

平成30年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	スポーツ・文化部文化局まなび推進課
------	-------------------

平成31年3月31日現在


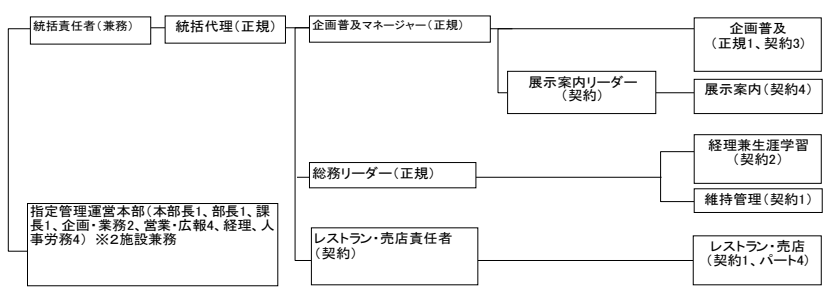
1. 施設名等

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番地の2 0897-40-4100 http://www.i-kahaku.jp
----------------	----------------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	伊予鉄総合企画株式会社	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6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、図書室、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、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	<ul style="list-style-type: none"> ○博物館法第3条に規定する事業に係る業務のうち、スポーツ・文化部長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 ○博物館の利用に係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、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ○その他スポーツ・文化部長が定める業務 		
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、多目的ホールは9:00～22:00		

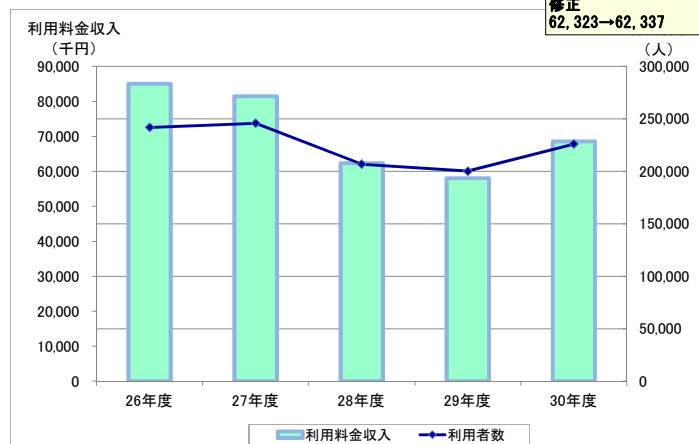
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
県委託料(千円)	174,857	174,857	174,857	174,857	174,857	180,363

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度増減率
利用者数(人)	241,985	245,698	206,891	200,213	225,905	12.8%
利用料金収入(千円)	84,962	81,425	62,337	58,044	68,549	18.1%



(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)
巡回展「ミクロライフ展」、特別展「恐竜ロボットファクトリー」「魅惑の万華鏡ミュージアム」など展示や新規イベントも含め各種イベントを開催することで、幅広い年齢層の興味関心を引くことができ、来館者の増加となった。

(利用料金収入)
年間利用者の増加に比例して、利用料金収入も増加した。

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30年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

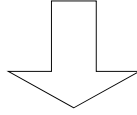
平成30年度の内容	平成31年度の内容(予定含む)
<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスコミへの働きかけにより、博物館の案内やCM(県内4局、高知県3局でCMを放映し来館者への周知、拡大に努めた。旅行代理店を活用し、家族連れ旅行者等へのPR活動を実施。 ・小・中・高校を訪問または案内発送により、様々な体験場所・学習の場として博物館を活用いただくよう提案。 ・駅、空港、主要観光施設、道の駅、旅行会社などを重点的にポスターチラシの配付を行った。 <p>○開館日等の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GW期間、春・夏の学校長期休暇中は無休。GW、夏季繁忙期、クリスマスは開館時間を延長。正月開館とイベントを実施。 <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日食などの天文現象、地質の日など季節・記念日に合わせた各種イベントを実施。 <p>○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上</p> <p>☆新規イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・恐竜迷路にチャレンジ!、Hello! NEWぐるっにはいまマル得周遊事業(新居浜市協力)、灯台記念日150周年記念イベント(今治海上保安部協力)、新春特別イベント「館内に隠された5つのキーワードを探せ!」、新春特別イベント「イノシシのDeepな世界」 <p>○プラネタリウム番組の充実</p> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レストラン・売店において、メニュー(7月よりカハウンお子様ランチ提供開始)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。 <p>☆本部にてプライベートマークを取得。</p>	<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスコミへの働きかけにより、博物館の案内やCM(県内4局、県外数局)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。 <p>○開館日等の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。年末開館日の延長(～12月28日まで開館)、正月開館とイベントを実施する。 <p>○各種事業の実施・講座種類の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・新居浜市、近隣施設との連携事業実施。(ぐるっにはいま周遊事業 スタンプラリー) <p>○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上</p> <p>○展示室内イベント実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・恐竜ロボットと体験コーナー(サイエンス工房)を有効利用したイベントを実施する。 <p>○プラネタリウム番組の充実 ※8月に1か月限定の特別番組「攻殻機動隊」投影</p> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月中旬より、レストラン新メニュー提供開始、ならびにフロア改修、売店において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対応状況(平成30年度)

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"> ・職員、ならびにボランティアの対応については、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、体験展示の演出について高い評価があった。 ・夏・秋の特別展について、高い評価が得られ、また関連ワークショップも好評であった。・GWや夏休み期間、クリスマス、正月などの季節イベントや、定期的に実施しているサイエンスショーについても高い評価があった。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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ほしい。 ③館内が暑い。 ④洋式トイレを増やしてほしい。 	<p>(対応状況)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①保守点検の徹底 ②新規常設展示物や関連イベントの追加 ③空調(冷房)の使用はもちろんのことだが、どうしても熱が溜まる場所等では、排煙口を開けるなどで対応した。 ④今年も一部トイレの洋式改修を行った。 ※毎年計画的に改修実施予定。

7. 平成30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>今年度は、春に巡回展「ミクローライフ展」、夏に特別展「恐竜ロボットファクトリー」を開催し、幅広い年齢層の方に興味関心を持っていただくことができ、50,378人 前年対比+7,720人の利用者を得ることができた。また、6月中旬～7月中旬の企画展示室が空いている期間を活用し、子どもが好きな「迷路」と「恐竜」を組み合わせたイベント「恐竜ダンボール迷路」を実施し、期間中6,136人の利用者を得ることができた。これらの要因により、上期来館者は140,329人 前年対比+24,574人と前年を上回る結果となった。</p> <p>下期においても、特別展「魅惑の万華鏡ミュージアム」の開催や、クリスマス、新春イベントなど毎年人気のあるイベント実施により、来館者85,576人 前年対比+1,118人と上回る結果となり、年間来館者225,905人 前年対比+25,692人の結果となった。平成30年度は、春夏の展示内容の充実、また新規イベントを多数実施したことに加え、昨年課題となっていた広報物制作を計画的に行い、事前告知に努めた効果が来館者増加に結びついたと考えている。次年度以降については、さらに戦略性を持ち効果的な広報を心掛け、また例年実施しているイベントについては、内容を見直し、新しい科学博物館の魅力を作り出すことに注力していきたいと考えている。</p>	<p>・県の学芸部門と連携を図り、既存事業の充実に加え、魅力的な新規事業を展開することで、今まで来館者が少なかった客層に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。また、テレビ・新聞などのメディアを積極的に活用した広報活動と、館内での来館者満足向上を図った結果、博物館運営の勢いを継続しようとした努力は高く評価できる。</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2期が終了し、第3期が始まり、安定した博物館運営の継続とともに、より効率的・効果的な運営に努め、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。</p> <p>・博物館事業の実施にあたっては、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。</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(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、高い水準を維持している。