

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和元年度】

(評価日 令和2年6月25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 <a href="http://www2.pref.iwate.jp/~hp0910/">http://www2.pref.iwate.jp/~hp0910/</a> 電子メール <a href="mailto:daihyo@iwapmus.jp">daihyo@iwapmus.jp</a>
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 <sup>2</sup> 建築面積: 5,192 m <sup>2</sup> 延床面積: 12,051.56 m <sup>2</sup> 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 <a href="mailto:DB0005@pref.iwate.jp">DB0005@pref.iwate.jp</a> )

### 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 (平成31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	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					
第2四半期	11,692	14,057	11,480					
第3四半期	11,913	11,140	13,603					
第4四半期	10,450	10,052	7,290					
年間計(実績)	45,181	47,883	47,239					
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	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			144,845	
	小計	138,074	145,396	144,293			144,845	
支出	人件費	11,261	11,580	12,178			11,879	
	維持管理費	124,380	129,582	127,798			128,690	
	一般管理費	1,540	1,207	1,207			1,207	
	小計	137,182	142,369	141,183			141,776	
収支差額	892	3,027	3,110			3,069		

#### 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6件(うち施設設備への苦情2件)、要望34件(うち施設設備への要望2件)、その他(質問4,205件、感想153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 ホームページの一部(日曜講座)が更新されていない。</p> <p>【主な要望】※展示に関する事以外</p> <p>① 2階の男子トイレにオムツ交換台がほしい。 ※過去に同様の御希望が多数あること。</p> <p>② 赤ちゃんがハイハイして過ごせるスペー</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>② 早急にホームページを更新し、相手方へ謝罪した。広報強化について、チェック体制を強化する等、再発防止策を講じた。</p> <p>① 1階男子トイレにオムツ交換台があることをお話しし、御理解いただいた。</p> <p>② 現状では、お求めのスペースは体験学習室の遊び場(カーペ</p>		

スがあればもっとよい。	ット敷き)のみであるが、御理解をいただいた。
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・授乳スペースがあり、とても助かった。</li> </ul>	

## 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 46,000 人	入館者数 47,239 人であり、目標を達成することが出来た。	A
	2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握	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より、目標値を上回る結果となった。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。また、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、定期的な普及イベント(たいけん教室、日曜講座等)に加え、自主事業での集客イベントを充実させた。恒例の博物館まつりは台風により中止となったが、代替イベントを実施し好評であった。ナイトミュージアムやミュージアムコンサート等を継続実施した。また、ゴールデンウィークスペシャルイベントは多くの集客があり、好評を博した。	

	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	学芸部門と連携して「博物館まつり（代替イベント）」、「ゴールデンウィークスペシャル」、「移動展」、「冬の写生会」、「ミュージア	B

		ムコンサート」、「ナイトミュージアム」、「ヒストリックカー&クラシックカーミーティング in 博物館」を開催し、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。 「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。	
(施設所管課評価) ・成果のあった点  ・改善を要する点	多彩なイベントの開催や広報活動の充実により、平成27年度以降4万人を上回る入館者数を達成できたことは評価できる。引き続き、利用者促進に繋がる取組を継続してほしい。 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。	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。 ・R1.6.1 災害伝言版を利用した情報伝達訓練 ・R1.9.1 火災対応訓練 ・R2.2.13 地震・火災対応訓練 学芸部門と連携し作成した「安全作業管理マニュアル」を随時改訂し、実践的なマニュアルとして活用するとともに、労働災害及び館内外での事故発生の防止について意識を高めた。	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。	B

		<p>コンプライアンスの取り組みについては次のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月全体会議での館長訓示</li> <li>・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</li> <li>・コンプライアンス相談窓口の設置</li> <li>・コンプライアンスセルフチェックの実施</li> <li>・組織マネジメント等に係る研修に参加する等、不適切行為の再発防止に取り組んだ。(R2.2.20事業団開催研修に参加、R2.2.27県開催研修に参加)</li> </ul>	
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	概ね適正に運営されていると認められる。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>日本博物館協会等主催の各種研修会への参加、解説員への展覧会研修の実施、岩手県博物館連絡協議会加盟館や東北地区の博物館との情報交換会の実施により、他館との交流、情報収集を行い、館の運営に生かすよう努めた。</p> <p>委託業者との連絡会を定期的に行い、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、ゴールデンウィークや夏休み期間中に臨時開館したほか、期間中、子ども向け定時解説などを継続実施した。</p> <p>自主事業の多彩なイベント等開催により、多くの利用者に楽しみを提供することが出来た。</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</p>	B

		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。	
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。 意見や要望に対する当館の対応状況の「見える化」については、引き続き検討していく。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点  ・改善を要する点	各種研修会での情報収集やアンケートの実施等により利用者ニーズの把握に努め、職員間で共有化をするなど、職員一丸となって入館者増に向け努力している点は評価できる。 サービスの質に対する利用者の評価の「見える化」を図る仕組みについて、引き続き検討・実施してほしい。		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	安定した運営が認められる。 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
・ 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り、入館者目標を達成することができた。

- ・ 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。
- ・ ゴールデンウィーク、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、恒例の「博物館まつり（代替イベント）」や「移動展」のほか、「ゴールデンウィークスペシャルイベント」や「ナイトミュージアム」、「ヒストリックカー&クラシックカーミーティング in 博物館」等を実施し、多数の参加者を得るとともに、施設の有効活用を図った。
- ・ 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 39 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。  
また、感染症防止対策に係る経費（手指消毒液、施設の除菌、石鹸等）が例年よりも大幅にかさんでおり、苦慮している。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止に係り、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。

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、館内の配管システムの更新 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 等
- ・ 近年、岩手県最低賃金が毎年 2～3%以上大幅に上昇し、指定管理業務に係る清掃・警備・舞台業務等の再委託においても入札不調や多数回の入札が行なわれているなど再委託業者の確保に苦労している状況であり、当該業界団体からも人件費積算基準の改定を要望されているところです。また、当事業団の正職員の給与は県給料表を準用しており、県の給与改定に伴い人件費が上昇しているところです。ついては、積算率など他の地方公共団体で導入しているような、指定管理制度において最低賃金等の変動があった場合に、2 年目以降に契約金額を変更できる制度の導入を検討願いたい。



(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 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り組みが行われている。 引き続きコンプライアンスの徹底に努めるとともに、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 特になし。

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：平成 年 月 日）
改善状況の確認
（確認年月日 平成 年 月 日）