

熊本県天草ビジターセンター指定管理者 令和2年度（2020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JAPANネットワーク・祐和會共同体		
指定期間	令和2年4月1日～令和5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	4,871,000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	10,047人	目標達成率31%

【点検・調査結果及び評価】

当該年度当初は、新型コロナウイルス感染拡大を受け施設を約30日間休館した。その他の期間においても緊急事態宣言の発出に伴う全国的な移動制限等の影響を受け、利用者数は従来から大幅に減少した。

一方で、当該年度中に施設周辺の遊歩道が整備され、それを活用した企画を実施するなど、コロナ禍終息後を見据えた施設の集客性向上が図られている。

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	再委託による機械警備
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	7～9月	計51人	ハクセンシオマネキやウミホテルの観察会
研修受け入れ	7, 1月	計55人	地元小学生等
展示企画	4～9、11～3月	月平均約770人	絵手紙、野鳥の会等
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 生物観察会は従来人気があり、今年度の参加者の満足度も高かった。 地域の団体と連携した企画展は主に地元住民から好評である。			

## 3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	212	242	▲ 30
天草ビジターセンター	利用者数	10,047	13,750	▲ 3,703
	利用者数（日あたり）	47	57	▲ 10
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> コロナ禍の影響もあり、利用者数は前年度から減少している。 今後は感染症対策に配慮したうえで、魅力的な企画を実施し利用者数の増加を図る。				

## 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	4,871,000
自主事業収入	観察会など	457,397
雑収入	自販機手数料	88,000
その他収入	松島展望休憩所との共用部分の維持管理の代行収入	419,949
合 計		5,836,346

### ② 支出

項 目	内 訳	金額(円)
人件費	職員報酬	2,112,653
消耗品費	事務用品、日用品	98,070
光熱水道費	電気代、水道代等	1,466,419
通信運搬費	電話代、郵便代	151,218
修繕費	修理用具代	35,200
手数料・保険料	振込手数料、送料	35,739
委託料	保守点検費	801,325
租税公課	印紙代、消費税	296,872
その他	協会費、研修費、会議費	125,734
合計		5,123,230

**【点検・調査結果及び評価】**  
 当該年度から、空調機の改修に伴う電気料金の増を見込んで指定管理料を増額したこともあり、収支は改善されている。

## 5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和2年4月1日～令和3年3月31日												
	調査方法	質問紙調査												
	調査対象数	令和2年度来館者（有効回答者：101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	35	35%	熊本県内	50	50%	熊本県外	16	16%				
	年齢について	小・中・高	28	28%	20～50歳	54	53%	60歳以上	19	19%				
	来館数	初めて	65	64%	2～3回目	33	33%	4回以上	3	3%				
	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		71	70%	27	27%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%
	展示物		70	69%	28	28%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%
	職員の対応		65	64%	34	34%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%
	今後の利用	利用したい		72	71%	利用したくない		0	0%	どちらでもない		29	29%	
	2回以上の来館者 へ前回に比べて う感じたか		良くなった	27	77%	悪くなった		0	0%	変わらない		8	23%	
利用者からの意見等	<p>○新型コロナウイルス感染症対策がしっかりなされていた。          ○展示物が新しく、わかりやすくなって良い。          ○施設の雰囲気がおしゃれでよい。          ○シアターやタブレットなど新しい楽しみ方があってよかった。          ○施設の清潔感が保たれていてよかった。          ○芝生広場など施設内の環境美化が整っていた。          ○展示物に沿って職員の解説がしっかりなされていた。          ○野鳥の会の展示物はとてもよかった。          ○シャドーボックスなど地元の団体の展示がなされて興味深かった。          ○隣接する休憩所が満員の時に活用できた。          ○遊歩道は景色、海など天草を満喫出来てとてもよかった。          ○SNSで色んな動画が挙げられていて面白い。（LIVE配信もあってよかった。）          ●隣接する休憩所とコラボした企画があるといい。          ●タッチパネルやタブレットはもう少し内容が充実するといい。          ●コロナ対策かもしれないが氏名の確認とかが面倒。          ●遊歩道を使ったイベントがあるといい。          ●駐車場が満車の時が多いので、駐車場の確保が必要。          ●貝殻が捨ててあり、駐車場が臭い時がある。          ●屋内トイレがなくて不便である。</p>													
<b>【調査結果及び評価】</b> 利用者の感想はおおむね良好であり、適切な運営がなされているといえる。 隣の展望休憩所のリニューアル以後は、休憩所の利用者がビジターセンターにも訪れるケースが増えており、今後も両施設で連携した運営を期待したい。														

## 6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
隣接する休憩所と連携した事業があるといい。	令和3年度以降は芝生等の共用施設を活用したイベントを計画している。
施設内に専用トイレがなく不便。	隣接する休憩所内のトイレを利用できるように、休憩所の管理者と協力している。今後は表示を工夫するなどさらに利用しやすい環境を整備する。
遊歩道を活用したイベントがあるといい。	施設の公式LINEアカウントを開設し、これと連携させて遊歩道を周遊するイベント実施する。
タブレット、タッチパネルの充実が必要。	利用者のニーズを適宜反映させる。
<b>【調査結果及び評価】</b> 利用者からの意見に対して、近隣施設と連携しつつ適切な対応が図られている。	

## 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
SNS等を活用した施設のPR	Youtube、Facebook、LINEアカウントを開設し、生きもの観察会の様子をライブ配信するなど、SNS媒体による広報に着手した。
集客の向上につながる魅力的なイベントの企画	新たに整備された遊歩道を周遊する企画を実施し、利用者からは好評を得ている。
<b>【調査結果及び評価】</b> SNSを用いたPRについては、イベントの周知や観察会のライブ配信など効果的な広報に取り組みされており、今後も試行錯誤を重ねさらなる改善を期待したい。 隣接する休憩所は単体でかなりの集客力を有しており、これと連携したイベントの実施が望まれる。	

## 8 その他

令和2年4月14日から令和2年5月6日まで感染症対策に伴い休館。  
 令和2年9月6日、7日を台風到来のため休館。