

ふれあい昆虫館の平成28年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部観光企画課
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(3回)・イベントの実施(5回) ・昆虫教室・観察会(4月～3月、計9回) 571人参加 ・館内うらがわ探検 1,318人参加 ・クイズラリー(GW、夏休み、虫むしフェスタ) 41,377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じま水族館・いしかわ動物園・健民スポーツプラザ・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	H27年度 (参考)	H28年度	前年度比	増減理由
利用者数	103,952人	107,452人	103.3%	野外生態園に「トンボ橋」やチョウの園に「巨大イルミネーションツリー」を設置するなど新たな魅力アップに取り組んだほか、工夫を凝らした展示やイベントを開催した。また、9月にシルバーウィークが短かったことや悪天候の中でも、天候に影響を受けにくい施設の特長を生かし、一年を通じて安定した集客努力を続け、対前年比で3.3%上回る結果となった。

(2) 利用者アンケート結果（平成28年4月～平成29年3月実施 有効回答数1,008件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	74.6%	25.3%	0.1%	0.0%
施設の維持管理	77.3%	22.5%	0.2%	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	21,671,940	2,682,730	2,162人：身体障害者手帳等保有者 3,566人：プレミアムパスポート提示者 599人：県民育児の日 4,353人：学校行事による申請者
合計	21,671,940	2,682,730	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	108,869	人件費	62,132
利用料収入	21,671	光熱水費	13,981
		修繕費	5,929
		消耗品費	15,779
		委託料	17,648
		その他	16,687
合計 ①	130,540	合計 ②	132,156
収支差額 ①－②	-1,616		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成28年4月 ～ 平成29年3月	外にも見学できる場所がほしい	野外生態園を順次計画的に整備しており、平成28年5月に、野外でトンボや水棲昆虫を観察できる「トンボ橋」を設置している。 また、野外でカブトとふれあえる野外網室の「カブトの森」（7月上旬から8月下旬）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を実施している。
	トイレが清潔感があってよい	館内は、トイレに限らず良好な美観及び環境の維持を心がけて日常清掃を実施している。また、定期的に館内のワックス掛けやガラス清掃、汚れたタイルカーペット、クロスの貼り替え等を実施している。
	2階が少し暑い 館内、寒いところと暑いところの温度差がはげしい 空調が寒い時がある	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。空調設備を増設して対応しているが、館内巡回してきめ細かく適切な温度となるよう管理を徹底する。
	館内の案内表示がわかりやすくなっていた	通路の主要箇所順路案内板を新設するなど、今後とも来館者の意見を参考にしたうえで、案内板の設置場所を考慮し、わかりやすい表示を心がけていく。また、外国人対応として英字表示を順次増やしていく。
	施設の方の虫の説明があればもっと良い	昆虫館職員が館内を定期的に巡回することにより展示昆虫を説明することとしているほか、毎週土曜、日曜に開催している「飼育員の気ままガイド」と「虫たちのお食事タイム」、「館内裏側探険」でも説明を行っており、季節ごとに行われる企画展においても「特別ガイド」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。今後とも来館者ニーズに対応し、職員による解説、イベント等に工夫をしていきたい。

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	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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

10 助言・指摘事項

--