

ふれあい昆虫館の平成25年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部観光振興課
指定管理者	(財)石川県県民ふれあい公社 理事長 橋本 政人
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
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、接遇向上に努めた。 <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"> ・従来から身障者などに車椅子、ベビーカーの無料貸出。
利用の促進に関する業務	<p>企画展、イベントの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・博物館相当施設の指定を受け、輸入規制のある昆虫や希少昆虫を展示するなど工夫を凝らした企画展を開催 ・企画展(4回)・イベントの実施(5回) ・昆虫教室・観察会(5月～3月、計11回) 480人参加 ・館内うらがわ探検 1,828人参加 ・クイズラリー(GW、夏休み、虫むしフェスタ) 37,025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) ・雑誌に広告を掲載 ・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(鶴来周辺地区)を配付、新聞広告の実施 ・秋の連休前にのとじま水族館・いしかわ動物園とともに石川県内へ新聞折込の実施 ・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</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

	<p>各々のパンフレット等を交互に設置しPR</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公社運営各施設にパンフレット等設置
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"> ・使用許可の件数（（2）②参照） ・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。 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。 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。</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。 ・個人情報漏洩に注意し厳重に管理。

（2）施設の利用状況

①利用指標

指標	H24年度	H25年度	前年度比	増減理由
利用者数（人）	96,439人	97,963人	101.6%	夏休みイベント「こん虫夏まつり」で初めて「こん虫お化け屋敷」を開催して、ちょっと怖い虫たちを紹介した納涼企画が好評を得た。さらには、学校訪問による学校行事での活用の働きかけや、広報やパンフレット配布などのPR活動により、前年比で1.6%上回る結果となった。

②使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当なし			

（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	19,419,900円	2,337,100円	身体障害者手帳等保有者	1,579人
			プレミアムパスポート提示者	2,445人
			県民育児の日	209人
			学校等行事による申請者	6,267人

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	105,845	人件費	60,254
利用料収入	19,420	光熱水費	17,765
		修繕費	3,826
		消耗品費	14,096
		委託料	14,558
		その他	11,038
合計	125,265	合計	121,537
収支差額	3,728		

(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）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成25年4月～平成26年3月実施 有効回答数797件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	71.8%	27.3%	0.8%	0.1%
施設の維持管理	73.3%	25.8%	0.9%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
25年4月～ 26年3月	次回に来る際のイベント情報が知りたい。	ホームページや月1回のメールマガジンの掲載の他、館内エントランスの掲示板やエレベーター内のイベント案内によりイベント周知をした。
	2階情報コーナーがガラス張りによる直射日光で暑い。	2階情報コーナー付近で、冷房設備強化の対策を検討（H26年度）
	昼食が摂れる場所を提供して欲しい。	1階の多目的ホールでイベント使用していない時は、テーブルやイスを設置して休憩及び昼食を摂れるスペースとして提供した。

②事故、故障等

年月	内容	対応

③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）
①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。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケートやHPで昆虫館についての意見・質問を聴取し、利用者ニーズに沿った運営を実施している。 ・ 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。 ・ イベントの告知についてホームページ、メールマガジンで掲載するほか館内エントランスやエレベータ内の掲示を行った。 ・ 学習コーナー展示の改良など継続的なリニューアルを実施し、アンケート結果も極めて良好である。
②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。	C	<ul style="list-style-type: none"> ・ 館内の清掃は常に行き届いており、入館者の評判は良い。 ・ ボイラー、エレベーター、空調設備の修繕を行い、施設の良好な保全に努めており、アンケート結果も極めて良好であるが、敷地の管理にまで行き届かない面がある。
③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。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昆虫に対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。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

特になし