

# 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

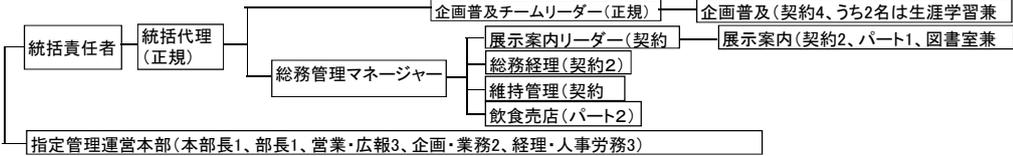
## 1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	愛媛県歴史文化博物館 (平成6年11月18日)	所在地 電話 HP	愛媛県西予市宇和町卯之町四丁目11番地2 0894-62-6222 http://www.i-rekihaku.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	博物館法(昭和26年法律第285号)に規定する登録博物館として、本県の歴史文化に関する資料の収集や保存・展示、調査研究を行うとともに、各種普及啓発事業を通じ、愛媛県の歴史文化に関する県民の学習機会を提供し、伝統を踏まえた展望のもとに新しい愛媛を築き、個性的で豊かな文化創造活動に寄与することを目的として設置。	施設の外観 
施設内容	常設展示室(歴史展示室1~4、民俗展示室1~3、考古展示室、文書展示室)、新常設展示室、企画展示室、多目的ホール、図書室(ビデオブース)、研修室(3室)、パソコン演習室(19台)、ミーティングルーム、研究室・展示案内員控室、文書閲覧室、スタジオ、録音室、収蔵庫(5室)、収蔵管理室、くん蒸室、保存処理室、館長室、応接室、事務室、会議室、レストラン、幼児体験コーナー、託児室、エントランスホール、こども歴史館	
指定管理者が行う業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。)</li> <li>○博物館の利用の許可に関する業務</li> <li>○博物館の利用に係る料金の收受に関する業務</li> <li>○博物館の利用の促進に関する業務</li> <li>○博物館の施設、附属設備及び備品(以下「施設等」という。)の維持管理に関する業務</li> <li>○その他教育委員会が定める業務</li> </ul>	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容)	
開館日・開館時間	(開館日) 毎月の第1月曜日以外の月曜日及び当該第1月曜日の翌日(これらの日が休日に当たるときは、当該休日の直後の休日でない日)、年末年始は休館(ただし、春期・夏期の学校休業期間及びゴールデンウィーク期間は開館)、それ以外は開館 (開館時間) 9:00~17:30(8月の土日と盆期間:9:00~18:30) ※研修室、ミーティングルーム、パソコン演習室、多目的ホールは9:00~22:00	

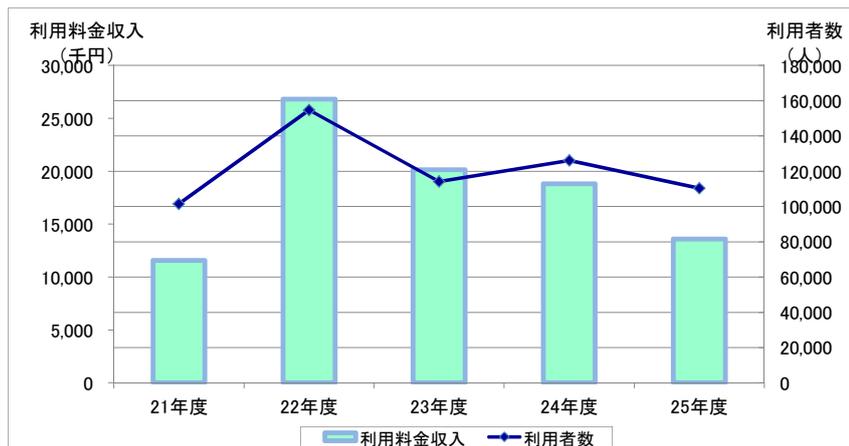
## 4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	171,000	170,000	170,000	169,000	169,000	178,148

## 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)	101,411	154,658	114,108	126,162	110,321	△ 12.6 %
利用料金収入(千円)	11,571	26,813	20,139	18,805	13,610	△ 27.6 %



### (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)

・24年度は、集客力のある春と夏の特別展があり、4月から11月まで南予いやし博2012が開催されていたことから、利用者数が伸びたが、25年度はその反動もあり、23年度並みの利用者数にとどまった。

(利用料金収入)

貸館関係の利用料金収入は前年を上回ったが、特別展観覧者の減少にともない展示関係の利用料金収入が減少した。また、特別展関連の物販なども24年度のような大規模なものがなく、収入が伸びなかった。

## 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)

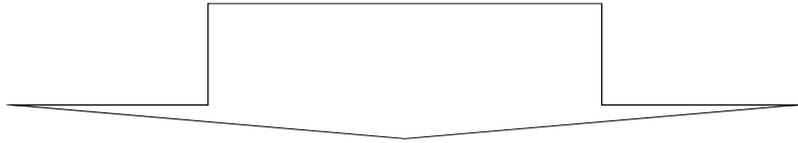
平成25年度の内容	平成26年度の内容(予定含む)
<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他施設と合わせた毎月1回の新聞広告、特別展等毎のTVCMを実施するとともに、広告代理店やマスコミと連携して博物館の広報を実施。</li> <li>・ホームページの更新による、各種報告や展示・イベント等の情報を積極的に発信。</li> <li>・博物館のマスコットキャラクター「はに坊」を広報物等に積極的に活用するとともに、着ぐるみを活用し、施設内外でPR活動を実施。</li> </ul> <p>○開館日等の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。正月開館を実施し、新春イベントを行う。</li> </ul> <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画展示室・エントランスホールを利用し、集客力のある特別展・企画展やイベントを開催。</li> <li>・調べ考える体験ができるよう、常設展示室内において、クイズラリーやクロスワードゲームを実施。</li> <li>・毎週土・日・祝日には、ボランティア等の協力を得て小規模のイベントを開催。子ども歴史館を効果的に活用し、毎週末のイベントを実施。</li> <li>・200万人記念式典の実施。</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レストラン・売店において、マスコットキャラクターのグッズや常設展示や特別展等に関する商品を揃え販売。</li> <li>・来館者への対応(接客や危機管理)研修を実施するとともに、施設の美化に取り組む。</li> <li>・関係施設共同でのバスを、博物館の事業(講座など)に活用。</li> <li>・アンケート及びサンプリング調査の分析により来館者のニーズを探り、業務に活用するとともに、来館者への対応等に関する各種研修の実施や施設の美化に取り組む、来館者へのサービス向上を図る。</li> </ul>	<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他施設と合わせた毎月1回の新聞広告、特別展等毎のTVCMを実施するとともに、広告代理店やマスコミと連携して博物館の広報を実施。</li> <li>・ホームページの更新による、各種報告や展示・イベント等の情報を積極的に発信。</li> <li>・博物館のマスコットキャラクター「はに坊」を広報物等に積極的に活用するとともに、着ぐるみを活用し、施設内外でPR活動を実施。</li> </ul> <p>○開館日等の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。正月開館を実施し、新春イベントを行う。</li> </ul> <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画展示室・エントランスホールを利用し、集客力のある特別展・企画展やイベントを開催。</li> <li>・調べ考える体験ができるよう、常設展示室内において、クイズラリーやクロスワードゲームを実施。</li> <li>・毎週土・日・祝日には、ボランティア等の協力を得て小規模のイベントを開催。子ども歴史館を効果的に活用し、毎週末のイベントを実施。</li> <li>・開館20周年記念事業の実施。</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レストラン・売店において、マスコットキャラクターのグッズや常設展示や特別展等に関する商品を揃え販売。</li> <li>・来館者への対応(接客や危機管理)研修を実施するとともに、施設の美化に取り組む。</li> <li>・関係施設共同でのバスを、博物館の事業(講座など)に活用。</li> <li>・アンケート及びサンプリング調査の分析により来館者のニーズを探り、業務に活用するとともに、来館者への対応等に関する各種研修の実施や施設の美化に取り組む、来館者へのサービス向上を図る。</li> </ul>

### 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
<p>(利用者が積極的に評価した主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・常設展示や企画展示については広い年代層から評価があり、体験イベントは特に家族連れや学校団体からの評価が高かった。</li> </ul> <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①レストランの対応が遅く、待ち時間が長い(ゴールデンウィーク)。</li> <li>②企画展示室が暑かった(8月)。</li> </ol>	<p>(対応状況)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①レストラン運営に必要な人員をシフト調整して配置、お持ち帰りメニューの導入、待ち時間の説明</li> <li>②クールビズの取り組みの中で、展示室内が28度になるような設定になっているが、今後展示監視の職員とも連携をとりながら、観覧者が増えることで暑さを感じるような場合は、設定温度を下げるなど臨機応変の対応を行う。</li> </ol>

## 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
<p>平成25年度の利用者数は、前年を下回る結果となった。内訳として常設展で対前年比95.4%、企画展で対前年比66.1%となっている。新常設展は昨年9月開展時のペースは下回るものの堅調に推移している。</p> <p>利用料金収入についても、前年を下回る結果となった。貸館関係の利用料金収入は対前年比106.5%と健闘したが、展示関係で対前年比68.4%と大きく下回った他、自主事業とレストランの収入が大きく減少している。これについては、昨年春季特別展「リカちゃん」関連での関連事業や関連グッズ等の売上が大きかったことが対前年比で大きく差異が要因と考える。</p> <p>利用促進としては、前年に引き続きホームページ、CMでの告知や展示会・イベントごとにチラシを作成し、県内の小学校及び保育園・幼稚園へ配布したほか、商業施設や高速道路のサービスエリア等に設置した。特に学校等へのチラシ配布後は、問い合わせや利用者が多く、配布が特に効果的であった。新常設展「密●空と海ー内海清美展」についても、継続的に、団体誘致活動やCM等メディアを活用した積極的な周知活動を行った。</p> <p>自主事業では、特別展ごとに関連事業を行った他、毎年恒例となった「お化け屋敷」を実施した。大変好評であり、次回開催を望むアンケート等もあることから、来年度も引き続き実施したい。</p> <p>サービス向上の取り組みとして、アンケート等でお客様の声を一件でも多く聞き取り、いただいたご要望やご意見に対して、柔軟な対応を心掛け、より質の高いサービスを提供できるように努めていきたい。</p> <p>来年度は、開館20周年や四国霊場開創1200年等、節目の年になる。記念イベントや関連事業を充実し、南予地域だけでなく愛媛県内の観光・情報発信拠点として、さらに利用者満足に足して頂ける博物館づくりに努め、愛媛県歴史文化博物館の認知度の向上と利用者の増加につなげていきたい。</p>	<p>・県の学芸部門と連携・協働して、充実した企画展や歴史体験イベントの開催など、県民に多様なサービスを提供し利用促進を図るなど、その積極的な取り組みは高く評価できる。</p> <p>・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。</p> <p>・指定管理者導入5年目であり、2期目に入る来年度以降はこれまでの実績を踏まえ業務の進め方の見直しを行い、より効率的・効果的な運営に努めること。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。</p> <p>・博物館事業の実施にあつては、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。</p> <p>・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り組んでいただきたい。</p>



#### **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(体験講座等の増、物産展、講演会、お化け屋敷の実施)等により、利用者数・利用収入ともに成果をあげている。