

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和7年度】

(評価日 令和8年6月30日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県立平泉世界遺産ガイドランスセンター
所在地 電話・FBX HP・電子メール	岩手県西磐井郡平泉町伽羅楽 108-1 電話 0191-34-7377 fax0191-34-7378 HP <a href="https://www.hiraizumi-heritage.pref.iwate.jp/information/">https://www.hiraizumi-heritage.pref.iwate.jp/information/</a> 電子メール <a href="https://www.hiraizumi-heritage.pref.iwate.jp/contact/">https://www.hiraizumi-heritage.pref.iwate.jp/contact/</a>
設置根拠	平泉世界遺産ガイドランスセンター条例
設置目的	(設置：令和3年11月20日) 県民をはじめ広く国内外の人々の平泉世界遺産(世界遺産一覧表(世界の文化遺産及び自然遺産の保護に関する条約第11条2に規定する一覧表をいう。)に記載された平泉の文化遺産をいう。)その他の平泉の文化遺産に対する理解を深めることにより、これを将来の世代に継承するとともに、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：8137.19㎡ 建築面積：2681.76㎡ 延床面積：2424.74㎡ 常設展示室：444.88㎡ 企画展示室：112㎡ 世界遺産：ガイドランス施設、柳の御所：展示、情報発信、調査研究、収蔵等
施設所管課	岩手県文化スポーツ部文化振興課 (電話 019-629-6488 内線 (6491)、メールアドレス h-yaegac@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	アクティオ株式会社
指定期間	令和7年4月1日～令和10年3月31日(3年間)
連絡先	宮城県仙台市青葉区五橋2-1-1-1 ショーケー本館ビル11F 電話 022-265-6360、fBx022-393-4041

### 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、利用料金の徴収 ・常設展示等の事業の実施 ・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	9名(常勤換算〇〇名) (令和7年4月1日現在) (内訳) 職員5名、パート4名、	組織図	センター長—職員(4名)—パート(4名)
利用料金	入館料 一般320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	4月1日～10月31日 午前9時～午後5時 11月1日～3月31日 午前9時～午後4時 30分	休館日	(1)毎月末日(12月にあつては、28日)。ただし、その日が日曜日に当たるときはその前々日、土曜日に当たるときはその前日(4月にあつては、その前々日)と、4月30日が月曜日に当たるときは4月27日とする。 (2)12月29日から翌年1月3日まで

#### 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
		7年度	8年度	9年度	期間平均	
第1四半期	5,234	4,623			4,623	
第2四半期	5,787	5,832			5,832	
第3四半期	4,264	4,283			4,283	
第4四半期	1,878	1,612			1,612	
年間計(実績)	17,164	16,350			16,350	
年間計(計画)		20,000			20,000	

#### 5 収支の状況

(単位：円)

区 分		前期間平均	指定管理期間				備考
			7年度	8年度	9年度	期間平均	
収 入	利用料金収入		3,535,100			3,535,100	
	県委託料		72,579,520			72,579,520	
	自主事業収入		1,399,852			1,399,852	
	小計	83,756,000	77,514,472			77,514,472	
支 出	人件費		31,107,787			31,107,787	
	旅費交通費		101,260			101,260	
	需用費		14,225,880			14,225,880	
	役務費		4,636,135			4,636,135	
	委託料		9,550,514			9,550,514	
	使用料及び賃借料		1,887,175			1,887,175	
	事務雑費		120,440			120,440	
	事業費		2,886,905			2,886,905	
	自主事業費		1,229,557			1,229,557	
	租税公費		11,880			11,880	
	一般管理費		11,756,939			11,756,939	
小計	83,756,000	77,514,472			77,514,472		
収支差額		0	0			0	

※ 「前期間平均」欄は、区分が相違するため小計のみ記載。

#### 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、メール	実施主体	指定管理者
------	-----------	------	-------

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情2件、要望2件、その他0件		
主な苦情、要望等	対応状況		
【主な苦情】			
① 障害者用駐車場が玄関から離れていること、また、わかりにくいとの苦情あり	玄関付近のインターロッキングに、障がい者用サインキューブを設置し、障がい者用駐車スペースを確保した。その後、同様の苦情は届いていない。		
② 道の駅だと思って来た方から、分からずにガイダンスセンターに来てしまった。建物も似ており、この建物が何なのか、わかりにくいとの指摘あり	柳之御所史跡公園(西側)から歩いて来た方に、「左に行くとガイダンスセンターの入り口」「右に行くと道の駅ひらいずみ」と案内表示を設置しました。		

<p><b>【主な要望】</b></p> <p>③ もう少し遊べたり、触れたりできるものがほしい。</p> <p>④ もう少し子どもが楽しめる要素を増やしてほしいです。</p>	<p>昨年実施した、レゴブロックのイベントにて、子どもが触れることのできるイベントが好評であったこと。</p> <p>施設内を見学することで回答できるようなクイズラリーについて引き続き検討してまいります</p>
<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>・映像が、迫力あって楽しかったです。</li> <li>・プロジェクターで流している映像がとても好きで、年に何回も見に行っていますが、DVD も欲しいです。</li> <li>・あまりにも充実した映像や展示に感動しました。</li> <li>・こんなに平泉がキレイに整備されているとは思わず故郷をほこらしく感じます。</li> <li>・展示もわかりやすく、マンガ風のアニメがあったりとコンパクトながら良い施設だなと。</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	<p>1) 公の施設としての公共性を有することを十分に理解し、管理業務等に当たっては、その趣旨に則って実施する。</p> <p>2) 県民の平等な利用の確保を図る。</p> <p>3) 設置目的を効率的かつ効果的に達成</p> <p>企画展及び体験学習の実施。</p>	<p>関係法令を遵守し、来館者に対して公平公正に接し、安全に施設の利用ができるよう、適正に施設設備の管理運営を行った。</p> <p>施設のポスターを作成し、中尊寺と毛越寺に掲示していただき観光客の認知度アップをはかった。また、多種多様な事業を実施し利用促進に努めた。</p> <p>中尊寺落慶 900 年に向けた企画展の実施や各種体験学習の提供を行い、来館者の理解促進及び利用促進に努めた。これらの取組は、施設の設置目的に基づく展示・普及事業として指定管理業務の一環で実施したものである。なお、自主事業としては、物販（お土産品販売、書籍販売、写経セットの制作販売）を実施し、来館者サービスの向上及び収益確保に努めた。</p>	B
施設の利用状況	<p>1) 目標値の達成</p> <p>目標値である年間利用者数20,000人</p>	<p>目標値である年間利用者数 20,000 人に対し、入館者数は 16,350 人となり目標値には至らなかった。</p> <p>一方で、企画展の実施や体験学習の提供、広報活動の強化など利用促進に向けた取組を継続的に実施し、安定した来館者数を確保した。</p> <p>これらを踏まえ、目標値は下回ったものの、計画に沿った取組が適切に実施されており、総合的には概ね適正な管理運営が行われていると評価する。</p>	B

	2) 上記目標値に向けた取組み	中尊寺落慶 900 年に向けた企画展を開催し、ポスターや SNS を中心とした情報発信に努め、来館者増に取り組んだ。また施設オリジナルの商品を販売し来館きっかけ増に寄与した。	
	3) 施設利用促進に係る広報等の実施	平泉及びその周辺地域の魅力、企画展示や体験学習、講座等の各種情報等を館内掲示及び X や HP 掲載等の方法を用いて国内外に発信した。	
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	入館許可及び入館料の徴収等の業務について、平泉世界遺産ガイドダンスセンター条例等に基づき適正に行った。	B
	2) 入館券の適正な管理	券売機による管理を適切に行った。	
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	維持管理に関する窓口を一本化し各種点検等は漏れのないように実施し、利用者に安全で快適な環境を提供した。	B
	2) 公有財産の適切な管理	維持管理業者による定期的な確認を実施。異常個所の改善に努めた。また空調の設定温度の適正管理やこまめな消灯・電源管理の徹底を行った。	
	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、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	写経体験は他県からも問い合わせや購入があり、メディアでも当センターを取り上げていただけるほど効果があった。	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 企画展や体験学習の実施など、施設の設置目的に沿った事業を継続的に実施し、来館者の理解促進及びサービス向上に努めていると認められる。 また、広報活動や自主事業（物販）の実施により、利用促進や来館者満足度の向上に努めていると認められる。</li> <li>・改善を要する点 入館者数については目標値を下回っていることから、引き続き効果的な集客対策が求められる。</li> </ul>			

## (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	再委託業務も含め、有資格者を適正に配置した。	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	来館者からの苦情やご意見に対して適切な対応を行った。	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。 特にも、施設設置地域は、浸水が予想される区域となっており、洪水時の収蔵庫の保管物品の2階への移動や、他の施設への避難が迅速に行なわれるよう、訓練等を毎年実施する等の対策を講じること。	緊急事態等を想定した訓練等実施した（通報訓練、避難訓練、消火訓練など総合消防訓練等）。	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	「管理運営マニュアル」に基づき対応した。	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	県からのご要望は基本的に受け入れ、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た。 また、町が実施するイベント等への協力を行い、各観光事業者との良好な関係を維持した。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 来館者からの苦情やご意見に対して速やかに対応されていると認められる。  ・改善を要する点 特に無し。			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
運営業務	サービス向上のための研修等の実施	接遇マナー研修を実施。施設職員に対して八重樫センター長を講師として骨寺村荘園遺跡や芦東山記念館を視察。燻蒸期間中にも中尊寺をはじめとした周辺の施設見学と多賀城にて東北歴史博物館での見学研修も行った。	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	解説スタッフが常駐し、利用者の要望に合わせた解説の実施、個人等からの質問に対応した。 またライブラリーコーナーへ書籍の追加と物販も開始した。	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	1)入館者を対象としたアンケートを実施し、利用者のニーズ把握に努めた。 2)意見、要望については迅速に対応案を検討し実施した。（書籍の追加や障がい者用サインキューブの設置）	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 職員研修を行う等、サービスの向上のために概ね適切に運営されていると認められる。  ・改善を要する点 特に無し。			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	安定した運営を維持した。来館者動向を踏まえた経費配分や広報強化により、収支のバランス確保に努めた。また、運営マニュアルに基づく業務の標準化と職員間の情報共有を徹底し、組織としての運営力向上を図った。これらにより、計画に沿った安定的な施設管理を実現できたと評価する。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 来館者動向を踏まえた経費配分や広報強化等により、適正な収支バランスの確保に努めていると認められる。 ・改善を要する点 特に無し。			

※（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

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <p>平泉町と連携して、発掘調査体験事業を行った。発掘現場の提供を平泉町にお願いし、事業の運営は当館が行った。問題点としては、現場が狭隘なことから参加人数が限られたことが挙げられる。新年度には平泉町と協議を行い、広い面積にて行いたい。</p> <p>秋田県横手市、株式会社ヤマダフーズと連携して、企画展『清衡と後三年合戦絵巻』を開催した。横手市から絵巻を借り受け展示を行ったが、企画展終了後は当館で作成した展示パネル等を横手市に寄贈し、横手市でも企画展を行っていただいた。また後三年合戦に絡んだ納豆発祥の地横手市にちなんで、ヤマダフーズから納豆の歴史や納豆のパッケージ等をお借りし展示を行い、知識を深め納豆の宣伝にも努めた。</p> <p>中尊寺落慶900年の呼び水として開催した企画展も好評でありの平泉遺産の啓発に取り組んだ。</p>
<p>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</p> <p>入館者数増に向けて中尊寺と毛越寺との連携を強化していく必要がある。両山との共通拝観券を作成し、相互送客を図る仕組みづくりに取り組みたい。</p>
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <p>・入館者増に向けたバックアップ</p> <p>岩手県としても様々な場面において、入館者が増えるようにバックアップ願いたい。</p>

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 企画展や体験事業、連携事業の実施により、設置目的に沿った取組が継続され、概ね適切に管理運営が行われている。サービス向上や普及啓発には一定の成果が認められる。
② 県の対応状況について（自己評価） 定期的な情報共有や協議を通じて業務状況を把握し、適切な指導・調整を行っている。 また、事故・緊急時の連絡体制を整備し、関係機関との連携確保に努めている。 さらに、定例打合せにおいて入館者増に向けた意見交換を行うなど、必要な助言を実施している。
⑤ 次期指定管理者選定時における検討課題等 入館者数の状況等を踏まえ、利用促進や関係機関との連携の在り方、並びに利用者層の特性を踏まえた事業展開の検討が必要である。

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）
（無し）
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日） （無し）
改善状況の確認
（再評価年月日 年 月 日） （無し）