

石川県ふれあい昆虫館の平成29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29年4月1日～平成34年3月31日
中期経営目標 (H29～H33)	①利用者数を5年間で110,000人にします。 ②利用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 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

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、利用者ニーズに沿った運営を実施。 ・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) 663人参加 ・館内うらがわ探検 1,245人参加 ・クイズラリー(4月～3月) 38,050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3回、延9,000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) ・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・協同の推進</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) 平成30年度における取組内容の見直し等

実施内容
・開館20周年関連イベント等の実施

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H27年度 (基準値)	H28年度	H29年度	前年度比	基準値比	H32年度 (目標値)
(1) 利用者数	103,952人	107,452人	99,100人	-7.8%	-4.7%	110,000人
(2) 貸館稼働率(%)				0	0	
(3) 利用者アンケート における満足度						
利用者サービス(%)	95.0%	99.9%	99.9%	0.0%	4.9%	95.0%
施設の維持管理(%)	95.0%	99.8%	99.8%	0.0%	4.8%	95.0%

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	野外生態園に2本目の「トンボ橋」設置やチョウの園にイルミネーションを実施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、天候に影響を受けにくい施設の特長を生かし、3年連続の10万人を目指していたが、大雪の影響で、目標に届かず対前年比で7.8%下回る結果となった。	野外生態園に「トンボ橋」設置やチョウの園にイルミネーションを実施するなど館内・館外ともに新たな魅力アップに取り組み集客を図り入館者10万人を目指していたが、大雪の影響で、基準値には届かず4.7%下回る結果となった。
貸館稼働率		

<利用者アンケート結果（平成29年4月～平成30年3月実施 有効回答数1,000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%
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：千円)

項目	収入額	減免額	減免理由
入館料	19,909	2,127	1,837人：身体障害者手帳等保有者 2,306人：プレミアムパスポート提示者 275人：県民育児の日 5,293人：学校行事による申請者
合計	19,909	2,127	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	108,869	人件費	64,526
利用料収入	19,909	光熱水費	17,183
		修繕費	4,255
		その他	46,126
合 計 ①	128,778	合 計 ②	132,090
収支差額 ①-②	-3,312		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成29年5月	クイズラリーが楽しかった。	年間を通して実施しているため、飽きられないよう館内5か所のクイズを定期的に替え、全問正解者へのプレゼント賞品も10種類のカードを用意して、リピーター客も楽しめるよう工夫した。
平成29年7月	いろいろな昆虫とふれあいたい。	常時、「虫とあそぼうコーナー」では、ナナフシ、バッタ、ゾウムシ、チョウの幼虫などとふれあうことができる。また、夏期には、屋外アミ室でカブトムシとふれあうことができ、GWや夏期には外国産カブトムシと写真撮影イベントも実施した。
平成29年8月	空調は寒すぎず、暑すぎず、丁度いいです。	こまめに館内を巡回して適切な温度となるよう、ブラインドの開け閉めやエアコンの管理を徹底した。
平成30年3月	折り紙コーナーで楽しく遊べた。	2F情報コーナーでは、折り紙コーナーに加え、ぬり絵コーナーも常時設置した。

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) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	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