

# 指定管理業務点検・評価シート（令和元年度業務）

令和3年7月30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（祝日の場合は翌日） ○12月29日～1月3日 ○新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館40日間（4月13日～5月22日） ○天井耐震工事による臨時休館19日（12月1日～10日、2月1日～9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】
	館長 — シニアマネージャー — マネージャー — 主任	事務補助(2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)
	参事(常勤) — 技術専門員(常)		

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
	2年度		901	668	3,285	6,610	8,651	11,981	8,076	8,385	2,428	1,852	2,521	5,042
元年度		11,126	12,534	9,321	12,658	25,493	17,067	11,597	12,413	7,993	8,042	9,726	5,760	143,730
増減		-10,225	-11,866	-6,036	-6,048	-16,842	-5,086	-3,521	-4,028	-5,565	-6,190	-7,205	-718	-83,330

  

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
	2年度		150	51	388	1,035	1,441	2,034	1,406	1,533	348	177	311	519
元年度		1,423	1,868	1,201	1,594	4,141	2,705	1,690	1,756	1,060	1,098	1,309	936	20,781
増減		-1,273	-1,817	-813	-559	-2,700	-671	-284	-223	-712	-921	-998	-417	-11,388

5 収支の状況

(単位：千円)

区分		2年度	元年度	増減	
収入	事業収入	入館料収入	9,394	20,780	-11,386
		教室等参加料収入	489	1,028	-539
		売店・喫茶等営業収入	32,576	63,774	-31,198
		小計	42,459	85,582	-43,123
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	119,815	111,400	8,415
		販売手数料等収入	79	89	-10
		その他(雑収入・補助金等)	2,335	390	1,945
		小計	122,229	111,879	10,350
	計		164,688	197,461	-32,773
	支出	人件費	55,559	59,627	-4,068
管理運営費		54,836	54,221	615	
事業費		41,927	61,731	-19,804	
計		152,322	175,579	-23,257	
収支差額		12,366	21,882		

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	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	223千円/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には不要)
  - ・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工業	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	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>増加傾向にある外国人観光客の利便性向上を目的に館内放送の多言語化（4カ国語）、館内表示や入館券などに外国語標記を追加した。</li> </ul>

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"> <li>○施設ホームページでの意見受付</li> <li>○施設内に設置する意見箱</li> <li>○施設窓口での意見受付</li> <li>○施設で行う利用者アンケート</li> <li>○県への「県民の声」による意見受付</li> </ul>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
照明がもう少し明るいほうがいいと思いました。	シンボルとして樹齢74年の二十世紀梨巨木を展示していて、一日の空の移り変わりを30分サイクルで演出（夕日や月もでる。）するなど、「人と梨が育む文化」をテーマに梨への再認識と新たな発見が得られる魅力ある展示をコンセプトとして設置されている施設であるため、館内は展示スポット証明が中心の落ちついた証明になっています。
クイズの認定証が出てこなくて残念でした。	館内の機器については、毎日、点検を行っているところですが、設置から年数が経過し、不具合を起こす頻度も高くなっています。該当の機器については、本年度機器の更新をしました。
新型コロナウイルス対策として、特に不思議ガーデンでアルコール消毒を可能なら更に設置したほうが望ましいと思われまます。（ふれる場面が多くお子さんも遊べるため）	1日数回程度、遊具・機器などの定期的な消毒を実施しているのに加え、アルコール消毒の設置箇所を増やし、感染防止に努めています。
ホテルのチラシでこの場を知りました。もっとCMをしては。	温泉旅館、道の駅等周辺施設にパンフレットやイベントチラシの配布やHP、FBで情報発信しているところですが、これまで不十分だった地域も含め、可能な限りより多くの情報発信に努め、より多くの方になしっこ館を知っていただけるようにします。
本物の梨を袋にかけたり収穫体験したいです。	適期に摘果小袋かけ体験（2日間）、大袋かけ体験（2日間）、梨狩り体験（1週間程度）を実施しています。
もっと世の中に一年中食べれると推していったほうがいいよ。まわりにたくさん梨好きがいるけど秋だけだと思っている。梨のありがたみがとても良くわかった。手間がかかっているんですね。関東には青梨は少ない。	HP、Twitter、フェイスブックを始めとした広報媒体で、一年中梨の食べ比べができることなど、なしっこ館の魅力をよりPRしていきます。
シアターで放映している映像の中国人が話しているところまで字幕が中国語なので、そこは日本語だとわかり易かったと思います。	外国人対応として、中国語の字幕を表示していましたが、昨今の外国人客の激減のこともあり、日本語表示に当面戻します。

<p>写真スポットなどのSNS映えにしてみると人が増えそう。カフェ等。巨木の改修待ってます。</p>	<p>AR技術を用いて3Dのデジタルキャラクターを出現させ、フォトスポットを創出する予定です。</p>
--	---

<p>利用者からの積極的な評価</p> <p>○梨が好きなのでどれも興味深かったです。施設内がきれい子どもも大人も楽しめました。なかなか家庭ではできない梨の食べ比べもどれもおいしかったです。</p> <p>○梨の歴史がわかり、感動しました。勉強したあとの試食は格別でした。8/6にきて、戦争で梨の木が切られたことをしり考えさせられました。平和をかみしめながらいただきました。</p> <p>○初めて鳥取に来ましたが、鳥取県と梨の深い関係について分かりやすく興味をたえさせないように見て理解することができてとてもおもしろかったです。たまたま近くを通り立ち寄りしましたが、入場料が300円で試食もできて、ここまで楽しめるとは思いませんでした。今日のインスタでなしっこ館をおすすめしておきます。</p> <p>○とっとり県民の日ということでなんとなく来てみたのですが、実際展示物等を見るとどれも魅力的で二十世紀梨をはじめ日本の梨についてたくさん学ぶことができました。いつも進物などでお世話になっている梨について深く理解できてよかったなと感じました。</p> <p>○スタッフの方も笑顔で対応されており、気分良くまわられました。</p> <p>○丁寧な対応と分かりやすい誘導カードやパネルがあって良いところばかりで指摘などはなしです。また来たいです。歴史も知り、本物の木を見ることができてさらに試食もできて最高でした。果物の中で一番二十世紀が好きです。</p> <p>○様々なところに配慮があり、不快に思うところがありませんでした。とてもきれいでこのままをキープして欲しいです。ふりがなや子供たちが楽しめる場所もたくさんあり、子供とまた来たいと思いました。日がさがとてもうれしかったです。</p> <p>○クイズも含め大人も子供も楽しめる作りになっていて、飽きずに館内を回ることができました。特に不思議ガーデンは入館料からは考えられないクオリティで感動しました。楽しかったです。ありがとうございました。</p> <p>○今のままで十分魅力的です。想像よりも上をいくおもしろさ、内容でした。問題楽しかった。巨木の全体見たかったなー。キレイでもとても親切で気持ちよく回ることができました。また、梨はもともと大好きでしたがたくさんのお話を聞き（体へとてもよいということなど）これからはたくさん食べたいと思いました。いつか旦那さ</p>
--

## 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"> <li>・コロナ感染拡大防止対策を講じながら事業運営を行った。特に「梨の食べ比べ」については、一人ずつカップで直接手渡しすることにより実施した。</li> <li>・We love鳥取キャンペーンに呼応し、なしっこ館独自に来館客へのコロナによる閉館後の再開館プレゼントを実施することで満足度の向上に努めた。</li> <li>・コロナによる休館に対する友の会会員への救済措置として、会員期間の延長を実施した。</li> <li>・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である。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。</li> <li>・年間パスポート会員制度を継続し、梨記念館のファンづくりに取り組んだ。</li> <li>・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していただいた。</li> <li>・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。</li> <li>・「梨と世界の人々」コーナーに「なつひめ」「新甘泉」「王秋」のレプリカの追加や館内の展示の更新を行った。</li> </ul> <p>2 観光の振興</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・三朝温泉の旅館施設と入館券&amp;梨ソフトが付いた宿泊プランを連携して取り組み、集客につなげた。</li> <li>・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、中部地区の小学校・幼稚園、保育所等にイベントチラシを配布した。</li> <li>・館内イベント等の旬の情報をホームページ、フェイスブックに加え新たにツイッターにより随時配信した。</li> <li>・鳥取中部ミュージアム周遊企画商品など地域連携事業に積極的に参加して地域振興に協力するとともに、地域イベントでは、中部地震復興祭にも地域の一員として参加した。</li> </ul>
---

・二十世紀梨の出荷時期にあわせて例年実施する梨関連のイベント時期を早めるなど工夫して取り組むことで、効果的なメディア露出につながった。

・集客力が見込まれる体験型イベントとして、様々なワークショップのイベントを開催した。

・梨のネット販売で期間限定送料無料キャンペーン、全国一律重量別運賃の実施などにより販売促進を行った。

### 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。

・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。

・梨ガーデンの魅力アップを図るため、栽培管理の省力化及び早期成園化を可能性とする梨のジョイント栽培展示を新設した。

・鳥取大学公開講座の共催も含む「鳥取梨づくり大学」を9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、梨狩り体験を実施した。

### 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、食べ比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、職員のマスク着用や検温の実施、感染防止のためのイベントの中止などを実施した。

・防火管理体制を倉吉未来中心一括管理からそれぞれの施設ごとに防火管理者を選任し消防計画を作成する管理体制とした。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及びテロ対策訓練に参加し、緊急時の備えを進めた。

・飲食物を扱うキッチンとパーラーにおける安全安心な食品提供のため、HACCPの運用を始めた。

・特定天井の耐震工事（県工事）の実施により、安全性が増した。

〔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20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。

○新型コロナウイルスにより入館者が著しく減少しており、今後の運営への影響が懸念される。

## 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20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。
〔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"> <li>○開館時間、休館日、利用料金等</li> <li>○利用者へのサービス提供・向上策</li> <li>○施設の利用促進</li> <li>○個人情報保護、情報公開</li> <li>○利用者意見の把握・対応</li> </ul>	3	<p>○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)</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○館内のイベント等の情報をHP、FaceBookに加えTwitterでの配信を開始し、PR強化に努めた。</p>
<p>〔果樹振興〕</p>	4	<p>○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。</p> <p>○梨ガーデンの魅力アップのため、栽培管理の省力化及び早期成園化を可能とする梨のジョイント栽培展示を新設した。</p>
<p>〔収入支出の状況〕</p>	4	<p>○新型コロナウイルス感染症拡大防止による休園(4/13～5/22)・緊急事態宣言地域等との移動制限により入園者数が過去最低を記録し、大幅な減収となった。</p> <p>○コロナ禍において収入が減少する中、巣ごもり需要を見越した通販の強化、受託者独自の人件費削減等を行い安定的な施設運営ができた。</p>
<p>〔職員の配置〕</p>	4	<p>○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。</p> <p>○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>
<p>〔会計事務の状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○不適正事案や事故等の有無</li> <li>○業務報告書(月次)における内部検査結果</li> <li>○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)</li> <li>○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)</li> </ul>	3	<p>○利用券の管理及び毎月の確認等、適正に実施されている。</p> <p>○会計処理等についても、適切に処理されている。</p>
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○関係法令に係る行政指導等の有無等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働関係法令(労働基準、労働安全、障がい者雇用等)</li> <li>・環境関連法令(大気、水質、振動、廃棄物等)</li> <li>・その他の法令</li> </ul> </li> <li>○県内発注(鳥取県産業振興条例)</li> </ul>	3	<p>○関係法令に沿い、適切に対応されている。</p> <p>○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>
<p>〔県の施策への協力〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○障がい者就労施設への発注</li> </ul>	3	<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。</p> <p>○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>	3.3	<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。</p> <p>○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。</p> <p>○地域との連携も行い、観光振興の面でも努力している。</p> <p>○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

- 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。