

25年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課

教育委員会事務局管理部生涯学習課

平成26年3月31日現在

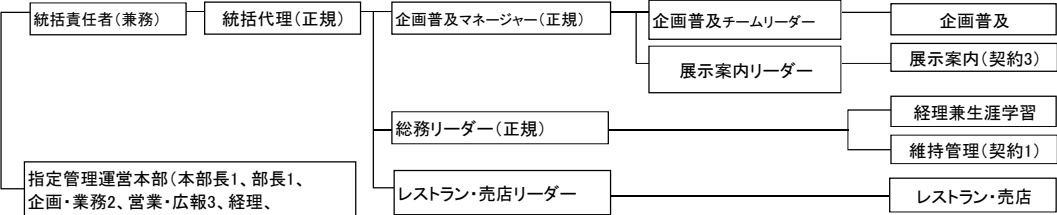
1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	愛媛県総合科学博物館 (平成6年11月11日)	所在地 電話 HP	愛媛県新居浜市大生院2133-2 0897-40-4100 http://www.i-kahaku.jp
----------------	----------------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	イヨテツケーターサービス株式会社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日 (5年間)
--------	------------------	------	---------------------------------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	愛媛県総合科学博物館は、県民に対し科学に関する正しい理解を深めるための学習機会を提供して創造的風土の醸成を図るとともに、科学技術の進歩と本県産業の発展に寄与することを目的に設置	施設の外観	
施設内容	エントランスホール棟、オリエンテーションルーム、展示棟(自然館、科学技術館、産業館、企画展示室、多目的ホール)、企画展準備室、作業室、研修室、天文台、映写室、第1～第8収蔵庫、科学実験室、科学工作室、教材準備室、ミーティングルーム、パソコン演習室、託児室、スタジオ、標本工作室、収蔵管理室、一時保管庫、くん蒸庫、事務室、研究室、会議室、館長室、名誉館長室、更衣室、荷解梱包室、中央管理室、機械室、プラネタリウム棟、レストラン棟など		
指定管理者が行う業務	○博物館法第3条に規定する事業に係る業務のうち、教育委員会が定める業務の実施に関する業務(生涯学習の促進及び援助並びに施設の提供に関する業務を含む。) ○博物館の利用許可に関する業務 ○博物館の利用に関わる料金の収受に関する業務 ○博物館の利用促進に関する業務 ○博物館の施設、付属設備及び備品の維持管理に関する業務 ○その他教育委員会が定める業務		
施設の管理体制			
利用料金等	利用料金制 ☒ 採用している ☐ 採用していない 前年度からの変更 ☐ あり ☒ なし (変更ありの場合、その内容)		
開館日・開館時間	開館日：火曜日～日曜日(ただし、毎月第1月曜日を閉館し、その翌日を休館日とする。また、夏休み期間は休館日なし。12/26～1/1まで休館。その他臨時に休館する日がある。) 開館時間：9時から17時30分(ただし、入館は17時まで。GWや夏休み期間など開館時間を延長することがある)		

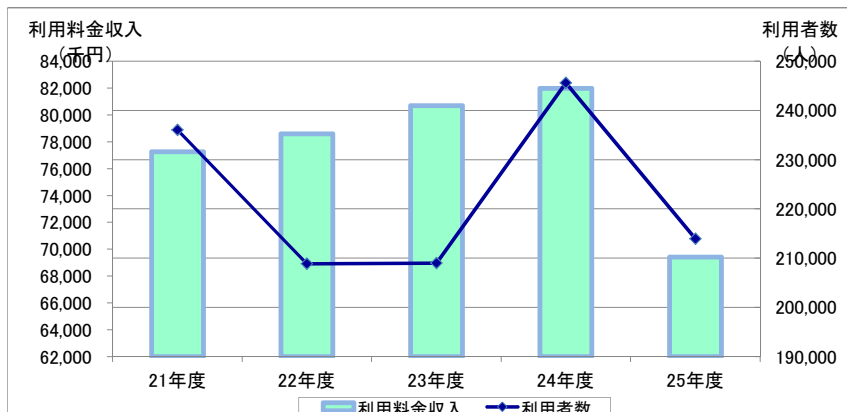
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
県委託料(千円)	168,000	167,000	166,000	165,000	164,000	174,857

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度増減率
利用者数(人)	236,017	208,833	208,998	245,607	213,887	△ 12.9 %
利用料金収入(千円)	77,259	78,603	80,684	81,976	69,409	△ 15.3 %



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)

・恐竜ロボット・自然館のリニューアル効果が一段落したことによる反動で前年に比べて減少した(入館者数は23年度と比べると向上)

(利用料金収入)

展示(常設展、特別展等)有料観覧者数の減少による料金収入の減

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成25年度の新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成25年度の内容	平成26年度の内容(予定含む)
○広報の充実 ・マスコミへの働きかけにより、博物館の案内やCMを放映し来館者への周知に努め、来館者拡大につなげる。旅行代理店を活用し、家族連れ旅行者等へのPR活動を実施。 ・小・中・高校を訪問または案内発送により、様々な体験場所・学習の場として博物館を活用いただくよう提案。 ・駅、空港、主要観光施設、道の駅、旅行会社などを重点的にポスターチラシの配付を行った。 ○開館日等の延長 ・GW期間、春・夏の学校長期休暇中は無休。夏季繁忙期は開館時間を延長。正月開館とイベントを実施。 ○各種事業の実施 ・地質の日や母の日など季節・記念日に合わせた各種イベントを実施。 ・開館19周年記念イベント開催 ○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上 ○プラネタリウム番組の充実 ○その他 ・レストラン・売店において、メニューやグッズの充実を図った。 ・来館者への対応(接遇や危機管理)研修を実施するとともに、施設の美化に取り組んだ。 ・学校団体の交通手段として送迎用バスの提供を行い、休日等の再来館へつなげた。 ・来館者からの好評を得るよう努め、口コミによる評判での利用者の継続・拡大、「友の会」の会員拡大など、ファン作りに努めた。	○広報の充実 ・マスコミへの働きかけにより、博物館の案内やCMを放映し来館者への周知に努め、来館者拡大につなげる。旅行代理店を活用し、家族連れ旅行者等へのPR活動を実施。 ・小・中・高校を訪問または案内発送により、様々な体験場所・学習の場として博物館を活用いただくよう提案する。 ・駅、空港、主要観光施設、道の駅、旅行会社などを重点的にポスターチラシの配付を行う。 ○開館日等の延長 ・GW期間、春・夏の学校長期休暇中は無休。夏季繁忙期は開館時間を延長。正月開館とイベントを実施する。 ○各種事業の実施・講座種類の増加 ・巡回展の誘致 ・天文現象、地質の日や母の日など季節・記念日に合わせた各種イベントを実施する。 ・開館20周年記念イベント開催 ○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上 ○プラネタリウム番組の充実 ○その他 ・レストラン・売店において、メニューやグッズの充実を図る。 ・来館者への対応(接遇や危機管理)研修を実施するとともに、施設の美化に取り組む。 ・学校団体の交通手段として送迎用バスの提供を行い、休日等の再来館へつなげる。 ・来館者からの好評を得るよう努め、口コミによる評判での利用者の継続・拡大、「友の会」の会員拡大など、ファン作りに努める。

イ) 利用者からの声への25年度の対応状況

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
(利用者が積極的に評価した主な意見) ・職員の対応については、丁寧な説明や笑顔での対応を評価する声が多かった。 ・施設の維持管理については、清潔さや行き届いた清掃が評価されている。 ・常設展示については、展示種類及び点数の多さ、体験展示の演出、展示の追加やサイエンスショーについて高い評価があった。 ・GWや夏休み期間、クリスマス、正月などの季節イベントについても高い評価があった。 (利用者からの苦情・要望の主な内容) ①壊れている展示を直してほしい。 ②実験したり体験する展示を増やして欲しい。	(対応状況) ①保守点検の徹底 ②新規常設展示や関連イベントの追加

7. 25年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
平成25年度実績 利用者数:213,887名 前年対比87.1% 利用料金(委託料除く):69,409千円 前年対比84.7% 状況分析 利用者数及び利用料金は前年・計画値ともに下回った。これらの要因としては平成24年3月に実施された4階自然館リニューアルの影響が大きいと考える。前年度は新しくなった自然館を期待して来館者が大きく伸びた。そのため、平成25年度については一昨年前の観覧者数を上回ってはいないが、大きく減少したように映っている。また、夏の猛暑が続いたことも来館者数の伸びに影響していると考えられる。 利用料金収入についても来館者数に比例して減少となった。個別に観ていくと常設展・プラネの減に比べ、企画展の減少が大きい。例年よりも常設展との共通券購入者が少なかったことが分かる。展示テーマにより利用者数、利用料金収入にそのまま影響してくるため、今後の広報の仕方や関連イベントの内容の重要性を考えていかなければならない。 利用促進についてはホームページ、メルマガ、CM等により告知を行っていくと同時にチラシ、ポスターを作成し、学校団体への配布や商業施設、道の駅などに配架をお願いするなど積極的に広報を打ち出していった。また、子供のいない世帯については情報が十分に行き渡らないこともあるため、近隣世帯については地域の回覧板により展示やイベント開催の情報発信を行った。	・県の学芸部門と連携を図り、既存事業の充実に加え新規事業を展開することで、新しい科学博物館の魅力を打ち出したことは評価できる。 ・維持管理については、経費節減に努める一方、施設の修繕・改修は適切に実施されている。 ・指定管理者導入5年目が終了し第2期が始まるにあたって、安定した博物館運営とともに、より効率的・効果的な運営に努めるとともに、充実した博物館事業の実施を期待する。また、利用者の安心・安全の確保と貴重な博物館資料の保存に必要な環境整備に、引き続き努めていただきたい。 ・博物館事業の実施にあっては、今後とも、県の学芸部門と十分に連携の上、県民サービスの向上と充実した事業運営に努めるとともに、地域と連携した事業の実施など、博物館としての機能充実を図っていただきたい。 ・現在行っているアンケート調査については、得られた意見や結果については十分な対応を行い、きめ細かいサービスにつなげ更なる来館者満足に取組んでいただきたい。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

指定管理者制度導入後、マスコットキャラクター設定やグッズ販売、積極的な広報活動、各種事業の充実(特別展・巡回展、イベントの実施)等により、直営時代に比べ、利用者数・利用収入ともに大幅に増加した。