

石川県立伝統産業工芸館の平成30年度管理状況

様式1

施設所管課	商工労働部経営支援課
施設管理者	ナカダ・クラフトプロジェクト 代表者 ナカダ(株) 代表取締役 中田 文夫
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日
中期経営目標 (H28～H32)	① 利用者数を5年間で137,000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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスプレイに工夫を凝らした魅力あふれる企画展を開催（年18回）</li> <li>・伝統工芸士による実演・体験を年109回開催</li> <li>・企画展にあわせたワークショップ等の体験型プログラムや学生・地元演奏家等による演奏会の実施 （ワークショップ等：年25回、演奏会：年4回）</li> <li>・平日にも簡易なプログラムを実施 （加賀水引細工、繭細工、組子のコースター、太鼓の端材でつくる動物カスタネット）</li> <li>・夏休みに、親子等を対象とした製作体験型ワークショップ企画展を開催</li> <li>・「いしかわ子ども文化チャレンジスクール」に参画 （スタンプ対象体験：加賀水引細工、繭細工、組子のコースター、太鼓の端材でつくる動物カスタネット）</li> <li>・リピーター獲得を狙い工芸館クラブカードを作成・配布 （H30年末発行部数累計：約1,190枚）</li> <li>・兼六園の夜間無料開放に合わせ、開館時間を延長（年1回）</li> <li>・展示品について質問があった場合、細やかな説明を実施</li> <li>・ショップ陳列以外の商品についても、来館者の希望に応じて産地組合、制作者等を紹介</li> <li>・ミネラルウォーターのサーバーを設置し、無料で提供</li> <li>・利用者アンケートの実施（延べ407通）やご意見箱の設置による利用者ニーズの反映</li> </ul>
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにて企画展、実演・体験、イベント等の情報を発信</li> <li>・県広報誌「ほっと石川」による情報提供</li> <li>・実演・体験案内や企画展のチラシ配布 配布部数：チラシ…延べ35,000枚、ダイレクトメール…延べ16,000枚 配布先：兼六園、近隣の文化施設、観光案内施設、宿泊施設、小中学校、タウン情報誌、旅行会社 など</li> <li>・フリーペーパーやタウン誌、旅行雑誌、ガイドブックへ情報提供</li> <li>・テレビ、新聞等に取材を依頼するほか、雑誌や新聞等からの情報掲載依頼に積極的に対応</li> <li>・企画展ごとにプレリリースを作成し、新聞、テレビ、ラジオ、雑誌各社に配布。</li> </ul>

(2) 平成31年度における取組内容の見直し等

実施内容
企画展の内容に連動した体験プログラムやイベントの開催の充実を図る

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H25年度 (基準値)	H28年度	H29年度	H30年度	前年度比	基準値比	H32年度 (目標値)
(1) 利用者数(人)	103,958人	137,825人	137,654人	127,180人	92.4%	122.3%	137,000人
(2) うち有料エリア入館者数(人)	40,286人	51,659人	41,691人	37,814人	90.7%	93.9%	54,000人
(3) 利用者アンケートにおける満足度							
利用者サービス(%)	99.0	98.4	99.1	98.7	- .40ポイント	- .30ポイント	95.0
施設の維持管理(%)	100.0	99.2	99.2	99.7	.50ポイント	- .30ポイント	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>兼六園入園者数の減少による影響を受けたため。</li> <li>夏休みの親子を対象とした企画展の体験プログラム数の減少等により7、8月の来館者数が昨年に比べて減少(前年比11,310人減)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>北陸新幹線金沢開業による観光客の増加</li> <li>平成28年度から開始した夏休みの親子を対象とした企画展が好評</li> </ul>

<利用者アンケート結果(平成30年12月から平成31年1月実施 有効回答407件)>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	58.1	40.7	1.3	0.0
施設の維持管理(%)	62.6	37.1	0.3	0.0

### 3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	日常清掃、定期清掃を専門業者に委託
(2) 設備保守点検	消防用設備、昇降機、自動ドア、自家用工作物を専門業者に委託
(3) 植栽維持管理	緑地管理を専門業者に委託し、工芸館構内の樹木等を美しく保全するため、別途定める管理基準を参考に剪定・害虫防除等を行った。
(4) 警備	夜間警備を専門業者に委託
(5) 小規模修繕	東口看板の街灯工事、冷暖房の不具合を修繕

### 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	危機管理マニュアルの策定、消防訓練の実施等により、緊急事態に備えた。
(2) 個人情報の管理状況	個人情報の漏洩に注意し、厳重に管理している。

### 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
入場料	6,656	838	兼六園・文化施設共通利用券（兼六園プラスワン利用券）等購入者、身体障害者手帳等保有者等
合計	6,656	838	

## (3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	35,993	人件費	28,304
利用料収入	7,489	光熱水費	4,878
その他	11,418	修繕費	556
		その他	22,006
合 計 ①	54,900	合 計 ②	55,744
収支差額 ①-②	-844		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成30年12月	入館券販売カウンターの場所が分かりにくい。	東口エントランスホール前にピクトグラムにて案内表示した。
平成30年12月	男性トイレにもウォシュレットが欲しい。	便器の洋式化工事で洗浄便座を設置。
平成30年12月	常設展の展示品数が少なく入替に期待。	各事業組合等へ要請。
平成30年12月	もっと企画展のPRが必要	企画展チラシの配布拡充。 SNS等の有効活用。

## 7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成31年3月	館内放送用アンプの故障	H31年度修理不能なため代替機を購入、設置予定。

## 8 その他報告事項など

--

## 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	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間通じて多彩な企画展や体験教室、ワークショップなどの体験型プログラムを開催し、来館者の確保に努めている。</li> <li>・新聞、ラジオ、ホームページ等を通じた情報発信など、国内外からの新規顧客やリピーター確保に向けて、積極的に広報・PR活動を行っている。</li> <li>・様々な体験プログラムを取り入れた子ども向けの企画展を実施し、親子連れなど多くの来場があった。</li> <li>・こうした取り組みなどにより、平成32年の利用者数目標は達成には至らなかったものの、利用者サービスに関するアンケートで満足度95%以上を維持した。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の清掃や設備保守点検、警備等が事業計画どおり適切に実施している。</li> <li>・来館者の安全・安心確保のために必要な補修・修繕を行うなど、積極的に対応しており、利用者アンケートにおいて高い評価を受けている。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員配置や職員研修、個人情報の管理について、事業計画どおり適切に実施している。</li> <li>・非常時の連絡体制やマニュアルの整備、消防訓練の実施など危機管理体制確保に努めている。</li> </ul>
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸品に対する専門的なノウハウを活かした魅力ある企画展やイベントの開催、様々な誘客策による利用促進がなされており、今後もより創意工夫のある取り組みを期待する。</li> </ul>

### ○ 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

特になし
------