

石川県ふれあい昆虫館の平成19年度管理状況

施設所管課	観光交流局交流政策課
指定管理者	財団法人石川県民ふれあい公社 理事長 栗原 正一
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間の意見交換等を行うことで、情報を共有するとともに展示内容の説明技術の向上を図るなどして、接遇向上に務めた。 ・他園館(いしかわ動物園・のとじま水族館)との交流研修を実施し、他園館のサービスを体験し、接遇向上に繋げた。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者に対し、積極的に展示説明を行うなどしてコミュニケーションを図り、利用者ニーズを把握。 ・HPで、お問い合わせアドレスを掲載し、昆虫館や昆虫についての意見・質問を聴取し、速やかに返答するとともに、利用者ニーズに添った運営を実施。 ・要望及び苦情に対しては、誠意をもって対応し、速やかに県に報告。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者に対し、車椅子の貸出
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昆虫教室・観察会(5月～3月、計9回)193人参加 ・館内うらがわ探検 1,705人参加 ・クイズラリー(GW、夏休み、虫むしフェスタ)19,165人参加 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントチラシを関係機関に配付。 ・ホームページの掲載、メールマガジンの送付(月1回) ・広報誌むしかご通信の発行(年4回、延8000部) ・無料広報誌への情報提供(県・市広報及び地元情報誌) ・GW期間に新聞広告の実施 ・夏休み期間に新聞折込チラシを配付、新聞広告の実施、テレビCMを放映 <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進(平成19年度新規)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺施設(パーク獅子吼、スカイ獅子吼、樹木公園)と各々のパンフレット等を交互に設置しPR
使用の許可に関する業務	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用料の収入実績((3)参照)

施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>清掃：良好な環境及び美観の維持に心がけ、日常清掃を実施。</p> <p>保守点検：施設の安全かつ良好な状態を維持する為、日常点検実施。</p> <p>警備：開館時間内については、施設内を適宜巡回し、夜間については、機械警備により異常発生時に速やかに対応できる体制を整えた。</p> <p>小規模修繕 ボイラー・エレベーター・空調設備修繕等を実施し、施設の保全に努めた。</p>
(その他知事が必要と認める業務)	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ふれあい昆虫館消防防災計画等による年1回の消防訓練を実施や事故発生等による緊急時対応について職員教育を実施。 ・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理。

(2) ふれあい昆虫館の利用状況

利用指標 ((設定している場合) 利用人数、稼働率などの数値目標)

指標	H18年度	H19年度	前年度比	増減理由
利用者数	108,515人	93,472人	86.1%	前年が暖冬で大幅に冬場の入館者が増えたことや一昨年からブームとなっていた「昆虫ゲーム」の人気低下などが影響。ただし、今年の利用者数は、ブーム前のH16年度を4,000人弱上回った。

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
ふれあい昆虫館	19,092,220円	1,806,750円	身体障害者手帳等保有者 1,405人 プレミアムパスポート提示者 259人 学校等行事による申請者 7,802人

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	120,789	人件費	83,662
利用料収入	19,092	光熱水費	15,844
		修繕費	1,740
		需用費	13,714
		役務費	4,620
		委託料	13,879
		その他	5,906
合計	139,881	合計	139,365
収支差額	516		

(5) その他、県が必要と認める事項(管理の実態を把握するために必要な事項)
利用者アンケート結果、評価、苦情、要望

年月	内容	対応
特になし		

事故、故障等

年月	内容	対応
特になし		

その他報告事項など

特になし

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見(工夫、改善点)
サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者に対し、積極的に展示説明を行うなどしてコミュニケーションを図り、利用者ニーズを把握。 ・HPにお問い合わせアドレスを掲載し、昆虫館や昆虫についての意見・質問を聴取する体制を整えた。
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検：施設の安全かつ良好な状態を維持する為、日常点検を徹底した。 ・警備：開館時間内については、施設内を適宜巡回し、夜間については、機械警備により異常発生時に速やかに対応できる体制を整えた。 ・小規模修繕 ボイラー、エレベーター、空調設備修繕等を実施し、施設の保全に努めた。
適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあい昆虫館消防防災計画等による年1回の消防訓練を実施や事故発生等による緊急時対応について職員教育を実施した。
その他、必要と認める事項(例：苦情処理、個人情報保護)	B	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理している。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで培ってきた昆虫飼育等の専門的なノウハウを活かして、施設の設置目的にあった管理運営がなされている。

評価基準

- A(優)：仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良)：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可)：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D(不可)：仕様書等に定める水準を下回っている

総合評価

- A(優)：適正であり、優れた実績をあげている
- B(良)：適正である
- C(可)：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D(不可)：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項