

## ふれあい昆虫館の平成20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)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"> <li>・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。</li> <li>・他園館(いしかわ動物園)との交流研修を実施し、他園館のサービスを実体験し接遇向上に繋げた。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用者ニーズの把握に努めた。</li> <li>・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した。</li> <li>・要望及び苦情に対しては、誠意をもって対応し、速やかに県に報告した。</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者・高齢者に対し、車椅子の貸出しを行った。</li> </ul>
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"> <li>・昆虫教室・観察会(5月～3月、計8回)246人参加</li> <li>・館内うらがわ探検 1,694人参加</li> <li>・クイズラリー(GW、夏休み、虫むしフェスタ)19,200人参加</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントチラシを関係機関に配付。</li> <li>・ホームページの掲載、メールマガジンの送付(月1回)</li> <li>・広報誌むしかご通信の発行(年4回、延8000部)</li> <li>・無料広報誌への情報提供(県・市広報及び地元情報誌)</li> <li>・GW期間に新聞広告の実施</li> <li>・夏休み期間に新聞折込チラシ(鶴来周辺地区)を配付、新聞広告の実施、</li> <li>・テレビCMを放映</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>

使用の許可に関する業務	( 2 ) のとおり
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"> <li>・ふれあい昆虫館消防防災計画等による年1回の消防訓練の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。</li> <li>・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理。</li> </ul>

( 2 ) 施設の利用状況

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	H 1 9 年度 ( 参考 )	H 2 0 年度	前年度比	増減理由
入園者数(人)	93,472	89,274	96 %	

使用許可等の状況

施設名	許可件数	不許可件数	不許可理由

( 3 ) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

施設名	収入額(円)	減免額(円)	減免理由
入園料	18,494,750	2,072,900	学校行事、プレミアムスポーツ、身障者等
計	18,494,750	2,072,900	

(4) 収支決算

(千円)

収 入		支 出	
管理料	120,945	人件費	86,482
利用料収入	18,495	光熱水費	14,323
その他	0	修繕費	2,431
		委託料	14,199
		使用・賃借料	930
		広告宣伝費	1,622
		消耗品費	12,157
		その他	5,018
合計	139,440	合計	137,162
収支差額	2,278		

(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)

利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果(H20.11月~H21.3月実施 有効回答数400件)

項 目	回 答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	62.9%	36.3%	-	0.8%	0.0%
施設の維持管理	65.7%	33.5%	-	0.8%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応

事故、故障等

年 月	内 容	対 応

その他報告事項など

--

( 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り組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"><li>・アンケートやホームページで昆虫館についての意見・質問を聴取し、利用者ニーズに添った運営を実施している。</li><li>・職員が展示説明を行うなどして来館者とのコミュニケーションを積極的に図り、利用者ニーズの把握に努めている。</li><li>・類似施設の職員と交流研修を行うなど、接遇の向上に努めている。</li></ul>
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"><li>・館内および敷地内の清掃は常に行き届いており、入館者の評判も良い。</li><li>・空調設備等の修繕を実施し、施設の良い保全に努めている。</li></ul>
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"><li>・「ふれあい昆虫館消防防災計画」等に基づき年1回の訓練を実施しているとともに、事故発生時の緊急対応について職員教育を実施している。</li></ul>
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"><li>・個人情報の漏洩に注意し、厳重に管理している。</li></ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"><li>・昆虫に関する専門的なノウハウを活かした様々な企画を実施するなど、施設の運営管理に創意工夫が認められる。</li></ul>

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

--