

岩手県立博物館

平成 30 年度指定管理業務の内部評価表

(平成 31 年 4 月 20 日)

岩手県立博物館は、岩手県の誇る豊かな自然及び文化史に関する資料や情報の収集保管を行い、調査研究を通して資料価値を見出し、その成果を展示や教育普及などの諸事業で公開する全県的な機関であり、本県の教育・芸術・文化の振興と発展に大きく貢献してきた。

公益財団法人岩手県文化振興事業団は、岩手県が平成 18 年度から導入した、当館施設・設備の管理業務、入館料徴収業務等を受託する指定管理者として、学芸業務部門の職員と一体になり、新たな地域文化の創造を目指して様々な特色ある活動を展開している。

当事業団では、指定管理者の指定を受けて 13 年目となる平成 30 年度、県民のニーズに応え県民とともに歩む博物館となることを目標に、その達成に向けて業務を推進してきた。この度 1 年間の取組みを振り返り、業務の更なる改善に繋げるため、以下のとおり内部評価を行ったものである。

私たちは、この内部評価のみならず広く県民をはじめとする外部の意見を求め、それを改善の「糧」としながら、新たな地域文化の創造に向けて今後とも取り組むこととしている。

1 利用促進への取組み（展示活動・教育普及活動等事業）

(1) 展示活動

展示替え等による常設展示の充実を図るとともに、次の特別展を開催し郷土に伝わるユニークで多彩な資料等の公開、鑑賞の機会を提供した。

- ① 企画展「魅力的な八本脚の生きもの クモ」
- ② テーマ展「祈りに見る動物たち」
- ③ テーマ展「新収蔵資料展－2013～2017 年度新コレクション－」
- ④ テーマ展「岩手の往来～道路のいま・むかし～」
- ⑤ 地域展「未来への約束－語りはじめた気仙のたからもの－」
- ⑥ 合同移動展「文化・芸術が集うとき in 陸前高田」

会期中には、関連の解説会等を併催し、より分かり易い展示企画として好評を博した。

(2) 教育普及活動

博物館の収蔵資料、施設を活用して「文化講演会」「県博日曜講座」「古文書入門講座」「考古学セミナー」「体験教室」などを定期的で開催し利用促進に努めた。

また、学校教育との連携では、博物館利用を通じての学習支援、教材用資料の貸出、学校 5 日制対応事業の展開など博学連携にも積極的に取り組んだ。

(3) 文化財レスキュー活動

平成 23 年 4 月以降、東日本大震災により被災した博物館資料の救出と再生を図るため、県教育委員会と連携して救援活動を行っている。

平成 30 年度においても、陸前高田市、釜石市の被災資料の安定化処理及び抜本修復業務等を行った。

※評価基準⇒	A：高い成果が得られている B：一定の成果が得られている C：想定成果には足りない D：所定の成果が得られていない
--------	--

	評価項目（目標）	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
継	総利用者数 55,000人	30年度 67,559人	○			
	入館者数 40,000人	30年度 47,883人		○		
	教育普及活動参加者数 15,000人	30年度 19,676人	○			
	ホームページ閲覧件数 500,000件	30年度 656,808件	○			
	入館者・職員対応・企画展入館者・講座参加者・子ども向け事業参加者等満足度 95%	30年度 95.7%		○		
	常設展示及び関連行事	<p>常設展示では、長期の展示による資料の劣化防止、季節や年中行事などに合せた展示のため、計30回の展示替え・トピック展示を行った。</p> <p>また、定時解説会（109回実施）や依頼解説（126回実施）を通じて、展示に関する情報を観覧者に提供した。</p>	○			
続	特別展示及び関連行事	<p>平成30年度の特別展示は、企画展「魅力的な八本脚生きもの クモ」（入館者13,509人）、テーマ展として「祈りに見る動物たち」（同10,249人）、「新収蔵資料展－2013～2017年度新コレクション－」（同7,743人）、「岩手の往来～道路のいま・むかし～」（31.3.16～3.31、同2,644人）、巡回展「海を越えた絆」（7,288人）、地域展「未来への約束－語りはじめた気仙のたからもの－」（同7,225人）、トピック展として「知られざる切手の世界」、「今を生きる恐竜たち」等を開催した。また、合同移動展として「文化・芸術が集うとき in 陸前高田」（同476人）を開催し、多くの来場者を迎えた。</p> <p>各開催期間中には、関連の展示解説会や講演会・講座などを開催し好評であった。</p>	○			
	体験型事業	<p>体験学習室の運営とともに、「たいけん教室 みんなでためそう!」（日曜日）、「チャレンジ!</p>	○			

継 続		はくぶつかん」(土・日曜日)、「県博バックヤードツアー」などを開催し好評であった。				
	観察会、講演会、講座等	特別展示関連の講演や講座、観察会など様々な事業を実施し、多くの参加者を得て所期の目的を達成することができた。また、一般団体からの要請を受けて実施する「出前講座」事業も好評であった。	○			
	学校教育支援事業	学校からの要請に応じて、学芸員が授業を支援する「出前講座」などを実施した。 また、教材用の資料貸出しにも随時対応し、学校教育を効果的に支援するよう努めた。 本事業の学校現場への一層の周知を図り、博物館利用の促進に繋げていきたい。	○			
	学校週5日制対応事業	「ミュージアムシアター」や「チャレンジ博物館」を実施し、参加者から好評を得た。	○			
	博物館実習事業	学芸員資格取得希望者12名を対象に、博物館実習指導を行った。	○			

2 もてる資源の活用への取り組み(県民の参加機会の拡大)

当館の施設は、館主催事業はもとより、博物館友の会や関連研究団体等により活用されている。さらに県民への利用開放を一層促進し、「身近で活力のある博物館」を目指している。

また、四十四田公園の活用については、関係機関等との連携を図りながら対応し、博物館と地域との連携を深める。

	評価項目(目標)	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
継 続	博物館屋内施設の活用・開放	岩手山の写真撮影の場としてグランドホールのベランダを開放した。また、講堂や教室は、博物館事業は言うまでもなく、博物館友の会や文化財愛護協会、関連の研究団体等でも有効活用した。		○		
	博物館屋外施設の活用・開放	古民家や芝生広場は、年間を通じて、博物館を訪れた幼稚園児や小学生等の昼食、レクリエーション等に活用された。		○		
	岩手山眺望等の活用	グランドホールからの岩手山の眺望を博物館の展示物と捉えて説明パネルを設置し、来館者から好評を得ている。 事業団の自主事業として、小学生及び幼稚園・保育園児を対象に「冬の写生会」を開催するとともに作品を館内に展示している。		○		

四十四田公園の活用に係る連携	博物館の植物園・岩石園の整備・充実を図るとともに、四十四田公園利用者の館利用を更に図っていくことが必要である。			○	
----------------	---	--	--	---	--

3 また来たいと感じてもらえる時間と空間の提供への取り組み

竣工から 38 年経過した当館は、空調設備や給排水設備、電気設備はもとより、建物本体の老朽化が進行している。

その中で事故ゼロを目標に管理業務を継続し、平成 30 年度においても大きなトラブルの発生もなく館活動を推進できたことは、全職員が主体的に危険箇所等の把握に努め、当該箇所の改修や改善に速やかに対応するなど、絶対に事故を起こしてはならないとの意識を持って取り組んだ成果と考えている。

また、清掃や警備、設備管理そして植栽管理の再委託業者と密接な連携のもと、適切な管理に努め、清潔で快適な環境の維持に努めている。

平成 30 年度においては、県工事（ハロン消火設備の更新工事等）のほか、限られた予算を有効に活用し、植物園・岩石園の園路補修及び案内板更新、屋上壁面防水槽の補修及びドレン改修、煙感知器更新、防犯センサー更新等を行い安全で快適な環境整備に努めた。

	評価項目（目標）	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
継	利用者満足度の向上	職員の巡回による不具合の早期発見と速やかな対応により安全性の確保に努めるとともに、適切な空調管理・照明と清掃の徹底による清潔で快適な館内環境維持を行った。	○			
	「ひとにやさしい」施設・設備の整備と職員の対応	職員は、高齢者等に十分に配慮した対応を行った。		○		
		車椅子やベビーカー、休憩用椅子の配置など、利用者サービスの向上に努めた。		○		
		駐車場の利用は、状況に応じて来館者の便に供するため弾力的な対応を行った。		○		
続	学校教育との連携	<p>施設・設備の改修を県に要望し、適切な維持管理に努めた。</p> <p>教育普及活動に関する広報や講演活動により、幼稚園や保育所、支援学校の館利用が年々増加している。また、教材の貸出しについても小学校を中心に社会科や理科の授業等で利用されている。</p> <p>被災資料修復施設・作業の可視化を図り、当館の活動についての理解を深めてもらうことができた。</p> <p>「教員のための博物館の日」事業等により、博物館の利活用を働きかけた。</p> <p>子ども向け「行事案内」を作成配付して行事などを PR し効果を上げている。</p>	○			

	ホームページの充実	施設案内、交通案内、展示・イベント案内等の博物館情報を提供した。		○		
	メディアとの連携	報道機関に随時情報提供を行い、館事業の県民への周知を図った。また、マスコミから取材等への協力依頼があった場合は、積極的に対応した。		○		

4 文化振興事業団の自主事業の実施

博物館の利用促進のため、自主事業を積極的に実施し、利用者の増加を図った。

	評価項目（目標）	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
継 続	ミュージアムショップの運営	特別展関連商品や開発したオリジナル商品など販売商品を増やし、利用者へのサービス向上を図った。		○		
	ナイトミュージアム	夏休み期間中に小中学生を対象として、普段見ることができない夜の博物館の魅力を知ってもらうための期間限定の特別イベントを実施した。	○			
	ゴールデンウィークスペシャル	ゴールデンウィーク期間中に全世代を対象として、グランドホールで鉄道模型を展示・走行させ、芝生広場で動物ふれあいコーナーの設置やミニSLを走らせるスペシャルイベントを実施した。	○			
	博物館まつり	年一度のおまつりとして、土器や化石のレプリカ製作、土板や石臼、昔遊びの体験、岩手の食の紹介・販売などを行った。	○			
	ミュージアムコンサート	幼児からを対象にして、音楽を通じて多様な文化活動を提供した。	○			
	クラシックカーミーティング	自動車文化に対する県民の理解の促進と、幅広い世代の来館を促すため、博物館の機能を生かして開催した。	○			

5 利用者ニーズの把握、サービス向上への取り組み

来館者アンケート調査の実施、ご意見箱の設置、受付職員の記録カードや解説員業務日誌などにより把握した利用者からの意見・要望等は、「意見要望対応処理システム」を構築し、対応策や措置状況などについて館内での情報共有を図るとともに、可能な限り速やかに対応した。

主な取り組みとしては、展示資料やキャプション等、展示室に係る意見や要望に対応し、随時、案内表示等を増やし、利用案内を充実させた。喫茶室トイレの洋式化要望について等、取組み状況を説明したうえで、別の利用可能箇所への案内等、来館者に寄り添った対応に努めた。

また、岩石園・植物園の園路や案内板の更新、水飲み機の修繕や、バスターミナルからの路線表示板の更新などのサービス向上のほか、消防設備や防犯設備の維持管理・改修などを実施した。

ミュージアムショップでは、従来の商品に加えて特別展関連商品やオリジナル商品などを取り揃え、利用者に提供した。

また、来館者対応について、組織としての対応マニュアルの充実を図った。

	評価項目（目標）	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
継 続	利用者等の意見・提案を受け止める多様な窓口の設置	展示や施設設備、職員の対応、博物館に期待することなど、アンケート調査や解説員業務日誌や再委託業者からの報告書等を通じて把握に努めた。また、これらの意見等を館内で共有し運営に反映させることで、サービスの充実に繋げた。	○			
	業務品質向上への取り組み	業務評価会議や事業実績評価シートによる検証、職員提案などを通じて、事業や業務の改善に取り組んだ。		○		
	文化財等資料の燻蒸サービス	県内の博物館等を対象に収蔵資料の燻蒸サービスを実施し、貴重な資料の適切な保存管理に協力した。	○			
	休館日等	ゴールデンウィーク、夏休み期間の休館予定日は臨時開館し、利用者サービスの向上に努めた（計4日間）。		○		
	利用者等からのクレーム対応・意見要望対応処理システムによる情報共有と進行管理	意見・要望には速やかに対応するよう努め、サービスの向上を図った。また、電話での質問等には、懇切丁寧に対応するよう心掛けた。 館内ネットワークに共有フォルダーを置き、意見や要望など具体の事例への対応策と措置状況を記載することとし、情報の共有と活用を図った。		○		
	職員研修の充実	特別展示ごとに解説員展示研修を実施したほか、職員の能力向上を図るよう、専門研修の受講等を積極的に進めた。		○		

6 適切で安定的、経済的、環境に配慮した施設管理運営への取り組み

資料の劣化防止のため展示室、収蔵庫内の温湿度管理や、効率的な施設管理運営による経費節減と環境に配慮した取り組みを継続するとともに、危機管理対策として防災訓練を実施した。

	評価項目（目標）	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
	収蔵資料や施設・設備の適正な管理	資料の劣化を防止するため、展示室や収蔵庫内の温湿度管理を適切に行った。		○		

継 続	経済的で効率的な施設管理運営による経費節減と環境への配慮	重油等燃料の使用量節減と節電や節水に努めた。また、両面印刷や裏紙利用など用紙使用量の節減と再生紙使用の徹底、環境配慮型の消耗品等の購入、ゴミの分別の徹底及びリサイクル率の向上を図った。		○		
	アウトソーシングの推進	警備・清掃等の業務再委託契約は、指定管理期間（5年度）のうち当初3年間に契約期間とする複数年度契約を導入し、経費の節減と円滑且つ効率的な施設管理運営に努めた。		○		
	学芸業務部門と指定管理部門との連携	利用者の意見や要望などに対応するため、学芸業務部門と一体になってサービス向上に努めた。		○		
	利用案内	来館者一人ひとりの状況に合わせた対応とともに、施設案内パンフレットを作成配付し、分かり易い案内を行った。	○			
	利用相談への対応	団体・学校からの利用相談には、学芸部門の職員と一体となって、親切且つ的確に対応するよう努め、サービスの向上に繋げた。		○		

7 広報、営業活動の強化への取り組み

館ホームページへの情報掲載とともに、ツイッター、フェイスブックを使った情報発信を積極的に行った。

また、マスコミを通じた告知等は広報効果が高いことから、限られた予算の中で活用し、特別展や行事のPRに努めた。

博物館の展示活動や各種事業は来館者から高い評価を得ているところであり、更に多くの方に利用してもらうためには効果的なアピールが重要であるため、マスコミ各社に対して積極的に館の情報提供し、取材要請を行った。

一方、教育現場を対象とする広報活動に関しては、県内全小・中・高等学校に「博物館利用の手引き」を送付するとともに、随時メールにより館の情報を発信した。

また、県教育委員会の協力のもと、各種会議において博物館利用のPRを行った。

更に、当事業団が隔月開催している「オープン事業団」の機会を活用し、マスコミ各社に展示や関連事業に関する情報を積極的に発信した。

また、当地区の町内会長に各戸への館事業案内の回覧を依頼するなど、地域住民に博物館の情報を積極的に発信し、館利用の促進に繋げるよう努めている。

	評価項目（目標）	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
継 続	効果的な広報展開	ポスター、リーフレット、「博物館だより」、行事案内等を作成し配布した。	○			
		教育記者クラブへの情報提供を随時行うとともに、「オープン事業団」（隔月開催）の機会の活用、訪問なども併せ、マスコミ各社に対して積極的に広報活動を行った。	○			

		博物館ホームページを見て来館する、県内外からの利用者が多くなっている。 利用者の利便性を一層高めるため、随時内容を更新し、最新の情報発信に努めた。 ツイッター、フェイスブックを活用し、即時的で臨場感ある情報発信に努めた。					○
		県広報誌、県政テレビ・ラジオ番組を活用した広報活動を行った。					○
		市町村広報誌の活用及び他の文化・教育施設（機関）との相互PRを行った。					○
		広報資料配布先の新規開拓や博物館友の会との連携による広報、サービスコーナーを活用した来館者への広報などに取り組んだ。					○
	地域や関係団体との連携強化と広報活動	地域への広報を継続するとともに、友の会などの関係団体と事業やイベントの開催、広報活動に関する相互協力を行った。	○				
	学校教育との連携強化と館利用の促進	学校長会議等の関連会議、教員向け説明会での博物館利用のPRや、「博物館利用の手引」や「いわはくこども新聞」の配付などを行った。	○				

8 危機管理、情報管理、社会貢献活動への取組み

関係法令及び事業団の規程等の定めに基づき、防災訓練を年2回実施するとともに、入館料等の現金に係る事故防止には、博物館現金取扱マニュアルに基づき、組織として適正な処理に継続して取り組んだ。

博物館における各種作業及び事業実施に当たっての留意事項と災害や事故等が起きた場合の事後対応等をまとめた「安全作業管理マニュアル」を取りまとめた。

また、博物館利用者及び職員の個人情報の収集、取得及び保護管理などに、慎重、安全且つ適切に対応した。

	評価項目（目標）	内 容	内部評価			
			A	B	C	D
継	危機管理対策	来館者の安全を図るため施設設備の日常点検等を行い、危険個所の把握と早期対応に努めた。また、全職員参加による防災訓練を2回実施し、非常事態における対応方法の定着を図ったほか、「安全作業管理マニュアル」を取りまとめた。		○		
		適正な事務処理の指針となるマニュアルをもとに、入館料等現金の取扱いに係る事故防止の徹底を図った。		○		
続	個人情報の保護管理、取り扱いに関する取り組み、改善	博物館利用者及び職員の個人情報の保護管理や取扱いは、関係法令及び事業団の規程に基づき安全かつ適切に対応し処理した。		○		
	社会貢献活動	小中高や大学生等の職場体験、教員のボランティア活動体験研修などの受入れ、くん燻サービスの広い受入れなど、様々な取組みを行った。		○		