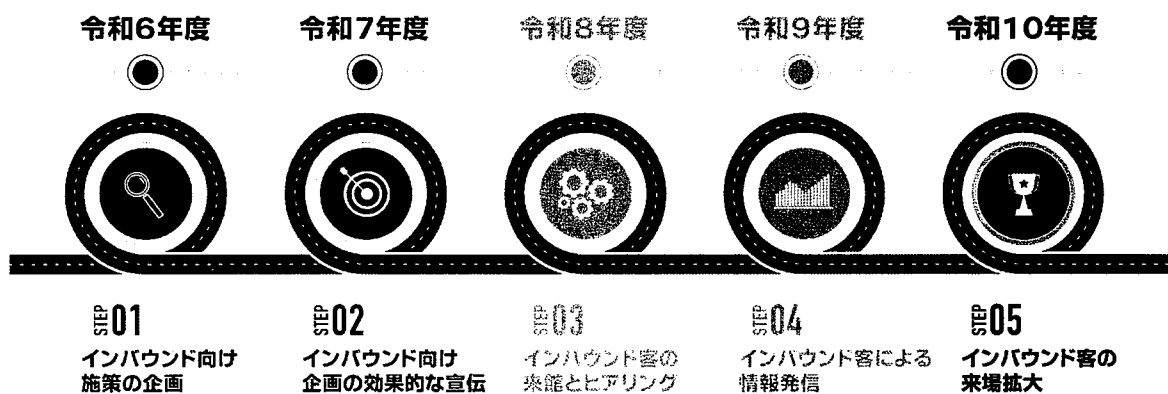
- 一般社団法人山陰インバウンド機構が販売する観光フリーパス『Discover Another Japan』に参画し、外国人旅行者の広域周遊を促進しています。

【周遊パス『Discover Another Japan』に参加しています】

- 鳥取県等が行うインバウンド旅行会社の視察、FAM ツアーを積極的に受け入れ、来館した旅行会社担当者へ継続してコンタクトし、特に人気の高い「梨の食べ比べ」をPRし誘客につなげます。
- 個人の誘客については、SNSによる情報発信を強化します。動画による情報発信の際には英語字幕を付けるなど、外国語に対応します。また鳥取県、DMO 等と連携して外国インフルエンサーを積極的に招致します。
新規

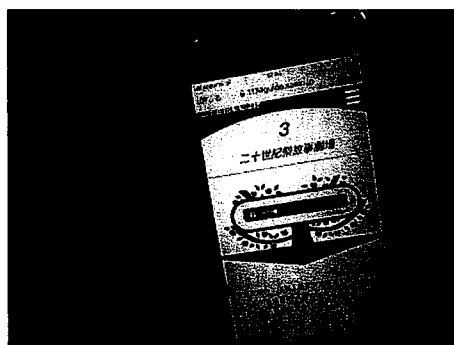
ターゲット	誘客手段
中国本土・韓国	㈱永山のもつ中国・韓国のコネクションを最大限に活用します。特に再開が決定した米子-ソウル線(エアソウル)などを利用した団体ツアーを積極的に誘致します。
台湾	台湾の観光レップである誘日盟国際と提携し、台湾での現地PR業務やメディアの招請、現地での商談を行います。日盟国際のメディアや旅行会社との豊富なネットワークを生かし、誘客につなげます。 新規
香港	現地の旅行メディアで大きな影響力のある楽吃購(ラーチーゴ)をはじめとした各種メディアへの取材記事や広告の掲載により、FIT 客の取り込みにも積極的に取り組みます。 新規
その他地域	インターネットとSNSを活用します。倉吉観光マイルス協会と連携し、英語字幕付で梨記念館や倉吉市周辺を紹介するPR動画を作成します。

【国別の誘客戦略】

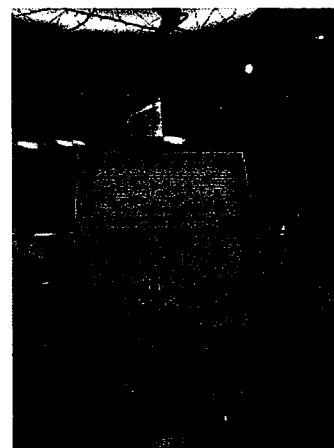


【インバウンド個人誘客のロードマップ】

- インバウンド客受入体制整備の一環として館内案内の外国語標記(英語・中国語・韓国語)、また外国人向け音声ガイドを充実させ、館の魅力を伝えます。



【外国人向け音声ガイド】



【外国語標記(4か国)】

- 受付等での多言語に対応するため多言語翻訳機「ポケットーク」を導入しています。来館者・職員双方から好評を得ています。

イ 果樹の振興

(ア) 技術力の高い技術専門員の配置

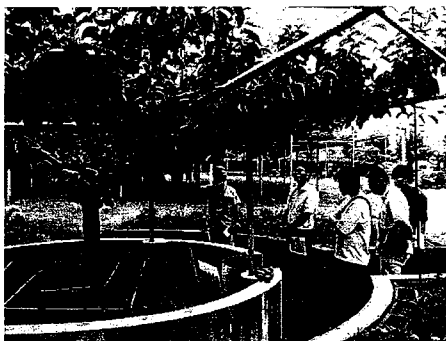
- 本県の果樹振興を図るため、技術力の高い技術専門員を 2 名配置しています。1 名は「前鳥取県園芸試験場長」で梨のスペシャリストです。もう 1 名は JA で果樹業務に数十年携わっており、各梨生産部とのつながりも強く、食べ比べ等に必要なたんぱく質が年々増加している中、梨の安定した供給に欠かせない人材です。
- 2 名の技術専門員の前任者たちも園芸試験場長かつ梨の専門家が複数人続いており、継続した人材配置により、県産果樹の魅力国内外に発信するとともに、梨の新しい栽培方式として鳥取県内への導入が進みつつある「ジョイント栽培」の啓発を推進、また梨の生産現場を担う方のスタートアップ学習の場として「とっとり梨づくり大学」の開講、県及び県内生産組織と連携して、梨生産農家の経営基盤強化に取り組むことにより、新たな担い手の確保に寄与します。
- 来館者との交流を通じて梨本来の旬や美味しさ、機能性を正しく伝えることにより鳥取の梨をアピールします。

(イ) 県産果樹の情報発信

- 梨記念館が「県産果樹の PR 拠点」としての機能を果たすため、館内のガイド機能を強化するとともに、キッチンギャラリーで「県産梨 3 品種食べ比べ」を実施し、実際に味わってもらふことにより、鳥取の梨の素晴らしさを強く印象付けます。
- 晩秋以降に旬を迎える王秋など晩生梨を PR するため王秋(晩生梨)まつりを開催します。
- 梨以外の県産果実についても、旬の時期に学習要素を取り入れた試食イベントを開催し、PR に努めます。人気のイベントであり高い集客効果が見込めます。

a) ガイド機能の強化

- ① メイン展示の巨木の説明や食べ比べに登場している梨の説明などは、インフォメーションスタッフが対応します。小学生などの教育旅行対応のほか、一般団体や個人旅行者にも対応しており、お客様とのふれあいを大事にしています。
- ② 個人の観光客からの素朴な質問への対応、また梨生産者グループなど梨に関する専門的な説明を技術専門員が対応します。



【JA 梨研究会ガーデン説明】



【小学生への巨木案内】

b) キッチンギャラリーの運営

- ① 試食梨提供計画に基づいて、年間を通して毎日「県産梨 3 品種の食べ比べ」を実施します。
- ② コロナ対策として 3 種類 2 切れずつをカップに入れ、お客様一人一人に手渡ししています。カップ提供することにより、どの梨が美味しかったなど、家族での会話ははずみ、3 種の梨を食べ比べるといふなかなかできない体験が県産梨のすばらしさをさらに印象付けています。

2 管理の基準・サービスの提供内容

- ③ 入館者数の多さから食べ比べの梨と販売梨がずれてしまい、美味しかった梨をお土産に購入できないという課題がありました。培ってきたノウハウ・経験則により、食べ比べの梨と販売梨が同じになるよう工夫を重ね、やっぱり梨は鳥取県産だなと感じてもらおうと「梨産地鳥取」を強く印象付けます。
- ④ 梨を氷温貯蔵することにより1年中食べ比べすることが可能ですが、6月から7月にかけて状態の悪い梨が増えてきます。この問題についても培ってきたノウハウを駆使し、解決することが可能です。



【3品種2切れずつを1カップで提供】



【家族で会話を楽しみながら食べ比べ】

c) 王秋（晩生梨）まつり

- ① 晩秋から冬にかけて旬を迎える晩生梨の美味しさを広くPRするため、情報発信、イベント等を行い、認知拡大と消費拡大を図ります。

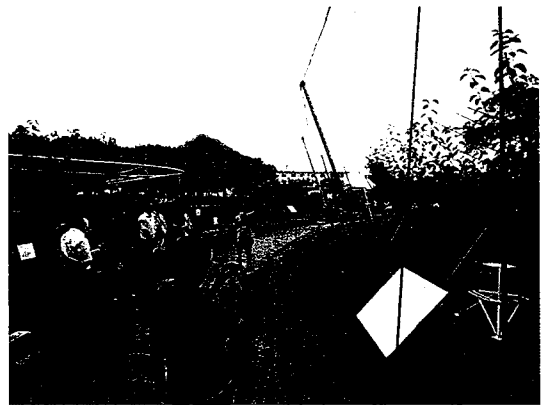
拡大

(イ) 梨ガーデンの生きた展示の活用

- 梨の整枝法、水気耕栽培などの生きた展示を活用し、実際に開花から実っていく様子などに触れていただき、梨を身近に感じてもらうとともに栽培の奥深さについて理解を深めていただきます。

- ①早期増収、②作業時間の短縮、③わかりやすい剪定作業を可能にする技術として、鳥取県でも導入が進んでいる「ジョイント栽培」棚の展示をすることにより、梨づくりも年々進歩していることを広くPRするとともに、この技術が広く認識されることで、梨の栽培者の取り組みが促進されることを目指します。ジョイント作業・枝の誘引作業等を、資料提供を行うことによりメディアを活用したPRを図っていきます。次期指定管理期間には収穫が可能となるなど、ジョイント栽培の成長過程をご覧いただけます。成長過程を日記風に展示し来館者に広くPRする予定です。

新規



【ジョイント栽培棚の展示】

(ウ) 梨生産農家に情報収集・情報交換の場を提供

- 梨生産農家や新規就農希望者に、梨生産農家同士の情報交換、梨栽培の技術相談等ができる場を提供し、梨記念館が「梨生産農家のよりどころ」となるよう努めます。

a) 鳥取梨づくり大学の開講

- ① 年間12回の講座(うち4回は鳥取大学公開講座と連携)を開講し、梨に関する基礎知識の習得からベテラン生産者の栽培技術向上に寄与できる実践的な情報まで、幅広いニーズに応える場を提供します。

2 管理の基準・サービスの提供内容

- ② 就農予定者、栽培初心者、あるいは新規採用の農業改良普及員など、今後の梨の生産現場を担う皆さんのスタートアップ学習の場とします。
- ③ 講義内容は、講義中の質問や受講生とのコミュニケーションのなかで生産者の要望を聞き取り、より現場に即した内容を盛り込んでいきます。 **拡大**



【梨つくり大学 座学講座】



【ほ場視察・研修】

b) 梨のなんでも相談室の常設（技術専門員が対応）

- ① 梨に関する基礎知識、家庭果樹園でのお困り事などに関する相談から、梨生産者の園地で発生した問題点や今後の経営方針など、実務的な相談にもお答えします。来館されての相談に加え、メールや電話でも対応します。

(工) 果樹経営の基盤強化

- 県及び県内生産組織と連携して、梨生産農家の経営基盤強化に努めます。

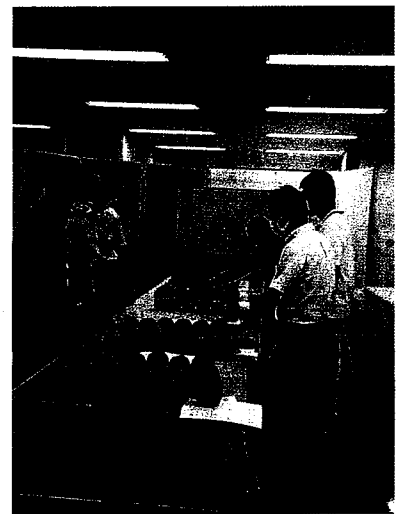
a) 「鳥取県果樹研究同志会」、生産者グループによる調査研究活動への助成

b) 鳥取県ジョイント栽培コンクールの開催 **拡大**

- ① 樹体管理の方法が従来の植栽法と異なる点があり、生産者からの戸惑う声が聞かれるなか、現地優良園の事例を客観的な目で観察・審査することで、どのような栽培管理法が望ましいのかを見極め、情報共有することでジョイント栽培の普及に努め、生産者の意欲の向上に貢献します。
- ② 優良事例の情報は蓄積していき、県内の栽培技術の底上げに貢献することが可能です。
- ③ 審査委員として鳥取大学、鳥取県生産振興課、園芸試験場、JA 全農とっとり等に協力いただき、果実審査、園地審査を行い、鳥取県梨つくり大会において表彰式を行います。



【園地審査】



【果実審査】

c) 鳥取県梨づくり大会の開催

- ① 梨栽培に顕著な実績を上げた生産者の功績を讃えるとともに、全県的な取り組みにより一層の生産拡大をめざし、経営の改善や技術の向上を図ることを目的に開催します。

(オ) 鳥取二十世紀梨親木の管理

- 全農から委託を受けて、「鳥取二十世紀梨の親木」(鳥取県天然記念物指定)を管理しています。管理担当者の技術専門員は、県園芸試験場職員として 30 年以上にわたり親木の土壌管理や病害対応を支援して来た経緯があり、樹体状況の変化や必要とされる管理技術等について経験と知識を有しており、継続して担当するにふさわしいと考えます。
- 同様に、長年の試験研究業務を通じて親木の保全に関わる関係機関や樹木医等との人脈が確立しており、問題発生時の対応等に円滑な連携が可能です。また、梨生産場面の技術開発や普及・指導に長年関わってきたことで、生産者との信頼関係を構築しており、梨生産者にとって心の拠り所といえる親木の管理者として信任を得ています。
- 「二十世紀梨の親木を守る会」を組織し、地域の方々の協力を得ながら、袋かけなど、作業の要所をお手伝いいただきます。作業時には資料提供を行い梨の話題作りに取り組みます。



【鳥取市桂見 親木管理作業】

ウ 食農教育の推進

- 子ども達に果樹生産と「食」に対する理解を深めるため、児童生徒を対象にした体験学習を実施するとともに、小中学校等の課外授業や教育旅行を積極的に受け入れます。
- 果樹に親しみを感じてもらうため、若者が梨に興味を持ってくれるようなきっかけづくりを充実させます。

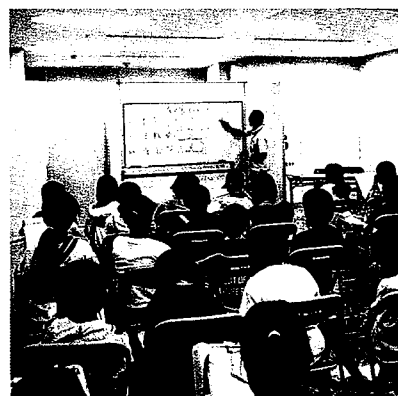
(ア) 学校関係者のニーズに対応したメニューの開発

- 梨のなんでも相談室に複数の小学校若手教諭から「ナシ作りのわかる資料」への要望を受け、教育現場のニーズに対応するため、学校関係者からアイデアをいただき、メニュー化するよう努めます。

a) 梨づくり学校

拡大

- ① 子どものころから梨を身近に感じてもらえるよう世代に応じたプログラムを作成します。講師派遣し、小・中学生を対象とした出前授業を行い、梨づくりの楽しさを伝えます。



【地元小学校 質問への対応】

b) 梨づくり副読本の作成と提供

新規

- ① 小学生向けに画像を多用してわかりやすく解説した「ナシづくり副読本」を作成し、自由に利用できるよう HP 上に掲載します。
- ② 学校の先生に向けて、ナシづくりの背景や技術などの情報をより深めた「子どもたちに指導するための資料」を作成し、県内小中学校に提供することができます。

(イ) 梨に関する体験学習の実施

- 梨ガーデンで交配、摘果、小袋掛け、大袋掛け、収穫などの一連の梨づくり体験を通じ、梨栽培の苦労や喜びを体感できるイベントとして開催します。
- 体験前にはスクリーン等を使用しての座学など学習要素も備えています。体験時にはアンケートを実施し、参加者の声を反映した内容を盛りこむなど品質向上に取り組みます。



【スクリーンを活用した座学】



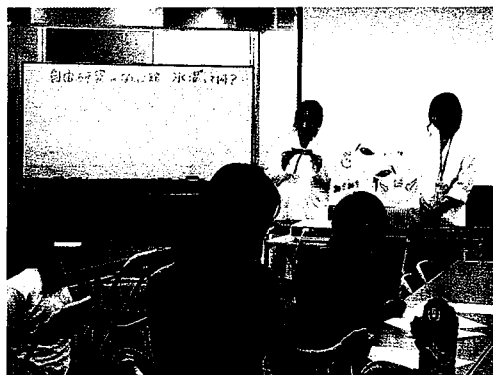
【家族で袋かけ体験】

(ウ) 夏休み親子自由研究教室の開催

- 夏休み期間には「果実の甘いところ探し」など、梨や果実をテーマにした自由研究ガイドのイベントを開催し、子ども達に楽しみながら学んでいただきます。
- 年中梨の食べ比べを可能としている氷温技術について、公益社団法人氷温協会の協力のもと「自由研究inなしっこ館 氷温って何？」を開催し、梨が凍り始める温度やどうして1年中梨を美味しく食べることができるかを楽しく学べます。



【糖度計を使用した果実の甘いところ探し】



【自由研究inなしっこ館 氷温って何？】

(エ) 地元食育グループと連携したスイーツづくり体験の開催

- 小さな子供でも気軽に参加できる「梨を使ったスイーツづくり」を適宜開催し、まずは触れる・親しむ・楽しむことで「食」について興味を持っていただくきっかけづくりに繋がります。



【梨を使ったスイーツづくり体験】

(オ) 梨に関する動画の作成

- 梨に対して関わりの薄い方たち向けに「梨づくりの1年間」や「収穫の方法」をまとめ、子供達にもわかりやすく解説した動画を作成し SNS や動画投稿サイトを活用しアップロードします。

新規



【台風対策】

(フ) 施設設備の維持管理についての考え方

- お客様に安全・安心・快適な展示空間を提供するため、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及び対応に心がけます。
- 館内のゴミや汚れは速やかに職員が処理するなど、清潔で快適な展示空間の維持に努めます。

ア 梨ガーデンの管理

- 梨の管理を技術専門員が中長期計画を以って確実に実施するとともに、ガーデンを快適に楽しんでいただく事ができるよう花壇苗植栽等環境を整備します。
- 梨ガーデンの管理については、職員による管理を基本としますが、花壇苗の植え替え及び植込みの刈り込みはシルバー人材センター又は障がい者就労施設、防除は地元農家に委託します。
- 実施に当たっては、梨ガーデン管理業務仕様書に基づいて、農薬取締法(昭和 23 年法律第 82 号)等関係法令を遵守するとともに、周辺環境や体験学習に配慮しながら、適正に管理します。

イ 施設設備保守点検

- 施設設備の長期安定使用を図るため、職員による日常点検を実施し、異常の早期発見に努めます。修繕が必要な箇所を発見した場合は、速やかに対応します。
- 展示設備については、専門業者による年 1 回の総合点検を行います。

ウ 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、倉吉未来中心及び受託業者と緊密に連携し、速やかな対応に努めます。倉吉未来中心、梨記念館及び受託業者の三者で協議し、適切な施設管理を行います。

エ 街路樹(マメナシ)の管理

- 風物詩として人気が高いため、開花状況等を SNS や報道資料提供で発信します。
- 管理については、専門業者への委託を基本とし、仕様書に基づいて、適正に管理します。

2 管理の基準・サービスの提供内容

オ 備品の管理

- 県から貸与された備品は、備品台帳を整備して適正に管理し、破損、亡失等が生じないように管理します。
- 不用となった備品の返還については、物品貸付契約に基づいて遅滞なく行います。

カ 修繕

- 発注1件当たり250万円未満の修繕については、梨記念館の運営に支障をきたさないよう、速やかに対応します。
- 発注1件当たり250万円以上の修繕については、速やかに県に報告します。その際、応急処置により所定の機能を復旧できる場合は、所要の処置を講じます。

キ 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、止むを得ず当該期間を超える契約を締結した場合は、当財団が責任を持って処理します。

ク AEDの取扱い

- 全職員がAED講習を受講し、各職員がいつでも対応できる体制を整えます。

ケ 保険

- 施設入場者傷害保険、施設賠償責任保険及び生産物賠償責任保険については以下のとおり加入します。

区分	対人賠償額	対物賠償額
施設入場者傷害保険	1名につき ・死亡、後遺障害 1,200,000円 ・入院日額 1,500円 ・通院日額 1,000円	—
施設賠償責任保険	1名につき 100,000,000円 1事故につき 1,000,000,000円	1事故につき 50,000,000円
生産物賠償責任保険	1名につき 30,000,000円 1事故につき 300,000,000円	—

コ 公益財団法人日本博物館協会

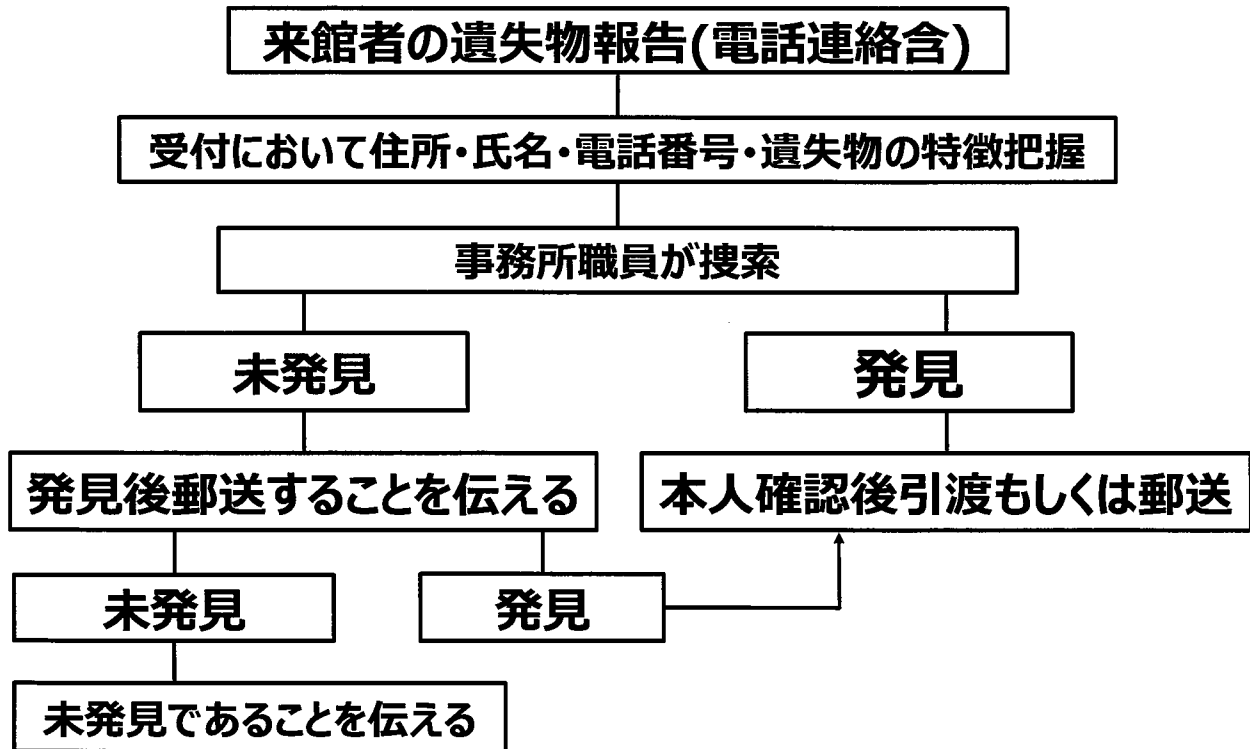
- 公益財団法人日本博物館協会の継続会員として、継続入会します。

(8) サービスの向上策と利用者世に向けた取組

ア 受付・案内等

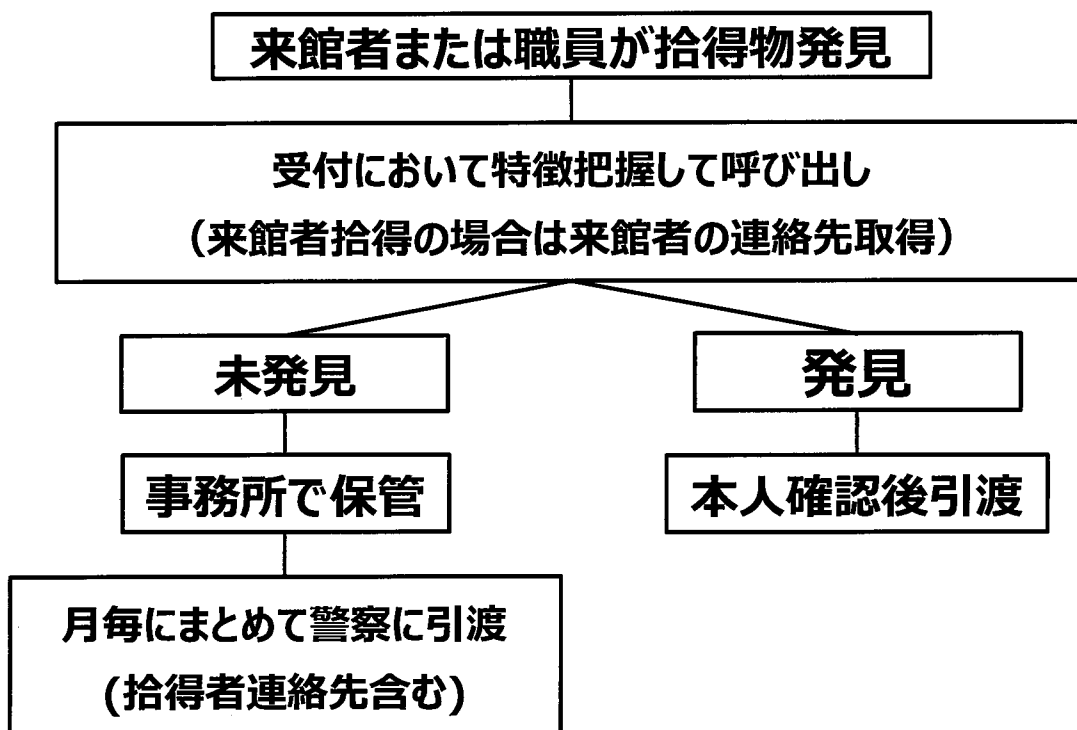
- (ア) 職員一人ひとりがお客様の視点に立って、心を込めた接遇に努めます。
- (イ) 総合案内機能の充実に努めます。
 - a) 館内情報の提供
 - b) 遺失物・拾得物の受付
 - c) 館内呼び出し、迷子の対応
 - d) 救護室・授乳室の利用案内
 - e) 周辺観光案内
- (ウ) ガイド機能を充実し、お客様の知的好奇心に応えるよう努めます。
 - a) インフォスタッフによる館内展示や食べ比べ案内（多言語）
 - b) 技術専門員による梨栽培など専門的な案内
- (エ) 遺失物、拾得物、迷子、苦情等が発生した場合は、以下のとおり対応します。

【遺失物の場合】

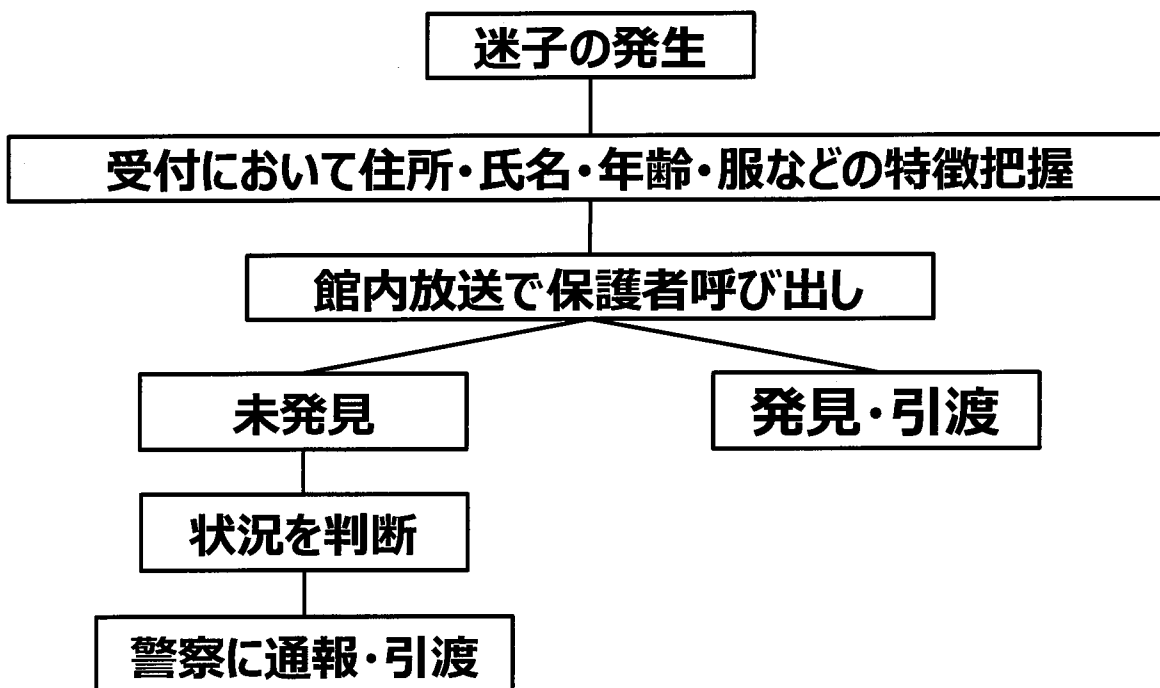


※その後は遺失した来館者の判断に委ねる。

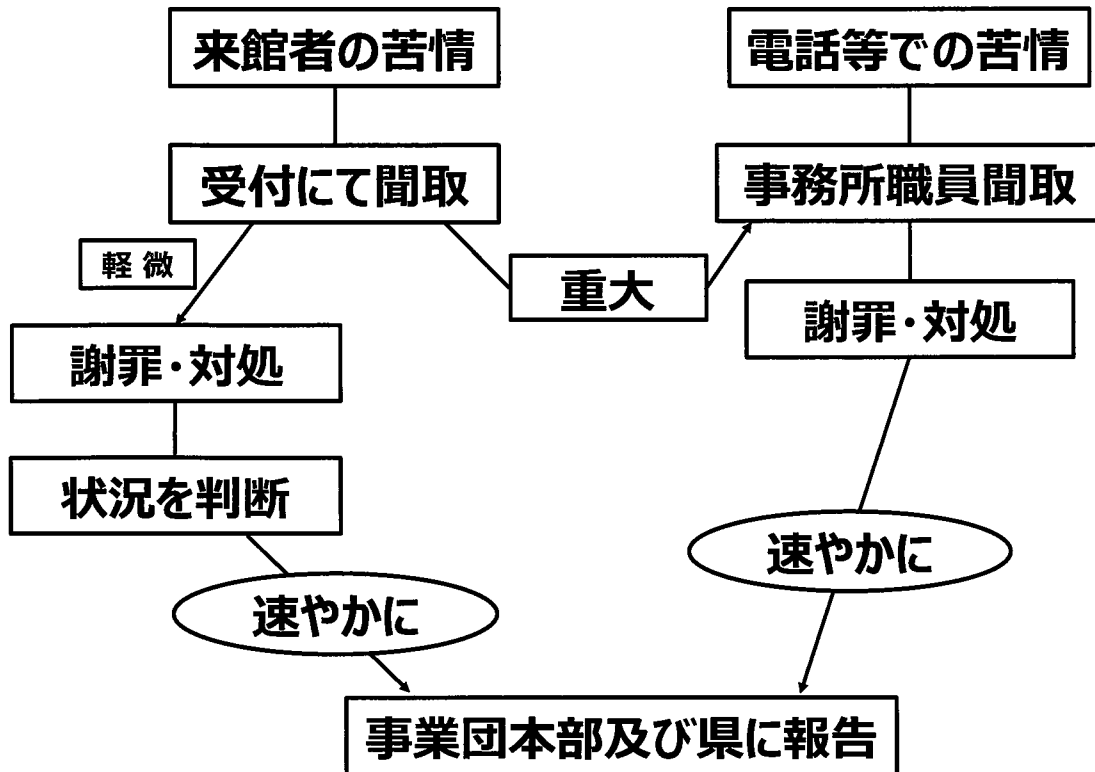
【拾得物の場合】



【迷子の場合】



【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
- 以上を意識して対応します。

(オ) 入館料、物販、飲食等の支払い方法の一つとしてキャッシュレス決済の拡大を推進し、来館者の利便性の向上、外国人観光客への対応及び混雑の低減に努めます。

イ 情報発信・広報宣伝

- 「日本で唯一の梨のミュージアム 梨の聖地」と「県産の梨の魅力」を2つの柱として、施設の存在を広く全国へ発信します。
- 各種 SNS は公式アカウントからの一方的な情報発信に留まらず、全国の梨生産者との相互フォロー、施設について情報を発信していただいたアカウントへのお礼や返信を行うことで、情報発信者とのつながりを深めます。こうした取り組みで施設のファンを増やし、情報発信力を高めます。
- ターゲットに応じたきめ細かな広報を実施するとともに、広告効果を分析し、常に改善を続けて効率の良い広報を目指します。
- Google Map 等、幅広い利用が想定されるツールについても記載情報の管理を徹底し、常に最新情報となるよう編集等を行います。

2 管理の基準・サービスの提供内容

ターゲット	広報手法
若年層	インターネットとSNSを活用します。梨の食べ比べや、梨販売、館内映えスポットなど館内の魅力を訴え、ウェブメディアの誘致を積極的に行います。
子育て層	子育て世代向けフリーペーパーを活用して定期的に情報発信を行い、周辺観光時の立ち寄り処として、アピールするとともに、子供向けイベント時にはSNSにて情報発信を行います。不思議ガーデンや全天候型施設(特に夏のクールスポット)などの情報を紹介し、小さな子供を連れていても安心して楽しめることを訴求します。
中高年層	印刷物を中心にアピールします。具体的には、地元新聞への広告や記事の掲載、倉吉市報や周辺観光地、宿泊施設等へのチラシの配布を行います。
夏休みイベント (現代アート展)	学校や幼稚園・保育園を通じて各家庭にチラシを配布します。県外に向けた新聞折り込み、地元新聞への広告や記事の掲載、フリーペーパーの活用などにより大規模の集客を実現します。
周辺観光客	白壁土蔵群などを散策する観光客に SNS を通して 3 種の梨の食べ比べ情報、映えスポット情報を発信し周遊を促します。夏休みイベント時には隣接遊具広場に屋外看板を掲出します。
海外個人客	インターネットとSNSを活用します。また、重点地域を絞り込み、当該地域の各種メディアへの取材記事や広告の掲載により、FIT 客の取り込みにも積極的に取り組みます。

ウ 企画展示及びイベント業務

- 梨記念館の魅力アップとお客様満足度向上を図るため、各種イベントを開催します。
- イベントの実施に当たっては、梨に関連した内容となるよう工夫をし、マスメディア(ニュース、記事)に取り上げてもらえるよう心がけます。

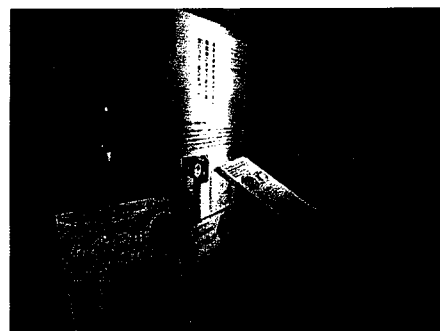
(ア) クイズラリーの充実

- クイズの答えを探しながら館内を効率的に回れるだけでなく、クイズの答え以外の部分なども含め、いろいろなことに興味を持つことができます。
- 鳥取県と梨の関係性や歴史、梨農家の苦労などをゲーム感覚で楽しみながら見ていただくことで、鳥取の梨にける情熱や、なぜ鳥取県が梨産地なのかを知っていただく事が出来ます。
- 毎月クイズの内容を変更し、新たな発見を提供するなど、リピーターの満足度の向上を図ります。

《お客様の声》

拡大

- ・クイズのおかげで普段は読まない資料や文献に目を通せた。
- ・クイズラリーの問題が毎回変わっていて新しい発見がある。
- ・鳥取県の梨に対する情熱がよくわかった。



【地元小学校 質問への対応】

【クイズラリー上級編の新設】

新規

- 簡単すぎるとの声に対応し、展示内容をじっくり読みこまないとわからないものを新設し、さらなる知的好奇心に応えるとともに、梨産地鳥取のすばらしさを感じてもらいます。

(イ) 夏休み現代アート展示会の開催 **拡大**

- 地元で活躍している作家とのコラボレーションによる、梨に関連した作品のみの、ほかでは見られない展示イベントを開催し、現代アートの観点を入口とした新しい切り口から梨への興味を喚起することにより、新たな顧客層へのアプローチを実施します。
- 毎年変わる内容でのリピーター対策、2025年春開館予定の県立美術館開館を見据え夏の梨記念館は「現代アート展示会」としての定番化を図ります。
- 県立美術館開館との連携イベントとして相互の館に導入展示(夏休み企画展)を行い、来館者の周遊による利用促を図ります。
- R3年に初開催し16,597人の集客があり、2回目となるR4年には29,074人と大幅に増加しています。開催中の今期はR4年をさらに大幅に上回る集客に成功しています。昨年きて良かったというリピーターの声も聞こえ、定番イベントへの手ごたえを感じています。
- 館内の撮影スポットがもっとあればという要望に応え、記念撮影を取りたくなるような作品を取り入れることにより、ファミリー層や若者を中心に思い出の1枚を撮影している場面をよく見かけます。



【R4 イラスト展 梨のある暮らし】



【R5 イラスト展 梨と私の12か月】

(ウ) 新規展示会の開催

- 充実した常設展示ではありますが、開館から20年以上が経過しており、展示内容が古い、変化がない、子どもには少し難しいなどのご意見をいただいております。
- これに対応するため下記のような展示を年1回以上実施し、毎年進化する施設として魅力アップを図り、リピーターを確保します。 **新規**
 - ① 日々進化する梨栽培情報に関する展示
 - ② 子どもにも分かりやすい表現などを取り入れた展示
 - ③ 常設展示にない切り口の展示

(エ) 撮影スポットの整備

- 主に若い層の来館者から、館内の写真スポットがもっとあればという声をいただくことがあり、これに対応するため、なしっこ館らしさのある、思わず写真を撮ってみたいくなるような、来館記念になるような撮影スポットを整備します。
- 撮影スポットの照明を追加したり、アート展の作品を活用したりするなど、撮影スポットを明確化し、撮影した写真を SNS 等に投稿してもらうことによる知名度アップを図ります。

拡大



【アート展 撮影スポット】

- 主なイベントの実施計画

イベント	開催時期	概要
クイズラリー	1年中(毎日)	・季節もの、ぜひ知ってほしい情報、豆知識等の問題を用意し、全問正解者の中から抽選で毎月梨等プレゼント
パスポート会員新規入会キャンペーン	適宜	・期間限定で特典付き入会キャンペーンを実施
出張なしっこ館	適宜	・イベントの出張やパネル等展示、梨のお話など、出張先の希望に応じてスタッフや物品を会場に出張させて実施
春季イベント	4～6月	<ul style="list-style-type: none"> ・梨づくり体験 <ul style="list-style-type: none"> 交配体験(4月上) 摘果・小袋かけ体験(5月上) 大袋かけ体験(6月上) ・鳥取県産果実の試食会 ・地元団体協力による梨を使った食育イベント ・他施設出張イベント ・4/27 開館記念特典サービス ・県内作家によるワークショップ(土日祝やGW) ・キャラクター・ナッシーふれあい(GW)
夏季イベント	7～8月	<ul style="list-style-type: none"> ・キャラクター・ナッシーのバースデーイベント(7月上)記念特典サービス、コンサート等 ・夏休みイベント <ul style="list-style-type: none"> 企画展(夏休み～9月)、企画展関連イベント 自由研究教室(自前、出前依頼) ・鳥取県産果実の試食会 ・地元団体協力による梨を使った食育イベント ・他施設出張イベント ・県内作家によるワークショップ(土日祝やお盆) ・キャラクター・ナッシーふれあい(お盆) ・二十世紀出荷記念(8月末) <ul style="list-style-type: none"> 梨タワー展示&梨の数当てクイズ 梨川柳募集

2 管理の基準・サービスの提供内容

<p>秋季イベント</p>	<p>9～11月</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・梨づくり体験 梨狩り体験(9月上) ・梨漫遊記～他県の梨と食べくらべ ・梨川柳展示&人気投票 ・ハロウィンプレゼント ・晩生梨 PR 事業(イベントや店頭装飾等) ・全国巨大ナシコンテストプレイベント:優勝ナシの重さ予想募集 ・鳥取県産果実の試食会 ・地元団体協力による梨を使った食育イベント ・他施設出張イベント ・県内作家によるワークショップ(土日祝)
<p>冬季～早春イベント</p>	<p>12～3月</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国巨大ナシコンテスト ・クリスマスコンサート(12月) ・お正月イベント ナッシーからのお年玉プレゼント ガラポン抽選会 梨おみくじ ・幼児(親子連れ)向けイベント(春休み) ・鳥取県産果実の試食会 ・地元団体協力による梨を使った食育イベント ・他施設出張イベント ・県内作家によるワークショップ(土日祝)

エ ミュージアムショップ及びフルーツパーラーの運営

- ・ 梨記念館の魅力を高め「梨産地鳥取」を強く印象付けるため、ミュージアムショップとフルーツパーラーを直営方式により、相乗効果の高い運営を心がけます。

(ア) 運営方針

- ・ 梨を原材料にした商品及び本物の梨を取り扱うことにより、他の施設との差別化を図るとともに、県産梨の魅力をPRします。また、特に需要の増加している梨のネット販売を強化します。

(イ) 運営体制

- ・ 統括責任者:プロパー 1名 応接:パートスタッフ 6名

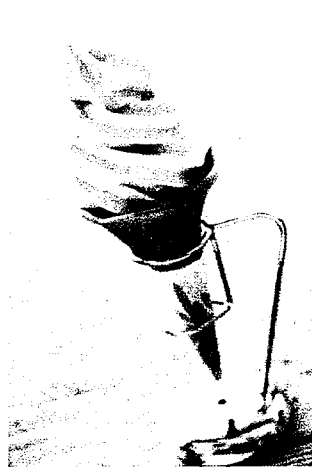
(ウ) 主な販売品

a)ミュージアムショップ

- ・ 梨を材料にした観光土産品(焼き菓子、ゼリー、ジュース、調味料等)
- ・ 地域の加工グループ等が製造した梨の加工品(梨シロップ、梨ジャム、梨あめ)
- ・ 県産梨
- ・ 梨をテーマ・モチーフとしたグッズ・小物類(地元イラストレーターコラボグッズ
キーホルダー等)
- ・ 地元高校生とのコラボ商品(梨入りあごなしコロッケ)

b)フルーツパーラー

- ・東郷産の二十世紀梨のピューレを使用した「二十世紀梨ソフトクリーム」
- ・当日カットのフレッシュな県産梨が付く「なしっこミニパフェ」
- ・梨ソフトクリームとこのために調合した県産梨のピューレ入りの「なしっこクリームソーダ」(期間限定)



【二十世紀梨ソフト】



【なしっこクリームソーダ】

c)通販サイト

- ・県産梨

(工) 利用促進への取り組み

拡大

- お客様に鳥取県に来た記念として買ってみたい、食べてみたいと感じていただくため、以下の取り組みを進めます。

a)ミュージアムショップ

- ・季節に応じて一部販売台の陳列商品を入れ替えて紹介
- ・オススの内容や前月の販売数 BEST3の商品等をポップで紹介
- ・商品説明の外国語表記を充実(外国人に人気のある商品)

b)フルーツパーラー

- ・入口に写真等で主要メニューを紹介
- ・限定メニューは目立つよう個別にメニュー紹介ポップを作成
- ・フルーツパーラー内を季節に合わせて装飾
- ・パークスクエア利用者へアイキャッチとなるのぼりやパネルを設置
- ・オフシーズン(冬季)にも利用していただける新メニューの開発

c)通販サイト・梨

- ・人気商品のバッジをサイト内に設置
- ・予約販売開始前に利用者へ販促 DM の送付
- ・コロナにより店頭販売が大きく減少するなか、上記取り組みにより通販サイト売り上げはコロナ前に比べ 166%と大きく増加。
- ・年々需要が高まる梨販売を効率的に実施するため EC サイトを改善し、予約受けから発送にかかる業務の効率化を図り、時間的コスト削減による生産性を向上させます。

2 管理の基準・サービスの提供内容

オ 年間パスポート会員

- 梨記念館のファンづくりの一環として、年間パスポート会員制度を継続実施します。年間パスポートの有効期間は1年間とし、年会費は現行通りとします。
- 主に春から小学1年生になる子どもがいる家族の入会促進、また本人が背伸びをするようなワクワク感を演出するため、通常より早めに手続きできるよう新1年生入会キャンペーンを実施します。

《年間パスポート会員の年会費》

種 別	新規会員	継続会員
大人(高校生以上)	1,500 円	1,200 円
小人(小学生以上)	700 円	500 円



カ その他利用促進対策

- 梨記念館に対する日頃のご愛顧に答えるため、引き続き「なしっこ館無料感謝デー」を設けます。これにより、多様なお客様の来館に繋がることが期待できます。

《実施日》 毎月の最終日曜日

キ シンボルマーク等の使用

- 県が所有するロゴ及び愛称(なしっこ館)並びに当財団が所有するキャラクター(ナツシー)を広報宣伝等に適切かつ有効に使用します。

ク 利用者の声の把握

- 日常イベントとして実施するクイズラリーの用紙にアンケート欄を設けることにより、一人でも多くのお客様から意見をいただくよう努めます。
- 職員一人一人が、お客様とのふれあいを通してお客様からの生の意見を受け取れるよう心がけます。
- お客様からの意見は、梨記念館の管理運営に反映するよう心がけ、その内容と対応状況については、軽微な案件は次月の業務報告書により、重大な案件は速やかに県に報告、協議し誠実に対応します。

ケ 梨記念館の運営に係る連絡協議会

- 中部地域の観光関係団体や梨生産者等で構成する連絡協議会を設け、梨記念館の運営について、それぞれの専門分野から意見をいただきます。
- 観光関係団体及び梨生産者組織等が開催する会議や諸行事に積極的に参加し、適宜、意見をいただくよう努めます。

《観光関係団体》

鳥取中部観光推進機構、倉吉観光マイス協会、鳥取県中部観光施設ネットワーク 等

《梨生産者組織》

鳥取県果樹指導者協議会、鳥取県果樹研究同志会 等

(9) 個人情報の保護への対応

- 個人情報の保護に関する法律第66条第2項2号において準用する同条第1項の規定及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」により、指定管理者は、当該個人情報取扱事務に係る保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければなりません。当財団は、個人情報の取扱いについて、以下の方針により慎重に取り扱います。
- 行政の代行者としての認識を常に持ち、適切・慎重に取り扱います。
- 「一般財団法人鳥取県観光事業団個人情報保護規程」を定め、適切に取り扱います。
- 個人情報保護法は3年ごとに見直しされることから、法律や条例の最新の改正状況を確認しながら常に最新の法令に対応・遵守します。
- 個人情報を取り扱う職員については、その取扱い内容に合わせ、必要な教育及び研修を毎年1回以上行うことといたします。

ア 運営上入手する個人情報の取り扱い

- 個人情報を収集する際には、目的を明確にするとともに、必要最小限の範囲で行います。
- 思想、信教及び信条に関わる個人情報の収集は行いません。
- 個人情報の収集は、原則として本人からのみ収集します。

イ 入手した個人情報の適正管理

- 利用申込書等の個人情報を記録した書類は、利用後は鍵のかかる書庫等に保管します。
- 個人情報の電子データは原則としてクラウドのシステムを利用し、施設のパソコンには保管しません。
- 利用目的が終了した個人情報については、規定に従って速やかに処分いたします。

ウ パソコン等の情報端末の管理

- パソコン等の端末について、ログインパスワードを設定します。
- アクセス制御、不正プログラム対策等の技術的対策を講じます。

(10) 情報の公開への対応

- 公共施設を預かる立場として、情報公開は公正な施設運営を図るうえで重要な使命と認識しています。行政の代行者としての認識を常に持ち、適切・慎重に取り扱います。
- 鳥取県情報公開条例第2条に定義される「指定管理者」に該当するものであり、条例に基づいて適切に対応いたします。
- 施設の管理運営状況については、当財団のホームページで事業報告、財務状況等を公開し、透明性の高い運営を心がけます。

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

ア 事故・事件、災害対策の基本的考え方

- 火災、地震、風水害、感染症、不審者、テロ、設備故障等に起因する事故など、施設運営上の危機には様々なものが想定されます。訓練・危機管理研修の実施を通じて、各職員の危機管理意識の向上に努め、日常のチェックを確実に行います。

イ 事故・事件・災害の防止・防災対策

- 日常的に常駐警備員および職員が定期的な巡回を行い、火災や事故を未然に防止します。
- 消防法を遵守し、消防設備の法定点検を行うとともに、自主点検についても積極的に行います。避難経路に障害物となるものがないか、火気の周辺に燃えやすいものが無いか、日常の巡回で確認を行います。防火管理者を配置し、防火管理を行います。
- 夜間(営業時間外)においては、警備会社による機械警備による監視を行い、異常時には警備会社および職員が駆け付けることができる体制を取ります。
- 倉吉未来中心内の施設とともに自衛消防隊を編成し、年2回の防災訓練を実施し、緊急時の対応能力の向上と他団体との連携体制の強化を図ります。

ウ 自然災害等に対する防災対策

- 地震に備え、展示物等の落下防止、転倒防止などの対策を行います。
- 強風が予測される場合は、事前に周辺や看板の点検を行い、飛ばされやすいものや被害拡大につながる危険物は撤去や固定を行います。
- 暴風警報や大雪警報の発報が予想され、来館者の安全が確保できない場合や周辺交通のマヒなどが想定される場合は、鳥取県と協議の上、臨時休館を検討します。

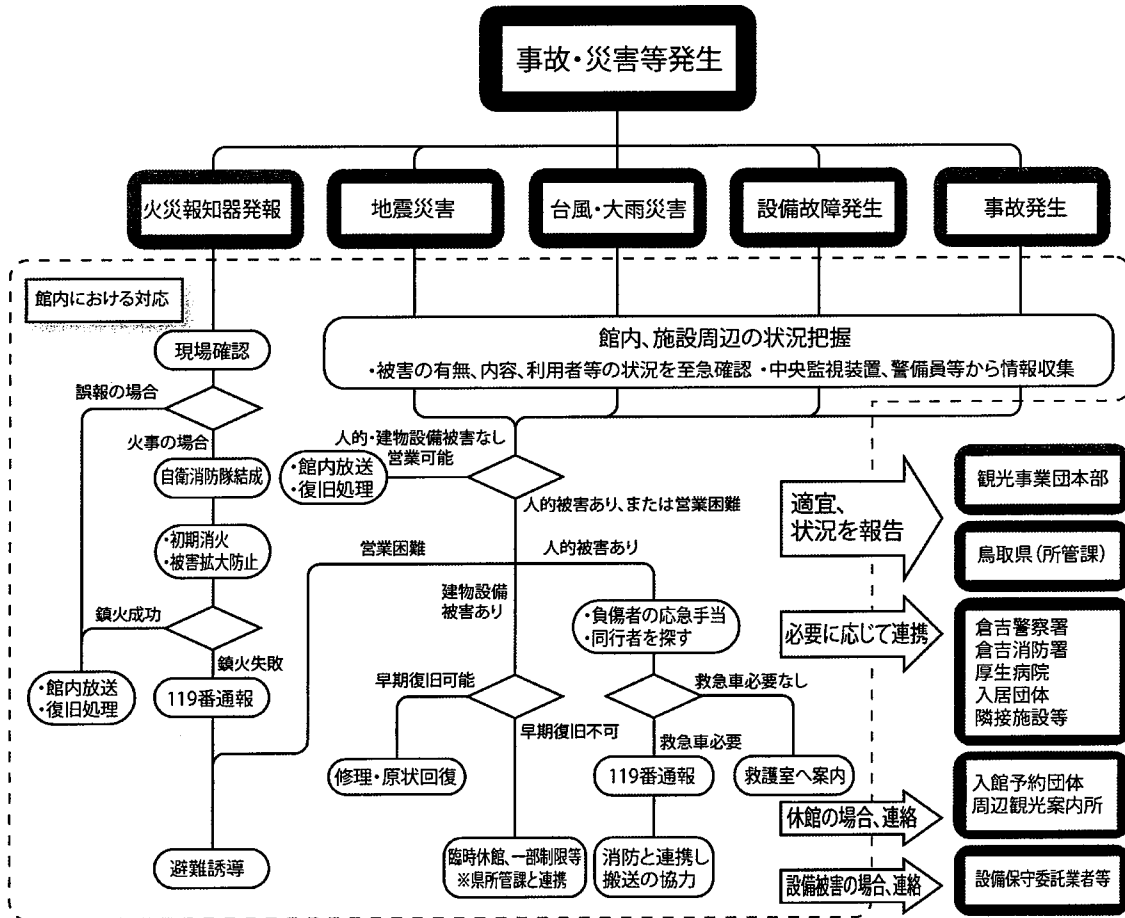
エ 大規模災害等発生時における県立施設の役割の遂行

- 大規模災害発生時、武力攻撃事態等には、住民の避難や災害対応拠点としてのスペースの提供など、鳥取県の指示に従って協力いたします。
- 倉吉市から、倉吉市地域防災計画に基づく住民の避難、救援又は災害対応に要する施設として指定の申し出があった時は、鳥取県の指示に従って、協力いたします。

(2) 緊急時の体制・対応

ア 緊急時の対応

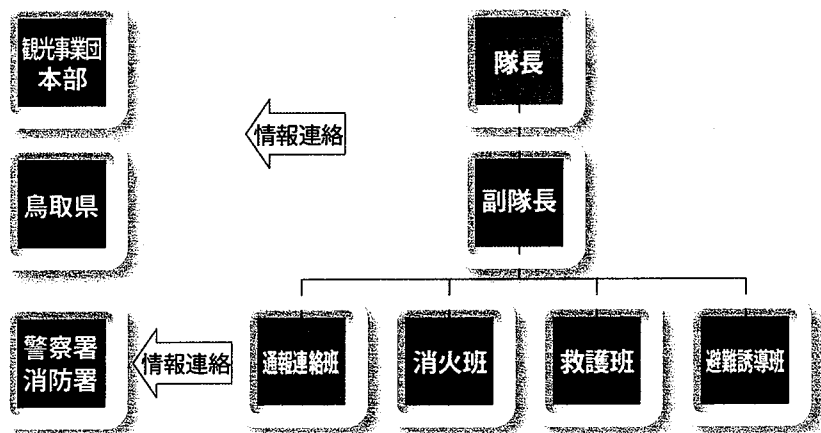
- 緊急事態の発生時においては、災害等の情報収集を迅速に行い、当財団本部に第一報を伝え、その後、逐次状況を把握し、鳥取県と当財団本部に対して随時報告します。緊急時に至急の連絡伝達を行う緊急連絡網を作成して、鳥取県と当財団本部と共有します。



【主な災害・事故発生時のフロー(概略)】

イ 緊急時の体制

- 隊長、副隊長を置き、未来中心内職員との連携により、速やかに体制の確保を行います。



【緊急時の体制】

(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

- アンケート等による利用者の意見や提言に対し、速やかに対応をします。
- また、必要に応じ鳥取県に速やかに報告・協議します。
- 「県民の声」に寄せられたご意見や苦情に対しては、鳥取県と十分に協議し誠実に対応します。
- 「事故・事件の防止措置と緊急時の対応」のマニュアルに基づき適切に対応します。

ア 入館者トラブル・苦情等の未然防止

- 他人の身体等に害を及ぼす恐れのある物を所持して入館しようとする者や、著しく粗野又は乱暴な言動で他の来館者に迷惑をかける恐れがあると認められる者、酩酊者等が入館しようとする場合は、施設の安全のために入館を禁止します。禁止の際には、よく説明をして理解を得られるように努めます。
- 接遇研修などにより、ホスピタリティの向上に努めます。
- 職員は積極的に来館者との対話を心がけ、イメージアップを図るとともに、来館者が職員に対して直接感想を伝えやすい環境を作ります。
- 当財団が一括管理している複数の観光施設において、クレームが発生した際には、速やかに事例と対応を共有することで、他施設での同様のクレーム事例の発生を防ぎます。

イ 入館者トラブル・苦情等の対処方法

- 入館を禁止した者が、応じない場合には、警備員や管理事務所に応援を要請し、複数人で対応にあたります。暴力行為があったり、危険物の所持で危険が感じられた場合は、警察に通報します。
- 初期対応は、苦情を受け付けた職員が行います。職員の対応で納得や了解が得られない場合は、責任者が対応いたします。
- 責任者は、クレーム対応研修等を受講し、対応能力を向上させます。
- 県立の施設におけるクレームは、県のイメージ低下につながることを十分に認識して、利用者に納得していただける対応を心がけます。

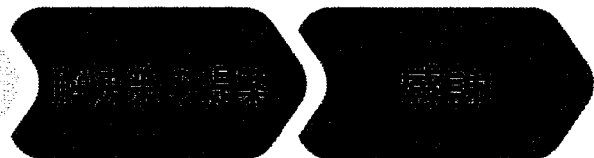
基本的なクレーム対応

傾聴・謝罪

相手の話をよく聞く
部分的な謝罪をする

**事実確認
要望確認**

メモを取りながら
事実関係を押さえる
相手の要望を確認



解決に公平性を欠く
ものは上司へ相談
再発防止策を提案

最後はお礼を伝える

【基本的なクレーム対応】

ウ 入館者トラブル・苦情等の発生後の対応

- クレーム・トラブルの対処後、速やかに問題点の洗い出しを行います。
- クレーム事例は、施設内に記録し、運営の改善につなげるほか、他の運営施設にも情報を共有してケーススタディを行うなど、全体のレベルアップを図ります。

4 利用者等の要望の把握及び対応方針

(1) 基本方針

- 利用者とのコミュニケーションを意識し、改善点や要望を伝えていただきやすい環境を作ることで、利用者の声を拾い上げ、満足度を向上させます。

(2) 利用者のニーズの把握と共有

- 様々な手法を併用して利用者ニーズの把握に積極的に取り組みます。
- 当財団が観光施設や貸館施設を管理運営しているスケールメリットを活かして、他の施設に対する要望や苦情を共有して改善に努めます。

《利用者の声の把握方法》

対象	手法	内 容
来館者等	日常のヒアリング	受付職員や、売店・パーラー職員が気持ちの良いコミュニケーションを心掛け、来館者等に対して、積極的にお声掛けを行って要望を聞き取ります。
	アンケート(クイズラリー)	毎日クイズラリーを実施し年間 1 万件以上の感想・要望・来場者データを収集しています。月毎・年度ごとに集計し、集計結果から判断し、館内運営及び集客促進対策に活かしています。
	SNS、口コミサイトの巡回点検	旅行情報サイト、google マップなどの口コミサイトの確認や、SNSの検索を行うことで、本来は埋もれている利用者の声を掬い上げます。要望や苦情については、回答やお詫びを行い、満足度向上に繋げ、また集客促進対策に活かします。
	イベント時アンケート	イベントの開催時にアンケートを行い、次回以降に実施する際の改善に活用します。
地域、関係先等	地域の各種会合等への積極的な参加	観光団体、行政団体の会合等にも積極的に参加してニーズを把握します。
	観光事業団運営施設との情報共有	観光事業団運営施設の間で、施設に対する要望や苦情を共有し、自施設にも当てはまること、取り入れられることについては積極的に改善します。

4 利用者等の要望の把握及び対応方針

(3) 運営への反映

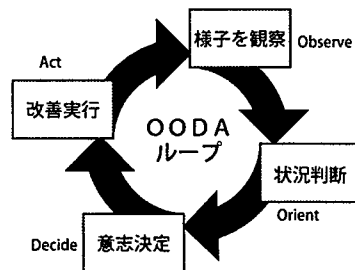
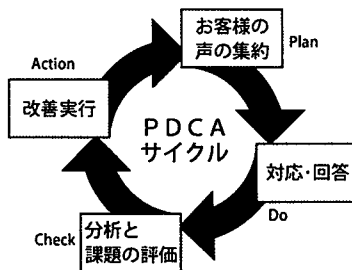
- 利用者からの要望については、課題の優先度と緊急性を検討して優先順位をつけて対応いたします。
- 要望者の期待に沿うだけでなく、期待を上回る内容の改善を意識します。軽微なものについては、可能な限り即時の対応を行います。
- 解決のために時間・経費を要する課題などは、年度計画や中長期計画に反映させていきます。
- 重要な案件については、速やかに鳥取県に報告します。
- 来館者データについては、イベント・営業・広報戦略の立案等の集客に活用します。

利用者や関係先の声



↓ ご意見・ご要望

↑ 回答・対応状況の掲示など



↓ 報告・情報共有

↑ 決定・他施設への水平展開指示など

鳥取県観光事業団お客様満足度向上委員会（随時状況共有）

報告・情報共有

決定

↓ 報告・情報共有

↑ 決定・他施設への水平展開指示など

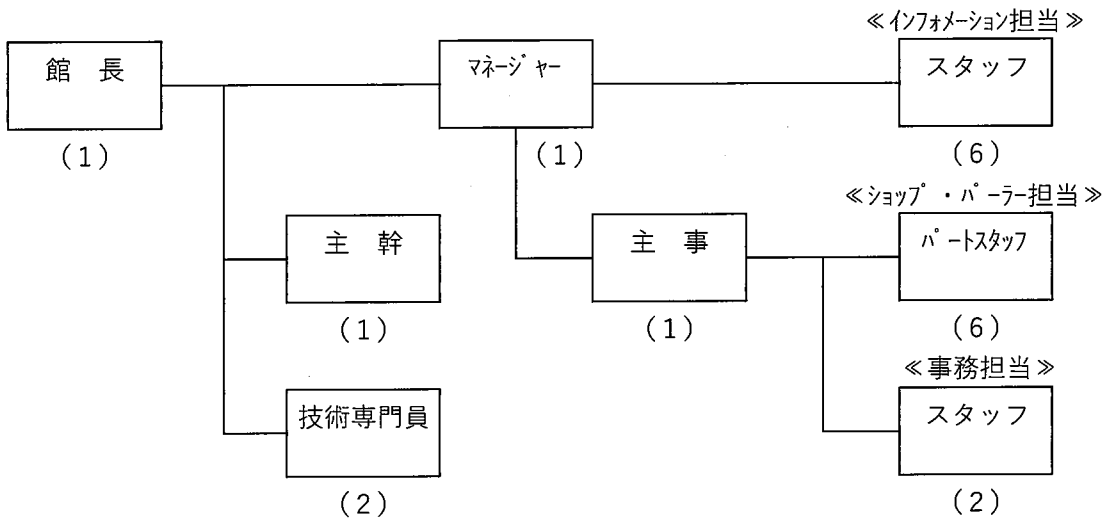
鳥取県観光事業団経営本部会議（月1回開催）

5 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織

ア 実施体制の考え方

- 館長のもとにマネージャーと技術専門員を配置するなど、以下の組織体制とします。



イ 主要職員の人選の考え方

- 館長には、組織のマネジメント力があり、施設管理及び観光客誘致に関する知識と経験を有する者を充てます。
- 技術専門員には、果樹栽培及び果樹経営に関する高度な知識と経験を有する者を充てます。
- 食品衛生責任者には、資格を有する無期雇用職員を充てます。
- 観光客誘致は、館長、マネージャー、主幹及び主事が地域を分担するなどして、業務に当たります。

(2) 職員の職種等

職名	雇用形態	月勤務日数	担当する業務内容	資格等	継続雇用可否	人件費(千円)
館長	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	総括責任者 観光客誘致の統括	AED 講習受講 普通救命講習	可	7,567
参事 技術専門員 A	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	梨つくり大学の運営 梨の何でも相談室の運営 専門的説明への対応 試食用、販売用梨の管理 梨ガーデン、親木の管理	専門的知識保持者 AED 講習受講 普通救命講習	可	4,449
技術専門員 B	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21		専門的知識保持者 AED 講習受講 普通救命講習	可	3,693
マネージャー	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	インフォ業務の総括 イベントの企画実施 広報宣伝、観光客誘致	食品衛生責任者 AED 講習受講 普通救命講習	可	6,298

5 組織及び職員の配置等

主幹	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	総務 会計事務の総括 人事管理、労務管理	防火管理者 AED 講習受講 普通救命講習	可	3,693
主事	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	ショップの企画運営 パーラーの企画運営	食品衛生責任者 AED 講習受講 普通救命講習	可	4,223
スタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	事務補助 館内掲示物作成 売店・パーラー応援	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
スタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用	21	事務補助 SNS情報発信 売店・パーラー応援	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
スタッフ (インフォメーション)	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	受付応接・総合案内 キッチンの運営	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
スタッフ (インフォメーション)	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	受付応接・総合案内 キッチンの運営	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
スタッフ (インフォメーション)	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	受付応接・総合案内 キッチンの運営	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
スタッフ (インフォメーション)	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	受付応接・総合案内 キッチンの運営	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
スタッフ (インフォメーション)	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	受付応接・総合案内 キッチンの運営	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
スタッフ (インフォメーション)	常勤職員 直接雇用 無期雇用	21	受付応接・総合案内 キッチンの運営	AED 講習受講 普通救命講習	可	2,456
売店・パーラー パートスタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用	週 19 ～ 30 時間	売店・パーラーでの応接	AED 講習受講 普通救命講習	可	1,749
売店・パーラー パートスタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用		売店・パーラーでの応接	AED 講習受講 普通救命講習	可	1,749
売店・パーラー パートスタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用		売店・パーラーでの応接	AED 講習受講 普通救命講習	可	1,195
売店・パーラー パートスタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用		売店・パーラーでの応接	AED 講習受講 普通救命講習	可	1,749
売店・パーラー パートスタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用		売店・パーラーでの応接	AED 講習受講 普通救命講習	可	1,749
売店・パーラー パートスタッフ	常勤職員 直接雇用 無期雇用		売店・パーラーでの応接	AED 講習受講 普通救命講習	可	1,749
売店・パーラー パートスタッフ	常勤職員 直接雇用 有期雇用		売店・パーラーでの応接	AED 講習受講 普通救命講習	可	1,749
			合計	20人		59,511

(3) 現在の指定管理者の雇用する施設職員の従属雇用に関する方針

- 現管理者として、職員の全て直接雇用としており、有期雇用の職員についても勤続年数に応じて適切に無期転換を行っています。引き続き継続して雇用することで、施設運営のノウハウを積み上げてまいります。

5 組織及び職員の配置等

(4) 日常の職員配置

- 職員配置の基本は、以下のとおりとします。
- 土曜日、日曜日、祝日及び盆等の繁忙期には、必要に応じて増員します。

配置場所	職員配置の時間帯	職 名					
		館長	技術 専門員	マネージャー	主幹	主事	スタッフ
管理事務所	8:30~17:30						
梨のなんでも 相談室	8:30~17:30	(技術 専門員)					
受付	8:30~17:30	スタッフ (インフォ)					
館内案内	8:30~17:30	スタッフ (インフォ)					
キッチン ギャラリー	8:30~17:30	スタッフ (インフォ)	スタッフ (インフォ)				
ミュージアム ショップ	8:30~17:30	パート スタッフ					
フルーツ パーラー	8:30~17:30	パート スタッフ					

(5) 人材育成

- 職員一人一人のスキルアップを図るため、以下の研修を実施します。
- 職員がこれまで習得してきた知識や技能のレベルアップを図るため、日々の業務において、管理職が率先してスタッフのOJTに努めます。

研修名	対象者	研修内容、頻度	
接客研修	全職員	接客、接客、クレーム対応などサービス向上の研修を実施します。	年1回
AED講習 普通救命講習	全職員	AED等の使用方法を学び、いざという時に行動できるよう研修を実施します。	年1回 数名ずつ
人権研修	全職員	人権に対する理解を促進し行動するための研修を実施します。	年1回
不当要求防止 責任者研修	不当要求防止責任者	鳥取県主催の不当要求防止責任者講習を受講します。	未受講の場合 速やかに
階層別研修	対象職員	若手・中堅・管理職など各階層に必要な役割の自覚及び必要な能力の向上のため研修を実施します。	随時
TEAS1種に基づく 環境保護等研修	全職員	毎年1回、環境マニュアルの実践のための講習会を実施します。	年1回
個人情報保護等 研修	全職員	毎年1回、規程に基づいた実務を理解するための講習会を実施します。	年1回
広報・企画能力向上 研修	企画担当職員	広報、マーケティング等集客能力の向上のための研修を実施します。	年1回

(6) 各構成団体の役割、経費に関する責任分担等に関する事項

- 該当なし

6 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況および対応状況

(1)指導等の状況及び対応状況について

- 労働基準監督署より、一般財団法人鳥取県観光事業団が管理をする施設において、下記のとおり指摘を受けました。すべて速やかに是正改善いたしました。

区分	違反法条項等	指摘内容	是正改善した具体的内容
是正勧告	労基法第 32 条 第 1 項、第 2 項	労使で協定した月間の時間外労働上限時間を超過していた。	時間外労働に関する協定で定めた時間内を厳守します。手作業での勤怠管理を改め、勤怠管理システムを導入しました。
	労基法第 37 条 第 1 項	振替出勤を行った際、振替休日は取得したが、週内の所定労働時間を超過しており、時間外手当の算定時間から漏れていた。	振替出勤を行った際の週労働時間の管理について担当者及び上司の認識が不足していました。時間外労働に対し、割増賃金の不足額をただちに遡及して支払いました。手作業での勤怠管理を改め、勤怠管理システムを導入しました。
	労基法第 106 条第 1 項	36協定を職場内に掲示していなかった。	規程集綴り内に協定書を綴り、職員が閲覧できるようにしました。
	労基法第108条	労働者各人別に賃金台帳に労働時間数を記入していなかった。	労働者各人の労働時間数を別表として賃金台帳に添付することとしました。
	安衛法第 12 条 の 2	衛生推進者の選任漏れがあった。	衛生推進者を選任しました。
	安衛法第 66 条 第 1 項	常時使用する労働者に対し、1年以内ごとに1回医師の健康診断を行っていなかった。	当該労働者の希望もあり、新型コロナウイルス感染症による受診の猶予期限を過ぎても未受診となっていました。その後、適切に健康診断を受診しました。
	安衛法第 66 条 の 4(労衛則 51 条の 2)	健康診断の結果、異常所見が認められた労働者に対し、当該年度内に医師の意見聴取が行われていなかった。	健康診断の結果、異常の所見が認められた労働者に対し、医師の意見聴取を行います。

7 委託、工事請負の発注予定

(1)委託業務の発注予定について

委託業務の名称	期間	金額(千円)	発注先	選定方法	理由
展示設備保守点検	5年	47,500	県外	随意契約	展示設備の保守点検は制作者でないと対応が困難なため。
梨ガーデン花植え替え	〃	635	県内	随意契約	
梨ガーデン植栽刈り込み	〃	615	県内	随意契約	
梨ガーデン防除	〃	980	県内	随意契約	
街路樹マメナシ防除等	〃	2,180	県内	競争入札	
害虫防除管理	〃	480	県内	随意契約	
産業廃棄物処理	〃	600	県内	随意契約	
イベント・展示等	〃	未定	県内 県外	随意契約	県内に実施できる業者がない場合は、県外に委託
シルバー人材派遣	〃	4,000	県内	随意契約	高齢者等の雇用の安定に資する

- 昇降機点検業務、消防設備点検、その他共用設備保守業務については、倉吉未来中心一括発注契約(5年契約等)となり、各按分率により負担します。

8 法人等の社会的責任の遂行状況

(1) 障がい者雇用

- ア 常用労働者数43.5人以上の事業者であり、
 - 法定雇用率を達成している。※「障害者雇用状況報告書」の写しを添付します。
 - 法定雇用率を達成していない。
- イ 常用労働者数が43.5人未満の事業者であり、
 - 障がい者(身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者)を雇用している。
 - 障がい者を雇用していない。

(2) 男女共同参画の推進

- 男女共同参画推進企業に認定されている。※認定証の写しを添付します。
- 男女共同参画推進企業の認定手続き中であり、指定管理期間開始までに認定登録見込みである。
- 男女共同参画推進企業に認定されていない。
- その他の国又は地方公共団体の男女共同参画に関する類似制度の認定等を受けている。

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

- ISO14001 又はTEAS Ⅰ種又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて
 - TEAS Ⅰ種に認証登録されている。※登録証等の写しを添付します
 - ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度(TEAS)Ⅰ種又はⅡ種規格の認証手続き中であり、指定管理期間開始までに認証登録見込みである。
 - 認証登録されていない。
 - その他の環境配慮に関する類似規格の認証登録等を受けている。

(4) あいサポート企業等の認定

- あいサポート企業等に認定されている。 ※認定書の写しを添付します。
- あいサポート企業等の認定手続き中であり、指定管理期間開始までに認定登録見込み。
- あいサポート企業等に認定されていない。
- その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。

(5) 鳥取県家庭教育推進協力企業としての協定締結

- 鳥取県家庭教育推進協力企業として鳥取県教育委員会と協定を締結している。

(6) SDGsの取り組み

- 持続可能な地域社会の実現に向けとっとりSDGsパートナーに登録されている。

