平成31年度 一般財団法人鳥取県観光事業団事業計画

1 基本方針

平成31年度は、新たにかにっこ館を加えた7施設において、第4期の 指定管理期間が始まる。**初年度から計画的な設備投資を行い、施設の魅力 向上を図る**とともに、これまでに培ってきた知識や経験、多数の施設を管 理運営するスケールメリットを十二分に活かした管理運営を行う。

平成30年度の利用者数については、目標を下回ったものの、前年並みの見込みであり、近年続いていた減少傾向に歯止めを掛けることができた。 平成31年度は、春に大型連休が組まれているほか、とっとり花回廊、響の森については20周年を迎える記念の年となる。 ため、これを契機とした様々な取り組みを積極的に行うことで一層の利用者数増を目指す。

また、新たに<u>「お客様満足度向上委員会」を発足</u>させ、事業団一体で利用者の満足度の向上を図り施設の価値を高めていく。

働き方改革や健康経営にも継続して取り組むほか、研修や人事評価の制度を見直し、しっかりとした人材育成を行う体制を整えることで、<u>観光事</u>業団の組織力、ブランド力の向上を目指す。

2 集客目標

施設名	H31 年度	H30 年度		対比	
	目標(A)	目標(B)	見込(C)	(A)/(B)	(A)/(C)
こどもの国	170,000	165,000	157,347	103.0%	108.0%
かにっこ館	250,000	(250,000)	(255,000)	(100.0%)	(98.0%)
響の森	44,000	44,000	39,445	100.0%	111.5%
臨海公園	420,000	400,000	383,410	105.0%	109.5%
燕趙園	100,000	100,000	71,310	100.0%	140.2%
梨記念館	130,000	130,000	137,057	100.0%	94.9%
タワー	144,000	150,000	106,000	96.0%	135.8%
花回廊	380,000	370,000	320,857	102.7%	118.4%
合 計	1,638,000	1,609,000	1,470,426	101.8%	111.4%

[※]かにっこ館のH30年度数字は県直営によるもの

[※]合計値には、かにっこ館の県直営による数字も含む

平成31年度 事務局本部事業計画

1 管理運営の基本方針

(1) 利用者へのサービスの提供と利用促進

施設共通事業の実施による利用促進

(2) 観光振興への寄与

鳥取県や観光関連団体との連携強化による観光振興への寄与

2 新たに取り組む重点項目

(1)「一般財団法人鳥取県観光事業団」の企業ブランドの向上について

- ・健康経営の推進による企業の安定感、安心感の向上
- ・処遇改善やワークライフバランスの推進による働き甲斐のある職場づくり
- ・事業団ロゴマークの活用によるブランド認知度の向上

(2) 顧客満足度の向上について

- ・施設利用者の満足度の向上による、施設の評価、集客効果の向上
- ・施設から職員を任命し、「お客様満足度向上委員会」を設置
- ・本部が中心となり、事業団一体で利用者の満足の向上策を策定

(3)研修の実施について

- ・職員個々のレベルアップによる事業団全体の底上げ
- ・採用から3年および5年在職の職員対象の研修の実施
- ・中堅、若手職員を中心とした、テーマ別研修の実施
- ・実際の業務に使える研修の探求、実施

(4) 人事評価制度の見直し

・職員のモチベーション向上に向け、実務形態に合わせた人事評価システムを新たに設計

(5) WEBメディアを活用した広報

- ・YouTuber の誘致を行い、施設の PR 動画を撮影、サイトへの投稿
- ・SNS 活用を促進するとともに、新たな広報 WEB ツールの探求

(6) インバウンド対策について

- ・個人旅行者の集客に向け、施設の受け入れ態勢と特徴を生かした体験等の整備
- ・インバウンド研修実施など、対応職員のレベルアップ
- ・ホームページや看板、QRコード決済端末など補助金を活用したハード整備
- ・台湾花博を足掛かりとした台中エリアからの旅行客の誘致

平成31年度 鳥取砂丘こどもの国事業計画

1 管理運営の基本方針

(1) 利用者へのサービスの提供と利用促進

児童の健全育成に資する魅力ある事業の実施

(2) 観光振興への寄与

鳥取市内の観光施設及び鳥取砂丘との連携強化

(3) 安心して遊べる環境

日常・保守点検の充実と迅速な修繕

(4) 自然とふれあう場所の提供

樹林地の整備

2 新たに取り組む重点項目

- (1)「花の丘造成」について
 - ・平成32年度春開花予定の花畑を、本年度より造成
 - ・平成32年度から新たな観光スポットを作ることで、新しい顧客層を獲得
- (2)「ぼうけんアスレチックの新設」について
 - ・今まで整備を行ってきた樹林地へ、木製アスレチック遊具を設置
 - ・小学校中高学年も楽しめる遊具の導入による、更なるリピーターの獲得
 - ・樹林地と併せてネイチャーゲームなども実施し、小学校のキャンプ活動にも活用
- (3) 訪日外国人観光客へのサービス向上策について
 - ・パスポート提示で入園料の半額減免を実施することで、外国人の注目度の高い 鳥取岩美地域の観光周遊での立ち寄り利用を促進
- (4)「ふれあい動物村」について
 - ・毎年人気の動物とのふれあいコーナーを開催。低年齢児にもペットとして人気の 高いハムスターコーナー(屋内)を新設予定
- (5) 鳥取砂丘未来会議ワーキンググループへの参加
 - ・ビジターセンター開設に向けた周辺団体等との連携強化により、砂丘西側活性化 に協力
- (6) 工房メニュー
 - ・木工工房で、県外客へのお土産としてもPRできる、智頭町産の杉材を使用した 工作メニューを追加

- (1)食育イベント「マルコラ」の開催(第4回)
- (2) 鳥取市児童館フェスタ (10月頃)
- (3) 女性のストレスオフ、男性の育児参加イベント

平成31年度 とっとり賀露かにっこ館事業計画

1 管理運営の基本方針

- (1) 利用者へのサービスの提供と利用促進
 - ・お客様目線でのサービスの充実や魅力あるイベントの開催による集客の促進
- (2) 水産振興への寄与
 - ・イベント・展示を通じ、カニを中心とした鳥取県の水産資源の魅力を発信
- (3) 観光振興への寄与
 - ・賀露地域の周辺事業者と一体となった事業の実施による地域の賑わいの創出

2 新たに取り組む重点項目

- (1) 水生生物飼育の管理水準の確保
 - ・現在の管理水準を維持するために必要なノウハウの共有化
 - ・より高度な管理を目指して、他の水族館、鳥取環境大学との連携を実施

(2) 事業団運営による変化をアピール

- ・ミニミュージアムショップの開設、軽飲食の提供による利用者サービスの向上
- ・生物への関心を惹く、読まれやすい展示説明へ順次更新

(3) 自主収入の創出

- ・ミニミュージアムショップ、自動販売機等新設による収入の確保
- ・体験イベント、出前水族館の実費徴収

(4) 地域・事業団施設との連携

- ・鳥取空港、かろいち等、周辺事業者と連携したイベントの開催
- ・事業団のスケールメリットを活かしたイベント・広報の実施

3 その他

(1) 利用者のニーズの把握

・来館者アンケートを実施

平成31年度 氷ノ山自然ふれあい館事業計画

1 管理運営の基本方針

- (1) 利用者へのサービスの提供と利用促進
 - ・ビジターセンター機能の充実と魅力ある自然体験プログラムの実施
 - ・楽しく、快適に過ごせる施設として展示や用具等の環境整備
- (2) 観光振興への寄与
 - ・地元の観光資源、自然資源を活用したイベント及びエコツーリズムの実施
 - ・氷ノ山の魅力の発掘への取り組みや県や町と連携したインバウンド対応
- (3) 営業・広報活動の充実
 - ・県内外の幼稚園、小学校、公民館等へ営業・広報活動の実施による利用促進

2 新たに取り組む重点項目

- (1) 開館 20 周年への取り組み (平成 11 年 7 月 18 日オープン)
 - ・20 周年記念セレモニー
 - ・氷ノ山自然ふれあいの里オープン 20 周年記念として『わかさ氷ノ山・山フェスイベント』の開催
 - ・広報等では年間を通して開館20周年をアピール

(2) 魅力あるプログラムの開催

- ワークショップのリクエスト対応
- ・幼・保育園、小学校、事業団施設等への出前(野外活動、創作体験等)
- ・活動内容や活動範囲の拡充(中国自然歩道でのトレッキング開催や兵庫県側含む 活動場所の調査)
- ・フリースペースを活用した展示(夏休み特別企画展、20年をふりかえる写真展示)

(3)地域との連携

- ・山フェスイベント開催
- ・地元関係者と連携したイベント開催(氷ノ山自然ふれあいの里活性化協議会)
- (4) インバウンド対応
 - ・県や町と連携し氷ノ山の自然を活用した企画の提案(シャワークライミングや雪)
- (5) 広報の強化
 - ・ホームページのリニューアル

- (1) 氷ノ山夏山開き
 - ・6月1日(土),2日(日)開催予定 ※わかさ氷ノ山自然ふれあいの里活性化協議会主催事業

平成31年度 東郷湖羽合臨海公園事業計画

1 管理運営の基本方針

- (1) 利用者へのサービスの提供と利用促進
 - ・公園施設の整備
- (2) 観光振興への寄与
 - ・地域と連携したイベント実施
- (3) 新たな視点による公園づくり
 - ・見所となる植栽導入
 - ・水没地の嵩上げ
- (4) 住民ニーズに対応したイベント開催、地域貢献
 - ・子育て応援、シニア向け教室実施
- (5) 安全・安心に配慮した公園管理
 - ・公園施設、遊具の安全点検

2 新たに取り組む重点項目

- (1) 公園づくりについて
 - ・浅津公園あじさい園植栽変更
 - ・あやめ池公園芝生地嵩上げ
 - ・あやめ池公園昆虫の里づくり
- (2) トレーニングマシンについて
 - ・ランニングマシーンの更新
 - ・高齢者用軽運動マシン導入
- (3) 湯梨浜町との連携について
 - ガーデンコンテストの実施
 - ・「宙ユリ」の開花展示
- (4) 燕趙園との連携について
 - ・あやめ池感謝祭を燕趙園で実施
 - ・トレイルマラニック (マラソン+ピクニック) 秋に実施
 - ・春のこどもまつりを燕趙園で実施

- (1) 出張転ばぬ先の健康運動教室を実施
- (2) ドックラン整備についての意見交換会

平成31年度 中国庭園燕趙園事業計画

1 管理運営の基本方針

(1) 利用者へのサービスの提供と利用促進

四季折々の庭園の魅力発信 案内機能の充実による魅力づくり

(2) 観光振興への寄与

地域連携による賑わいの創出人が集まり憩う道の駅づくり

(3) 中国文化の発信

中国らしさの演出関係団体との連携

2 新たに取り組む重点項目

- (1) 道の駅リニューアルについて
 - ・野菜・魚の販売強化を図り、地域密着型店舗への移行
 - テナントの募集
 - ・関係団体との連携強化(近隣道の駅等)
- (2) 老龍頭について
 - ・新しく管理区域となる「老龍頭」の運営
 - 中国雑貨とソフトクリームなどを販売
 - ・休憩スペースを設け、気軽に立ち寄れる店舗へ
- (3) 夏休み特別イベントについて
 - ・新日本海新聞社との協賛イベントを継続開催 日本海テレビ、湯梨浜町など関連団体と連携して開催
 - ・デジタルアート展(仮称)を開催予定 ジャンボ縁日やワンワン&モンキーサーカスショーも同時開催
- (4) 臨海公園連携イベントについて
 - ・湯梨浜の夏の風物詩として定着した「庭園花火」を夏休み期間中に実施(1日)
 - ・風の音コンサートを初秋に実施(1日)
 - ・あやめ感謝祭を実施(1~3日間程度)
 - ・マラニックを秋に実施(マラソン+ピクニック、1日)
 - ・春のこどもまつりを春休み期間中に実施(1~3日間程度)

3 その他

(1) 中華コスプレ大会(主催 中華コスプレ大会実行委員会)

平成31年度 鳥取二十世紀梨記念館事業計画

1 管理運営の基本方針

(1) 利用者へのサービスの提供と利用促進

- ・お客様の視点に立った、心を込めた接客の実施
- ・館内情報の提供や周辺地域の観光案内など総合案内機能の充実
- ・展示内容や梨に関する専門的な説明など幅広いガイド機能の実施
- ・県産梨を使用した梨記念館の魅力向上、県産梨の消費拡大への寄与

(2)観光の振興

- ・営業用の基礎資料や旅行会社向けPR資料の整備
- ・旅行会社への戦略的な営業活動の展開
- 中部地域の観光関係団体等と連携した営業活動
- ・ホームページやSNS、マスメディアの活用など効果的な広報宣伝
- ・アンケート調査、館内ガイドの充実などによるサービスの向上
- ・館内外国語標記の充実や海外旅行会社の説明会への参加など外国人観光客の誘致

(3) 果樹の振興

- ・ガイド機能の強化や梨の食べくらべの実施による県産果樹の情報発信
- ・鳥取梨つくり大学の開講や梨のなんでも相談室の常設により梨生産農へ情報の場を提供

(4) 食農教育の推進

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

2 新たに取り組む重点項目

(1)館内周遊クイズラリーの充実

- ・館内を周遊するクイズラリーのクイズ内容やプレゼントの充実
- ・来館者の知的好奇心に応えるとともに、来館者の滞在時間の延長に寄与

(2) オリジナル企画商品の造成

- ・入館券とのセットプランなど、梨記念館ならではの魅力ある商品造成
- ・国内外の旅行会社利用者などにターゲットを絞った商品の企画

(3)団体予約管理の整備

- ・国内外の旅行会社、学校、福祉施設などの予約状況の管理や受付体制の整備
- ・旅行会社の送客状況が把握可能となり、効果的な営業活動に寄与

3 その他

(1) 外国人向けの館内展示設備の音声ガイドシステムの本格的運用と翻訳機器の設置(予定)

平成31年度 夢みなとタワー事業計画

1 管理運営の基本方針

- (1) 利用者へのサービスの提供と利用促進
 - ・お客様目線でのサービスの充実、魅力あるイベントの開催による更なる集客の促進
- (2) 観光振興への寄与
 - ・鳥取県及び環日本海諸国を中心とする自然、歴史、文化の紹介や情報発信
 - ・地域連携イベント等を通じて賑わいの創出による観光振興
- (3) 周辺施設との連携
 - ・周辺施設と連携して客船寄港時の受入態勢の整備
 - ・境夢みなとターミナル整備に向けての、周辺施設、関係機関との連携

2 新たに取り組む重点項目

- (1) 新日本海新聞社と連携した大型イベントの開催について
 - ・春「ダンボール遊園地 2019 **恐竜ワールド」** 3 / 1 6 ~ 5 / 6 の 3 4 日間
 - ・**夏「水族館(仮)」**7/13~8/18の37日間の予定
 - ・期間中はイベントの魅力アップとタワー収益の向上のためワークショップや 縁日、お化け屋敷などのイベントも同時開催 また、GW、お盆には周辺事業者と合同で境港駅からのシャトルバスを運行
 - ・同時開催の自主イベントの充実による魅力向上
- (2) 3 F展示室エリアの充実について
 - ・環日本海の国の文化を紹介する目的で、各国文化に因んだ企画展(マトリョーシカ展等)を実施
 - インスタ映えするコーナーの設置
- (3) 周辺環境の変化への対応について
 - ・タワーを取り巻く環境の変化に関係団体と緊密に連携して取り組む
- (4) 周辺施設間の連絡表示、ターミナルからの導線表示について
 - ・2019 年度中に、境夢みなとターミナルが完成するのに合わせて、ターミナルからの導線及び周辺施設間の連絡をスムーズにするため、表示を設置

- (1) ネーミングライツの導入(4月~5月から予定)
- (2) みなと街商店街の閉店(8月末予定)
- (3) 特定天井の工事(9月~3月上旬)エントランス・多目的ホール・シアター使用不可
- (4) 境夢みなとターミナルの建設、弓ヶ浜サイクリングロードの整備

平成31年度 とっとり花回廊事業計画

1 管理運営の基本方針

(1) 利用者へのサービスの提供と利用促進

利用者の立場に立ったサービスや新規に植栽の見どころつくり、庭園の魅力を高め、 各種イベントの充実と地域と連携した展示や発表の機会を拡大

(2) 観光振興への寄与

花をテーマとしたショーガーデンとして、植栽テーマを持ったクオリティの高い庭づく りを実施

(3) 県内花き園芸の振興への寄与

県内優先調達による花き生産者の生産の安定や関係機関と連携し生産者の技術指導を 実施

2 新たに取り組む重点項目

(1) 開園 20 周年記念事業

4月18日で迎える開園20周年を祝い、支えてくださった方々への感謝を伝え、これからの更なる成長の基盤となる取り組みを行う。20周年を契機にイメージの変化を図り、祝祭的なムードを演出することで集客向上を図る。

①年間テーマ「Bloom! (ブルーム)」

花が成長して開くように、開園から 20 年の歳月で成長して花開く花回廊を、 支えて頂いた方々への感謝も込めて表現。

春の花の丘ではチューリップ「とっとり」で「20」の文字を描くほか、テラスでは「誕生パーティ」をイメージして、花のバースデーケーキの展示を行うなど、周年の祝祭的なムードを演出する。春以外の季節も20周年ならではの展示やイベントを行う。

②春の空中庭園 20 周年特別展示

H29より実施している春の空中庭園を20周年記念バージョンとして大幅に充実。 パーゴラのハンギング展示に加えて、花に囲まれて歩くことのできるより立体感の増 した展示を行う。

③20 周年記念セレモニー 4月 18 日に実施。

開園 20 周年を地域に広く周知し、関係者に感謝を伝えるため開催する。 県・市町村、観光関係者、キューケンホフ関係者も招待。 記念植樹を実施する 候補:桜の木(花の谷)

④西館入園ゲート付近のリニューアル

園の顔である入口ゲート付近のイメージアップを図る。 西館外壁塗装、ゲート付近装飾、イベント等サインの新装

⑤フラワードームの植栽変更

園の中心であるフラワードームの植栽変更により、新規性を打ち出す。 トロピカルフルーツのコーナー、熱帯つる性植物を利用した見どころを予定

⑥池本喜巳花回廊写真展

開園当初より花回廊の写真を撮影してきた地元写真家・池本喜巳氏の写真により、 20年間の園の姿を振り返る写真展

⑦集客キャンペーン

旅行会社のツアー造成に対して補助金を拠出し、団体の集客アップを図る。また 友の会の期間限定の入会キャンペーンを実施し、新規会員の開拓を図る。

(2) 子育て世代の集客対策について

- ・来園者からの要望の多い、遊具などを設置し、子ども向けの子ども連れで楽しめる 魅力づくりを行う。併せて子育て世帯向けの友の会新制度を設け、子ども連れで気軽に 訪れることができる環境整備を目指す。
- ・インターネット、SNS広告や、ポストイン広告を導入して、従来のメディアだけでなく、若い世代に届く情報発信を強化して集客につなげる。
- ・夏休みイベントにドーム研修室を利用した有料イベントを実施するとともに小中学生 を無料としファミリー層の誘客を図る

(3) 地域連携事業について

- ・大山るーぷバスの花回廊立ち寄りルートを誘致
- ・屋外ステージを舞台に地元ラジオ局主催のコンサートの実施
- ・花回廊開園の年に生まれた新成人の南部町成人式開催
- ・南部町主催のウォーキングイベントと連携
- ・地元新聞社との共催イベントの実施

(4) フラワーイルミネーションについて

- ・年間テーマにあわせて「花」をモチーフにしたイルミネーションを展開
- ・四季折々の花回廊に咲く花をイメージした光の演出を行う。
- ・テラスやフラワードームでは実物の花や植物とコラボレーションした展示を行う。
- ・地元の「食」が楽しめる屋台運営

(5) インバウンド客の集客促進

- ・クルーズ客誘致のためのランド会社、現地エージェントへの営業の継続
- ・外国語ホームページの充実(英語、韓国語、中国語、台湾語)
- ・台湾団体向けの食事メニュー提供

- (1) 大阪フラワーアートミュージアム (関西本部PR事業)
- (2) 皆生花壇(皆生温泉賑わい創出事業)
- (3) 花と緑のフェア(鳥取県造園建設業協会西部地区主催事業)
- (4) 花のまつり等、鳥取県花卉振興協議会(会長:林原副園長)の事業
- (5) 米子髙専手作りベンチ製作
- (6) 山陰・山陽花めぐり街道協議会