

石川県ふれあい昆虫館の令和元年度管理状況

様式2

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～令和4年3月31日
中期経営目標 (H29～R3)	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、接遇向上に務めた。 <p>利用者からの苦情・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。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生会議を月1回実施し、事故・事件の未然防止と対処を強化 ・ベビーカーの無料貸出、障害者・高齢者に対し、車椅子の貸出 <p>企画展、イベントの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) 688人参加 ・館内うらがわ探検 1,083人参加 ・飼育員の気ままガイド 441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) ・SNSを活用した情報発信 ・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期間に新聞広告を実施 ・夏休み期間に新聞折込チラシ(鶴来周辺地区)を配付 <p>新聞広告を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏休み期間にのとじま水族館・いしかわ動物園・健民スポレクプラザ・ホテルのときんぶらとともに石川県、富山県呉西、福井県嶺北地区へ新聞折込広告の実施 ・テレビCMを放映

(2) 令和2年度における取組内容の見直し等

実施内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ イベント、企画展等の内容検討、強化 ・ 昆虫の展示方法の検討

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H27年度 (基準値)	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比	基準値比	R3年度 (目標値)
(1) 利用者数 (人)	103,952人	99,100人	103,293人	102,228人	99.0%	98.3%	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	99.3	- .40%	4.30%	95.0
施設の維持管理 (%)	95.0	99.8	99.3	99.2	- .10%	4.20%	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	<p>ゴールデンウィークが10連休と長かったこと、夏休み恒例の「こん虫夏まつり」などのイベントが好調だったことや、11月には国際的に希少種である「オウサマゲンゴロウモドキ」の日本初展示など話題提供が功を奏したことや全国放送の旅番組に取り上げられるなど昨年を上回るペースで推移していたものの、新型コロナウイルス感染症の流行による屋外への出控えや、施設が閉鎖的な空間であることで敬遠され、前年比98.8%の入館者となった。</p>	<p>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、人気の夏イベントをはじめ、年間通しての企画展など実施したことやゴールデンウィークが10連休だったことも影響し年度後半まで好調に推移していたものの、新型コロナウイルス感染症の流行による屋外への出控えや、施設が閉鎖的な空間であることで敬遠され、基準値と比べ若干減少した。</p>
貸館稼働率		

<利用者アンケート結果（平成31年4月1日～令和2年3月31日実施 有効回答数1,005件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (%)	66.8	32.5	0.6	0.1
施設の維持管理 (%)	71.1	28.1	0.8	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	放蝶温室温水配管・受水槽・駐車場修繕等を実施し、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	21,601	2,739	身体障害者手帳等保有者 1,966人 プレミアムパスポート提示者 (2子世帯含む) 3,918人 県民育児の日 278人 学校等行事による申請者 5,417人
合計	21,601	2,739	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	109,876	人件費	65,381
利用料収入	21,601	光熱水費	13,550
		修繕費	3,433
		その他	45,158
合 計 ①	131,477	合 計 ②	127,522
収支差額 ①-②	3,955		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和元年5月	標本一覧の部屋の照明がやや暗い。	標本コーナーのダウンライトを、今までつけていなかったのですが、ライトをつけて明るくしました。
令和元年9月	昆虫の神経衰弱が大人でも、楽しく遊べました。	館長の手作り品です。来館者に楽しんでもらえるように新作を製作中です。
令和元年11月	公式SNSの更新頻度を、もっと上げたほうが良いと思います。	インスタ・ツイッターにも、動画配信の回数を増やしました。
令和元年12月	展示水槽が、もう少しきれいだと良い。	水槽内の掃除を行い、今現在、水槽は綺麗に保たれています。

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リ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