

## 【様式4】令和4年度 長崎原爆資料館・長崎市平和会館におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	長崎平和施設管理グループ	所管課名	平和推進課
--------	--------------	------	-------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和4年4月	喧騒で展示室をゆっくり見学できなかった。	静かに観覧いただくよう展示室入口に案内板を設置した。
令和4年7月ほか	観覧中に職員から注意を受けたが、その口調が強かった。 (ほか、職員の対応に係る言葉遣い等)	相手方に謝罪及び説明を行い、また該当職員に対して指導を行った。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者及び市の定例会議を毎月開催し、事業の進捗確認や指定管理業務のモニタリングのほか、情報交換等を行った。	特になし。
毎週	1週間のスケジュールについて情報共有を行った。	特になし。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	指定管理者の事務所は原爆資料館内に所在するため、必要な確認等を随時行った。	特になし。

#### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和4年4月 令和4年5月	喫茶室において、メニューの見直しを行った。	利用者のニーズに応えた利便性向上のための取組みとして評価できる。
令和4年6月 令和4年9月	スマートフォン向けアプリ版電子チケット「STLOCAL」、「my route」の導入や、観光コンベンション協会「ながさき観光きっぷ」参画を行った。	来館者の増加に向けた取組みとして評価できる。
令和4年8月	スーツケース用大型コインロッカーを増設した。	来館者の利便性向上のための取組みとして評価できる。
令和4年9月	アンケートについて紙だけでなく、ホームページからも回答ができるよう更新を行った。併せて館内にQRコードを掲示した。	来館者の意見を募るための効率的な取組みとして評価できる。
令和4年11月	リーフレットデータについて、アラビア語ほか2言語を追加した。併せてデータをダウンロードできるよう館内にQRコードを掲示した。	海外からの来館者の利便性向上のための取組みとして評価できる。

#### ○施設利用者の状況(原爆資料館入館者数)

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
令和3年度①	13,835	189	7,050	17,892	7,704	6,208	62,837	91,619	60,461	14,342	2,602	25,427	310,166
令和4年度②	29,371	64,311	50,022	29,443	41,518	47,197	92,594	98,993	59,133	28,572	34,054	49,025	624,233
②-①	15,536	64,122	42,972	11,551	33,814	40,989	29,757	7,374	▲ 1,328	14,230	31,452	23,598	314,067

新型コロナウイルス感染症にかかる休館期間等  
 【令和3年度】4/28～6/7、8/10～9/12、1/23～2/20  
 【令和4年度】なし

<p>総括コメント                      ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドラインに沿った適切な対策が行われた。また、サービス向上等に向けた取組みがなされた。</p> <p>一方、各種手続きの不備等については、当課の指定管理制度に関する認識不足による指導不足も一因となっている。今後は、当課と指定管理者が互いに指定管理制度について理解を深め、適正な事務処理に努める。</p> <p>利用者の状況は、新型コロナウイルス感染症に係る休館を行った昨年度と比較して、約101%の増となっている。</p> <p>令和5年3月からは海外からのクルーズ船の入港も再開し、来館者の増が見込まれることから、被爆の実相と平和への願いを広く国の内外に伝える施設としての取組みを継続してほしいと考える。</p>
--	---