

指定管理業務点検・評価シート（令和元年度業務）

令和2年7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31年4月1日～令和6年3月31日

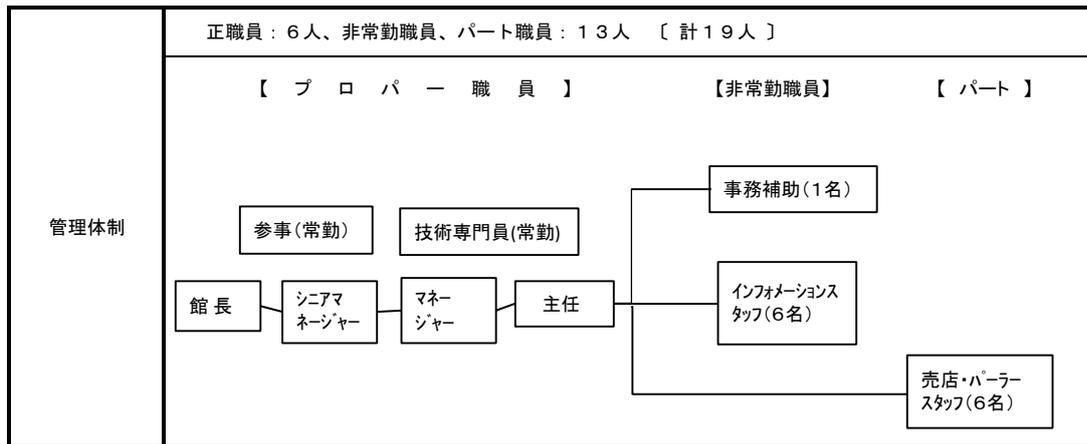
1 施設の概要

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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>利用料金</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大人 (高校生以上)</td> <td>個人：300円 団体：10名以上270円／20名以上240円</td> </tr> <tr> <td>小人 (小学生以上)</td> <td>個人：150円 団体：10名以上130円／20名以上100円</td> </tr> </tbody> </table>	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
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	<ul style="list-style-type: none"> ○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



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
	元年度		11,126	12,534	9,321	12,658	25,493	17,067	11,597	12,413	7,993	8,042	9,726	5,760
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
増減		1,074	1,091	44	924	2,357	4,093	-157	-186	750	1,068	-1,145	-7,692	2,221

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
	元年度		1,423	1,868	1,201	1,594	4,141	2,705	1,690	1,756	1,060	1,098	1,309	936
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
増減		168	250	183	33	405	413	105	-16	60	142	-292	-931	520

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		元年度	30年度	増 減	
収入	事業収入	入館料収入	20,780	20,261	519
		教室等参加料収入	1,028	1,017	11
		売店・喫茶等営業収入	63,774	61,474	2,300
		小 計	85,582	82,752	2,830
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	111,400	109,235	2,165
		販売手数料等収入	89	24	65
		その他(雑収入・補助金等)	390	4	386
小 計	111,879	109,263	2,616		
計	197,461	192,015	5,446		
支出	人 件 費	59,627	53,576	6,051	
	管理運営費	54,221	54,543	-322	
	事 業 費	61,731	61,543	188	
	計	175,579	169,662	5,917	
収 支 差 額		21,882	22,353		

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20日 休日：週当たり2日 その他：就業規則による	休暇：年10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	257千円/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条の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には不要)
 - ・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事業	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)
		3,001人以上(6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利便性向上を目的に館内放送の多言語化（4か国語）、館内表示や入館券などに外国語表記を追加した。
-----	---

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
クイズラリーは継続した方がよいと思う。（当選者数を増やす）	なしっこ館で遊びながら梨を学ぶことができるクイズラリーを継続的に実施するとともに当選者数の増加も検討していきます。
県外の方にも宣伝してほしいなと思いました。とても良い施設なので。	なしっこ館の魅力を県外のお客様にもっと知っていただくため、時期や媒体を含めた効果的な広報の実施を検討します。
資料展示は文字だけではなく音声もあるとわかりやすい。	お手持ちのスマートフォンやタブレットを使って館内の主要な展示物やエリアなどを日本語を含む5言語の音声及び文字で紹介する無料のガイドシステムを導入していますので、ぜひご利用ください。
倉吉に来るまで全くこのことを知らなかったので県外への発信を！	なしっこ館の魅力を県外のお客様にもっと知っていただくため、時期や媒体を含めた効果的な広報の拡大を検討して参ります。
キャッシュレス化に対応してほしい。	現在、当館では売店のみキャッシュレス決済に対応していますが、受付での入館券販売及びフルーツパーラーでの販売もすでにキャッシュレス決済に対応するための手続を行っておりますので、今しばらくお待ちくださいませ。

利用者からの積極的な評価
<p>○スタッフの方の説明等わかりやすく高齢者の私達（6人グループ）にも非常に丁寧な説明、案内していただきありがとうございます。また訪れたいと思います。</p> <p>○鳥取県の梨に対する思いを感じられて驚きがいっぱいあった。設備も工夫があり子どもたちが喜びそうなしかけがあった。また孫を連れてきたいと思う。</p> <p>○初めてきたけど楽しかったです。なしの袋かけが体験できて良かった。子供と楽しめました。</p> <p>○シアターで2作品とも拝見しました。映像、そして展示品によりこれまでの生産者の方々のご苦労をとて感じる事ができました。これまで以上に感謝の意をもって梨を食べさせていただきたく思いました。</p> <p>○梨の木を初めて見ました。梨の大木には感動しました。たかが梨だと思っていたけれど、梨に対する見方が変わりました。子どもも楽しく見られ勉強になる良い所だと思いました。今年の梨を食べる時は、歴史や大木のことを思い出しながら食べたいなと思います。ありがとうございました。</p>

9 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>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、クイズの答えを探して館内を回ることから、梨にまつわるあらゆる情報を楽しみながら学習できると大変好評である。併せて、来館の契機、住所地、感想等の利用者増加方を検討する貴重なツールとしても活用した。 ・年間パスポート会員制度を継続し、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平成21年度より実施しており、地元住民を中心に定着するなど、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、県内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、県内産の梨の消費拡大に努めた。 ・年間入館者数は、新型コロナウイルスの影で3月は千人規模の連続ツアーをはじめとした団体予約がほぼ全てキャンセルとなり、個人も含めて大幅に減少したものの、特に日本人の来館者が繁忙期であるGWや夏休み期間を中心に増加したことなどにより、指定管理期間で過去最高の143,730人となり、前年比で2,221人の増加（101.6%）となった。 ・2月には開館以来通算の入館者数が200万人を達成した。（18年10か月弱） <p>2 観光の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の魅力を発信するため、鳥取県観光連盟主催の合同商談会、三朝旅館組合主催のエージェントキャラバン（いずれも関西、中部、中国地方）、旅行会社主催の商談会に参加した。また、入館者の増加が期待される大阪府、兵庫県、岡山県、香川県におけるテレビ、新聞広告を行った。 ・インバウンドの受入れを強化するため、県や関係団体が主催する台湾、上海、韓国の旅行会社向けのセールスなどに積極的に参加した。 ・定時に行う館内案内放送を多言語化（4か国語）する（自動放送で職員の負担も軽減）とともに、館内表示や入館券などに外国語表記を追加した。

- ・受付（入館券の販売等）、ミュージアムショップ及びフルーツパーラーではレジ連動型のキャッシュレス決済端末の導入により外国人をはじめとする消費者の利便性向上を図った。
- ・県や観光関係団体が実施するFAMツアー（旅行会社招待旅行）の受け入れやまんが王国の周遊企画など外国人向けの集客事業に協力した。
- ・企画商品（ミニ梨ソフトクリーム付き入館券）が利用されはじめた。
- ・集客力が見込まれる体験型のイベントとして、様々なワークショップのイベントを開催し、夏休み期間を中心に来館者が増加した。
- ・なしっこ館公式LINEスタンプの発売開始をはじめ、SNSによる情報発信に一層取り組んだ。
- ・テレビ、ラジオ、新聞、雑誌など各種メディアの取材を受け入れて、施設の魅力を県内外に情報発信した。
- ・集客促進を図るため、中部地域の旅館、道の駅、観光施設、中部地区の小学校・幼稚園、保育所等にイベントチラシを配布した。
- ・館内イベント等の旬の情報をホームページ、フェイスブックにより随時配信した。

3 果樹の振興

- ・「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。
- ・梨ガーデンにおいて古い時代の品種の栽培、梨の整枝法実施、水耕栽培等の生きた展示を行って梨栽培を実感していただいた。
- ・鳥取大学公開講座の共催も含む「鳥取梨づくり大学」を11回開催して、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、梨栽培技術の普及及び向上に取り組んだ。
- ・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、夏休みには梨をはじめ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。
- ・鳥取県の果樹振興のベースとなった「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。
- ・キッチンギャラリーでイチゴ、メロン、ぶどう等の試食会を開催し、県産果実の魅力をPRした。

4 その他安全管理など

- ・館内2階回廊の手摺りに幼児が上る事象が発生したため、同手摺り全体に注意喚起の掲示を行うとともに、県に要請し、再発防止に必要な手摺りの改修を行った。
- ・当館独自に、休館日に全職員参加の防災訓練を行うとともに、倉吉パークスクエア関連団体合同防災訓練及び浸水対策訓練に参加し、緊急時の備えを進めた。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、食べくらべ梨のカップによる個別提供、アルコール消毒液の多数箇所への設置、人が触れる箇所の消毒、定期的な換気、職員のマスク着用や検温の実施、イベントの中止などを実施した。
- ・飲食物を扱うキッチンとパーラーにおける衛生面の改善を図るため、専門業者による定期的な害虫防除を継続して実施した。

5 収入の確保など

- ・国内外合わせた有料入館者は89,012人（前年比△869人、99.0%）と人数は前年よりもわずかに減少したが、単価の高い日本人の入館者数が増加したことから利用料収入は20,781千円と過去最高となり前年比では519千円の増加（102.6%）となった。
- ・売店収入は国際情勢や新型コロナウイルスの影響で10月以降は減少傾向が続いたが、9月までは売上が好調に伸びていたことから、過去最高の46,789千円（前年比+233千円、100.5%）となった。
- ・パーラー収入は、3月は新型コロナウイルスの影響で減少したが、入館者数の増加に加え倉吉未来中心利用者の利用などにより、過去最高の16,984千円（前年比+2,066千円、113.9%）となった。

〔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19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。
- 新型コロナウイルスにより入館者が減少しており、今後の運営への影響が懸念される。

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〕 ○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	3	○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18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） ○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た。
〔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、減免の実施	3	○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の事例はなし。 ○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。

<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作 	3	<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、備品貸し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> <ul style="list-style-type: none"> ○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 	4	<p>○旅行者への営業活動、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。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。</p> <p>○9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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○増加する外国人来館者に対応するため、定時に行う館内放送を多言語化(4力国語)するとともに、館内表示や入館券などに外国語表記を追加した。</p>
<p>〔果樹振興〕</p>	3	<p>○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。</p>
<p>〔収入支出の状況〕</p>	4	<p>○国際情勢、新型コロナウイルスの影響がありながらも来館者数は対前年比101.6%、入館料収入は対前年比102.6%と増加した。</p> <p>○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103.7%と増加している。</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>〔職員の配置〕</p>	4	<p>○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。</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>〔会計事務の状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○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) ○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	<p>○利用券の管理及び毎月の確認等、適正に実施されている。</p> <p>○会計処理等についても、適切に処理されている。</p>
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○関係法令に係る行政指導等の有無等 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ○県内発注(鳥取県産業振興条例) 	3	<p>○関係法令に沿い、適切に対応されている。</p> <p>○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。</p>
<p>〔県の施策への協力〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○障がい者就労施設への発注 	3	<p>○除草作業等について、障がい者就労施設へ発注している。</p> <p>○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>
<p>総 括</p>	3.3	<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>○地域との連携も行き、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。