

指定管理業務点検・評価シート（21年度事業）

平成22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	農林水産部生産振興課	連絡先	0857-26-7281
指定管理者名	(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㎡） ○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事 ○観光振興に関する事 ○果樹振興に関する事 ○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：13人〔計18人〕	
	名誉館長(非常勤) 館長 _____ 副館長 _____ 技術専門員 _____ スタッフ _____ スタッフ _____	<pre> graph LR A[事務補助職員 1] --- B[インフォメーションスタッフ 5] B --- C[売店・喫茶スタッフ 6] D[計 18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
	21年度	3,474	4,475	2,912	5,737	11,938	5,776	3,807	5,110	2,956	3,779	4,678	7,057	61,699
	20年度	6,903	7,687	6,173	9,562	16,522	11,039	9,182	9,035	4,881	4,693	6,424	7,659	99,760
	増減	-3,429	-3,212	-3,261	-3,825	-4,584	-5,263	-5,375	-3,925	-1,925	-914	-1,746	-602	-38,061

入館料収入 (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
	21年度	677	926	546	1,083	2,438	1,269	797	806	505	597	920	986	11,550
	20年度	499	528	338	605	1,261	835	794	779	391	314	516	869	7,729
	増減	178	398	208	478	1,177	434	3	27	114	283	404	117	3,821

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		21年度	20年度(導入前)	増 減	
収入	事業収入	入館料収入	11,550	7,744	3,806
		教室等参加料収入	300	0	300
		売店・喫茶等営業収入	26,788	66	26,722
		小計	38,638	7,810	30,828
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	95,000	0	95,000
		販売手数料等収入	31	877	-846
		その他(雑収入・補助金等)	460	138	322
		小計	95,491	1,015	94,476
	計		134,129	8,825	125,304
	支出	人件費	39,554	52,111	-12,557
管理運営費		43,182	44,649	-1,467	
事業費		38,852	12,220	26,632	
その他(固定資産取得)		394	0	394	
計		121,982	108,980	13,002	
収支差額		12,147	-100,155		

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
開園時間	ゴールデンウィーク及び夏休み期間中は午後7時まで開館(導入前：午前9時から午後5時) 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には、閉館時間等についても柔軟に対応。
休園日	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	売店・喫茶を直営で運営することにより、県内フルーツを中心とした商品を用意し、また新品種などをいち早く試食できるようにし、県産果実を楽しめる施設としている。

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"> ○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
二十世紀梨の試食など、試食を充実してほしい。	梨の収穫期以外に試食用として提供している梨は、冷蔵で保存しているものです。今後は二十世紀梨をはじめとした旬の県産果実を試食として提供していくこととしております。
展示がマンネリ化していると思う。	現在マスコットキャラクターの商品としては、オリジナルタオルを販売しています。別のグッズの販売についても今後検討していきます。
夏休み自由研究の定員数が少ないので回数を増やしてほしい。	今年度夏休み自由研究は5回行いましたが、日程やテーマによって人気のあるものやそうでないものがありました。これを参考に、来年度の夏休み自由研究については内容を検討し、より充実していきたいと考えております。
館内が暑い又は寒い。	館内の温度につきましては、その日の気温により空調や扉の開放により調整しているところです。今後とも更に館内温度に気を配り、来館者の皆様に不快な思いをさせぬよう努めていきたいと思っております。
入館料を他の施設とセットで安くできないか。	現在赤瓦などと連携して、近隣で行われている展示会の入場券提示による入館料割引を行っております。今後とも中部地域の活性化のためにも、連携事業を進めていきたいと思っております。
案内係の方がもう少しいるとありがたいです。	館内案内につきましては、梨記念館の大きな魅力の一つとなっております。今後とも職員体制を含め、更に充実していきたいと思っております。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> ○梨の試食がおいしかった。 ○展示や説明がわかりやすかった。 ○体験や飲食など普通の博物館と違っておもしろかった。 ○値段の割にはクオリティーが高かった。 ○巨木がインパクトがあった。

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】
<p>指定管理者制度導入初年度であり、事業計画書の遂行を柱として事業を行った。</p> <p>1 観光の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鳥取県中部地域の活性化を図るため、近隣施設との連携事業に取り組んだ。 (例) ソフトクリームスタンプラリー、トリックアート展入場者への割引など ・地元旅館をはじめとした近隣施設への営業活動や時機をとらえた広報活動を行った。 (例) 旅館、道の駅、観光施設へのイベントチラシ配付、旅館各部屋へのイベント情報提供など ・丁寧な接客を心がけるとともに、館内説明を実施して顧客満足度の向上を図った。 ・梨をはじめとした県産果実にちなんだ魅力的なイベントを開催した。 (例) メロンまつり、夏休みファミリーフェスティバルなど ・館の愛称を募集し「なしっこ館」に決定し、お披露目会を行った(12月5日)。 ・かにつき館と協力体制を構築し、相互に連携イベントを行った。 ・なしっこ館連絡協議会(観光振興の部)を開催し、今後の事業展開について協議を行った。 ・売店・喫茶を直営とし、収益の確保に努めた。 <p>2 果樹の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「鳥取梨づくり大学」を12回行っ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」を常時開催し、質問に対応した。 ・梨の人工授粉・摘果・袋かけ・収穫等梨に触れる体験型イベントを行うとともに、梨に関する自由研究教室を開催し、鳥取県産二十世紀梨の周知に努めた。 ・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・柿を試食として提供し、県産果実のPRに努めた。 ・なしっこ館連絡協議会(果樹振興の部)を2回開催し、梨づくり大学や企画展示、組織活動支援について意見交換を行った。

【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】
<ul style="list-style-type: none"> ○開館から9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。 ○梨ガーデンのリニューアル、新たな見どころづくり。 ○平成23年度に迎える開館10年記念事業

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〕 ○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	B	○設備の定期点検、年次点検は計画的に実施されている。 ○開館から9年が経過し、各種機器、設備の劣化が進行（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る。
〔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	B	○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は特になし。 ○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	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。 ○ペーパーカーなど、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	B	○ゴールデンウィーク及び夏休み期間中の開園時間延長(19:00まで)等、利用者の視点に立った運営は評価できる。 ○旅行業者及び関西エリア企業への営業活動、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。 ○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」、「梨のなんでも相談室」の開催など、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	○来館者数の総数は前年に比べ減になっているが、有料入館者数は増となっているため入館料収入は前年より増加している。 ○売店・喫茶等を自主営業したことにより、営業収入が増加している。 ⇒全体では収入が当初計画を大幅に上回っており、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。 ○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。 ○来園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。 ○売店・喫茶等の営業収入が増加しており、努力が認められる。 ○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》 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。