

石川県立伝統産業工芸館の平成26年度管理状況

施設所管課	商工労働部経営支援課
指定管理者	ナカダ・クラフトプロジェクト 代表者 ナカダ(株) 代表取締役 中田 正人
指定期間	平成25年4月1日～平成28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)	具体的な業務の実施状況
使用する者への利便の提供に関する業務	<p><u>施設の使用受付、案内等の接遇向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 各企画展スタート時の勉強会の実施及び職員間の情報共有の徹底を図ることにより、接遇の向上に努めている <p><u>利用者の苦情・意見の把握・対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの実施（延400通） ご意見箱の設置 利用者ニーズの反映（展示品の説明文の文字を見やすくする、展示ケース内の清掃頻度を上げる等の改善） <p><u>その他特記事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 兼六園の夜間無料開放に合わせ、開館時間を延長（年6回） 展示品について説明の希望があった場合、細やかな説明を実施 ショップ陳列以外の商品についても、来館者の希望に応じて産地組合、製作者等を紹介 セルフカフェにミネラルウォーターのサーバーを設置し、無料で提供
利用の促進に関する業務	<p><u>自主事業の企画・実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ディスプレイ等に工夫を凝らした魅力あふれる企画展を開催（年19回） 来館者がより楽しめるよう、ワークショップ等の体験型プログラムや学生・地元演奏家等による演奏会の実施（ワークショップ等：年38回、演奏会：年4回） 平日にも簡易なプログラムを実施（加賀水引細工、繭細工、組子のコースター） 県内小学校を訪問し、伝統工芸の普及啓蒙を行う工芸館出前プログラムの実施（年6回、参加人数：495人） <p><u>施設の情報提供、広報、広告</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 企画展や実演体験スケジュールの案内チラシ、ダイレクトメールを関係機関等に配布（チラシ：延38,000部、ダイレクトメール：延16,000枚） ホームページを運営。企画展やイベント案内を随時更新 企画展ごとにプレスリリースを作成し、新聞・テレビ・ラジオ・雑誌各社に配布

	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展以外のイベント等を広報するため、メールマガジンを県内メディアに随時配信 ・リピーター獲得を狙って「工芸館クラブカード」を作成、来館者に配布
使用の許可に関する業務	使用許可、使用料の徴収、納入 <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（２（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	清掃：日常清掃、定期清掃を専門業者に委託 保守点検：消防用設備、昇降機、自動ドア、自家用工作物、緑地管理を専門業者に委託 警備：夜間警備を専門業者に委託 小規模修繕：正面玄関横竹垣の修繕等
（その他知事が必要と認める業務）	緊急時の対応・安全管理などの危機管理 <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルの策定、消防訓練の実施等により、緊急事態に備えた

2 施設の利用状況

（１）利用指標

指標	H 2 5 年度 (参考)	H 2 6 年度	前年度比	増減理由
総入館者数（人）	103,958	99,111	95%	電気系統等の大規模修繕による約2ヶ月間の休館のため
有料入館者数（人）	40,286	36,029	89%	

（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
入場料（円）	7,345,720	443,720	兼六園周辺文化施設鑑賞パスポート等購入者、身体障害者手帳等保有者等

（４）収支決算

（千円）

収入		支出	
管理料	37,520	人件費	21,875
利用料収入（入館料）	7,346	光熱水費	4,244
ミュージアムショップ手数料	6,375	修繕費	468
その他	24	その他	20,443
合計	51,265	合計	47,030
収支差額	4,235		

(5) 中期経営目標の進捗状況

中期経営目標（実施期間 H25～H26）

- ① 利用者数を2年間で92,000人にします。
- ② 来館者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。

① 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H23 実績値	H24 実績値	H25 実績値	H26 実績値	目標値 (H26)
① 入館者数 計	84,431人	90,626人	103,958人	99,111人	92,000人
うち有料エリア来館者数	35,719人	36,805人	40,286人	36,029人	36,800人
② 来館者アンケートによる満足度					95%以上
利用者サービス	99%	98%	100%	99%	
施設の維持管理	100%	99%	100%	100%	

② 平成27年度における取組内容の見直し等

- ・民間とのコラボレーション等、伝統工芸を別の角度から見てもらえるような消費者目線を意識したプログラムを展開し、今まで伝統工芸に興味のなかった層の来館者の獲得に努めます。
- ・体験型プログラムである「工芸館クラフトスクール」を充実させ、県内のみならず県外からの訪問客の獲得に努めます。
- ・工芸館出前プログラムを更に推進し、子ども達の興味を掘り起こすとともに、来館の促進に努めます。
- ・施設の維持・管理については、引き続きこまめな点検・修繕等により、適切な施設運営に努めます。

(6) 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26年11月～27年3月実施 有効回答数400件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	60.4%	39.0%	0.6%	0.0%
施設の維持管理	74.0%	26.0%	0.0%	0.0%

イ 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成26年11月	トイレの洋式を増やしてほしい、多機能付きのトイレにしてほしい	12～2月の大規模修繕による休館中にトイレの修繕も行い、多機能洋式トイレを増設した。
平成26年11月	キャプションが見づらい	12～2月の大規模修繕による休館中にキャプションの作り替えも行い、文字を大きく見やすいものに改善した。
平成26年11月	2階が暑かった	全館一括のオンオフしかできない空調のため、1階と2階の温度を別々にコントロールできないが、こまめな空調のオンオフを行い改善していく。

② 事故、故障等

年月	内容	対応
該当なし		

③ その他報告事項など

特になし

(7) 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組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、民間ノウハウを活かした企画展の実施及び体験型イベントの充実夜間の延長開館、メディアを有効活用した広報活動等を行っており、総入館者数は99,111人と前年度を約4.7%下回ったが、大規模修繕による休館期間（2カ月）を除くと、前年度比7%増となっており、また、目標の92,000人を上回った。 来館者アンケート調査の結果、利用者満足度が高く、かつ来館者の声を積極的に運営に活かすことでサービスの質を向上させている。
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。	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。 来館者に危険が無いよう常に施設の状態を管理し、速やかな修繕を実施している。

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"> ・適切な職員の配置がなされており、マナー講習会等の業務に関する研修・講習が十分なされている。 ・非常時の連絡体制やマニュアルの整備、消防訓練の実施など緊急事態に備えた対応を職員に徹底している。 ・個人情報情報の漏えいに注意し、厳重に管理している。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・工芸品に対する専門的なノウハウを活かした魅力ある企画展やイベントの開催、効果的な誘客策による利用促進がなされており、今後もより創意工夫のある取組みを期待する。

○ 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

（8）助言・指摘事項