

令和2年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課

観光スポーツ文化庁文化局まなび推進課

令和3年3月31日現在

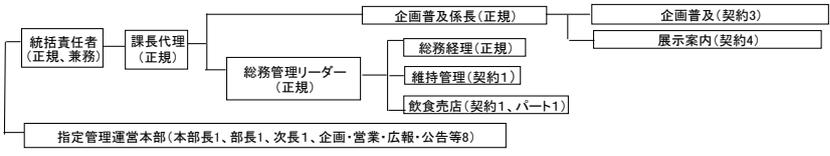
1. 施設名等

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	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	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、こども歴史館、多目的ホール、図書、研修室(3室)、ミーティングルーム(2室)、研究室、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	
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、知事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。) ○博物館の利用の許可に関する業務 ○博物館の利用に係る料金の収受に関する業務 ○博物館の利用の促進に関する業務 ○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 ○その他知事が定める業務 	
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13~16日は9:00~18:30) ※研修室、ミーティングルーム、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)

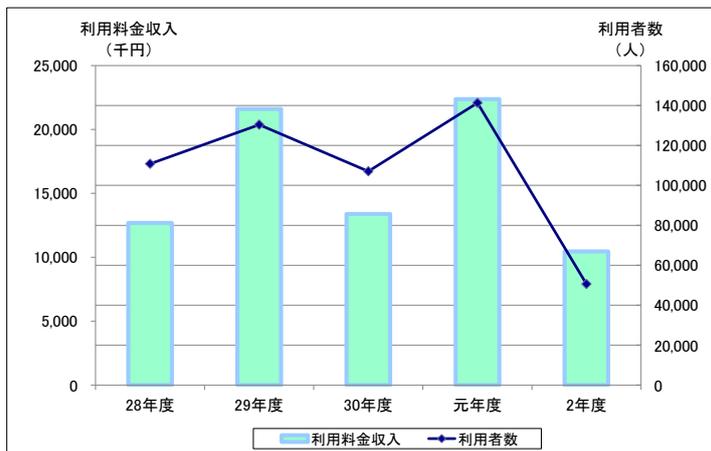
年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県委託料(千円)	178,148	176,977	176,977	183,982	183,443	183,237

※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入等の減少による委託料の増額: 6,724千円(令和2年度実績)

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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	110,776	130,354	107,057	141,283	50,572	△ 64.2 %
利用料金収入(千円)	12,691	21,609	13,388	22,369	10,453	△ 53.3 %



(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)

新型コロナウイルスの影響を受け、4月18日から5月10日まで臨時休館となり、繁忙期であるGWや夏休み期間のイベントが中止・延期又は規模縮小となったため、前年度よりも大幅な減少となった。

(利用料金収入)

新型コロナウイルスの影響を受け、入館者数減少に伴い利用料金も大幅に減少した。

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、☆は令和2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

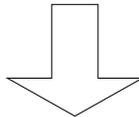
令和2年度の内容	令和3年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ☆HPのリニューアルを実施。 ☆新型コロナウイルスの影響による臨時休館中は、Instagramやブログを利用した収蔵品紹介記事の連載をおこなった。 ☆来館者自身のスマートフォンを利用した、音声多言語ガイドの整備。 ☆収蔵品を紹介する「絵図・絵巻デジタルアーカイブ」を整備。 ☆館内のWi-Fi環境の整備。 ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの更新による、各種報告や展示・イベント等の情報を積極的に発信、特別展のテレビCMの実施。松山市駅でのデジタルサイネージによる情報発信。 ・InstagramやTwitterを活用した情報発信。 ・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。 ○開館日等の延長 <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。正月開館を実施し、新春イベントを行う。 ○各種事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。こども歴史館を効果的に活用し、毎週末のイベントを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ☆新常設展「密●空と海」に関連したPR動画を作成し、シンポジウムを開催予定。 ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・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、特別展のテレビCMの実施。 ・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。 ・Instagram、Twitterによるイベント情報の発信 ○開館日等の延長 <ul style="list-style-type: none"> ・夏季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。 ○各種事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・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やイベントを開催。 ・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。 ・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。こども歴史館を効果的に活用し、毎週末のイベントを実施。

イ) 利用者からの声への対応状況(令和2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>(利用者からの評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応は、80%以上が「よい」「まあまあ良い」と評価。 ・常設展や特別展も、「内容が充実している」や「面白かった」と高評価。 ・コロナ対策がしっかりしており安心。 <p>(利用者からの苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・解説文の文字が小さく読みづらい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様と解説文の距離がどうしても遠くなってしまいう箇所があり不便をおかけすることがあるが、設置場所をなるべく近くできるように考慮し、字を大きくする・太字にするなどの工夫をする。

7. 令和2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>【状況分析】 令和2年度の利用者数、利用料金収入ともに、前年を下回る結果となった。利用者数の対前年比内訳は、常設展38.5%、企画展36.8%、新常設展30.4%、自主事業36.3%、施設利用30.3%と全ての項目で下回る結果となった。利用料金収入については、展示関連45.7%、自主事業23.3%、施設利用60.3%、レストラン・ショップ80.1%と全ての項目で下回る結果となった。</p> <p>【利用促進】 昨年度末からの新型コロナウイルス感染症の影響で、4月18日から5月10日まで臨時休館日となった。春季の特別展「かこさとし絵本展」は、開催当初は来館者が伸び悩んだが、徐々に観覧者が回復。また、夏季の特別展「シナモロール展」が体験型の展示の為、新型コロナウイルスの影響を考慮し中止したことで、特別展「かこさとし絵本展」も会期を延長し、夏季の8月末まで開催となった。 秋季は、特別展「戦国乱世の伊予と城」を開催し、県内の学校団体の修学旅行生や遠足の受入、GoToトラベルの利用も重なり、多くの来場者で賑わった。冬季は、特別展「明石寺と四国遍路」を開催し、当初予定していた会期を変更し1ヶ月の開催となったが、秋季特別展同様に県内の学校団体の修学旅行生や遠足の受入があり、多くの来場者で賑わった。 通年の総利用者数を見ると、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、例年実施していたイベント方法、施設利用の利用法、レストラン運営等で、今までと同様な運営は難しく、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上での利用促進が求められる状況で、愛媛県庁と連携し、対策を進めた。 その他の取組みについては、ホームページでの告知に加え、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、当館の認知度アップを図った。 自主事業では、毎年恒例のイベントとしてお客様から認知いただいている「えひめのまつり子ども絵画展」を冬季に実施した。</p> <p>【サービス向上の取組み】 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、今後も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>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は、新型コロナウイルスの影響を受け、今まで経験したことのない事態となったが、県の学芸部門と連携・協働し、コロナ禍においても県民が安心して博物館を楽しめるよう、トイレの洋式化や館内の消毒作業、サーマルカメラ等を活用した感染症対策等を徹底した運営は高く評価できる。 ・InstagramやTwitterなどSNSを活用した情報発信を続けていただきたい。 ・混雑時の適切な職員や人員の配置が求められる。 ・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。 ・現在行っているアンケート調査により得られた意見や結果については、十分に検討を行い、きめ細かいサービスにつなげていただきたい。



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>指定管理者制度導入後、マスコットキャラクターの導入、積極的な広報活動の展開、イベントなどの自主事業等により、直営時代に比べて利用者数・利用収入ともに増加を維持しており、成果をあげている。令和2年度も、新型コロナウイルスにより、臨時休館やイベントの中止又は規模縮小など、博物館運営に様々な影響を受け、利用者は前年の14万人を大きく下回る結果となったものの、徹底した感染症対策を実施し、来館者へ安全な展示環境を提供できるよう尽力した。今後も、新型コロナウイルスの影響が懸念されるため、来館者に安心して利用していただけるよう感染症対策を徹底しつつ、あまり歴博に来館されない10代～30代の年齢層に向けたSNS等を活用した広報強化による利用促進や、何度足運んでくれるリピーターの確保につながる取組みが一層求められてくる。</p>
