

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和6年度】

(評価日 令和7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	3 名 （令和6年4月1日現在）	組織図 県立博物館 正職員 1 会計年度雇用職員 （1） （2）	
	（内訳） 正職員 1名 会計年度雇用職員 2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	6,366					
第 2 四半期	10,345	10,773	9,742					
第 3 四半期	9,192	12,900	11,349					
第 4 四半期	6,989	42,812	5,964					
年間計 (実績)	35,506	75,196	33,421					
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	153,686					
	小計	145,941	157,619	153,686					
支 出	人件費	12,422	12,867	11,333					
	維持管理費	129,595	140,605	135,016					
	一般管理費	1,874	2,500	6,000					
	小計	143,891	155,972	152,349					
収支差額		2,050	1,647	1,337					

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	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 13 件、要望 45 件、その他 (質問 3,264 件、感想 319 件)		
主な苦情、要望等		対応状況	
(苦情) ・車がない人には不便 ・声が小さい ・清掃時間が長い (数件) (要望) ・ショップの取扱い商品を検討してほしい。 (ポストカード、古銭、レプリカなど) ・説明文書を専門的な内容にしてほしい。 ・照明の当て方について。 ・屋外に椅子を設置してほしい。 ・平日のイベントがほしい。 ・喫茶がなくなるのが残念。		・車以外の来館方法の問合せがあった際、できる限り詳細なバス情報などを案内している。 ・閉館前の清掃について、お客様の妨げにならないよう担当者へ連絡済。 ・今後のショップのあり方について継続検討。 ・展示内容、照明の当て方については学芸部門に情報共有。 ・平日イベントの開催について要検討。	

その他利用者からの積極的な評価等 ・とても楽しかった。 ・いつも発見、感動がある。 ・また来たい。 ・清掃がいきわたっている。

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おいた、施設利用に係る公平性の確保 2) 設置目的を効率的かつ効果的に達成	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。 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。	B
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 40,500 人 2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握 3) 施設利用促進に係る広報等の実施	令和 5 年度に開催した特別展の勢いを保つよう努力したが、目標値に到達しなかった。 目標値到達へ向けて、例年に引き続きより魅力的なイベント開催、広報活動に注力した一方で、令和 5 年に開催した特別展の反動からかむしろ来館者減少状態が続き、結果的に一昨年並みの入館者数となった。 また、修学旅行などの団体利用者数もやや少ない状態で、コロナ禍の落ち着きから県外への修学旅行が増えたことが一因と思われる。 継続してより楽しめるイベントを計画することと、新たな広報方法などを模索したい。 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。	B
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 2) 入館券の適正な管理	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。 入館券と入館料を毎日突合することで適正に管理した。	B

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。 ただ、毎年のように各所新規不具合が生じている状況で、令和 6 年度は空調機関係の修繕(数件)、漏水修繕などを行った。	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) ・成果のあった点 ・改善を要する点	・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 目標入館者数40,500人に対し、実績入館者数が33,421人と 8 割程度にとどまったことから、魅力的な展示の実施やSNS等を活用した広報活動にも積極的に取り組んでいただきたい。		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	B

		応じた。 「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。	
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。 ・R6. 4. 23. 非常招集系統図を用いた情報伝達訓練 ・R6. 9. 1 第1回防災訓練 ・R7. 1. 23 第2回防災訓練	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	・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
サービス向上の取組み	サービス向上のための研修等の実施	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協議し対応した。 委託業者との連絡会を定期的に	B

		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。	
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	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。 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みを提供しようと努力した。 館内会議等では職員間でアイデアを出し合い、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。	B
利用者アンケート等	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 2) アンケート結果に基づく業務改善	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。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	・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

(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	・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

- ・ 岩手県立博物館の指定管理者として、博物館条例に基づき施設設備の維持管理、利用促進事業など、学芸部門と協力して取り組むことができた。
- ・ 発生した問題や課題、事故等について、細かな内容であっても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。
- ・ 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、利用促進となるよう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、定期的に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。

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、R6 真空ポンプ電磁弁漏電、R6 空調機モーター漏電）、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ったが入館者数の増加に伸び悩んでいる。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。大規模イベントを検討するほか、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ると、次期契約時の入札不調が懸念される。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

夏休み期間中の臨時開館や博物館まつり等の参加型イベントの実施など、利用者満足度につながる取り組みを行うほか、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が、入館者数が年間の目標人数を大きく下回っているため、魅力的な展示の実施やSNS等の広報活動の更なる強化が必要である。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免震台等の備品購入を行い、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）

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）