

熊本県天草ビジターセンター 指定管理者  
令和4年度（2022年度） 管理運営評価票

所管部課：環境生活部環境局自然保護課

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日から令和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	10,000人	10,069人	目標達成率101%

【点検・調査結果及び評価】

当該年度は、従来と比較すると新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数は落ち込んでいるものの、行動制限等が緩和されたことやSNSの活用による情報発信等を行ったことにより、数年ぶりに利用者数は回復し、目標を達成することができている。

また、コロナ禍にあってもライブ配信による体験企画や新規事業等を実施しており、これまでにない利用者層の集客が期待される。

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) 年1回	浄化槽、貯水槽、屋外トイレ、駐車場の管理清掃
保守・点検	(定期) 随時	浄化槽、貯水槽、消防・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
	(定期) 年複数回	芝の整備
その他	(日常) 開館日	駐車場の違法駐車監視

【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
貝殻ストラップづくり体験	通年	計239人	
研修受け入れ	5, 7, 8, 9, 11月	計358人	地元小学生や県内園児等を受け入れ
各種観察会	7, 8月	計72人	地域団体との連携等による観察会の実施
ドローン撮影会	10月	4人	地元行政及び関係団体との連携による観光商品開発
展示企画	通年 (5, 8, 10月除く)	約750人/月	菜の花絵手紙、森國久関連、シャドーボックス展等
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 新型コロナウイルス感染症対策として参加者の人数制限を設けながら実施した生物観察会については、従来型の現地での体験だけでなく、より多くの方に魅力を体感いただけるようSNSを活用したライブ配信を実施するなど、ハイブリッド型の事業展開を行うことができている。 また、新たに地域貢献事業に取り組み、地域や関係団体と連携しながら観光商品開発も行っており、利用者数の増が期待できる。			

## 3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	309	200	109
天草ビジターセンター	利用者数	10,069	5,576	4,493
	利用者数/日	33	28	5
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 新型コロナウイルス感染症の影響により減少傾向であった利用者は増加に転じている。 今後は、引き続き清潔な衛生環境の整備を行うとともに、SNSをはじめとした情報発信ツールの更なる活用、地元関係団体等との連携強化による利用者数の増が期待できる。				

## 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	体験・観察会などの収入	94,700
雑収入	自販機手数料	82,797
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等	1,099,476
合 計		6,147,973

② 支 出		
項 目	内 訳	金額(円)
人件費	職員報酬	2,403,434
消耗品費	事務用品、日用品	218,961
水道光熱費	電気代、水道代等	2,182,810
通信運搬費	電話代、郵便代、インターネット代	141,005
修繕費	修繕費、原材料費	49,906
手数料・保険料	振込手数料、送料、保険料	42,916
委託料	保守点検費	548,710
租税公課	印紙代、消費税	139,586
その他	旅費、雑費	2,440
合 計		5,729,768

**【点検・調査結果及び評価】**  
 燃料価格の高騰の影響等により水道光熱費への支出が大幅に増加している。  
 一方で、新型コロナウイルス感染症対策として企画の参加人数に制限を設けるなどしていたことから自主事業収入に伸び悩みなどがあったものの、昨年度からは増加している。

## 5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和4年4月1日～令和5年3月31日																	
	調査方法	質問紙調査																	
	調査対象数	令和4年度来館者（有効回答：132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	15	12%	熊本県内	89	67%	熊本県外	28	21%									
	年齢	小・中・高	17	13%	20～50歳	32	24%	60歳以上	83	63%									
	来館数	初めて	80	60%	2～3回	46	35%	4回以上	6	5%									
	調査分野	回 答 内 容																	
			人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%							
	清掃状況	とてもよい	91	69%	よい	31	23%	普通	10	8%	あまりよくない	0	0%	悪い	0	0%	わからない	0	0%
	展示物	111	84%	14	11%	7	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%				
	職員の対応	123	93%	7	5%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%				
	今後の利用	利用したい	127	96%	利用したくない	0	0%	どちらでもない	5	4%									
	2回以上の来館者へ前回に比べどう感じたか	良くなった	38	73%	悪くなった	0	0%	変わらない	14	27%									
利用者からの意見等	<p>○施設内で様々な体験活動を経験でき、楽しく利用できた。</p> <p>○展示物が新しくなり、興味を持てた。また、職員の解説が詳しく、丁寧でとても良かった。</p> <p>○貝殻ストラップ作成では短時間で思い出に残るものを作ることができて良かった。記念品としてもとても良いと思う。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策もきちんとされており、安心して利用することができた。</p> <p>○小規模人数でのウミホタル観察会は、講師から捕獲や飼育方法等を詳細に教えてもらえる時間があり良かった。</p> <p>○芝生など屋外の環境整備がなされており良かった。</p> <p>○雑木や折れた木片等に対して迅速に対応されていた。</p> <p>○新たな試みとして実施したドローン講習会が良かった。新しい天草の楽しみ方だと思った。</p> <p>○職員の対応がとても良かった。</p> <p>○様々な団体の展示品があって良い。地域団体や専門的な団体の作品のいずれも素晴らしい。</p> <p>○団体で利用したが、体験活動から施設の見学まで安全を確保しながら分かりやすく、丁寧に対応いただいた。学校等の利用で今後も活用したい。</p> <p>○隣接施設の待ち時間に来館したが、その時間を有意義に過ごせた。</p> <p>○SNSでのライブ配信や積極的な情報提供が行われており楽しみにしている。</p> <p>●ビジターセンター内にはトイレがなく不便である。</p> <p>●駐車場が満車で駐車のマナーが悪い。</p> <p>●フリーWi-Fiがあると良い。</p> <p>●観光ガイドに誤表記があったり、ハクセンシオマネキのモニターが故障していたりして残念。</p> <p>●敷地内の雑木が多いので、伐採して明るくした方が良い。</p>																		
【調査結果及び評価】																			
<p>利用者の感想は非常に良好であり、適切な運営がなされていると評価できる。</p> <p>一方で駐車場の利用状況や故障への対応等については、利用者が不便を感じないように、迅速に対応することが望まれる。</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
雑木が多く、自動車の出入りの妨げになる。	安全に支障をきたす雑木に関しては、職員で剪定を行い安全を確保した。
施設内に専用のトイレが必要。	別管理である隣接施設のトイレも使用できるよう整備しているが、今年度は案内表示も整備した。
駐車場が満車で駐車マナーが悪い利用客がいる。	毎日、繁忙時に見回り、不適切・迷惑駐車への声掛けや喫煙者への注意を行った。 また、隣接のレストラン利用の駐車が多いため、使用方法等について注意喚起も行った。
ハクセンシオマネキのモニターが故障している。	比較的安易に修繕が可能な1基について速やかに専門業者に修理を依頼するとともに、不満を軽減するため故障状況などの説明を行った。
【調査結果及び評価】 利用者からの意見や備品の管理等について、改善を図りながら適切に対応できている。	

## 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
企画内容のブラッシュアップによる利用者数の増と魅力発信の強化	ビクターセンター利用者に対しスポーツ等で利用する道具の貸与を行うとともに、隣接施設の来訪者への屋外体験企画の紹介を行った。 また、コロナ禍において参加者を限定しながらもSNSのライブ配信を併用した観察会を開催したことで、より広く魅力を発信できる手法を確立した。 さらに、地元行政及び関係団体と新たな観光商品事業としてドローン撮影会を実施した。
【調査結果及び評価】 これまでの取組みや新たな企画のおかげで高い満足度と集客の回復につながったと評価できる。 更なる満足度の向上と利用者の集客を図るため、地域関係団体による事業への参画やポータルサイト等による積極的な情報発信など事業の発展を期待したい。	

## 8 その他

令和4年9月15日には台風11号接近のため午後3時から臨時休館。  
また、9月18日にも台風14号接近のため終日臨時休館。