

鳥取二十世紀梨記念館の委託業務に関する事業計画書

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 鳥取二十世紀梨記念館の指定管理者を希望する理由

鳥取県観光事業団（以下「事業団」）は、平成21年度より鳥取二十世紀梨記念館（以下「梨記念館」）の管理運営を受託実施してきました。来館者数は年々増加し、今や年間12万人を超え、中部地域の中でも有数の観光施設に成長しました。

梨記念館は全国唯一の梨をテーマとしたミュージアムとして、国内外から多くのお客様に来館いただく中、これまで様々な改善を積み重ねてきたところ、お客様からは以下のような評価をいただいています。

《これまでの改善例》

- ・バス停までの順路を写真入り地図で分かりやすく案内
- ・梨ガーデンに、雨傘と日傘を配備
- ・パソコンクイズ正解者（小学生以下）におみくじを進呈
- ・フルーツの被り物コーナーを設置
- ・フルーツの香り当てコーナーの設置
- ・梨の新品種をパネルで紹介
- ・梨の新しい栽培方法をパネルで紹介
- ・梨ガーデンの梨水耕栽培、梨水気耕栽培等の整備
- ・フルーツパーラーで新メニュー（梨パフェ、梨ケーキ等）を提供 等

《アンケート結果より》

- ・スタッフの方の声かけや心遣いが素晴らしい。
- ・各ブースの面白さ、全体の調和が良く、ゆったり楽しみ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できて、五感で楽しめる空間でした。
- ・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つの種類がなる木をはじめて知りました。
- ・建物が美しく、とても自然を感じられる。梨について、楽しく学べられた。また来たいと思えた。スタッフの方も感じがよい。
- ・学べて、遊べて、梨狩り体験ができて、大満足です。
- ・入ってすぐの梨の木に感動。充実した展示に大満足。楽しい時間を過ごせました。スタッフの方の説明も丁寧で分かりやすかった。梨もおいしかったです。

梨記念館は、梨産業をはじめ梨の歴史や文化に対する県民の理解を深めるとともに、観光や果樹の振興に資することを目的とした施設です。この設置目的を踏まえ、さらに躍進する梨記念館とするためには、事業団の施設管理に関する豊富な経験と、長年培ってきた全国レベルの営業・広報・イベント企画等に関するノウハウが必須と考えています。

また、梨記念館は中部地域における観光振興の牽引者の一人として、今後も、中部観光推進機構、市町村観光協会、旅館組合等と連携して、観光客誘致に取り組んでいきたいと考えています。

以上のことから、梨記念館の指定管理者に引き続き応募することとしました。

(2) 管理運営の方針

年間12万人以上のお客様に来館いただくことを目標に掲げ、以下の方針に基づいて、梨記念館を管理運営します。

運営に当たっては、「観光の振興」、「果樹の振興」、「食農教育の推進」の3つの主要テーマを設けて、それぞれの対象となるお客様のニーズを踏まえ、お客様の満足度向上に努めます。

《主要テーマ》

主要テーマ	対 象	コンセプト
①観光の振興	観光客	お客様に感動と喜びを
②果樹の振興	新規就農者、梨生産農家	梨生産農家に夢と希望を
③食農教育の推進	小学生、中学生	子どもたちに学びとふれあいの楽しさを

ア 住民の公平な利用の確保

事業団は、梨記念館が県の公の施設であることを念頭に置き、施設の公平・公正な利用を確保します。

イ 関係法令の遵守

事業団は、労働関係法規、建築関係法規及び消防関係法規等を遵守し、適正に業務を遂行します。

ウ 施設設備の維持管理

お客様に安全・安心な展示空間を提供するため、職員による日常点検や専門業者による定期点検を実施し、修繕箇所等の速やかな発見及び対応に心がけます。

館内のゴミや汚れは速やかに職員が処理するなど、清潔で快適な展示空間の維持に努めます。

エ 利用者へのサービス提供と利用促進

(ア) 職員一人一人がお客様の視点に立って、心を込めた接客に努めます。

(イ) インフォメーションに常時職員を配置し、館内情報の提供、周辺地域の観光案内等、総合案内機能の充実に努めます。

(ウ) 展示内容の説明から梨に関する専門的な説明に至まで、幅広く対応できるガイド機能を整備し、お客様の知的好奇心に応えるよう努めます。

(エ) 館内で定期的にイベントを実施し、梨記念館の魅力アップを図ります。

(オ) ミュージアムショップとフルーツパーラーでは、県産の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、県産の梨の消費拡大に努めます。

(カ) 年間パスポート会員制度を継続実施し、梨記念館のファンづくりに取り組みます。

(キ) 「なしっこ館無料感謝デー」を設け、日頃の梨記念館のご愛顧に応えます。

オ 観光振興、果樹振興及び食農教育への寄与

(ア) 観光の振興

国内外から毎年12万人以上のお客様に来館していただくため、県、鳥取県観光連盟及び中部地域の観光関係団体等と連携して、観光客誘致を戦略的かつ効率的に展開します。

①営業用の基礎資料、PR資料の整備

- ・営業用基礎資料の整備（発地、送客人数、客層等）
- ・旅行会社向けPR資料の作成 等

②戦略的な営業活動の展開

- ・旅行会社への個別訪問
- ・旅行会社向け観光情報説明会、商談会への参加
- ・旅行会社の視察、FAMツアー等の受入 等

③中部地域の観光関係団体等と連携した営業活動

- ・観光関係団体との合同キャラバンの実施
- ・周辺施設周遊プランへの参画
- ・地域イベント主催者との連携（イベント参加者への割引券の発行） 等

④効果的な広報宣伝

- ・広報宣伝資料の充実（一般用と旅行会社用を別に作成）
- ・ホームページの開設、SNSの活用
- ・マスメディアの活用（有料）、パブリシティの活用（無料）
- ・中部地域の観光関係団体と連携した広報（共同パンフレット等）

⑤サービスの向上

- ・アンケート調査、聞き取り調査等を実施し、マーケティング志向の運営
- ・接遇研修の実施又は参加
- ・館内ガイド機能の充実、職員による観光案内機能の充実 等

⑥外国人観光客の誘致

- ・海外旅行会社向け観光情報説明会、商談会への参加
- ・海外旅行会社の視察、FAMツアー等の受入
- ・館内の外国語標記の充実 等

（イ）果樹の振興

本県の果樹振興を図るため、技術力の高い技術専門員を配置して、県産果樹の魅力を国内外に情報発信するとともに、県及び県内生産組織等と連携して、梨生産農家の経営基盤の強化に取り組みます。

①県産果樹の情報発信 →PRの拠点

- ・展示内容の説明から梨に関する専門的な説明に至るまでのガイド機能を強化
- ・年間を通して毎日、「梨の3品種食べくらべ」を実施 等

②梨ガーデンの生きた展示の活用

- ・古い時代の品種、梨の整枝法、水耕栽培 等

③梨生産農家に情報収集・情報交換の場を提供 →梨生産農家のよりどころ

- ・鳥取梨づくり大学の開講（年間12日程度の講座）
- ・梨のなんでも相談室の常設（技術専門員が対応） 等

④果樹経営の基盤強化

- ・果樹研究同志会、生産グループ等による調査研究活動への助成
- ・鳥取県梨コンクールの開催、鳥取梨づくり大会の開催 等

⑤鳥取二十世紀梨親木の管理（鳥取県天然記念物指定）

- ・全農から委託

(ウ) 食農教育の推進

子どもたちに果樹生産と「食」に対する理解を深めるため、児童生徒を対象にした体験学習や出前教室等を実施するとともに、小中学校等の課外授業や教育旅行を積極的に受け入れます。

- ①学校関係者のニーズに対応したメニューの開発
- ②梨に関する体験学習の実施、梨づくり出前教室の開催
- ③夏休み親子自由研究教室の開催 等

カ 収入確保と経費の節減

(ア) 利用料金（入館料）は、現行どおりとします。

(イ) 戦略的な営業活動や効果的な広報宣伝により、利用料金収入の増収を図ります。

(ウ) ミュージアムショップとフルーツパーラーでは、魅力ある商品を取り扱い、売上の増収を図ります。

(エ) 事業団本部及び各施設が相互に補完しながら、総務、営業、企画業務の効率化を図ります。

(オ) 業務の外部委託に当たっては、競争入札等により委託業者を選定するとともに、可能な限り複数年契約を締結するなど、経費の節減に努めます。

(カ) 職員一人一人が節電・節水等を心がけ、経費の節減に努めます。

キ 省資源・省エネルギー等環境に配慮した管理

(ア) 事業活動による環境負荷を低減するため、省資源・省エネルギーを推進するとともに、廃棄物の減量化、グリーン購入（リサイクルや環境に配慮した物品の購入）に努めます。

(イ) 鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）Ⅱ種の環境管理マニュアルに基づいて、常に環境に配慮した運営を行います。

(ウ) 光熱水費を節減するため、館内照明を段階的にLED化します。

ク 県との連携確保

県の関係機関を適宜訪問又は招聘し、情報収集及び意見交換に努めます。

- ・生産振興課（適切な施設管理を行うとともに、果樹振興を図るため）
- ・園芸試験場（梨の栽培技術、新品種等の最新情報を収集するため）
- ・観光戦略課（観光客誘致を図るため）
- ・交流推進課（外国人観光客の受入体制への助言を得るため）
- ・文化政策課（倉吉未来中心との連携を強化するため）
- ・博物館（県立美術館との連携を図るため）

ケ 事業団のスケールメリットを活かした取り組み

(ア) 長年にわたる県立施設の管理運営を通して蓄積してきた実績やノウハウを、各施設に配置された事業団の職員間で共有しています。

(イ) 事業団が管理運営する各施設がイベントや広報宣伝等を共同実施し、効率的な集客対策を行います。

- ・各施設のイベント情報の相互提供

- ・共通割引券の発行、ポスター作成などの広報宣伝
- ・各施設の特長を活かした連携イベントの実施
- ・旅行会社等への情報提供
- ・着ぐるみなどの保有資産の相互利用 等

(ウ) 各施設の会計、労務、税務等に係る業務を集約することにより、業務の効率化を図ります。

(3) 他の施設管理の実績

事業団は、梨記念館に加えて、以下の県立6施設を受託管理しています。

- ・東郷湖羽合臨海公園（昭和54年度から）
- ・中国庭園燕趙園（平成7年度から）
- ・夢みなとタワー（平成10年度から）
- ・鳥取砂丘こどもの国（平成11年度から）
- ・氷ノ山自然ふれあい館（平成11年度から）
- ・とっとり花回廊（平成11年度から）

2 管理の基準・サービスの提供内容

(1) 開館時間の考え方と設定内容

開館準備及び閉館後の館内点検等を行う必要があるため、開館時間は現行どおりとします。

- ・9:00～17:00（最終入館時間は16:40）

利用者サービスの観点から、以下の場合、開館時間の延長について、柔軟に対応します。

- ・倉吉未来中心で全国規模の大会やイベント等が開催される場合
- ・旅行会社等から開館時間の延長を要請された場合

(2) 休館日の考え方と設定内容

施設設備の保守点検、イベントの開催準備、営業活動等を行う必要があるため、休館日は現行どおりとします。（倉吉未来中心の休館日に同じ。）

- ・第1・3・5月曜日（※）

※国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その直後の休日でない日

- ・12月29日～1月3日

旅行会社等から臨時開館を要請された場合は、柔軟に対応します。

(3) 利用料金の考え方と設定内容

お客様の満足度の向上を図るとともに、質の高い管理運営を行うため、利用料金（入館料）は現行どおりとします。

《利用料金（入館料）》

区 分	個 人	団 体	
		(有料10名以上)	(有料20名以上)
大人(高校生以上)	300円	270円	240円
小人(小学生以上)	150円	130円	100円

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

梨記念館のPRや利用促進を図るとともに、県の推進する施策に貢献するため、利用料金（入館料）を以下のとおり減免します。

《利用料金の減免基準》

減免事項	減免率
1 身体障害者手帳の交付を受けた者、療育手帳の交付を受けた者、精神障害者保健福祉手帳の交付を受けた者及びその他知事が定める基準に該当する心身に障害を有する者並びにその介護者（要介護者1名につき1名）が利用するとき。	全額免除
2 介護保険法（平成9年法律第123号）の規定による要介護認定又は要支援認定を受けた者及びその介護者（要介護者1名につき1名）が利用するとき。	全額免除
3 その他館長が特に必要があると認めるとき。	
（1）県内の保育所、幼稚園、小学校又は中学校の校外学習（子ども会行事を含む。）の一環として、児童生徒及びその引率者が利用するとき。	全額免除
（2）県外の保育所、幼稚園、小学校又は中学校の校外学習（子ども会行事を含む。）の一環として、児童生徒及びその引率者が利用するとき。	5割免除
（3）高等学校の校外学習の一環として、生徒及びその引率者が利用するとき。	5割免除
（4）県が主催する本県PRのためのマスコミ、旅行会社招致事業等の参加者が利用するとき。	全額免除
（5）梨記念館が実施又は館長が承認する梨記念館をPRするための事業の参加者及び広告等の賞品当選者が利用するとき。	全額免除
（6）外国人観光客が利用するとき。	5割免除
4 年間パスポート会員が利用するとき。	全額免除
5 年間パスポート会員の同伴者（会員以外5名まで）が利用するとき。	2割免除
6 一般財団法人鳥取県観光事業団理事長が必要と認めるとき。	1割～ 全額免除

《変更点》

これまで、保育所、幼稚園、小学校又は中学校の校外学習（子ども会行事を含む。）の一環として、児童生徒及びその引率者が利用するときは、県内利用、県外利用を問わず、利用料金は全額免除としてきました。

このため、県外の学校が実施する教育旅行の誘致には、消極的な面がありました。

近年、鳥取県や鳥取県観光連盟が県外の学校が実施する教育旅行の誘致を推進されており、梨記念館もこうした取組に寄与するため、県外の学校等の利用については、全額免除から5割免除に変更するものです。

(5) 再委託の考え方

仕様書に記載された業務内容のうち以下の業務については、外部の事業者へ委託します。

委託先は、一般財団法人鳥取県観光事業団財務規程により適正に選定します。入札、複数年契

約等により経費の節減に努めるとともに、鳥取県産業振興条例の趣旨に鑑み、県内業者への発注に努めます。

ア 専門的知識又は資格が必要な業務で、事業団が当該専門知識又は資格を有していない業務
 ・展示設備保守点検業務（専門業者）

イ 直営で実施するより委託で実施する方が効率的かつ効果的な業務
 ・梨ガーデンの花の植え替え及び植込の刈り込み（シルバー人材センター及び障がい者就労施設）
 ・梨ガーデンの防除（地元農家）
 ・街路樹のマメナシの防除、施肥、剪定（専門業者）
 ・企画展示及びイベント業務（専門業者）
 ・印刷物の版下作成等業務（専門業者）

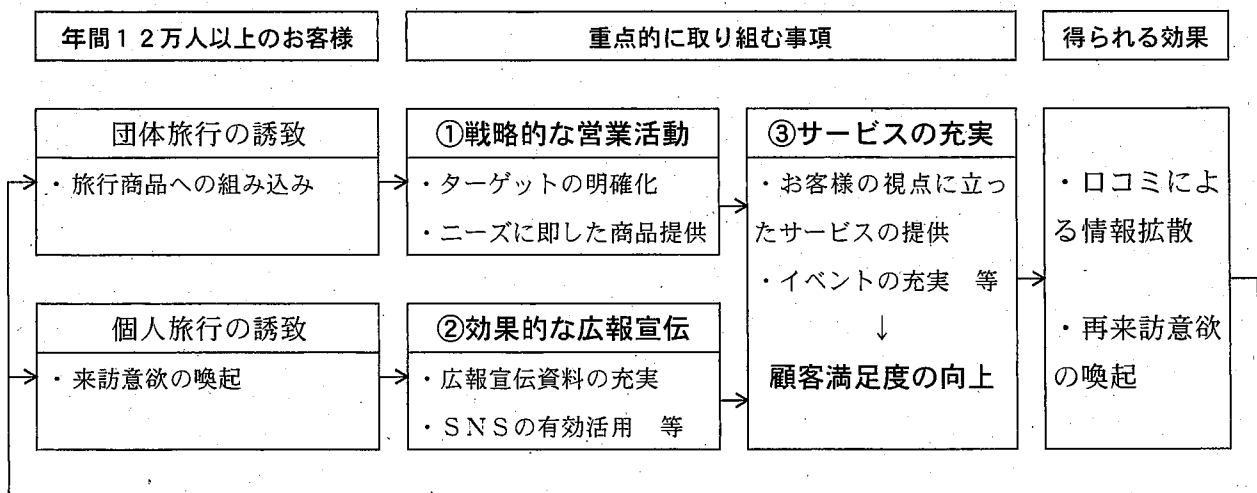
ウ 倉吉未来中心において一括して委託契約を締結している業務
 ・運転監視業務、昇降機設備保守点検業務、清掃業務、機械警備、常駐警備、植栽補修
 ・空調設備保守、自動扉保守、雑排水・汚水管洗浄、修景施設除草、修景施設管理業務
 ・冷温水発生機設備保守、非常用予備発電設備保守、自動制御設備保守
 ・建築物環境衛生管理、情報・通信設備保守、自家用電気工作物、電話交換設備
 ・ばい煙測定業務、消防用設備保守、除雪業務

(6) 観光振興、果樹振興及び食農教育についての考え方

ア 観光の振興

毎年12万人以上のお客様に来館していただくためには、団体旅行、個人旅行双方の誘致にバランス良く取り組む必要があります。

観光客誘致に当たっては、以下の考え方に基づいて、県、鳥取県観光連盟及び中部地域の観光関係団体等と連携して、戦略的かつ効率的に進めます。



(ア) 営業用の基礎資料、PR資料の整備

戦略的かつ効率的な営業活動を展開するため、旅行会社の送客実績等の基礎資料を整備するとともに、梨記念館の魅力を旅行会社に的確に伝えるため、旅行会社向けのPR資料を整備します。

①旅行会社の送客実績等基礎資料の整備（発地、送客人数、客層等）

②旅行会社向けPR資料の作成 等

(イ) 戦略的な営業活動の展開

送客が期待できる地域の旅行会社を中心に、旅行会社の特性を踏まえ、きめ細かい営業活動に努めます。

自治会、老人会、婦人会等の受注型企画商品に強い中小旅行会社には、客層ごとに梨記念館の魅力を整理してPRします。募集型企画旅行に強い大手旅行会社には、入館料にプラスαした商品（ミニ梨ソフトクリーム付き入館券等）を提案し、旅行プランへの採用を働きかけます。

①旅行会社への個別訪問

②旅行会社向け観光情報説明会、商談会への参加

③旅行会社の視察、FAMツアー等の受入 等

(ウ) 中部地域の観光関係団体等と連携した営業活動

梨記念館は中部地域を代表する観光施設であることを念頭に置き、中部地域に「一人でも多くの観光客に来ていただき」、「一分でも長く滞在していただき」、「一円でも多く消費していただく」ため、中部観光推進機構、市町村観光協会、旅館組合等と連携して、以下の取組を展開します。

①観光関係団体との合同キャラバンの実施

②周辺施設周遊プランへの参画

③地域イベント主催者との連携（イベント参加者への割引券の発行） 等

(エ) 効果的な広報宣伝

梨記念館が個人旅行の旅先として選択されるためには、梨記念館の魅力を多くの人々に知っていただく必要があります。梨記念館への来訪意欲を喚起するため、効果的な情報発信に努めます。

イベント等の実施に当たっては、マスコミに資料提供を行い、マスメディア（ニュース、記事等）に取り上げてもらうよう心がけます。

①広報宣伝資料の充実（一般用と旅行会社用を別に作成）

②ホームページの開設

③SNSの活用

④マスメディアの活用（有料）

⑤パブリシティの活用（無料）

⑥中部地域の観光関係団体と連携した広報（共同パンフレット等） 等

(オ) サービスの向上

お客先に再度来訪していただくため、アンケート調査や聞き取り調査を実施して、お客様のニーズ把握に努め、お客様のニーズに対応したサービスを提供するなど、マーケティング志向の運営を展開します。

①アンケート調査、聞き取り調査の実施

②接遇研修の実施又は参加

③館内ガイド機能の充実

④職員による観光案内機能の充実 等

(カ) 外国人観光客の誘致

外国人のお客様は年々増加し、平成29年度は18,662人、来館者総数の15.2%を占めるまでになり、梨記念館を安定経営する上で、外国人観光客の誘致は必要不可欠となっています。

こうした状況を踏まえ、県、山陰インバウンド機構等と連携して、外国人観光客の誘致に取り組むとともに、外国人観光客の受入体制の充実に努めます。

- ①海外旅行会社向け観光情報説明会、商談会への参加
- ②海外旅行会社の視察、FAMツアー等の受入
- ③館内の外国語標記の充実 等

イ 果樹の振興

本県の果樹振興を図るため、技術力の高い技術専門員を配置して、県産果樹の魅力を国内外に情報発信するとともに、県及び県内生産組織等と連携して、梨生産農家の経営基盤の強化に取り組めます。

(ア) 県産果樹の情報発信 →PRの拠点

梨記念館が、「県産果樹のPR拠点」としての機能を果たすため、館内のガイド機能を強化するとともに、キッチン・ギャラリーで「梨の3品種食べくらべ」を実施します。

①ガイド機能の強化

・展示内容の説明はインフォメーションスタッフが対応し、梨に関する専門的な説明は技術専門員が対応します。

②キッチン・ギャラリーの運営

・試食梨提供計画（資料1）に基づいて、年間を通して毎日、「梨の3品種食べくらべ」を実施します。

・食べくらべには、新品種も取り入れ、そのPRに努めます。

・その他県産果実についても、旬の時期に試食イベントを開催し、そのPRに努めます。

(イ) 梨ガーデンの生きた展示の活用

古い時代の品種、梨の整枝法、水耕栽培等の生きた展示を活用し、お客様に梨栽培の奥深さについて、理解を深めていただきます。

(ウ) 梨生産農家に情報収集・情報交換の場を提供 →梨生産農家のよりどころ

梨生産農家や新規就農希望者に、梨生産農家同士の情報交換、梨栽培の技術相談等ができる場を提供し、梨記念館が「梨生産農家のよりどころ」となるよう努めます。

①鳥取梨づくり大学の開講（年間12日程度の講座）

②梨のなんでも相談室の常設（技術専門員が対応）

(エ) 果樹経営の基盤強化

県及び県内生産組織と連携して、梨生産農家の経営基盤強化に努めます。

①果樹研究同志会、生産グループ等による調査研究活動への助成

②鳥取県梨コンクールの開催

③鳥取梨づくり大会の開催 等

(オ) 鳥取二十世紀梨親木の管理

全農から委託を受けて、「鳥取二十世紀梨の親木」（鳥取県天然記念物指定）を管理します。親木から生産される果実は梨記念館で販売し、その収益は本県の果樹振興に役立てます。

ウ 食農教育の推進

子どもたちに果樹生産と「食」に対する理解を深めるため、児童生徒を対象にした体験学習や出前教室等を実施するとともに、小中学校等の課外授業や教育旅行を積極的に受け入れます。

(ア) 学校関係者のニーズに対応したメニューの開発

教育現場のニーズに対応するため、学校関係者から体験学習のアイデアを提案していただき、メニュー化するよう努めます。

(イ) 梨に関する体験学習の実施

梨ガーデンで摘果、小袋かけ、大袋かけ、収穫などの体験学習を実施し、梨栽培の苦労や喜びを体感していただきます。

(ウ) 梨づくり出前教室の開催

学校、施設等の要請を受けて、「梨の栽培と科学」、「梨づくりの歴史」、「果実にまつわる物語」等をテーマにした楽しい出前教室を開催します。

(エ) 夏休み親子自由研究教室の開催

「果実の甘いところ探し」など、梨や果実をテーマにした夏休み親子自由研究教室を実施し、子どもたちに楽しみながら学んでいただきます。

(7) 施設設備の維持管理についての考え方

お客様に安全・安心な展示空間を提供するため、職員による日常点検や専門業者による定期点検を実施し、修繕箇所等の速やかな発見及び対応に心がけます。

館内のゴミや汚れは速やかに職員が処理するなど、清潔で快適な展示空間の維持に努めます。

ア 梨ガーデンの管理

梨ガーデンの管理については、職員による管理を基本としますが、花の植え替え及び植込の刈り込みはシルバー人材センター又は障がい者就労施設、防除は地元農家に委託します。

実施に当たっては、梨ガーデン年間管理計画(資料2)に基づいて、農薬取締法(昭和23年法律第82号)等関係法令を遵守するとともに、周辺環境や体験学習に配慮しながら、適正に管理します。

イ 施設設備保守点検

施設設備の長期安定利用を図るため、職員による日常点検を実施します。

展示設備については、年1回の総合点検を行うとともに、修繕が必要な箇所を発見した場合は、速やかに対応します。

ウ 倉吉未来中心一括契約施設管理業務

倉吉未来中心の一体的管理に係る施設管理業務については、倉吉未来中心及び受託業者と緊密に連携し、速やかな対応に努めます。必要に応じて、倉吉未来中心、梨記念館及び受託業者の三者で協議し、適切な施設管理を行います。

エ 街路樹(マメナシ)の管理

街路樹(マメナシ)の管理については、専門業者への委託を基本とし、鳥取二十世紀梨記念館周辺街路樹防除等業務仕様書(資料3)に基づいて、適正に管理します。

オ 備品の管理

県から貸与された備品は、備品台帳を整備して適正に管理し、破損、亡失等が生じないように管理します。

不用となった備品の返還については、物品貸付契約に基づいて遅滞なく行います。

カ 修 繕

発注1件当たり250万円未満の修繕については、梨記念館の運営に支障をきたさないよう、速やかに対応します。

発注1件当たり250万円以上の修繕については、速やかに県に報告します。その際、応急処置により所定の機能を復旧できる場合は、所要の処置を講じます。

キ リース物件の継承・管理

リース契約は原則指定管理期間の5年間とし、止むを得ず当該期間を超える契約を締結した場合は、事業団が責任を持って処理します。

ク A E Dの取扱い

全職員が年1回A E D講習を受講し、各職員がいつでも対応できる体制を整えます。

ケ 保 険

施設入場者傷害保険及び施設賠償責任保険については、以下のとおり加入します。

区 分	対人賠償額	対物賠償額
施設入場者傷害保険	1名につき ・死亡、後遺障害 1,200,000円 ・入院日額 1,000円 ・通院日額 650円	
施設賠償責任保険	・1名につき 30,000,000円 ・1事故につき 100,000,000円	・1事故につき 5,000,000円

コ 公益財団法人日本博物館協会

公益財団法人日本博物館協会の継続会員として、継続入会します。

(8) サービスの向上策と利用促進に向けた取組

ア 受付・案内等

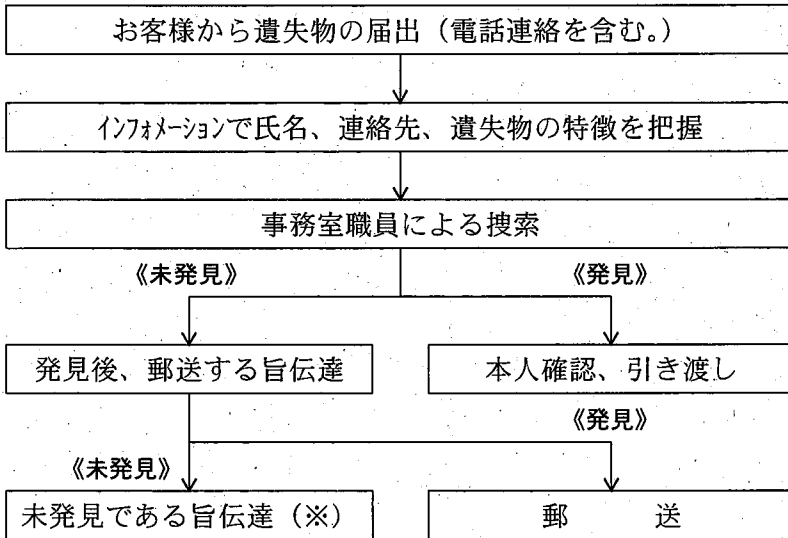
(ア) 職員一人一人がお客様の視点に立って、心を込めた接客に努めます。

(イ) インフォメーションに常時職員を配置し、館内情報の提供、遺失物・拾得物の受付、館内呼び出し、迷子の対応、救護室・授乳室の利用案内、周辺地域の観光案内など、総合案内機能の充実に努めます。

(ウ) 展示内容の説明から梨に関する専門的な説明に至まで、幅広く対応できるガイド機能を整備し、お客様の知的好奇心に応えるように努めます。

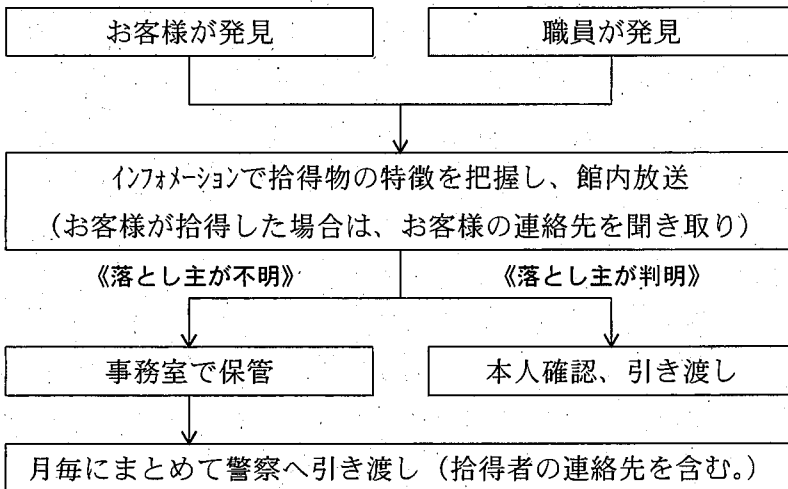
(エ) 遺失物、拾得物、迷子、苦情等が発生した場合は、以下のとおり対応します。

①遺失物への対応

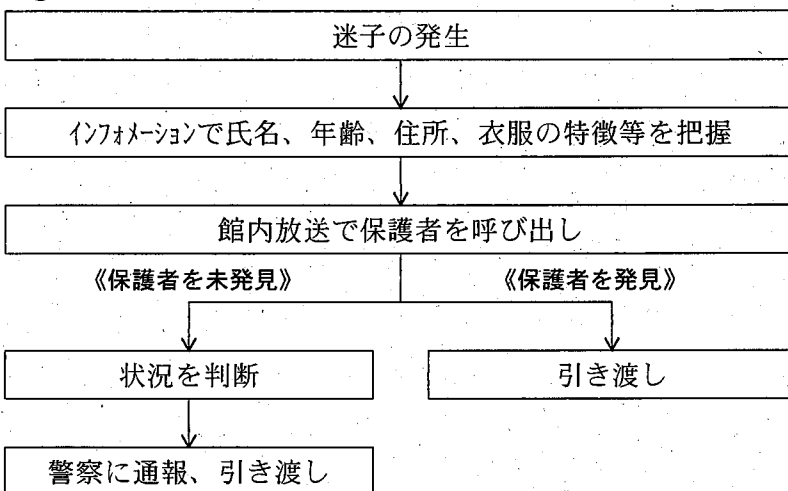


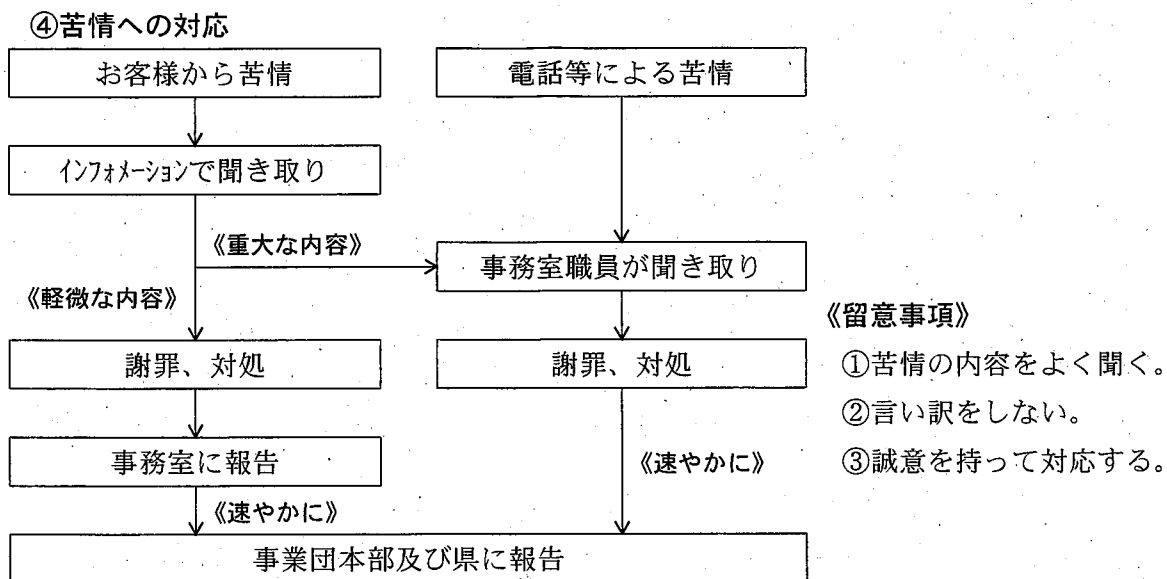
※その後は、お客様の判断に委ねる。

②拾得物への対応



③迷子への対応





イ 情報発信・広報宣伝

梨記念館への来訪意欲を喚起するとともに、県産の梨の魅力を県内外にアピールするため、効果的な情報発信に努めます。

- ①広報宣伝資料の充実（一般用と旅行会社用を別に作成）
- ②ホームページの開設
- ③SNSの活用
- ④マスメディアの活用（有料）
- ⑤パブリシティの活用（無料）
- ⑥中部地域の観光関係団体と連携した広報（共同パンフレット等） 等

ウ 企画展示及びイベント業務

- (ア) 梨記念館の魅力アップとお客様の満足度向上を図るため、イベント計画（資料4）に掲げるイベントを開催します。
- (イ) イベントの実施に当たっては、マスコミに注目してもらえようイベント内容を工夫し、マスメディア（ニュース、記事等）に取り上げてもらうよう心がけます。
- (ウ) これまでお客様アンケートの回収率向上を主目的に実施してきたクイズラリーを日常イベントに位置づけ、お客様に館内を周遊する楽しみを味わっていただきます。
 - ・質問内容を毎月変更
 - ・毎月抽選で梨又は梨のお菓子を30名にプレゼント

エ ミュージアムショップ及びフルーツパーラーの運営

梨記念館の魅力を高めるとともに、お客様に再度来訪していただくため、ミュージアムショップとフルーツパーラーを直営方式により運営します。

(ア) 運営方針

梨を原材料にした商品及び本物の梨を中心に扱うことにより、他の施設との差別化を図るとともに、県産の梨の魅力をPRします。

(イ) 運営体制

- ・総括責任者；シニアマネージャー
- ・現場責任者；主任又は主事
- ・応接；パートスタッフ

(ウ) 主な販売商品

《ミュージアムショップ》

- ・梨を原材料にした観光みやげ品（梨ケーキ、梨ゼリー等）
- ・地域の加工グループ等が製造した梨の加工品（梨チップス、梨ジャム、梨あめ等）
- ・食べくらべ梨の店頭販売 等

《フルーツパーラー》

- ・梨ジュースをはじめとするフルーツジュース
- ・スイーツ（梨ソフトクリーム、梨ケーキ、梨シャーベット等）
- ・コーヒー、紅茶 等

(エ) 利用促進への取り組み

お客様に買ってみたい、食べてみたいと感じていただくため、以下の取組みを進めます。

- ①季節ごとにお薦め商品コーナーを設置（例えば、夏季は梨ゼリー）
- ②売れ筋商品の上位3位までを表示（毎月順位を入れ替え）
- ③商品説明の外国語標記を充実（外国人に人気のある商品を中心に）
- ④フルーツパーラー入口にイラスト等で主要メニューを紹介
- ⑤フルーツパーラーを造花等で装飾して季節感を醸成 等

オ 年間パスポート会員

梨記念館のファンづくりの一環として、年間パスポート会員制度を継続実施します。年間パスポートの有効期間は1年間とし、年会費は現行どおりとします。

本制度の周知と会員の拡大を図るため、県内の小学校等へのPR活動を行います。

《年間パスポート会員の年会費》

種 別	新規会員	継続会員
大人(高校生以上)	1, 500円	1, 200円
小人(小学生以上)	700円	500円

カ その他利用促進対策

梨記念館に対する日頃のご愛顧に応えるため、「なしっこ館無料感謝デー」を設けます。これにより、多様なお客様の来館につながることを期待できます。（利用料金の減免基準6を適用）

- ・毎月の最終日曜日、とっとり県民の日（9月12日）

キ シンボルマーク等の使用

県が所有するロゴ及び愛称（なしっこ館）並びに事業団が所有するキャラクター（ナッシー）を広報宣伝等に適切かつ有効に使用します。

ク 利用者の声の把握

日常イベントとして実施するクイズラリーの用紙にアンケート欄を設けることにより、一人でも多くのお客様から意見をいただくよう努めます。職員一人一人が、お客様とのふれあいを通してお客様からの生の意見をいただくよう心がけます。

お客様からの意見は、梨記念館の管理運営に反映するよう心がけ、その内容と対応状況については、軽微な案件は次月の業務報告書により、重大な案件は速やかに県に報告します。

ケ 梨記念館の運営に係る連絡協議会

中部地域の観光関係団体や梨生産者等で構成する連絡協議会を設け、梨記念館の運営について、それぞれの専門分野から意見をいただきます。

観光関係団体及び梨生産組織等が開催する会議や諸行事に積極的に参加し、適宜、意見をいただくよう努めます。

- ・中部観光推進機構、倉吉観光マイス協会、鳥取県中部観光施設ネットワーク
- ・鳥取県果樹指導者協議会、鳥取県果樹研究同志会 等

(9) 個人情報の保護への対応

一般財団法人鳥取県観光事業団個人情報保護規程により、適正に対応します。

(10) 情報の公開への対応

鳥取県情報公開条例に基づいて、適正に対応します。

3 事故・事件の防止措置と緊急時の対応等

(1) 火災・盗難・災害等の事故・事件の防止（防災）対策

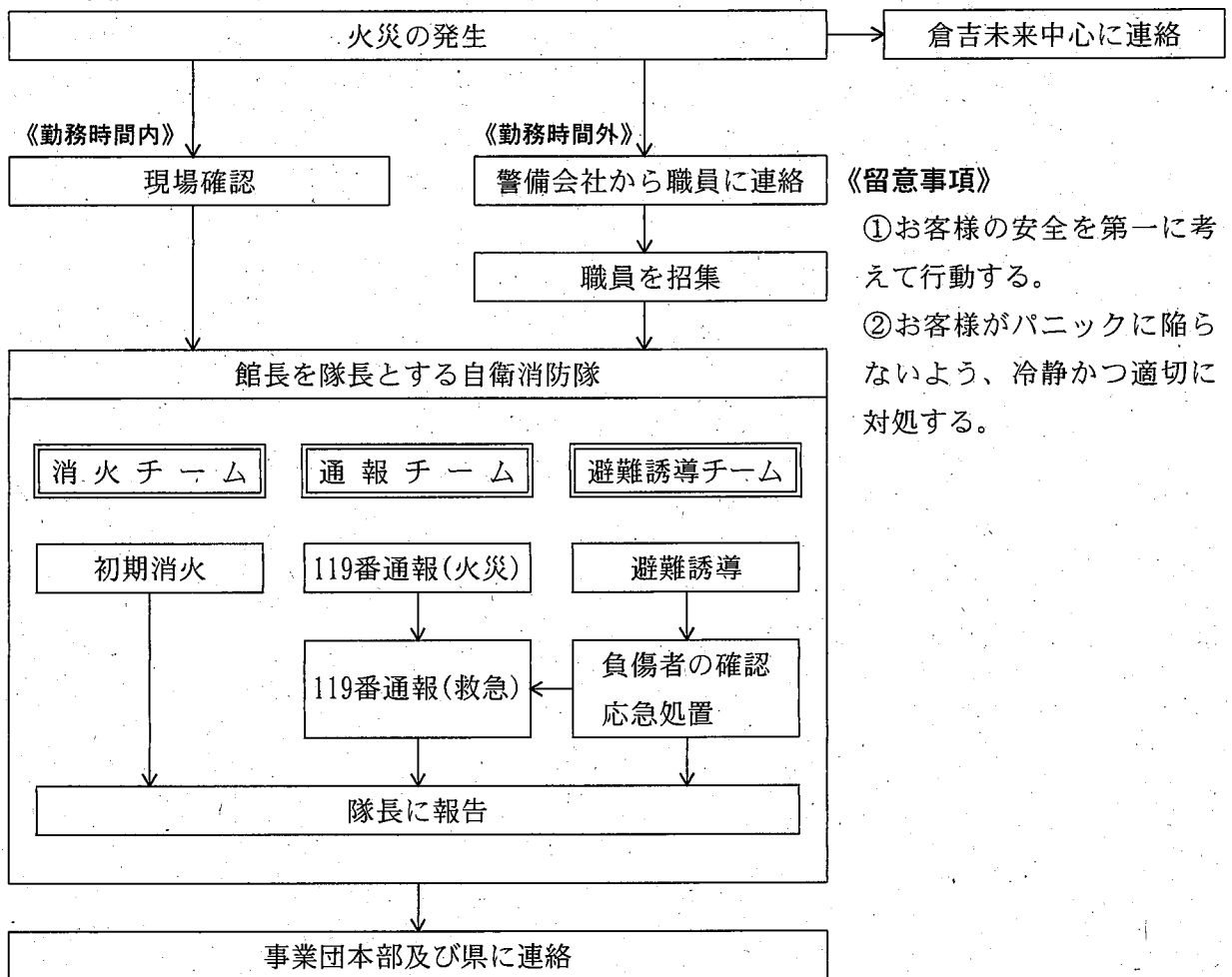
火災、盗難、災害等の事故、事件を予防するため、職員及び警備員による日常巡視を実施します。

日常巡視により、火災等に繋がる危険物を発見した場合は、速やかに撤去し、不審者を発見した場合は、声掛けなどを行います。重大な事態に発展することが予期される場合は、警察、消防に通報し、事故、事件の未然防止に努めます。

火災については、消防用設備が非常時に作動するよう専門業者に定期点検を委託するとともに、消防訓練を年1回実施します。

(2) 緊急時の体制・対応

ア 火災発生時の対応



《留意事項》

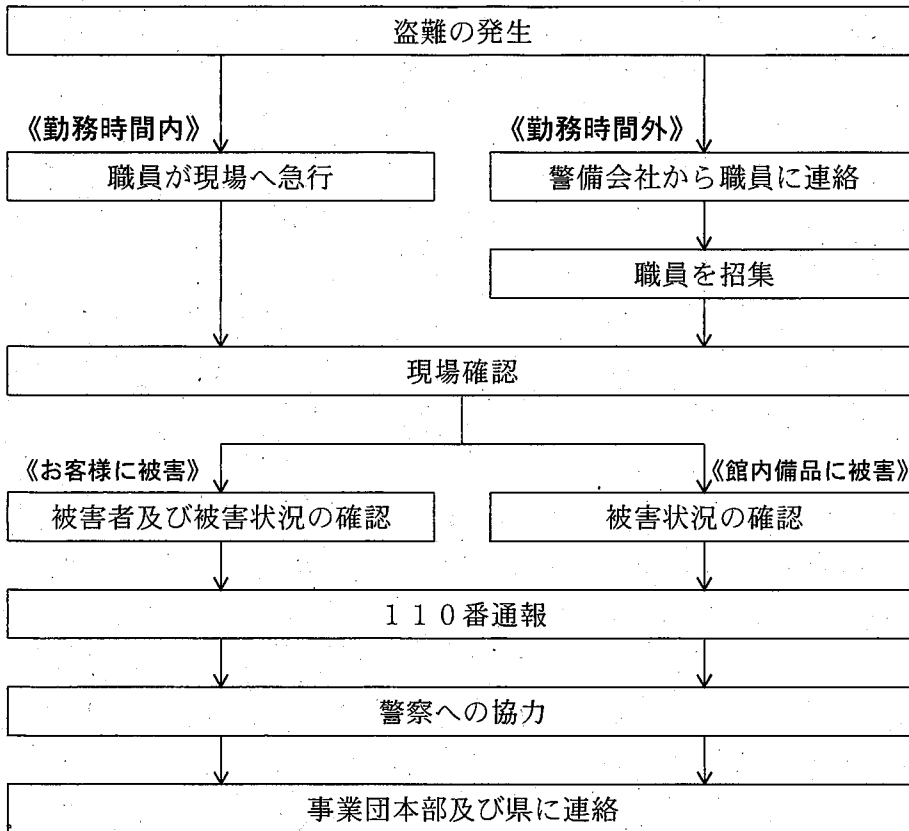
- ①お客様の安全を第一に考えて行動する。
- ②お客様がパニックに陥らないよう、冷静かつ適切に対処する。

《各チームの責務》

- ・ 自衛消防隊長；自衛消防隊を統括し、指示等を行う。
- ・ 消火チーム；消火器等を使用し、初期消火に当たる。
- ・ 通報チーム；火災現場、負傷者等の状況を把握し、消防署に通報する。
- ・ 避難誘導チーム；迅速にお客様を館外に避難誘導する。

負傷者の状況を把握し、通報チームに連絡する。

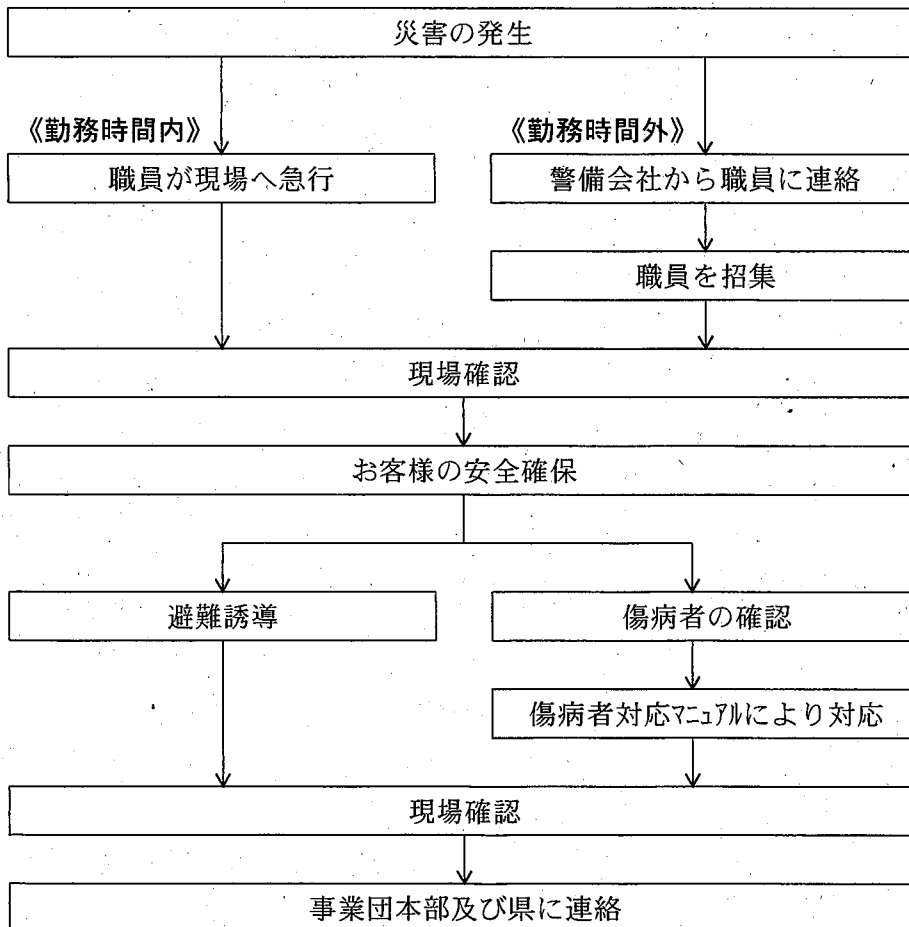
イ 盗難発生時の対応



《留意事項》

- ①速やかに被害状況を確認する。
- ②警察に積極的に協力する。

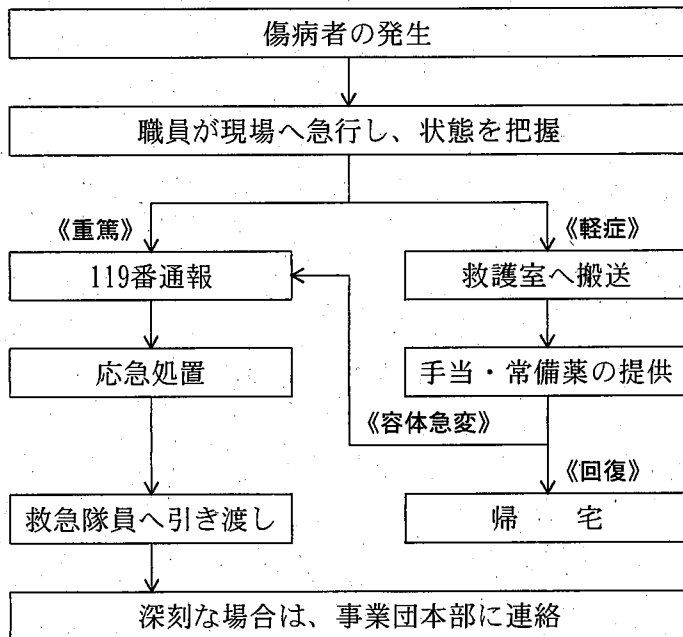
ウ その他の災害発生時の対応



《留意事項》

- ①お客様の安全を第一に考えて行動する。
- ②お客様がパニックに陥らないよう、冷静かつ適切に対処する。

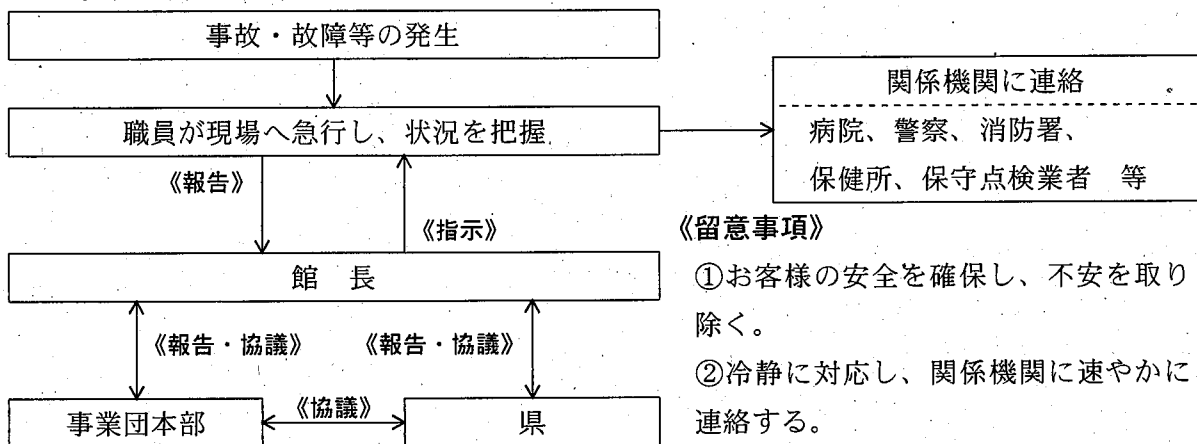
エ 傷病者発生時の対応



《留意事項》

- ① 傷病者の状態を確認し、迅速に対応する。

オ 事故・故障等異常事態発生時の対応



《留意事項》

- ① お客様の安全を確保し、不安を取り除く。
② 冷静に対応し、関係機関に速やかに連絡する。

(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

ア 未然防止

お客様から苦情が寄せられないようにするため、施設設備については、職員による日常点検を実施し、施設設備の不具合を事前に発見するよう努めます。

運営面については、職員一人一人がお客様の視点に立って接客するよう心がけるとともに、接客研修を通して、日頃の接客マナーの向上に努めます。

イ 対処方法

軽微な案件については梨記念館で速やかに対応し、月次の業務報告書等により、県に報告します。

重大又は検討を要する案件については、事業団本部及び県と協議した上で、対応します。

4 利用者等の要望の把握及び対応方針

常にお客様の声に耳を傾け、速やかに対応するよう心がけます。

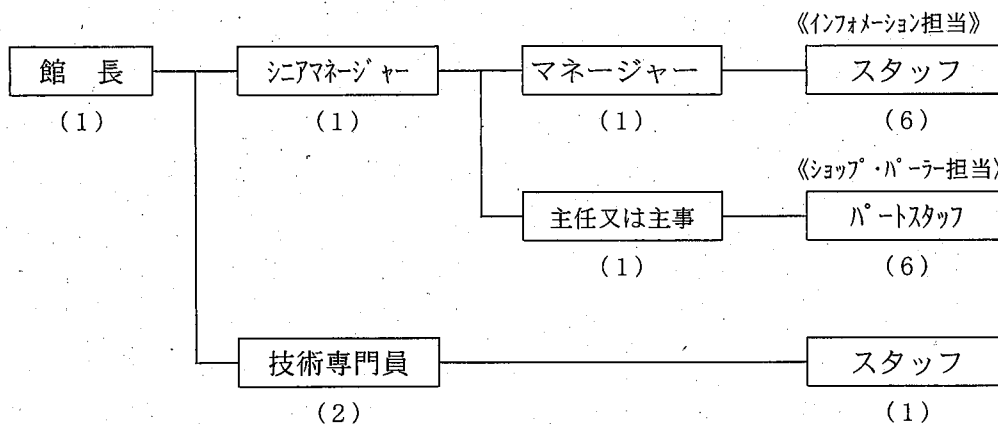
要望の把握方法	対応方針
①アンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要望等の把握後、速やかに対応方針を決定し、実行します。 ・ 検討を要する案件は、必要に応じて事業団本部又は県と協議し、後日、回答します。 ・ 要望をいただいたお客様の連絡先を聞き、対応方針が決まり次第、連絡します。
②メールによる意見募集	
③直接の聞き取り	
④県民の声	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県と協議の上、対応方針を決定します。 ・ その後、県のホームページで対応状況が公開されます。

5 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織

ア 実施体制の考え方

館長のもとにシニアマネージャーと技術専門員を配置するなど、以下の組織体制とします。



イ 主要職員の人選の考え方

(ア) 館長には、組織のマネジメント力があり、施設管理及び観光客誘致に関する知識と経験を有する者を充てます。

(イ) 技術専門員には、果樹栽培及び果樹経営に関する高度な知識と経験を有する者を充てます。

(ウ) 食品衛生責任者には、資格を有する無期契約職員を充てます。

(エ) 観光客誘致は、館長、シニアマネージャー、マネージャー及び主任（主事）が地域を分担するなどして、業務に当たります。

(2) 職員の職種等

職 種 (職 名)	雇用関係	勤務 日数	担当する業務内容	資格等	継続雇用 の可否
館 長 (誘客担当)	無期契約 (常勤)	月21日	・施設の運営統括 ・観光客誘致の統括		
シニアマネージャー (誘客担当)	無期契約 (常勤)	月21日	・総務、企画広報の統括 ・ショップ、バーラーの統括 ・人事管理、労務管理		
技術専門員A (参 事) (学 長)	無期契約 (常勤)	月21日	・梨づくり大学の運営 ・梨のなんでも相談室の運営 ・専門的説明への対応	専門知識保持者	
技術専門員B	無期契約 (常勤)	月21日	・試食用梨の管理 ・梨ガーデン、親木の管理	専門知識保持者	
マネージャー (誘客担当)	無期契約 (常勤)	月21日	・イベントの企画実施 ・広報宣伝 ・インフォメーション業務の管理		
主任又は主事 (誘客担当)	無期契約 (常勤)	月21日	・ショップの企画運営 ・バーラーの企画運営	食品衛生責任者	
スタッフ	有期契約 (常勤)	月21日	・事務補助		
イ ン フ ォ メ ー シ ョ ン ス タ フ ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	スタッフ①	有期契約 (常勤)	月21日	・総合案内 ・入館券の販売 ・館内の案内 ・キッチンの運営	
	スタッフ②				
	スタッフ③				
	スタッフ④				
	スタッフ⑤				
	スタッフ⑥				
パートスタッフ①	有期契約 (非常勤)	週20～ 30時間	・ショップでの応接 ・バーラーでの応接		
パートスタッフ②					
パートスタッフ③					
パートスタッフ④					
パートスタッフ⑤					
パートスタッフ⑥					
計					

※有期契約職員については、雇用期間が5年を経過後、当該職員から申出があれば、無期契約に転換します。

(3) 現在の指定管理者の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針

該当なし

(4) 日常の職員配置

職員配置の基本は、以下のとおりとします。

土曜日、日曜日、休日及び盆等の繁忙期には、必要に応じて増員します。

配置場所	配置人員	配置時間	職 名
インフォメーション	1	8:30~17:30	インフォメーションスタッフ①~⑥
館内案内	1		
キッチン ギャラリー	1		
ミュージアム ショップ	1	8:30~17:30	パートスタッフ①~⑥
フルーツ パーラー	1		
事務室	2	8:30~17:30	館長、シニアマネージャー、マネージャー 主任(主事)、スタッフ
梨のなんでも 相談室	1	8:30~17:30	技術専門員A・B

(5) 人材育成

職員一人一人のスキルアップを図るため、以下の研修を実施します。

職員がこれまで修得してきた知識や技能のレベルアップを図るため、日々の業務において、管理職が率先してスタッフのOJTに努めます。

研修名	目 的	実施主体	回数(年)
①接 遇 研 修	○接遇のレベルアップ ○トラブル防止、対処方法	梨記念館 (外部講師)	1~2回
②AED講習	○AEDの使用方法の習得	梨記念館 (消防署等)	1~2回
③人 権 研 修	○人権意識の啓発	事業団本部	1回
④階層別研修	○各階層に必要な役割の自覚及び必要な 能力の向上	事業団本部	随時

(6) 各構成団体の役割、経費に関する責任分担等に関する事項

該当なし

6 関係法令に係る監督行政機関からの指導等及び対応状況

該当なし

7 委託、工事請負の発注予定

種別	内容	期間	概算金額 (千円)	発注先	選定方法	県外事業者へ 発注する理由
委託	展示設備保守点検	31年4月～ 36年3月	46,500	県外	随意契約	展示設備の保守点検は、製作者でないと対応が困難なため。
委託	梨ガーデン花植え替え	31年4月～ 36年3月	230	県内	随意契約	
委託	梨ガーデン植栽刈り込み	31年4月～ 36年3月	290	県内	随意契約	
委託	梨ガーデン防除	31年4月～ 36年3月	900	県内	随意契約	
委託	街路樹メンテナンス防除等	31年4月～ 36年3月	1,400	県内	競争入札	
委託	イベント・展示等	31年4月～ 36年3月	10,500	県内 県外	随意契約	県内に実施できる業者がない場合は、県外に委託
委託	印刷物の版下作成等	31年4月～ 36年3月	2,000	県内	随意契約 (フロッピーザル)	
委託	音声ガイド維持管理	31年4月～ 36年3月	3,490	県内	随意契約	
委託	人材派遣	31年4月～ 36年3月	3,000	県内	随意契約	
委託	梨センサー保守	31年4月～ 36年3月	1,500	県内	随意契約	

8 法人等の社会的責任の遂行状況

(1) 障がい者雇用

ア 常用労働者数45.5人以上の事業者であり、

- 法定雇用率を達成している。
 法定雇用率を達成していない。

イ 常用労働者数45.5人未満の事業者であり、

- 障がい者（身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者）を雇用している。
 障がい者を雇用していない。

(2) 男女共同参画推進企業の認定

- 男女共同参画推進企業に認定されている。
 男女共同参画推進企業に認定されていない。

※鳥取県から特に意欲的な取り組みを推進している企業として、平成24年10月に「うれしい職場ささえる大賞」（優秀賞）を受賞

(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）Ⅰ種又はⅡ種規格認証等
ISO14001又はTEASⅠ種規格又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて

- 認証登録されている。
- 認証登録されていない。

9 その他の計画等

特になし

10 ネーミングライツに関する対応

観光振興を目的にする施設については、その名称や愛称は、当該施設を県内外にアピールする上で、重要な役割を持っています。

梨記念館の愛称「なしっこ館」は、県内の子どもたちをはじめ、広く定着していることを踏まえ、これまでの名称及び愛称を継続することが最善と考え、ネーミングライツの導入は見送ることとしました。

