

ふれあい昆虫館の平成27年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部観光振興課
施設管理者	(一財)石川県県民ふれあい公社
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

1 サービス向上・利用促進に向けた取組

項 目	実施内容
(1) サービス向上・利用促進	<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 ・従来から身障者などに車椅子、ベビーカーの無料貸出 <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(4月～3月、計9回) 896人参加 ・館内うらがわ探検 1,259人参加 ・クイズラリー(GW、夏休み、虫むしフェスタ) 34,735人参加
(2) 広報活動	<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8,000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 ・夏休み期間及び年末にのとじま水族館・いしかわ動物園・健民スポレクプラザ・ホテルのときんぷらとともに石川県、富山県呉西、福井県嶺北地区へ新聞折込の実施 ・テレビCMを放映 <p>周辺地域、関係機関との連携・協定の推進</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)と各々のパンフレット等を交互に設置しPR ・公社運営各施設にパンフレット等設置

2 施設の利用状況

(1) 利用指標

指標	H26年度 (参考)	H27年度	前年度比	増減理由
利用者数	99,604人	103,952人	104.4%	「カブトの森」のリニューアルや昆虫とのふれあい体験を図るため野外生態園を整備する等、施設の魅力アップに精力的に取り組んだ。また、世界初となる「ヤシャゲンゴロウの生体展示」や「カエルにならないオタマジャクシの赤ちゃん」などの展示により様々な話題を提供した。その他、昨年に引き続き、「こびとづかん」とのコラボイベントを開催し好評を得た。

(2) 利用者アンケート結果（平成27年4月～平成28年3月実施 有効回答数830件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	73.9%	25.9%	0.2%	0.0%
施設の維持管理	75.0%	24.4%	0.6%	0.0%

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 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
(2) 設備保守点検	施設の安全かつ良好な状態を維持する為、日常点検実施。
(3) 植栽維持管理	良好な環境及び美観の維持に心がけている
(4) 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
(5) 小規模修繕	駐車場・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

4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	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。
(2) 個人情報の管理状況	個人情報の漏洩に注意し厳重に管理

5 収支状況

(1) 使用許可等の状況

(単位：件)

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当なし			
合計	0	0	

(2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：円)

項目	収入額	減免額	減免理由
入園料	20,796,510	2,597,000	1,952人：身体障害者手帳等保有者 2,379人：プレミアムパスポート提示者 586人：県民育児の日 4,828人：学校行事による申請者
合計	20,796,510	2,597,000	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	108,869	人件費	62,559
利用料収入	20,796	光熱水費	12,137
		修繕費	6,835
		消耗品費	14,149
		委託料	17,375
		その他	15,019
合計 ①	129,665	合計 ②	128,074
収支差額 ①－②	1,591		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成27年4月 ～ 平成28年3月	施設の方の虫の説明があればもっと良い。	巡回中の職員が自ら展示昆虫を説明することとしている。 「飼育員の気ままだい」と「虫たちのお食事タイム」で説明を行っている。 また、団体に対しては、事前予約となるが要望のテーマにあわせて紹介することとしている。
	表示にフリガナがあると良い	館内の展示解説のほとんどにフリガナ表示をしてありますが、一部バックライトの解説等にフリガナが無い箇所がありますが、今後、展示替えによる解説の変更時に対応します。
	ゴキブリのライトが光らなかった、レンズ等が汚れている。アリがケースの外に出ていた。さわれる虫がちぎれかかっていた。死んでいる昆虫がいた	開館前及び営業時間内の巡回により、施設の異常が無いか確認し、異常を発見した場合は、即時にメンテナンスを行っています。
	体験・体験型スペースがふえるとよい	5月下旬にみどり池でトンボを観察できる「とんぼ橋」の開設や7月上旬からは、「カブトの森」、9月上旬からは「バッタ広場」を開設し、自然環境に近い状態で生きた昆虫とのふれあいを予定している。また、内容がマンネリ化しないように季節毎に新たなテーマを設けて、企画展やイベント実施を予定している。
	空調が寒かった 洋式トイレが少ない	館内がガラスハウスの構造となっており、特に季節の変わり目の時等に太陽が照ると暑くなり、曇ると寒くなることがあるので、今後とも館内巡回時に適切な温度となるよう管理を徹底する。 洋式トイレについては、今後、和式トイレを洋式トイレに変更できないか検討していきたい
順路がわかりにくい	通路の主要箇所に順路案内板を設置してありますが、今後とも来館者の意見を参考にしたうえで、案内板の設置場所や新たに設置する等を検討していきたい	

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
	特になし	

8 その他報告事項など

特になし

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) サービス向上・利用促進の取組	B	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り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) 施設等の維持管理	B	館内の清掃は行き届いており、入館者の評判は良い。 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。
(3) 管理運営体制	B	「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	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

10 助言・指摘事項

--