

石川県立伝統産業工芸館の令和2年度管理状況

様式1

施設所管課	商工労働部経営支援課
施設管理者	ナカダ・クラフトプロジェクト 代表者 ナカダ(株) 代表取締役 中野 正啓
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
中期経営目標 (H28～R2)	① 利用者数を5年間で137,000人にします。 ② 利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。

1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

項目	実施内容
① サービス向上・利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・ディスプレイに工夫を凝らした魅力あふれる企画展を開催(年13回) ・伝統工芸士による実演・体験を年91回開催 ・企画展にあわせたワークショップ等の体験型プログラムの実施(ワークショップ等：企画展会期中に原則1回実施) ・その他、平日にも体験可能な簡易なプログラムを実施(加賀水引細工、繭細工、組子のコースター、太鼓の端材でつくる動物カスタネット) ・夏休みに、親子等を対象とした製作体験型ワークショップ企画展を開催 ・「いしかわ子ども文化チャレンジスクール」に参画(スタンプ対象体験：加賀水引細工、繭細工、組子のコースター、太鼓の端材でつくる動物カスタネット) ・リピーター獲得を狙い工芸館クラブカードを作成・配布(R2年度末発行部数累計：約1,295枚) ・展示品について質問があった場合、細やかな説明を実施 ・ショップ陳列以外の商品についても、来館者の希望に応じて産地組合、制作者等を紹介 ・西口付近にミネラルウォーターのサーバーを設置し、無料で提供 ・利用者アンケートの実施(延べ452通)やご意見箱の設置による利用者ニーズの反映
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにて企画展、実演・体験、イベント等の情報を発信 ・県広報誌「ほっと石川」による情報提供 ・実演・体験案内や企画展のチラシ配布 配布部数：チラシ…延べ35,000枚、ダイレクトメール…延べ16,000枚 配布先：兼六園、近隣文化施設、観光案内施設、宿泊施設、小中学校、タウン情報誌、旅行会社 など ・フリーペーパーやタウン誌、旅行雑誌、ガイドブックへ情報提供 ・テレビ、新聞等に取材を依頼するほか、雑誌や新聞等からの情報掲載依頼に積極的に対応 ・企画展ごとにプレリリースを作成し、新聞、テレビ、ラジオ、雑誌各社に配布。

(2) 令和3年度における取組内容の見直し等

実施内容
企画展の内容に連動した体験プログラムやイベントの開催の充実を図る

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H25年度 (基準値)	H30年度	R1年度	R2年度	前年度比	基準値比	R2年度 (目標値)
(1) 利用者数(人)	103,958人	127,180人	139,940人	57,940人	41.4%	55.7%	137,000人
(2) うち有料エリア入館者数(人)	40,286人	37,814人	34,580人	14,073人	40.7%	34.9%	54,000人
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス(%)	99.0	98.7	99.3	99.5	.20 _↑	.50 _↑	95.0
施設の維持管理(%)	100.0	98.7	99.3	99.8	.50 _↑	-.20 _↓	95.0

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	新型コロナウイルスの影響により、4月11日～5月31日の48日間を臨時休館としたほか、観光客等の減少に伴い入館者数が減少した。	同左

<利用者アンケート結果（令和2年12月～令和3年2月実施 有効回答数452件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	60.7%	38.8%	0.5%	0.0%
施設の維持管理(%)	68.8%	30.9%	0.3%	0.0%

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	日常清掃、定期清掃を専門業者に委託
(2) 設備保守点検	消防用設備、昇降機、自動ドア、自家用電気工作物を専門業者に委託
(3) 植栽維持管理	緑地管理を専門業者に委託し、工芸館構内の樹木等を美しく保全するため、別途定める管理基準を参考に剪定・害虫防除等を行った。
(4) 警備	夜間警備を専門業者に委託
(5) 小規模修繕	ショーケースガラスの取替、女子トイレ洋便器ハンドル部取替、土塀屋根瓦補修

4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	危機管理マニュアルの策定、消防訓練の実施等により、緊急事態に備えた。
(2) 個人情報の管理状況	個人情報の漏洩に注意し、厳重に管理している。

5 収支状況

(1) 使用許可等の状況

(単位：件)

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当なし			
合計	0	0	

(2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：千円)

項目	収入額	減免額	減免理由
入場料	1,963	452	兼六園・文化施設共通利用券（兼六園プラスワン利用券）等購入者、身体障害者手帳等保有者等
合計	1,963	452	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	41,063	人件費	28,358
利用料収入	2,440	光熱水費	4,361
その他	3,555	修繕費	338
		その他	17,256
合 計 ①	47,058	合 計 ②	50,313
収支差額 ①－②	-3,255		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和2年12月	展示品の数が少ない	各事業組合等へ要請
令和2年12月	職人による実演、体験の機会が少ない	各事業組合等と協議のうえ検討
令和2年12月	順路が分かりづらい	館内表示および受付での案内を強化
令和3年2月	館内の空調温度が高すぎる	適正温度による空調運転を実施

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和2年4月	ショーケースガラスのひび割れ	ショーケースガラスの取替を行った
令和3年2月	女子トイレ洋便器の排水用ハンドル部水漏れ	部品の取替を行った
令和3年3月	土塀上部の高木の枝の落下による瓦の破損	屋根瓦の補修を行った

8 その他報告事項など

--

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	A	<ul style="list-style-type: none"> ・年間通じて多彩な企画展や体験教室、ワークショップなどの体験型プログラムを開催し、来館者の確保に努めている。 ・新聞、ラジオ、ホームページ等を通じた情報発信など、国内外からの新規顧客やリピーター確保に向けて、積極的に広報・PR活動を行っている。 ・様々な体験プログラムを取り入れた子ども向けの企画展を実施し、親子連れなど多くの来場があった。 ・こうした取り組みなどにより、利用者数は新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け目標値の達成には至らなかったものの、利用者アンケートによる満足度は目標値を達成した。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の清掃や設備保守点検、警備等が事業計画どおり適切に実施している。 ・来館者の安全・安心確保のために必要な補修・修繕を行うなど、積極的に対応しており、利用者アンケートにおいて高い評価を受けている。
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> ・職員配置や職員研修、個人情報管理について、事業計画どおり適切に実施している。 ・非常時の連絡体制やマニュアルの整備、消防訓練の実施など危機管理体制確保に努めている。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・工芸品に対する専門的なノウハウを活かした魅力ある企画展やイベントの開催、様々な誘客策による利用促進がなされており、今後もより創意工夫のある取り組みを期待する。

○ 評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○ 総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

10 助言・指摘事項