

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和5年度】

(評価日 令和6年6月26日)

1 施設の概要

施設名	岩手県立博物館
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市上田字松屋敷34 電話 019-661-2831 FAX 019-665-1214 ホームページ http://www2.pref.iwate.jp/~hp0910/ 電子メール daihyo@iwapmus.jp
設置根拠	博物館条例
設置目的	(設置: 昭和55年10月1日) 歴史、芸術、民俗等に関する資料の収集、保管、展示等を行い、県民の教育、学術及び文化の発展に寄与する。
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 敷地面積: 53,112.78 m ² 建築面積: 5,192 m ² 延床面積: 12,051.56 m ² 本館(総合展示室、いわて文化史展示室、いわて自然史展示室、体験学習室など)、民家(重要文化財 旧佐々木家住宅・旧藤野家住宅)、植物園、岩石園、芝生広場など
施設所管課	教育委員会事務局 生涯学習文化財課 (電話 019-629-6182、メールアドレス DB0005@pref.iwate.jp)

2 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人岩手県文化振興事業団
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)
連絡先	盛岡市内丸13番1号 電話 019-654-2235

3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	・入館の許可、入館料の徴収等 ・施設設備の維持管理 ・施設の利用促進(自主事業の実施、広報業務の実施等)		
職員配置、管理体制	4名 (令和5年4月1日現在)	組織図	
	(内訳) 正職員 1名 会計年度雇用職員 3名	県立博物館	正職員 1名 会計年度雇用職員 3名
利用料金	入館料(県歳入) 一般 330円(150円)、学生 150円(80円)、高校生以下は無料 ※()内は20名以上の団体料金		
開館時間	9時30分～16時30分	休館日	・月曜日(祝日に当たるときは、翌日以後の平日) ・資料整理日(9月1日～9月10日) ・12月29日～1月3日

4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間						備考
		5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	期間平均	
第1四半期	8,979	8,711						
第2四半期	10,345	10,773						
第3四半期	9,192	12,900						
第4四半期	6,989	42,812						
年間計(実績)	35,506	75,196						
年間計(計画)		40,000	40,500	41,000	41,500	42,000		

5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均	指定管理期間						備考
		5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	期間平均	
収入	指定管理料金	145,941	157,619					
	小計	145,941	157,619					
支出	人件費	12,422	12,867					
	維持管理費	129,595	140,605					
	一般管理費	1,874	2,500					
	小計	143,891	155,972					
収支差額	2,050	1,647						

6 利用者の意見等への対応状況

(1) 利用者意見(満足度等)の把握方法

把握方法	来館者アンケート、職員記録カード、等	実施主体	(公財)岩手県文化振興事業団
------	--------------------	------	----------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 14件、要望 45件、その他(質問4,574件、感想312件)
主な苦情、要望等	対応状況
(苦情) ・遠い。 ・ショップを小規模運営にするのかどうかはつきりすべき。 ・ポケモングッズの価格が不当に高い。公的機関として不適切。 (要望) ・ショップの取扱い商品を増やしてほしい。(文房具、恐竜グッズなど) ・岩石園の管理をしてほしい。 ・またコラボイベントを実施してほしい。	・ショップ運営について継続検討する。 ・岩石園の管理について検討する。

<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽しかった、おもしろかった（同意見多数） ・また来たい（同意見多数） ・職員の方の対応がよかった。
--

7 業務点検・評価（※）

(1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
管理業務等	1) 公の施設及び教育機関であることを念頭に、施設利用に係る公平性の確保	施設利用者の公平性に配慮して、施設の管理・運営を行った。	B
	2) 設置目的を効率的かつ効果的に達成	施設内の温湿度管理等適切な状態を維持管理しながら、空調設備の運転方法を工夫し、光熱水費の節減に努めた。学芸部門と連携して自主事業を実施し、利用促進に努めた。	
施設の利用状況	1) 目標値の達成 中期経営計画における目標値である年間利用者数 40,000 人	特別展「ポケモン化石博物館」の開催に伴い、総入館者数は目標値を上回った。	A
	2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握	令和5年度は特別展の入館者数のみで45,000人以上来館することを目標とし、あわせて常設展の入館者数も増加するよう、広報活動や来館促進対策に努めた。 結果として、常設展の入館者数は例年よりやや増加し、特別展の入館者数は目標をやや下回る結果となり、総入館者数は目標値を上回った。特別展開催当初は大規模イベントの運営に慣れていないこともあり、来館者の希望に沿う対応ができず対応に苦慮したが、後半は臨時駐車場を設けるなどして、柔軟に対応することができた。	
	3) 施設利用促進に係る広報等の実施	適宜、県内外の博物館等関係施設へチラシなどを配布、情報提供を行った。 また、SNS やホームページを利用し、館の魅力や利用促進をPRした。 総合受付では、当日のイベントに関連するサンプルを置いたり、掲示物を追加したりするなど、来館者が高揚するような工夫を行った。	
使用の許可、利用料金の徴収等状況	1) 入館許可及び入館料徴収等の適切な実施	館許可及び入館料の徴収等の業務について、博物館条例等に基づき適正に行った。	B
	2) 入館券の適正な管理	入館券と入館料を毎日突合することで適正に管理した。	
会計業務の状況	適正な会計業務（収入・支出・契約等）の執行	関係規程等に基づき適正に執行した。	B
施設の維持管理状況	1) 施設設備の維持管理等業務の適切な実施	日常点検を励行するとともに、施設設備の保守点検、修繕等適切な維持管理に努め、利用者に安全で快適な環境を提供した。 また、委託業務の業務進捗状況や完了状況について把握するため、計画書と報告書との突合による確認、委託業者との定期的な口頭確認、必要に応じて現地確認を行う等、委託業務の仕様と実績の管理を行った。 令和5年度は、空調機の漏電や正面入口自動ドアの不調などが発生し、毎年施設設備の新規不具合が生じている状況である。	B

	2) 公有財産の適切な管理	委託業者と連携し、定期的に巡回を行い、異常箇所については速やかに改善措置を講じた。また、必要に応じて県に報告、情報共有し、施設設備の適切な維持管理に努めた。	
	3) 備品について備品台帳との整合性を図る	備品台帳との突合を行い、適切に管理した。	
記録等の整理・保管	各種帳票書類の適正な整理保管	各種点検等の記録については、種別毎に整理し保存年限を遵守して適正に管理した。	B
自主事業等の取組み	施設の設置目的に沿った、利用促進に繋がる方策に基づく事業の実施	10月に「博物館まつり」を2日間実施し、学びと楽しみを感じられる博物館であることと、事業の普及と館の利用促進を図った。 「ミュージアムショップ」を設置運営して、展示会関連の図録頒布など利用者サービスの充実にも努めた。	B
(施設所管課評価)	<ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 ・改善を要する点 	<ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 印刷媒体での広報のほか、HPやSNS等での広報強化に取り組んでおり、令和5年度は学芸部門との連携により特別展の広報強化に努め、入館者数75,196人の達成に貢献した。また、魅力的な博物館づくりに資する多様な自主事業を開催し、ファミリー層やリピーター確保に努めている。 ・改善を要する点 特になし。 	B

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	各業務に適した職員及び必要な有資格者の適正な配置	施設の適正な管理のため、再委託業務も含め、有資格者及び必要な人員を配置した。	B
苦情、要望対応体制	利用に関する各種問い合わせや要望及びトラブル等の適切な対応	「博物館苦情対応マニュアル」及び「意見・提言等取扱要綱」に沿って、学芸部門職員、再委託業者も含め、情報の共有化を図り、誠意をもって速やかかつ適切に対応した。 「職員に対する迷惑行為への対応マニュアル」を作成し、迷惑行為発生時における組織的対応を定めた。 来館者等からの御意見、御要望の「見える化」について検討していく。	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	災害時・緊急時の対応や、防犯・防災対策として、マニュアルの作成や訓練の実施	危機管理対応方針に基づく「博物館施設安全管理マニュアル」「現金取扱事故防止マニュアル」を定め、その規定に沿って、危機管理を行っている。 防災訓練については次のとおり実施した。 ・R5.4.21 システムを用いた情報伝達訓練 ・R5.9.1 第1回防災訓練 ・R6.1.26 第2回防災訓練（文化財防火デーに係り、盛岡中央消防署が主催で訓練を実施した）	B
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	基本協定に基づく秘密の保持、個人情報保護及び法令遵守の確保 個人情報に関する書類の適切な保管管理	「コンプライアンスマニュアル」「個人情報保護規程」「個人情報保護要綱」に基づき対応している。 コンプライアンスの取組みについては次のとおり実施した。 ・4月全体会議での館長訓示 ・毎月の全体会議で副館長訓示及び職員による自己取組スピーチ ・コンプライアンス相談窓口の設置 ・コンプライアンスセルフチェックの実施	B
県、関係機関等との連携体制	基本協定に基づく関係機関等との協力連携及び良好な関係の維持	県と日常的に報告・連絡を行うことにより、情報の共有化に努めるとともに、事業団が管理運営している他の施設との連携・調整も綿密に行った。	B

(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 概ね適正に運営されていると認められる。 ・改善を要する点 特になし。 	B
-----------------------------------	--	---

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
サービス向上の取り組み	サービス向上のための研修等の実施	<p>利用者の声について、受付や解説員記録カード、代表メールへの御意見等により把握し、速やかに職員で情報共有し、サービス向上に役立てた。また、苦情や要望があった場合は担当部門や各委員会で協議し対応した。</p> <p>委託業者との連絡会を定期的で開催し、情報共有及び施設の管理運営について意見交換を行った。</p>	B
利用者サービス	利用者サービス向上に向けた方策に基づく、適切な利用者サービスの実施	<p>児童生徒の館利用の促進を図るため、夏休み期間中に臨時開館した。</p> <p>自主事業にて博物館まつりなどを実施し、多くの利用者に楽しさを提供しようとした。</p> <p>館内会議等では職員間でアイディアを出し合い、展示や各種イベント、サービスを充実させることで、全館をあげて魅力的な博物館づくりに努めた。</p> <p>特に令和5年度は特別展の開催に伴い、展示室への動線検討や接客内容等について、よりよいお客様サービスを行うよう努めた。</p>	B
利用者アンケート等	<p>1) 利用者アンケートや意見箱の設置による利用者ニーズの把握</p> <p>2) アンケート結果に基づく業務改善</p>	<p>入館者及び各種事業参加者を対象としたアンケートの実施やご意見箱の設置等により利用者のニーズ把握に努めた。また、共有ファイル及び業務連絡会議等により、情報の共有化を図り、速やかに対応、改善を行った。また、アンケート結果について、「指定管理業務の内部評価表」によりホームページ上で公開した。</p>	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 入館者及び各種事業参加者を対象としたアンケートの実施のほか、窓口や館内で受け付けた要望や苦情について記録カードの記録や担当部門の協議により職員間で回覧・共有することで利用者のサービス向上に努めている。 ・改善を要する点 特になし。 	B	

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	管理運営計画における収支の積算に対する適正な収支実績	管理運営計画に基づき、効率的な業務執行に努め、適正な管理運営を行った。	B
指定管理者の経営状況	経営基盤の安定及び計画に沿った管理能力	当事業団は、行政の補完的役割を担う公益法人として、文化施設の管理を目的の一つとして設置されたものであり、管理運営を行う能力を十分に有するとともに、経営可能な財政基盤を確保している。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 概ね適正に運営されていると認められる。 ・改善を要する点 特になし。 	B	

※（注1） 県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

(注2) 評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・ 特別展「ポケモン化石博物館」の実施に係り、受付運営体制や電話対応等の接客マニュアルの再確認、金銭管理、緊急時対応など、多岐にわたりお客様サービスについて、学芸部門をはじめ館全体で検討を重ねた。結果、大きなトラブルもなく、万全な体制で実施することができた。
- ・ 発生した問題や課題、事故等について、速やかに所管課への報告・連絡、情報提供を行い、密に連携をとりながら解決に向けて取り組んだ。
- ・ 再委託業者と密に連携して、施設設備の適切な維持管理に努め、利用者に安全で快適な空間を提供したほか、業務連絡会の開催により館情報の共有に努めた。
- ・ 施設設備の故障等について、適切に修繕、更新を行った。
- ・ 夏休み期間中等の臨時開館により利用者の増加を図った。
- ・ 自主事業として、特に博物館まつりを2日間開催し、参加型イベントを充実させてお客様の満足度につながるよう工夫した。
- ・ 利用者アンケート及び解説員記録カードによりお客様からのご要望等について対応状況を全職員で共有できる体制とし、利用者サービスの向上に繋げた。アンケート用紙の回収率を上げることでニーズの把握に努めた。
- ・ 常設展示や特別展示、トピック展、各種普及事業の開催に係り、適宜学芸部門と連携し効果的な広報活動をするよう努めた。
- ・ 定期的な刊行物等での広報の他、ホームページや SNS での広報を強化した。また、館長をはじめ博物館職員が学校等へ訪問し、学校職員等に対し博物館の魅力やサービス等について直接 PR するなど、利用促進について積極的な広報活動を行った。
- ・ 当法人のネットワークの活用や自己評価システム等により、業務改善を図った。また、定期的な受付職員とミーティングを行い、日常業務で困っていることなどないか確認し、改善するよう努めた。
- ・ 県立博物館の機能を活かし、県沿岸部における東日本大震災被災文化財の保存・修復など復興支援活動を積極的に行った。

② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項

- ・ 建築後40年以上経過し、施設設備の老朽化、機能低下が進行しており、維持・管理に大変苦慮している。小・中規模の修繕の繰り返しで対応しているが、指定管理者として予算措置できない大規模改修が必要な案件が多く、県と連携した計画的な更新・改修が急務である。近年、漏電が発生しており（R3 空調機漏電、R4 収蔵庫漏電、R5 空調機漏電）、安全確保に注意が必要。公開承認施設であることもふまえて、県と連絡を密にしながら情報共有に努め、施設設備の適切な維持管理に努める必要がある。
- ・ 新型コロナウイルスも下火となり、毎年徐々に入館者は増加しているが伸び悩んでいる。デジタル化への対応（キャッシュレス化、SNSの効果的な活用、ホームページの充実等）や、魅力的な展示方法により多くの若い年齢層の来館を促すこと等が課題である。今年度開催した「ポケモン化石博物館」のような大規模イベントや、新たな事業実施方法も検討していく必要がある。
- ・ 広報活動の強化など、より一層の利用促進対策に取り組み、引き続き入館者目標を達成できるよう努めていきたい。
- ・ 博物館利用促進の一環として、県民の要望に応じ、館内、芝生広場、曲り屋をはじめ施設の有効活用を積極的に図っていきたい。
- ・ 入館料支払のキャッシュレス化を望む声が増えてきている。導入については県主導のもと、利用者のニーズに応えるよう検討していきたい。

③ 県に対する要望、意見等

- ・ 県民の財産である収蔵資料を後世に引き継ぐため、収蔵資料は安全かつ適切な環境のもとで展示・保管する必要がある。しかし、施設設備が老朽化し、様々な不具合が生じており、資料の適切な保管環境を維持することが非常に困難な状況である。躯体や展示室、収蔵スペース、空調設備等、館内のあらゆる施設設備について、改修・更新が強く望まれる。また、文化庁調査官や建築設備の専門家からも、早期の改修を求められている。公開承認施設の認定維持、保有する資料の適切な保管等の観点から、抜本的な改修が急務と考える。

ア 適切な温湿度を維持するための空調関連設備…空調機、冷房装置熱源機更新、館内の配管系統の更新 等

イ 来館者サービスの維持、安全の維持…非常誘導灯更新、民家修繕、民家環境整備 等

ウ 資料の安全な管理、保存…躯体等の抜本的改修、展示ケース等改修、収蔵庫電動棚改修、荷物搬出入用大型エレベータの更新、照明器具のLED化 等

エ その他…敷地内の漏水対応、特別展示室改修 等

- ・ 賃金単価の上昇、働き方改革制度の施行による非正規職員の賃金単価の上昇により、人件費の割合が高い再委託業務について、提案時の委託費での業者確保に大変苦慮している。再委託業者からの委託料増額の陳情を受けたことや、昨今の賃金上昇等の実情を踏まえ、委託業務の業者決定においては、業務に支障がない範囲での業務仕様の見直しによる予算確保などを行ったが、微少な委託費の増額では耐えられない状況である旨を委託業者から強く要望されている。

このような、社会経済情勢、法制度改正により影響を受ける経費については、協定期間内であっても柔軟に協定金額を変更できる制度の導入を要望したい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

ホームページや SNS 等を用いて広報活動の強化を行うとともに、多様な自主事業の実施や要望・苦情の職員間の共有を図り、利用者サービスの向上に努めている。

引き続き、コンプライアンスの徹底に努めるとともに、社会情勢や利用者ニーズを的確に把握し利用促進につながる取組を継続してほしい。

② 県の対応状況について（自己評価）

指定管理者と連携し、施設の維持管理や公開承認施設の機能維持に必要な除湿器の備品購入等を行い、課題の早期解決に努めた。キャッシュレス決済への対応等、利用者の利便性向上を図るための取組についても引き続き検討していく。また、施設管理に係る再委託については施設運営に支障が出ないように適切な予算額を引き続き検討していく。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

管理料積算にあたり、人件費や物価の変動等を適切に反映するよう検討する。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
該当なし
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日：令和 年 月 日）
改善状況の確認
（確認年月日 令和 年 月 日）