

令和3年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課 観光スポーツ文化部文化局まなび推進課

令和4年3月31日現在

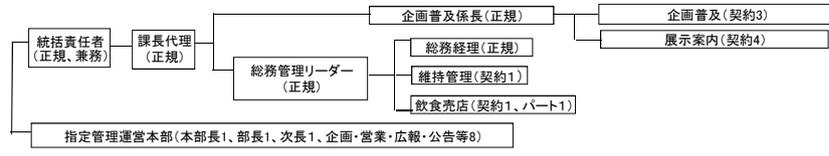
1. 施設名等

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(年度別協定締結額)

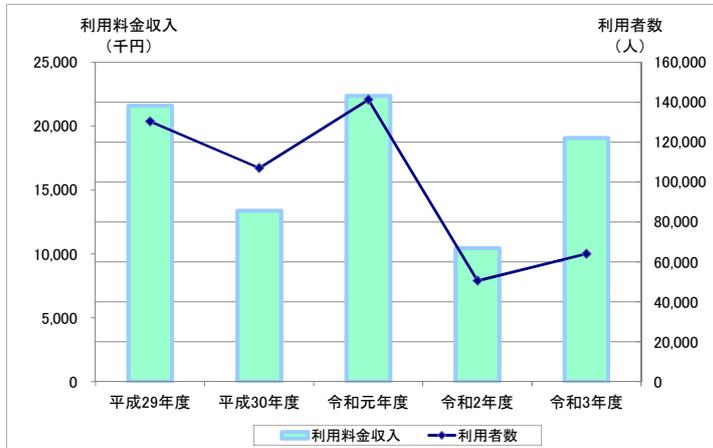
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	176,977	176,977	183,982	183,443	183,237	183,237

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額: 4,858千円(令和3年度)、6,724千円(令和2年度)

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	130,354	107,057	141,283	50,572	64,089	26.7%
利用料金収入(千円)	21,609	13,388	22,369	10,453	19,076	82.5%



(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)
令和3年度も新型コロナウイルスの影響で4月後半から5月末日まで臨時休館となったが、春季及び夏季の特別展の開催時期に来館者数が増加した。

(利用料金収入)
来館者数増加に伴い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、☆は令和3年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

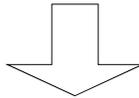
令和3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ☆新常設展「密●空と海」に関連したPR動画を作成し、シンポジウムを実施 ☆歴史文化博物館のYouTubeチャンネルを開設 ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの更新による、各種報告や展示・イベント等の情報を積極的に発信、特別展のテレビCMの実施 ・博物館のマスコットキャラクター「はに坊」を広報物等に積極的に活用するとともに、着ぐるみを活用し、施設内外でPR活動を実施 ・Instagram、Twitterによるイベント情報の発信 ○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、新春イベントを行った。 ○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。 ○設備等の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策 ・館内Wi-Fiの整備、音声多言語ガイドの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ☆収蔵絵図の修復事業を開始 ○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 ○設備等の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策 ・館内Wi-Fiの整備、音声多言語ガイドの提供

イ) 利用者からの声への対応状況(令和3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
<ul style="list-style-type: none"> (利用者からの評価) ・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。 ・館内が清潔でよい。 (利用者からの苦情・要望) ・展示室内が暗い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・展示室内は歴史資料の劣化を防ぐために、暗い照明となっているが、資料に影響が出ない通路等の照明を工夫し、利用者が観覧しやすい空間演出に努める。

7. 令和3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】 上期の特別展が好評を博し、利用者数、利用料金収入ともに、前年を上回る結果となった。利用者数の対前年比内訳は、常設展130.7%、企画展161.6%、非常設展75.3%、自主事業218.3%、施設利用83.0%となり、利用料金収入については、展示関連191.9%、自主事業342.5%、施設利用90.4%、レストラン・ショップ220.4%となった。</p> <p>【利用促進】 一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22日～5月31日まで臨時休館日となり、春季特別展「シルバニアファミリー展」を一時休止し、臨時休館が明けた後、会期を延長しての運営となった。春季の特別展「シルバニアファミリー展」の開催当初は、多くのお客様が来館しており、賑わいをみせたが、新型コロナウイルス感染症の猛威により来館者数は徐々に減少するとともに、再開後も伸び悩んだ。夏季の特別展は前年開催予定の「シナモンロール展」を開催し、新型コロナウイルス感染症が一時期落ち着いた時期であったため、外出制限の緩和等の反動により多くのお客様にご来館していただき、大盛況となった。秋季は、「海の学びミュージアムサポート」の助成金を活用し、特別展「大名と船」を開催した。県内の学校団体の修学旅行生や遠足を受け入れ、賑わいの創出と自分たちの住む愛媛県への理解を深めてもらうきっかけづくりに努めた。冬季は、特別展「古代文学と伊予国」を開催し、近年、古代文学を題材とした漫画やアニメ作品なども関連して取り上げ、若い方々にも興味を持ってもらえるよう努めた。</p> <p>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の対策の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、HP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、冬季に「えひめのまつり子ども絵画展」を実施し、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。</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、今後と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3年度は、引き続き新型コロナウイルスの影響により、臨時休館が余儀なくされたが、来館者が安心して過ごせるよう徹底した感染症対策に努めたことは高く評価できる。 ・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。</p> <p>令和3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るも、利用者は前年度よりも多少の回復をみせた。今後は、新型コロナウイルスの影響を考慮しつつも、コロナ前の来館者数まで回復できるよう、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等を活用した広報の強化に利用促進や、何度も足を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>
