

石川県ふれあい昆虫館の平成30年度管理状況

様式3

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	施設の使用受付、案内等の接遇向上 ・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。 利用者の苦情・意見の把握・対応 ・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 企画展、イベントの実施 ・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) 782人参加 ・館内うらがわ探検 1,089人参加 ・飼育員の気ままガイド 616人参加
② 広報活動	施設の情報提供、広報、広告 ・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としま水族館・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 周辺地域、関係機関との連携・協力の推進 ・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31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	99,100人	103,293人	4.2%	-0.6%	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%	99.7%	-0.2%	4.7%	95.0%
施設の維持管理(%)	95.0%	99.8%	99.3%	-0.5%	4.3%	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	H28年度より3カ年計画で実施していた野外生態園の整備が、今年度「虫ヶ島」の整備で完了し、水生昆虫やトンボをより間近に観察出来るようになった。また、開館20周年特別展「オオゴマダラのふるさと沖縄」や人気のある「カブトの森」など季節に合わせた展示やイベントを数多く開催した。 また、8月には開館以来通算200万人を達成するなど2年ぶりの10万人を達成し対前年比で4.2%上回る結果となった。	開館20周年に向けて3カ年計画で実施していた野外生態園の整備（H30虫ヶ島の設置）や、特別展の開催などに加え、悪天候や猛暑などにも影響されにくい昆虫館の特徴を活かし、基準値とほぼ同数となった。
貸館稼働率		

<利用者アンケート結果（平成30年4月～平成31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(%)	70.5%	29.2%	0.3%	0.0%
施設の維持管理(%)	74.4%	24.9%	0.4%	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	21,213	2,709	1,670人：身体障害者手帳等保有者 2,361人：プレミアムパスポート提示者 292人：県民育児の日 6,319人：学校行事による申請者
合計	21,213	2,709	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	108,869	人件費	63,826
利用料収入	21,213	光熱水費	16,533
		修繕費	3,472
		その他	44,857
合 計 ①	130,082	合 計 ②	128,688
収支差額 ①-②	1,394		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成30年7月	子供が遊べる玩具があると良い。	情報コーナーに職員手作りの玩具を新たに設置した。
平成30年8月	野外生態園の池に橋が架けられ、池へのアクセスが良くなった。こういう改善をさらに続けて欲しい。	みどりヶ池には平成28,29年度にかけて橋を架け、平成30年度には池の中心に島(虫が島)を設置し、利用者の利便性の向上を図った。
平成30年12月	展示コーナーが、少し暗くて見にくいところがあったので、改善して欲しい。	ウォッチングコーナーの照明を調整し、虫を観察しやすくした。
平成31年2月	質問を受け付けるコーナーを作って欲しい。	企画展「チャレンジ虫そだて」にて「昆虫館職員にきいてみよう」コーナーを設置し、利用者の質問を受け付け、回答も掲示するようになった。

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