

指定管理業務点検・評価シート（令和5年度業務）

令和6年7月26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局生産振興課	連絡先	0857-26-7279
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	<ul style="list-style-type: none"> ○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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">区 分</th> <th style="width: 70%;">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	<ul style="list-style-type: none"> ○毎月第1・3・5月曜日（祝日または振替休日の場合は休日でない翌日） ○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

管理体制	正職員：6人、非常勤職員、パート職員：14人〔計20人〕		
	【プロパー職員】	【非常勤職員】	【パート】
<pre> graph TD DG[館長] --- DM[マネージャー] DG --- MS[主事] DM --- DS[参事 (常勤)] DM --- TS[技術専門員 (常勤)] MS --- MK[主幹] MS --- IS[インフォメーションスタッフ (6名)] MS --- SB[売店・バーラースタッフ (6名)] MK --- SA[事務補助 (2名)] </pre>			

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
	5年度		8,346	11,287	7,822	10,943	20,476	13,863	10,962	10,744	6,427	6,549	8,598	11,633
4年度		5,279	8,561	6,664	8,104	15,369	11,109	10,026	10,231	6,134	4,107	6,383	9,977	101,944
増減		3,067	2,726	1,158	2,839	5,107	2,754	936	513	293	2,442	2,215	1,656	25,706

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
	5年度		1,197	1,993	1,180	1,720	3,754	2,503	1,862	1,881	1,101	1,009	1,311	1,855
4年度		876	1,516	874	1,321	2,867	1,989	1,821	1,543	860	664	804	1,346	16,481
増減		321	477	306	399	887	514	41	338	241	345	507	758	4,885

5 収支の状況

(単位：千円)

区分		5年度	4年度	増減	
収入	事業収入	入館料収入	21,366	16,481	4,885
		教室等参加料収入	412	503	-91
		売店・喫茶等営業収入	81,913	59,314	22,599
		小計	103,691	76,298	27,393
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	115,011	116,698	-1,687
		販売手数料等収入	308	223	85
		その他(雑収入・補助金等)	1,591	8,516	-6,925
小計	116,911	125,437	-8,526		
計	220,602	201,735	18,867		
支出	人件費	57,984	56,909	1,075	
	管理運営費	59,961	57,411	2,550	
	事業費	73,107	58,153	14,954	
	計	191,052	172,473	18,579	
収支差額		29,550	29,262		

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用する場合は作成、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	タイムカード	タイムカード	タイムカード	※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	227千円/月	150千円/月	100千円/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）
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、地元のイラストレーターとコラボしたイラスト展を実施したり、Twitterの更新頻度を増やしたりと、積極的な集客促進に努めている。 館内をイルミネーションで装飾し、冬季の館内の満足度の向上を図った。

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
もっと県外にもアピールしては、とても楽しみました。（るるぶには小さくしか載ってなかったので来ようかどうしようか迷ったんですが）鳥取県に住む友人が「おすすめだよ」と紹介してくれたので来てみました。	SNS、雑誌等で県外の皆様にも知っていただけるようPRに努めます。
不思議ガーデンの木や梨のミニシアターの上部のホコリがやや多い。清掃をお願いします。	高所の為、日常清掃では困難なため特別清掃を実施しました。
2Fに上がる階段の手すりの受けにカドがある。前回来た時に子供が下を向いて階段を上がっていて、頭を上げたら受けのカドに頭をぶつけてしまい、切って1針縫った。けがをした時はあせっていてスタッフの方に声をかけなかったが、小さい子供が多く来店するところなので、他の方もケガしないようカドにカバーなどをしてほしい。	幼児が頭をぶつけてもケガしないよう階段の手すりを支えている箇所に安全クッションカバーを設置しました。
不思議ガーデンのパソコンクイズのタッチの反応が悪い。	指の平部分では反応しにくい機能となっていますので指先でタッチしていただくよう表示をしました。

利用者からの積極的な評価

・大きな木が真ん中にあることで世界観に引き込まれると同時に体験と学びの割合が良いと感じた。また地域の人の言葉もあり、鳥取県が梨と共にあることが分かり素晴らしいと思った。

・2時間滞在の予定でしたがじっくり見ていると時間が足りず、また来たいと思っています。梨のアートギャラリーで宮沢賢治の「やまなし」の解説があり、まさか梨が関係しているとは知らずおどろきました。小学校で働いているので、「やまなし」を教えるときには、なしっこ館の話をしようと思います。

・こんなにステキで勉強になるとは思いませんでした。もっとアピールしてください。ゲームもあり、ビデオもあり、クイズラリーに試食まで、子どもから大人までしっかり楽しめました。2階の展示もすぐでずっと遊んでいました。

・2歳5歳の子ともと一緒に来ました。2Fはアリエッティになった気分でした。傷んだ梨や穴のあいた葉、細かい。梨について楽しく知れて、大人も楽しかったです。

・荷物をあずかってくれて非常に助かりました。様々なクイズやゲームなど体験型のもも多く楽しめた。予定以上に長居しちゃいました。梨の食べ比べとてもおいしかったです。当初、来る予定はなかったのですが、来てみて大正解でした。おもしろい楽しかったです。子どももかなり楽しめる施設だと思いました。

・初めて鳥取県に旅行にきました。とても楽しかったです。子連れでもとても楽しめました。友達に旅行に行くと言ったとき、この名前を出してもみんな知りませんでした。公園も近くにあるし、近くに牛骨ラーメンの美味しいお店もあったし、鳥取県とてもいいところだと思いました。

・日本海駅伝の時間つぶしにきました。正直は期待はしていませんでしたがメチャクチャ良かった。梨の食べ比べ(ちなみに甘太が一番おいしかった)充実した展示物(子ども大人も楽しめる)駐車場が無料、入場料安すぎ。「梨の来た道」ナレーターに窪田等を起用するセンスの良さ。

・初めて来ましたが、子供ができた時に是非連れて来たいと思いました。学ぶところがあるし、アスレチックなど遊びが融合させているところがすごく良かったです。私自身も梨の歴史が楽しく知ることができて、大満足です。天井がすてきです。入館料300円も安いのがいい。

・コロナ禍の前に来させてもらった時に、なしの食べ比べコーナーで、子どもだけで食べているところを見かけると一度入れたつまようじで、何度も梨を食べさせて不衛生だと気になっていたの、久しぶりに来させてもらって、それがすごく改善されていたので安心して楽しく食べ比べをさせてもらえましたのすごくよかったです。

・全ての展示がおもしろくて勉強になりました。案内してくれたスタッフの方も明るく良かったです。また近くに来たら寄りたいたいと思いました。

・視覚、聴覚、味覚など五感すべてを使って梨の歴史、作業体験、鳥取での梨の栽培を知ることができてとても楽しかったです。かつ入場料は300円と良心的すぎます。この展示のクオリティーならばもっととっていいのではと思ってしまうほどよかったです。

・米子出身ですが初めて来ました。食べ比べコーナーでは普段のお店では買えないような品種の梨をいただいて貴重な体験ができました。二十世紀の歴史を学べて昔の農業なども見れて、勉強になりました。岡山でも鳥取県産の二十世紀梨はスーパーなどで買えるのでこれからもたくさんいただくと思います。

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〕

1 利用者へのサービス提供と利用促進

・地元のイラストレーターとコラボしたイラスト展を引き続き実施し、新聞折込や屋外看板設置といった新たなPRを行った。夏休みの帰省客のほか県外から昨年に続き見に来たという声があり、イベントに対するリピーターの確保に繋がった。当館限定のイラスト集等コラボグッズ販売により収入面でも効果があった。

・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。併せて、来館の契機、住所地、感想等の利用者増加策を検討する貴重なツールとしても活用した。

・なしっこ館無料感謝デーを継続実施しており、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。

・「友の会新規入会キャンペーン」を実施した。また春には、新入学応援キャンペーンを同時開催し、新規・再入会を合わせ40名以上の入会に繋がった。

・体験型イベントとして、様々なワークショップイベントを年間を通じて開催した。

・ミュージアムショップとフルーツパーラーでは、県内産の梨や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。

・ネット通販についてはサイトのリニューアルに加え、一部作業を外注したり、受注期間を計画的に区切ったり等の対策を講じた。

・コロナにより休止となっていた、地元食育グループと連携したスイーツ体験を6月より再開。

・小さな子どもでも簡単に食に触れられるイベントとして開催した。

・館内をイルミネーションで装飾、冬季の館内の満足度の向上を図った。

2 観光の振興

・中部地区の主な観光施設の周遊クーポンの造成に参画するとともに、エリア内の集客イベントに協賛・賞品提供するなど、エリア内観光の集客、物販促進に取り組んだ。

・県観光連盟が開催する観光情報説明会・商談会への参加、メディア系旅行会社商談会等に参加し、市観光協会・観光、宿泊施設と連携した情報発信を行い、団体誘客に取り組んだ。

・テレビ、ラジオ、新聞、雑誌、ウェブマガジンなど各種メディアの取材を積極的に受け入れたほか、資料や情報の提供依頼にも柔軟に対応し、施設の魅力を県内外に発信した。

・集客促進を図るため夏季イベントチラシを作成し、中部地域の旅館、道の駅、観光施設、中部地区の幼稚園、保育所、全県と島根県東部の小学校等に配布したほか、近隣県外の地方紙やSA設置の観光案内マップへの広告掲載を実施した。また岡山市内エリアに情報をしぼったチラシを別途作成し、新聞折り込みを実施した。

・館内イベント等の旬の情報を、必要としている人の目に触れやすくするために、内容によってホームページや各種SNS等情報発信先を選択し、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、「梨の3品種食べくらべ」を実施した。
- ・「鳥取梨づくり大学」を12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。
- ・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。
- ・梨生産と食に対する理解を深めるため、春の交配、摘果、小袋かけ、大袋かけ、梨狩り体験を実施した。
- ・梨ガーデンにおいて、ジョイント栽培、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。
- ・小学校の授業や地域活動の一環として講師依頼を受け、梨に関する出前講座を実施。来館いただくだけでなく、こちらから出向く新たなスタイルとして積極的に受けた。
- ・生産者の栽培技術の向上と梨のすばらしさを知ってもらおうと梨生産者の皆さんが丹精込めて栽培された自慢の巨大ナシ(愛宕、新雪)の重さを競う「第15回全国巨大梨コンテスト」を実施。全国から22点の出品をいただいた。
- ・鳥取県に導入120周年を迎える親木3本のうち1本の切り株標本の引き渡しを受け、館内に「親木」の歴史を感じ取っていただける展示としました。

4 その他安全管理など

- ・新型コロナウイルス5類移行後は掲示物の撤去等緩和できるところは緩和しつつ、「梨の食べ比べ」については引き続き1人ずつカップで直接手渡しにて実施した。
- ・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に参加し、緊急時の備えを進めた。
- ・施設の日常的点検により、電球切れ、機器の異常や故障箇所などを早期に発見し、改善対応し、お客様の利便性の向上、安全管理に努めた。

〔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〕

○開館から23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〕 ○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23年を経過し、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。
〔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	3	○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	3	○新型コロナの5類移行後において、掲示物の撤去等緩和できるところは緩和しつつ、「梨の食べ比べ」については引き続き1人ずつカップで直接手渡しするなど工夫している。 ○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。 ○館内のイベント等の情報をHPや各種SNSでの配信を開始し、PR強化に努めている。 ○利用者の意見に対して、適切に対応している。
〔果樹振興〕	4	○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。 ○小学校で、梨に関する出前講座を実施するなど来館者だけではなく出向く新たな取り組みをおこなうなど積極的に取り組んでいる。

〔収入支出の状況〕	5	○イラストレーターとコラボした展示やイベントを行い、リピーターを確保したり、イラスト集等コラボグッズ販売を行い収入面でも成果をあげている。 ○ミュージアムショップとフルーツパーラーで、県内産の梨や梨を使用した商品を中心に取り扱い、梨の魅力を高め、売り上げが増加している。
〔職員の配置〕	4	○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。 ○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〕 ○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	○利用券の管理及び毎月の確認等、適正に実施されている。 ○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〕 ○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 ○県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	○関係法令に沿い、適切に対応されている。 ○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〕 ○障がい者就労施設への発注	3	○除草作業等について、障がい者就労施設へ発注している。 ○シルバー人材センターへも除草作業等を発注している。
総 括	3.4	○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。 ○来館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。 ○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》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。