

# 指定管理業務点検・評価シート（平成24年度事業）

平成25年6月12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 | (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  | ○敷地面積：4,301㎡（うち梨ガーデン面積：1,612㎡）<br>○建築面積：2,693.88㎡／延床面積：4,682.41㎡<br>○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<br>（高校生以上）  | 個人：300円<br>団体：10名以上270円 / 20名以上240円 |  |
|       | 小人<br>（小学生以上）  | 個人：150円<br>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）<br>○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<br>○施設の利用許可、施設利用料の徴収等に関すること<br>○観光振興に関すること<br>○果樹振興に関すること<br>○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〕 |                    |          |                       |
|      | 【プロパー職員】                              | 【準職員】              | 【臨時職員】   | 【パート】                 |
|      | 名誉館長(非常勤)<br>顧問(非常勤)                  |                    |          |                       |
|      | 館長                                    | シニアマネージャー<br>技術専門員 | スタッフ(2名) | インフォメーション<br>スタッフ(2名) |
|      |                                       |                    |          | インフォメーション<br>スタッフ(4名) |
|      |                                       |                    |          | 売店・喫茶<br>スタッフ(6名)     |

#### 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      |
|---------|------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|
|         | 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   |
| 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 | 103,168 |
| 増減      |      | 361   | 185   | -199  | -161   | 1,102  | 1,647  | -605  | -3,405 | 701    | 127   | -3,347 | 2,029 | -1,565  |

| 利用料金収入<br>（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     |
|----------------|------|-----|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-------|-------|-----|--------|
|                | 24年度 |     | 676   | 990 | 681   | 1,275 | 2,757 | 1,584 | 928 | 829 | 492   | 1,177 | 977 | 927    |
| 23年度           |      | 669 | 1,167 | 674 | 1,591 | 2,878 | 1,343 | 1,174 | 797 | 506 | 1,045 | 1,242 | 994 | 14,080 |
| 増減             |      | 7   | -177  | 7   | -316  | -121  | 241   | -246  | 32  | -14 | 132   | -265  | -67 | -787   |

#### 5 収支の状況

（単位：千円）

| 区 分         |       | 24年度          | 23年度    | 増 減     |        |
|-------------|-------|---------------|---------|---------|--------|
| 収入          | 事業収入  | 入館料収入         | 13,293  | 14,080  | -787   |
|             |       | 教室等参加料収入      | 570     | 451     | 119    |
|             |       | 売店・喫茶等営業収入    | 35,073  | 38,373  | -3,300 |
|             |       | 小 計           | 48,936  | 52,904  | -3,968 |
|             | 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      | 2       | 1       | 1      |
|             |       | その他（雑収入・補助金等） | 151     | 6       | 145    |
|             |       | 小 計           | 95,153  | 95,007  | 146    |
|             | 計     |               | 144,089 | 147,911 | -3,822 |
|             | 支出    | 人件費           | 44,754  | 42,980  | 1,774  |
| 管理運営費       |       | 48,016        | 46,016  | 2,000   |        |
| 事業費         |       | 41,958        | 50,513  | -8,555  |        |
| その他（固定資産支出） |       | 0             | 525     | -525    |        |
| 計           |       | 134,728       | 140,034 | -5,306  |        |
| 収 支 差 額     |       | 9,361         | 7,877   |         |        |

#### 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  | 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"> <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  |
|---|---|
| 照明が暗い。案内表示や字が見えづらいところがある。                         | 館内のメイン照明は、梨園の一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います。展示物への照明は演出効果なども考慮していますが、見えにくいところは明るさなどを検討していきたいと思います。 |
| もっと全国的にPRして欲しい。                                   | 予算は限られていますが、効率的な広報やパブリシティを活用して広報に努めます。  |
| 子どもがもっと身体を使って楽しめる所が欲しい。遊具を多くして欲しい。                | 大掛かりな遊具設置は難しいですが、簡単な工作イベントなどを検討してみたいと思います。  |
| 梨ガーデンのパネルが読みづらい。マップの色がはげて見えない。                    | 傷んでいる看板は、なるべく早く換えるようにします。   |
| 試食するところを大きくして欲しい。案内の人、係員の人数を増やして欲しい。              | 大型連休中は入館者が多くて、館内が混雑したりスタッフが十分対応できなかったりしたかもしれません。レイアウトの工夫やスタッフの出勤を柔軟にするなど検討します。                      |
| 新しい映画とか、企画とかやっているの嬉しいと思います。                       | 夏休みなどには、特別上映や企画展などを開催するようにします。  |
| 2階が暑くてゆっくり見れませんでした。                               | 冷房を稼働させるタイミングが遅かったようです。こまめに点検し、気をつけるようにします。   |
| 順路がわかりにくかった。矢印表示をして欲しい。                           | クイズラリーの問題に取り組むことで館内を一通り回れるようになっていますが、特に順路があるわけではありません。時間を掛けてじっくりと見学していただければと思います。                   |
| イベントがある日を教えて欲しい。                                  | ホームページできめ細やかに紹介するとともに、マスコミ等での広報もできるように検討します。  |
| 故障中の展示物が多かった。                                     | スタッフで出来るものはなるべく早く修理し、専門的な修理は早く対応するよう業者に伝えるようにします。   |
| 時間旅行展は、小学生以下には少し難しかったように思います。                     | スタッフがわかりやすく説明することで、楽しんでいた子どももいました。今後の特別企画の参考にします。   |
| 外国人にもっと来て欲しい。                                     | 外国からの視察やインバウンドに協力し、外国からの団体客誘致に取り組むようにしたいと思います。  |
| 夏はイベントなどが充実しているが、冬場にももう少し力を入れて、楽しいイベントや展示をお願いしたい。 | 季節行事にちなんだイベントや、簡単な工作など検討したいと思います。   |
| 梨の食べ比べを、もっと多くの品種でしてみたい。新しい品種が食べられたら良い。            | 収穫期が早い品種や新しい品種は、どうしても貯蔵に限りがあり端境期での提供は難しいです。品種ごとの食べられる時期を掲示するなど検討したいと思います。                           |
| イメージキャラクター（ゆるキャラ）っているのですか。ナッシーに会いたい。              | なっっこ館のキャラクター・ナッシーがまだ十分知れ渡っていないようです。館内外での登場頻度を増やしたり、広報に努めたりするようにしたいと思います。                            |

| 利用者からの積極的な評価  |
|---|
| <p>○目と耳で訴えてくるミュージアムで、楽しみながら学べるので子どもの学習にとてもいいと思います。</p> <p>○梨ガーデンの担当の方がわかりやすく梨のことをいろいろ説明してくださいました。ありがとうございました。</p> <p>○2階は子どもたちが楽しめる、いろいろな仕掛けがたくさんあって良かった。<br/>トイレに子ども用補助便座がついていてとても助かりました。</p> <p>○大人も子どもと一緒に遊びながら学べる場所（参加型展示）は、子どもも飽きずに楽しめるので良かった。</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〕

#### 1 梨の魅力発信と販売強化による収入確保

- ・キッチンギャラリーにおいて梨をはじめイチゴ・メロン・ブドウ・スイカを試食として提供し、県産果実のPRに努めた。
- ・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等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。
- ・近隣の保育園やかにかっこ館に「出前なしっこ館」を行い、梨及び施設のPRを行った。

#### 2 楽しいイベントの充実等による入館者の拡大

- ・「まんが王国とっとり」の取組みと連携し、まんがで二十世紀梨の歴史を紹介する「まんがパネル展」を開催した。
- ・ご愛顧のお礼と集客促進及び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。定着しつつあり、入館者が増えている。
- ・パスポートの新規入会者へのプレゼントなどキャンペーンを行い、リピーター増に努めた。
- ・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「時間旅行展」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。
- ・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して集客に取り組んだ。

#### 3 オンリーワンの展示と梨農家支援の充実

- ・「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・収穫祭等、梨に直接触れる体験イベントを行った。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、鳥取県産果実の周知に努めた。
- ・平成23年度の終わり頃から、梨ガーデンに作った水耕栽培施設での梨栽培を始め、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。

|  |
|--|
| 〔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11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。<br>○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〕<br>○施設設備の保守管理・修繕<br>○施設の保安警備、清掃等<br>○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。<br>○開館以降11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)<br>○保安警備、清掃等は計画どおり実施されている。<br>○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〕<br>○利用の許可<br>○適正管理に必要な利用者への措置命令<br>○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。<br>○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。<br>○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〕<br>○利用受付・案内<br>○附属設備・備品の貸出し<br>○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。<br>○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〕<br>○開館時間、休館日、利用料金等<br>○利用者へのサービス提供・向上策<br>○施設の利用促進<br>○個人情報保護、情報公開<br>○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。<br>○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。<br>○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   | ○来館者数及び入館料収入は前年より若干減少したが、来館者数は当初計画を上回った。<br>○売店・喫茶等の自主営業に係る収入は計画を上回っている。<br>⇒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。<br>○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。<br>○来館者に対するサービスの向上は図られている。<br>○地域との連携も行い、観光振興の面でも努力している。<br>○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。<br>○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。