

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和2年度】

(評価日 令和3年6月28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㎡ 建築面積:5,192㎡ 延床面積:12,051.56㎡ 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	平成30年4月1日～令和5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2年4月1日現在)	組織図	
	(内訳) 正職員 1名 常勤契約職員 3名	県立博物館	正職員 1名 常勤契約職員 3名
利用料金	入館料(県歳入) 一般 310円(140円)、学生 140円(70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28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
		30年度	1年度	2年度	3年度	4年度	期間平均	
第1四半期	11,125	12,634	14,866	2,656			10,052	
第2四半期	11,692	14,057	11,480	8,437			11,325	
第3四半期	11,913	11,140	13,603	6,306			10,350	
第4四半期	10,450	10,052	7,290	5,100			7,481	
年間計(実績)	45,181	47,883	47,239	22,499			39,207	
年間計(計画)		39,000	46,000	46,500	47,000	47,500		

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	
		30年度	1年度	2年度	3年度	4年度	期間平均		
収入	指定管理料金	138,074	145,396	144,293	141,489			143,726	
	小計	138,074	145,396	144,293	141,489			143,726	
支出	人件費	11,261	11,580	12,178	12,936			12,231	
	維持管理費	124,380	129,582	127,798	124,286			127,222	
	一般管理費	1,540	1,207	1,207	1,230			1,215	
	小計	137,182	142,369	141,183	138,453			140,668	
収支差額	892	3,027	3,110	3,036			3,058		

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	アンケート、御意見箱、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	苦情約10件(うち施設設備への苦情約5件)、要望23件(うち施設設備への要望6件)、その他(質問2,119件、感想133件)		
主な苦情、要望等	対応状況		
<p>【主な苦情】※展示に関する事以外</p> <p>① 外部階段が劣化し、見栄えが悪い。危ない。(同様の御意見、御要望多数)</p> <p>② (講演会等観覧希望者から)定員があることを事前に知らなかった。ぜひ観たかったのに残念だ。</p> <p>③ (体験学習室の閉鎖について)せっかく孫が来たのに遊べないのか。</p> <p>【主な要望】※展示内容に関する事以外</p> <p>① 見学の順路がわかりにくい。</p>	<p>① 都度お客様にお詫びし、御理解を得るように努めた。</p> <p>②③ 新型コロナウイルス感染症対策であることを説明し、御理解を得るよう努めた。</p> <p>① 可能な範囲で順路表示を増設した。</p>		

その他利用者からの積極的な評価等

- ・館内がきれい。清掃が行き届いていて気持ちが良い。(同意見多数)
- ・受付や解説員の対応がとても良い。笑顔が素晴らしい。(同意見多数)
- ・充実した展示等で楽しく満足した。また来たいと思う。(同意見多数)
- ・授乳スペースがあり、とても助かった。

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おいた、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	施設を適切な状態に維持管理しながら、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、多種多様な事業を実施し、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 46,500 人	入館者数 22,499 人であり、例年の半分以下であったが、コロナ禍であるためやむを得ないと思われる。	B
	2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握	目標値を下回る結果となったが、学芸部門と連携し、魅力的な展示や多彩なイベント開催に努めた。展示については、担当者及び展覧会プロジェクトチームが中心となり、展示内容や構成を検討し、魅力的な展覧会を目指した。40周年展は開催延期となったが、魅力的なテーマ展等の実施に努めたり、トピック展を随時開催したり、継続的な展示替えを行う等、魅力的で質の高い展示を行うことで、入館者の確保に努めた。 イベント開催については、感染症拡大防止のため、事業中止または規模を縮小した開催を余儀なくされ、思うような活動ができなかったものの、出来る範囲で来館者に楽しさを提供しようと努めた。	

	3) 施設利用促進に係る広報等の実施	<p>学芸部門と連携して①県内外の博物館等社会教育施設や学校、公民館、道の駅、松園地区の自治会等にリーフレットの配付②新聞広告やタウン誌に行事案内の掲載③松園バスターミナルに行事案内チラシの配架④定期的に開催されるオープン事業団及び各種展示会時における報道機関各社への情報提供を行った。</p> <p>また、SNS やホームページを利用した宣伝、職員が直接学校等へ訪問し展示やイベント、各種サービスを紹介するなど、様々な媒体、方法で館の魅力や利用促進をPRした。</p> <p>特にも「いわはく子ども新聞」は集客効果があり、長期休み前に小学校等向けに一斉配付し博物館のPRをすることで、たくさんの家族連れに来館いただいた。</p>	
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	入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	1) 適正な契約業務と執行 2) 適正な会計処理の執行	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	<p>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。</p> <p>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。</p>	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	予定していた多くの事業は中止となったが、「冬の写生会」「ワードパズル」の配付を実施した。また、新規事業の準備として「写真	B

		<p>コンテスト」作品を募集し、魅力的かつ親しみやすい施設づくりに努め、博物館事業の普及と館の利用促進を図った。</p> <p>「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。</p>	
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は目標値の約半数となったが、通常業務の適切な履行に加え、感染拡大防止対策を行いながら、可能な限りイベントを開催したことは評価できる。</p> <p>・改善を要する点 特になし。</p>			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	<p>「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。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	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	<p>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。</p> <p>防災訓練については次のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R2.5.1 災害用伝言板を利用した情報伝達訓練 ・R2.9.1 火災対応訓練 ・R3.2 防災映画の聴講等 	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	<p>「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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月全体会議での館長訓示 	B

		<ul style="list-style-type: none"> ・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 	
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) <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
サービス向上の取組み	サービス向上のための研修等の実施	<p>各関係機関の研修が中止となった。解説員への展覧会研修や新人研修の実施、委託業者との連絡会を定期的に開催し、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> <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>	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>自主事業の多くは開催中止となったものの、多彩なイベント等により、多くの利用者を楽しみを提供しようと努力した。</p> <p>更に、各種会議等で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。</p>	B
利用者アンケート等	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<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</p>	B

		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。	
(施設所管課評価) ・成果のあった点 新型コロナウイルス感染症の影響により、様々な研修が中止となったが、入館者及び各種事業参加者を対象としたアンケートを実施するなど利用者ニーズの把握に努め、職員間の情報共有により迅速に対応している点は評価できる。 ・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 安定した運営が認められる。 ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・ 学芸部門と連携し、常設展示の充実や魅力ある特別展示、トピック展の随時開催、各種普及事業の展開に併せた広報強化等により博物館の利用促進を図った。コロナ禍であり、入館者目標を達成することができなかった。 ・ 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。 ・ 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、「冬の写生会」等を実施したほか、新たな取り組みとして「私の岩手山」写真コンテストの開催に向け、一般県民から作品を募集した。(作品展示はR3)
- ・ 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。
- ・ 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。

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。引き続き、県と連絡を密にしなが情報共有に努め、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感染症拡大の影響を受け、来館者が激減している。感染症対策と事業実施との両立の難しさを感じており、これまでの事業が実施できないため、新たな事業実施方法を検討していく必要がある。
- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止に係り、日本博物館協会で公表した「博物館における新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドライン」に沿って、しっかり対応していきたい。
- ・ 魅力ある特別展等の企画、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。
- ・ コロナ禍にあり入館料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…屋外階段及び床タイル改修、トイレ改修、道路誘導標識等更新 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、屋上防水工事、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…トラックヤードシャッター更新、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清掃・警備などの再委託業務について、提案時の委託費での業者確保に苦慮している。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、令和3年度の業者決定においては、業務に支障がない範囲で仕様の見直しにより予算を確保した。

このように、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。
- ・ 次期指定管理期間においては、適切な県民サービスを実施し安定した施設管理を行うため、職員人件費やその他経費の積算について、人件費上昇率や物価上昇率を適切に反映させた提案上限金額の設定をお願いしたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置として、日本博物館協会策定の「博物館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」に沿った対応が行われている。 また、被災文化財の修復活動に尽力するなど、博物館の能力を積極的に活かした取組みも継続している。 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みを積極的に行ってほしい。
② 県の対応状況について（自己評価） 老朽化した設備・備品の整備について、計画的かつ迅速な対応に努めた。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等 法改正により影響を受ける経費について、リスクの分担と併せて検討する。 管理料積算にあたり、人件費や物価の変動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）