

指定管理業務点検・評価シート（令和4年度業務）

令和5年6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戦略監生産振興課	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	○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	○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】
	参事(常勤) 技術専門員(常勤) 主幹 館長 マネージャー 主事	事務補助(2名) インフォメーションスタッフ(6名)	売店・ホールスタッフ(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
	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
	3年度	3,730	5,879	3,554	6,776	8,736	7,861	8,085	8,133	3,899	3,302	2,594	5,873	68,422
	増減	1,549	2,682	3,110	1,328	6,633	3,248	1,941	2,098	2,235	805	3,789	4,104	33,522

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
	4年度	876	1,516	874	1,321	2,867	1,989	1,821	1,543	860	664	804	1,346	16,481
	3年度	572	971	446	1,086	1,031	970	1,213	1,356	474	280	224	588	9,211
	増減	304	545	428	235	1,836	1,019	608	187	386	384	580	758	7,270

5 収支の状況

（単位：千円）

区分		4年度	3年度	増減	
収入	事業収入	入館料収入	16,481	9,211	7,270
		教室等参加料収入	503	372	131
		売店・喫茶等営業収入	59,314	33,805	25,509
		小計	76,298	43,388	32,910
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	116,698	112,400	4,298
		販売手数料等収入	223	116	107
		その他（雑収入・補助金等）	8,516	2,840	5,676
		小計	125,437	115,356	10,081
	計		201,735	158,744	42,991
	支出	人件費	56,909	57,794	-885
管理運営費		57,411	53,293	4,118	
事業費		58,153	36,191	21,962	
計		172,473	147,278	25,195	
収支差額		29,262	11,466		

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	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	
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条の4の2ほか）
 - ・1週間単位の非定型的変形労働時間制（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）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	3,001人以上（6人選任）
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
		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展示したり、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。 観光事業団コラボイベントとして、出前かっこ館、響きの森ワークショップを開催し、各施設の強みを生かした誘客を実施した。

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
トイレが洋式を増やして頂ければ高齢の方もより楽しめるかと思えます。	館内の和式トイレ全てを洋式トイレへとする工事を、来年度鳥取県への要望としています。
「梨を育てる」の中の模型を小さな子が見るためのふみ台があると見やすいと思えます	コンテナを台として設置しています。
不思議ガーデンに子供を見守れる椅子がほしい。妊婦でずっと立っているのがつらかったため	近くに椅子を増やしました。
小袋をかける体験の場所に見本として正しくかけられた小袋があると、より分かりやすいと思えました。クイズを作成することで館内全体を回らせる工夫が素晴らしいと思えました。また梨が美味しかったです。	小袋、大袋を実際に見本としてかけます。
イラストレーター伊吹春香さんのガラスの絵がかわいくても写真がとれなかった	フラッシュをたくと撮りやすい旨の表示をします。
となりの県から来ましたが、こんなに素晴らしいテーマパークがあると知りませんでした。もっとPRしたらいいと思えます。	SNS、雑誌媒体等でより多くの皆様を知っていただけるようPRに努めます。

利用者からの積極的な評価

・大学生、小6、小4の子どもたちもみんなたのしませてもらって、満開の梨の花も見られて、すごくいい時に来たなと思えました。ありがとうございます。梨についてだけでなく、フルーツにもスポットをあてた展示もあり、たのしめた。カップや器の展示が好きでした。

・鳥取の方が梨をととても大切に努力して育ててきたのがよくわかりました。これから鳥取の梨を食べるときはシアターでの上映の話を思い出そうと思います。なしの試食が思ったより多く、しかもおいしかったです。シアター上映、こどもの遊ぶ場所もありとてもよかったです。

・子供の遊び場で授乳室もありすごいいました。クイズラリーも楽しめました。改善するところはあります。私は県外ですがナシの中で二十世紀ナシが一番大好きです。今年も沢山食べたいです。応援しています。

・子供連れへの配慮や設備の楽しさ展示の方法、職員の方々もとても丁寧ですべてが良かったです。ありがとうございます。食べくらべ味の違いにおどろきました。

・施設は広くてキレイで、職員の方も親切、とても楽しく過ごさせていただきました。ガーデンも美しく素晴しかったです。大好きな梨の色々なことを学べて、1日じゃ足りないねと家族で盛り上がりました。漢字にふり仮名がふってあり、小5の子供でもスムーズに読むことができありがたかったです。とても勉強になりました。梨のレシピも帰ったら挑戦してみます。

・知っているようで知らない事がこんなにもあり、楽しく学習できました。祖父母が梨園で作業していた頃をなつかしく思い出しました。

・すばらしい所ですね。このような学習施設の中では、トップクラスだと思います。国立博物館にもおとらない展示内容に正直おどろきました。予算が(費用が)多いのですが、内容はすみずみまでキレイにそうじされている。シアターのおもしろさ、人形劇?、レトロな展示も完璧だと思います。ですので300円は安すぎます。これからはがんばってください。

・子供のころに母が梨の袋ぬいをしていて、それを配達していた。今はなきありし日の父の姿となつかしいパラフィンのおいしさを思い出しました。長年に渡り梨とかかわりを持たせていただいた事に感謝いたします。

・今日は久しぶりに家族と共に外出することが出来大変うれしく思っております。コロナ禍前はわりと頻りに訪れていた為、子供達からは梨っこ館に行きたいなど何度も強く迫られたことがありだぶん我慢させられたように思われます。しかし一応ワクチン接種も無事終了、少しずつではありますが、外出の機会も増え今日を迎えることが出来、大変感激しております。入館し、気付いたことや、改めて改善している部分を感じることが出来ます。その事以上に職員さんや周りのスタッフさんや清掃員さんなどの熱心な気配りには改めて感謝感激しております。まだまだ少しコロナ禍も続きますが、私達も日々の生活もウイズコロナで頑張りたいと感じております。今日は少しでも子供達に満足の時間に関わることが出来大変嬉しく思っております。ありがとうございました。

・「未来にはばたく・・・」の映像がとても勉強になり面白かったです。梨の品種の誕生、たのしみにしています。梨の食べ比べは品種の違いが良く分かり、一口に梨といっても、こんなに梨がちがうのかとびっくりしました。

・大学で果樹を学んでいるのでとても楽しかったです。もっと知りたいと思うところは剪定は難しいけれどもくわしく説明があるとうれしいです。関東(主に千葉)との品種の比較や気候の違いによる栽培法がどうなのかを鳥取の特徴として知ってみたい。食べごろの色味の違いを比較するのも面白そう。梨の食べ比べも美味しかったです。文字、音声ガイドどちらもあって良かったし、巨木をシンボルとして真ん中に展示してて雰囲気も良かった。ジョイントの説明が丁寧だけどもシンプルでわかりやすい。果樹(バラ科)全般の話が学べて楽しい。

・正直鳥取県を訪れるまで梨が有名だとは知りませんでした。当施設を知りませんでした。こんなに楽しい施設なので、もっとPRして欲しいです。県民のみならず全国からもっと集客できると思います。子どもから大人まで幅広い世代まで楽しめるような工夫してあり、良かったです。また、クイズラリーをする事でほとんどの施設に回る事ができ、梨についてより詳しくなれた。

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展示イベントを今年は全て梨を絡めた作品のみの、よりなっご館らしい内容で開催した。期間中にはライブペインティングを開催するなど、作品展+αの内容で実施。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。

・イベント「梨漫遊記～他県の梨を食べてみよう」と題し、コロナ禍のなか旅行気分を味わってもらいたいと3品種のうち1品種を他県の梨とした食べ比べを実施した。また特別編として、全国で今年一番に収穫された他県の梨と、氷温貯蔵した県産梨の食べ比べも行い、鳥取県が誇る氷温技術も体感してもらった。

・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となった。

・「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50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。

・輸送費の値上げに伴い運賃価格を改定。全国一律重量別運賃の継続と過去の実績を参考にお客様が利用しやすい価格で運営した。

・キャラクター周りをはじめ館内を季節ごとに装飾し、より楽しめるスポットとした。

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協賛するとともに、エリアの集客イベントに協賛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。
- ・中国インバウンドフォーラム、台湾での商談会等に参加しインバウンド誘客に取り組んだ。
- ・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夏季に中部地域の旅館、道の駅、観光施設、幼稚園・保育所、鳥取県内と島根県東部の小学校にイベントチラシを配布したほか、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。
- ・館内イベント等の旬の情報をホームページ、ツイッター、フェイスブックにより随時配信した。特にツイッターでは、梨の食べ比べ、販売梨、イベント情報に加え、何気ない日々の一コマやガーデン梨の生育状況、館内の様子などを地道に情報発信した結果、フォロワー数が増加した。

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。
- ・「鳥取梨つくり大学」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。
- ・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、摘果、小袋かけ、大袋かけ、梨狩り体験に加え、新規体験として「春の交配」も実施した。
- ・梨ガーデンにおいて、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。
- ・新しい梨の栽培法であるジョイント栽培の技術向上を図るため、「第2回鳥取県ジョイント栽培コンクール」を開催した。
- ・梨ガーデンにて昨年より開始したジョイント栽培をPRするために、報道向けの実演会を設定し開催した。
- ・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14回全国巨大梨コンテスト」を実施。全国から23点の出品となった。

4 その他安全管理など

- ・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、マスク着用や検温の実施した。
- ・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。
- ・日常的な設備等の業務点検を行い、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22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22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。

<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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>〔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 	3	<ul style="list-style-type: none"> ○コロナ禍においても来館者に安心して楽しんでいただけるよう検温、消毒等の様々な対策を実施した。(従業員のマスク着用、検温器設置、館内各所への消毒液配置、フルーツパーラー・売店レジでのビニールシート仕切り等) ○新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、これまで通りの営業活動ができない中、オンライン商談会や近隣県の旅行会社への営業等、コロナ禍においても営業活動を積極的に行っている。 ○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、FaceBook、Twitterでの配信を開始し、PR強化に努めた。
<p>〔果樹振興〕</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○梨の新しい栽培方法であるジョイント栽培の技術向上を図るため、「第2回鳥取県梨ジョイント栽培コンクール」を開催した。
<p>〔収入支出の状況〕</p>	5	<ul style="list-style-type: none"> ○コロナ禍において収入が減少する中、新たな展示イベントによる顧客層の開拓、巣ごもり需要に対応した通販の強化等を行い安定的な施設運営ができた。 ○近年、梨販売に力を入れており、ダイレクトメールなどを使いアピールすることで、販売額が大幅に増加している。
<p>〔職員の配置〕</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> ○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。
<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	<ul style="list-style-type: none"> ○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。
<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	<ul style="list-style-type: none"> ○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。

<p>[県の施策への協力]</p> <p>○障がい者就労施設への発注</p>	<p>3</p>	<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。 ○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>	<p>3.4</p>	<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。 ○コロナ禍においても、人気の梨の食べ比べができるよう梨の提供方式を変え(大きな入れ物に入れて入館者が自由に取る→紙コップによる個別提供)継続実施するなど来館者に対するサービスの向上は図られている。 ○地域との連携も行き、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。</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。