

熊本県天草ビジターセンター指定管理者 令和元年度（2019年度）
管理運営評価票

所管部課：環境生活部 自然保護課

I 施設の管理概要

指定管理者名	三勢・ひとづくりくまもとネット・祐和會共同体	
指定期間	平成29年4月1日～令和2年3月31日	
施設概要	設置目的	天草地域の優れた自然の風景地の保護思想の高揚とその利用の増進を図る
	施設区分	自然公園法施行令第1条に基づく博物展示施設
指定管理料	3,443,000円	

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
施設利用者の人数	32,000人	13,750人	目標達成率43.0%
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>当該年度は、6月から8月にかけて施設を閉鎖のうえリニューアル工事を実施したこともあり、利用者数は大きく落ち込んだ。しかし、リニューアル後の利用者数は、月別で前年度比増で推移しており、次年度は年間の利用者数の増加が見込まれる。</p> <p>また、併設されている展望休憩所（上天草市管理）もリニューアルを実施しており、両施設の相乗効果での利用者数の増加も期待できる。</p>			

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃	(日常) 開館日	日常の清掃（床、トイレ、窓ガラス等）
	(定期) 展示物入換時	水拭き、ワックス掛け等
保守・点検	(定期) 随時	浄化槽、貯水槽、消防、空調、建築設備の保守点検及び法定点検
保安・警備	(夜間等) 閉館時	委託業者による機械警備
施設維持管理	(日常) 随時	日常の保守管理
その他	(日常) 開館日	駐車場の管理清掃と違法駐車監視

【点検・調査結果及び評価】
管理業務仕様書に基づいた保守点検及び維持管理が行われており、特に問題となる点はなく、適切に管理されている。

② 運営事業実績

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
観察会	7～8月	計208人	ハクセンシオマネキやウミホテルの観察会
キルト教室	4, 10, 11, 1, 2月	計22人	キルト作り
研修受け入れ	5, 6, 9, 10月	計200人	館内の見学、干潟の生物観察会等
展示企画	4, 5, 6, 1, 2月	月平均1, 155人	ジオパーク関連、動植物の生態展示等

【点検・調査結果及び評価】

生物観察会には県外からの参加もあり、参加者の満足度も高い模様。
 コロナ禍の影響で中止した事業もあり、今後は感染症対策の観点から事業の見直しを行うことも必要。

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	242	292	▲ 50
天草ビジターセンター	利用者数	13, 750	16, 047	▲ 2, 297
	利用者数（日あたり）	57	55	2

【点検・調査結果及び評価】

リニューアル工事に伴う休館の影響もあり、利用者数は前年度から減少している。
 今後は魅力的なイベントの企画や、SNS等を活用した効果的な情報発信を意識し、利用者数の増加につなげられたい。

4 管理経費の収支状況

① 収入

項目	内 訳	金額(円)
指定管理料	県からの指定管理料	3, 443, 000
自主事業収入	観察会など	98, 400
雑収入	自販機手数料	67, 761
合 計		3, 609, 161

② 支出

項 目	内 訳	金額(円)
人件費	職員報酬	1, 876, 229
消耗品費	事務用品、日用品	57, 366
光熱水道費	電気代、水道代等	1, 461, 758
通信運搬費	電話代、郵便代	37, 434
修繕費	修理用具代	1, 320
手数料・保険料	振込手数料、送料	29, 209
委託料	保守点検費	386, 879
租税公課	印紙代、消費税	133, 016
その他	協会費、研修費、会議費	11, 855
合 計		3, 995, 066

【点検・調査結果及び評価】

指定期間の中で空調機器が刷新され、それまで併設する市町村所管施設と折半していた空調関係の電気代を単独で負担することになったため、電気代がかさみ、それが支出超過を招いている。

指定管理者により、空調機に係る電気代を縮減するための取り組みは継続されているうえ、令和2年度からの指定管理では電気料金の積算を見直したため、収支は改善される見込みである。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成31年4月1日～令和2年3月31日											
	調査方法	質問紙調査											
	調査対象数	令和元年度来館者（有効回答者：106人（人・団体））											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
				人数	%			人数	%			人数	%
	居住地	天草		18	17%	熊本県内		49	46%	熊本県外		29	27%
	年齢について	小・中・高		21	20%	20～50歳		38	36%	60歳以上		48	45%
	来館数	初めて		68	64%	2～3回目		29	27%	4回以上		9	6%
	調査分野	回 答 内 容											
			とてもよい		よ い		普 通		あまりよくない		悪 い		わからない
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	清掃状況	65	61%	3	3%	6	6%	1	1%	0	0%	0	0%
	展示物	65	61%	38	36%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%
	職員の対応	46	43%	35	33%	5	5%	1	1%	0	0%	0	0%
	今後の利用	利用したい		100	94%	利用したくない		1	1%	どちらでもない		5	5%
2回以上の来館者へ前回に比べてどう感じたか	良くなった		29	81%	悪くなった		0	0%	変わらない		7	19%	
利用者からの意見等	<p>○伝馬船など昔ながらの展示物があってよかった。</p> <p>○展示物がわかりやすく、解説もよかった。</p> <p>○清潔感のある施設でよかった。</p> <p>○芝生広場からの眺めも良くなった。</p> <p>○職員のあいさつ、おもてなし素晴らしかった。</p> <p>○展示物がリニューアルされわかりやすく、興味の持てる内容になった。</p> <p>○屋外トイレは清潔さが保ってあり利用しやすかった。</p> <p>○天草のことがたくさん学習できる施設になった。</p> <p>○家族で来てよいと思う。</p> <p>○展示物の内容が充実していてよかった。</p> <p>○地元の展示物もしてありよかった。</p> <p>●タブレットやタッチパネルはもう少し情報量を増やす必要がある</p> <p>●タッチパネルには多くの誤記が見られた</p> <p>●SNSやTV等で積極的な告知が必要ではないか。</p> <p>●もう少し木を伐採して明るく、目立つ施設づくりをお願いしたい。（看板も見えずらい）</p> <p>●山の展望所の木の伐採を必要と思う。</p> <p>●遊歩道が危険</p> <p>●階段の手すりの保守が必要</p> <p>●駐車場が臭い。</p> <p>●遊歩道を有効活用するとよいと思う。</p>												
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>利用者の感想はほとんどが良いものであり、満足のいく施設になっているといえる。</p> <p>居住地と来館回数の相関は読み取れないが、遠方からの利用者にも再訪を期待できるような運営（独自性の創出や展示コンテンツの定期的な刷新）が望まれる。</p>													

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
海岸につながる遊歩道の手すり等が劣化し危険である。	職員で腐食した手すりに関しては撤去し、トラロープなどで補修した。また、注意喚起の表示を取り付けた。
海に貝殻等が捨ててあり異臭がする。	管轄課に原因と思われることを報告し、対応を待っているところである。施設側も清掃を徹底するなどしており、その後は同様の苦情は寄せられていない。
駐車場からビジターセンターまでの階段の手すりが劣化し危険である。	令和元年に新しい手すりが新設された。
国道から駐車場に入りにくい。目立つ看板が必要である。	施設が見えやすいように剪定を強化し、可能な限り見やすいように工夫した。また、幟等も積極的に設置した。
タッチパネルの表記が間違っている。	職員で内容を検証し、修正が必要な事柄については、管轄課や業者に報告を行い、適宜対応している。
衛星写真のARの内容が充実していない。	掲載事項のニーズ等を調査し、まとめているところである。また、職員も体験しながら必要な事柄をまとめている。
【調査結果及び評価】 ハード面の課題は施設所管課として随時リニューアル等対応している。その他の軽微な事案には迅速に所管課と連携した対応が実施されている。	

7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
施設運営における支出の削減（空調費など）	①夏季については朝夕の涼しい時間帯は可能な限り自然の風を入れ、温度を調節し、適温を保った。 また、空調を入れている時間帯は、設定温度を工夫し、可能な限り削減できるように実施した。
展示物改修に伴う魅力的な施設づくり	①展示物に関しては、講師を招き、職員研修を通して内容を理解し充実した解説ができるようにした。 ②多くの方々に魅力を伝えるために、フェイスブックやホームページに掲載し、情報を発信した。 ③青少年教育施設の利用団体に対して、施設の紹介を実施した。
【調査結果及び評価】 支出に占める空調関係の電気代の割合は依然高いが、削減するための取り組みは継続されている。 コロナ禍の影響で中止となった観察会を、SNS上での動画配信により代替する案が検討されているなど、臨機応変な対応が評価できる。	

8 その他

- ①令和元年6月3日～令和元年8月22日まで展示物改修工事のため休館
- ②令和元年8月23日 リニューアルオープン