

指定管理業務点検・評価シート（平成29年度業務）

平成30年5月20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：5人、非常勤職員、臨時職員、パート職員：14人 【計19人】		
	【プロパー職員】	【臨時職員】	【パート】
	名誉館長(非常勤) 技術専門員(常勤) 館長 — 副館長 — スタッフ — スタッフ	事務補助(1名) インフォメーション スタッフ(6名)	売店・パーラー 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
	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
28年度		7,946	10,297	8,319	10,779	18,948	12,776	7,040	0	3,534	5,741	5,879	13,909	105,168
増減		310	74	-908	874	1,988	-1,268	3,599	11,648	2,757	309	2,392	-4,165	17,610

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
	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
	28年度	1,040	1,410	815	1,375	3,020	1,892	1,112	0	354	695	700	1,268	13,681
	増減	-49	170	50	67	283	-264	380	1,668	566	159	459	14	3,503

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		29年度	28年度	増 減	
収入	事業収入	入館料収入	17,184	13,681	3,503
		教室等参加料収入	843	1,373	-530
		売店・喫茶等営業収入	51,822	42,613	9,209
		小 計	69,849	57,667	12,182
	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	14	7	7
		その他(雑収入・補助金等)	200	51	149
小 計	109,449	109,293	156		
計	179,298	166,960	12,338		
支出	人件費	56,036	52,001	4,035	
	管理運営費	50,204	52,703	-2,499	
	事業費	52,357	51,878	479	
	その他(固定資産支出)	0	0	0	
	計	158,597	156,582	2,015	
収 支 差 額		20,701	10,378		

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	145千円/月	81千円/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	・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。

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
梨を小さく育てる、上手に育てる方法を教えて欲しい。講習があればガーデニング感覚で身近に感じるかも。	当館には梨の技術専門員が常駐しておりますので、お気軽に相談、お問い合わせください。
毎年来るが変わり映えない。梨物語の劇場を更新したらどうか。	ハード面は変更出来ていませんが、ソフト面（イベント内容等）を変え、楽しんでいただくように努めております。
資料館の農機具のやり方（使い方）が見たかった。	当館には「梨のなんでも相談室」がございます。過去の資料、文献で写真がご覧いただけますので、お気軽にお立ち寄りください。
梨の収穫体験をやってみたくなった。	毎年9月に、梨ガーデンで収穫体験を楽しんでいただけます。
梨を使う料理体験の教室を開催してほしい。	梨の試食会は開催しておりますが、料理体験教室の開催についても今後の参考とさせていただきます。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> ○梨の花がきれい。初めて見ました。 ○学べて、遊べて、体験できて（梨狩り）、大満足です。 ○なにげなく食べていた梨でしたが、奥深いものだと思います。 ○10年ぶりに大きくなった子供たちとクイズを楽しめてよかったです。

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"> ・毎日行っているクイズラリーは、館内すべて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。 ・パスポート会員へ毎月のイベントを案内し、継続更新及び入館者拡大を図った。 ・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。地元住民を中心に定着しており、毎月多くのお客様が入館していただいている。 ・未来中心アトリウムに隣接する売店・喫茶コーナーは、記念館来館者のみならず、パークスクエア来場者が気軽に利用でき、販売が増加している。 ・鳥取県中部地震の影響も少なくなり、外国人旅行者を中心に入園者数が増加した結果、対計画比102.3%、対前年比116.7%となり平成27年度に次ぐ入園者数となった。 <p>2 観光の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> ・三朝温泉の旅館、観光関連団体との連携を強め、関西・中国四国地区へのキャラバン隊に参加するなど集客促進に努めた。
--

3 果樹の振興

- ・「鳥取梨つくり大学」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、食農教育の推進に努めた。
- ・梨だけでなく、各種県産果実の試食会を開催し、PRに努めた。
- ・巨大梨コンテストを行い、生産農家とも協同し、梨の魅力アップを図った。

4 営業・広報など

- ・県外旅行社等へ営業を行い、集客促進に努めた。また、旅行社のツアー企画に賛同し、施設のPRに努めた。
- ・ホームページをリニューアルしてインバウンドやスマホに対応できるよう改善した。
- ・フェイスブックの更新頻度を増やし、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、保育園に夏休みチラシを配布するなど、施設のPRを行った。
- ・県、観光関連団体のインバウンド招致に、協力・参加することで外国人客の誘客に取り組んだ。

5 収入の確保など

- ・外国人旅行者を中心に有料入館者が増加して、入館料収入は対計画比103.8%、対前年比125.6%となり、指定管理開始以来過去最高となった。
- ・入館者数の増加に伴って売店やバーラーの利用も促進され、売店売上は対計画比105.7%、対前年比119.6%、バーラー売上は対計画比114.8%、対前年比127.6%となり、ともに指定管理開始以来過去最高となった。

〔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16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。
- 外国人入館者が増加しており、展示等の説明の多言語化が必要となっている。

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16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	4	○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。 ○鳥取県中部地震の風評被害もあつたにもかかわらず、7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。 ○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。 ○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。

〔果樹振興〕	3	○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	○来館者数は対前年比116.7%、入館料収入は対前年比125.6%と大幅に増加した。 ○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121.6%と増加している。 ⇒鳥取県中部地震の風評被害の影響が残り、苦戦することも考えられたが入館料収入、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、地震からの復興を果たした。
〔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。 ○増加する外国人来館者に対応するため、外国語に対応可能なスタッフも配置している。
〔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。 ○鳥取県中部地震の風評被害の影響が残り、苦戦することも考えられたが入館料収入、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、地震からの復興を果たした。 ○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。