

指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年7月28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、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
	27年度	8,599	10,793	8,332	10,981	21,083	16,960	12,454	13,599	6,677	6,614	7,291	13,787	137,170
	26年度	6,198	9,672	8,638	9,903	18,250	9,719	9,390	14,137	5,193	5,828	7,805	8,859	113,592
	増減	2,401	1,121	-306	1,078	2,833	7,241	3,064	-538	1,484	786	-514	4,928	23,578

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
	27年度	1,028	1,327	743	1,276	2,734	2,305	1,559	1,366	977	787	926	1,281	16,309
	26年度	659	1,193	854	1,124	2,657	1,345	1,061	1,296	666	745	1,009	1,106	13,715
	増減	369	134	-111	152	77	960	498	70	311	42	-83	175	2,594

5 収支の状況

(単位：千円)

区分		27年度	26年度	増減	
収入	事業収入	入館料収入	16,309	13,715	2,594
		教室等参加料収入	1,372	654	718
		売店・喫茶等営業収入	49,609	41,115	8,494
		小計	67,290	55,484	11,806
	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	6	17	-11
		その他(雑収入・補助金等)	4	33	-29
		小計	109,245	109,285	-40
	計	176,535	164,769	11,766	
	支出	人件費	45,615	46,097	-482
管理運営費		50,359	49,955	404	
事業費		52,404	47,864	4,540	
その他(固定資産支出)		0	0	0	
計		148,378	143,916	4,462	
収支差額		28,157	20,853		

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：適当たり2日 その他：就業規則による	休暇：年16～20日 休日：適当たり2日 その他：就業規則による	休暇：年1～20日 休日：適当たり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	230千円/月	138千円/月	90千円/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、かっこ館で「出前なしっこ館」を行ったり、ナッシーとの記念撮影コーナーを新設し、外国人等の来館者への新たなスポットづくりを行うなど、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
夏休みは色々なイベントが開催されているのに、春休みには無いようで残念です。春休みにも是非楽しいイベントをやってください。	皆さんに楽しんでいただけるイベントを検討いたします。
照明をもう少し明るくして欲しい。	梨園の一日のサイクルを感じていただいている関係で館内を全て明るくすることは困難ですが、極力展示物の文字が見やすいよう工夫いたします。
シアターの画面に向かって左側のスピーカーから「ジージー」と雑音が聞こえたので、鑑賞の邪魔になった。	早急に改善いたしました。
ものがたり劇場が故障していました。	ご覧いただけなく申し訳ありません。現在は故障も修正し、時間どおりご覧いただけます。
梨の不思議ガーデンでスイッチに触っても作動しないものがいくつかあったので直した方が・・・	申し訳ございません。現在来年度の予算要求をしております。
路線バスでもっと案内して欲しかった。施設の入口もわかりにくかった。	現在、日交バスの下車時に案内アナウンスを流しております。また、館の入口も今後わかりやすい工夫をいたします。
少し暑いかな？あと、何度も来られるように年に何回か問題や場所をかえるのもありかと思えます。	クイズラリーの問題は、毎月スタッフが考えて変えております。
梨の収穫体験をしてみたいです。倉吉を離れて高知に住んでいますが、倉吉の良さを改めて感じました。本当に楽しかったです。これからも面白い企画期待しています。	毎年9月中旬頃、館内の梨ガーデンで収穫体験をしております。来年是非おいでください。
順路表示等、もう少し目立つようにしてもらおうとわかりやすい。	展示物等の関係もありますが、お客様にわかりやすいよう工夫いたします。
ものがたり劇場が故障で残念でした。次回の楽しみに取っておきます。梨を使ったスイーツ展のような企画があったらいいなあと思えます。	ご迷惑をおかけ致しました。現在は修繕も完了いたしましたので、ご了解ください。
梨カードがもらえるバーチャル機械の印刷用紙が出てこなかったのが残念。所々に使えないのがあったりと、直した方が良く思う。	申し訳ございません。年次計画にて改善するよう計画しています。
梨を使ったスイーツ、料理の紹介があれば嬉しい。	毎月2回、ご意見に合うイベントを行っています。今後は広く周知いただけるように広報を行うよう検討いたします。

利用者からの積極的な評価
<p>○3種類の梨の食べ比べがとても良かったです。あんなに味が違うなんて始めて知りました。</p> <p>○梨にもいろんな品種がありびっくりしました。鳥取にいと二十世紀梨で十分と思っていましたが、初めての梨を食べて美味しくてびっくり。これからの新しい梨楽しみです。</p> <p>○鳥取と言えば、らっきょうと梨が有名です。今まで何度かここ（鳥取）へ来ましたが、梨記念館は始めてです。やっぱり勉強になりますね。品種、栽培、歴史良かったです。特に子どもさんにはいい勉強だと思います。</p> <p>○大人も十分楽しめる内容の多くの展示がなされており、とても良かったです。梨ガーデンは、普段見ることのできない梨の根を見られて勉強になりました。シアターでは梨の保存について開発された氷温技術に驚きました。</p> <p>○スタッフの方の声かけや心遣いが素晴らしい。各ブース毎の面白さ、全体の調和が良くゆったり楽しめながら知らなかったことをたくさん学べる。とても多種の梨を味わうことも出来て五感で楽しめる空間でした。</p> <p>○梨ガーデンで本当に梨がなっているところを目で見られたり、1本の木から4つもの種類がなる木を始めて知りました。</p> <p>○シアターやものがたり劇場などエンターテイメントが充実しており、とても楽しかった。</p> <p>○試食があり、梨の食べ比べが出来たことが良かった。イベントで餅つきをしたことが印象に残った。 (餅をつきました)</p> <p>○映像コーナーがたくさんあり、資料や歴史を詳しく知ることが出来ました。外のガーデンも含め、多方面からとらえた展示物は見応え十分でした。梨の試食ご馳走様でした。</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〕	
1 利用者へのサービス提供と利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者へクイズラリーを勧めることで館内の内容を理解していただくだけでなく、楽しみながら見学していただいた。 ・パスポート会員へ継続更新を推進するため、DM及びイベント情報を提供しつつ利用拡大を図った。 ・ご愛顧のお礼と集客促進を目的に、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た。家族層を中心に定着しており、毎月多くのお客様に入館していただいている。 ・多種多様な広報媒体を利用し、施設及びイベント紹介をしながら集客促進を図った。地元のみならず、全国放送のTV等に出演した効果があがっている。
2 観光の振興	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して大人から子どもまで手軽に楽しめるクイズラリーや夏休みにスタンプラリーを実施した。また、梨を使った料理試食会を毎月開催し、お客様に興味関心を持っていただいている。 ・梨のみならず、多種の果物試食会を開催し、鳥取産の果物の美味しさをPRした。
3 果樹の振興	<ul style="list-style-type: none"> ・「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「夏休み親子自由研究教室」を開催し、食農教育の推進に努めた。 ・平成23年度末に、梨ガーデンに作った水気耕栽培施設での梨栽培をはじめ、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。 ・巨大梨コンテスト、梨料理試食会等、梨を題材にした各種体験活動や季節にちなんだ飾り付けを行いながら振興を図った。
4 営業・広報など	<ul style="list-style-type: none"> ・県外旅行社へ営業展開することでツアー企画及び一般団体の集客促進に努めた。また、旅行社の紙面に掲載されることで施設のPRにもなった。 ・ホームページ、フェイスブックの更新頻度を増やし、梨ガーデンの様子やイベント、試食梨を紹介するなどして集客に取り組んだ。 ・中部地区各旅館及び道の駅等への情報提供やかっこ館で「出前なしっこ館」を開催し、梨及び施設のPRを行った。
5 収入の確保など	<ul style="list-style-type: none"> ・有料入館者を増やすことで利用料を確保するとともに、未来中心及び周辺イベント参加者等へ梨記念館をPRし売店営業収入の確保に努めた。

〔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〕	
<ul style="list-style-type: none"> ○開館から14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14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。 ○5年連続年間入館者が10万人を達成するなど、入館者数は伸びてきている。近年は、外国人入館者も大幅に増加している。特に平成27年度は、コナンミステリーツアーの入館者が約1万2千人あり、大幅な入館者増につながった。 ○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〕	4	○来館者数は対前年120.8%、入館料収入は対前年118.9%と大幅に増加した。 ○入館者の増により、売店・喫茶等の自主営業に係る収入も対前年120.7%と伸びている。 ⇒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〕	3	○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	3.2	○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。 ○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。 ○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。