

平成26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27年3月31日現在

1. 施設名等

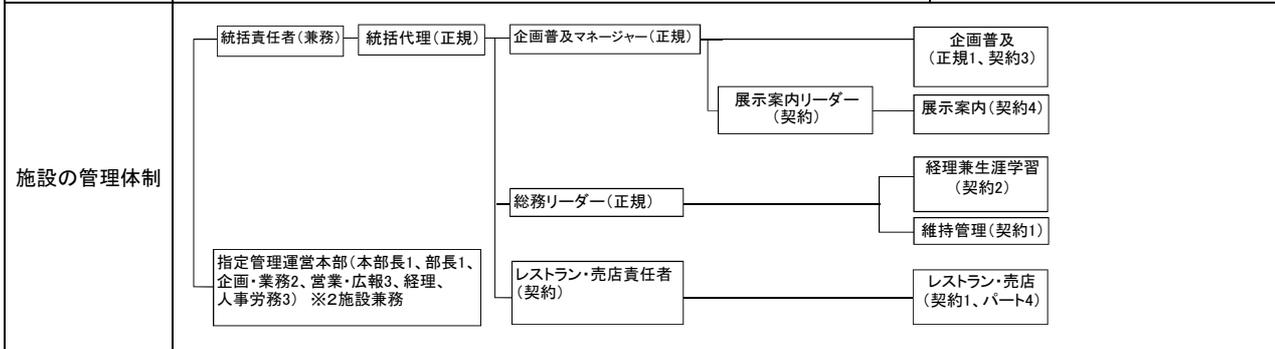
施設名 (設置年月日)	愛媛県総合科学博物館 (平成6年11月11日)	所在地 電話 HP	愛媛県新居浜市大生院2133-2 0897-40-4100 http://www.i-kahaku.jp
----------------	----------------------------	-----------------	--

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26年4月1日 ~ 平成31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、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 	



利用料金等	<p>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</p> <p>前年度からの変更 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし</p> <p>(変更ありの場合、その内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設使用料 …消費税率引上げ分(1.08/1.05)を加算 ・備品使用料 …消費税率引上げ分(1.08/1.05)を加算 ・展示室・プラネタリウム観覧料 …消費税率引上げ分(1.08/1.05)を加算
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

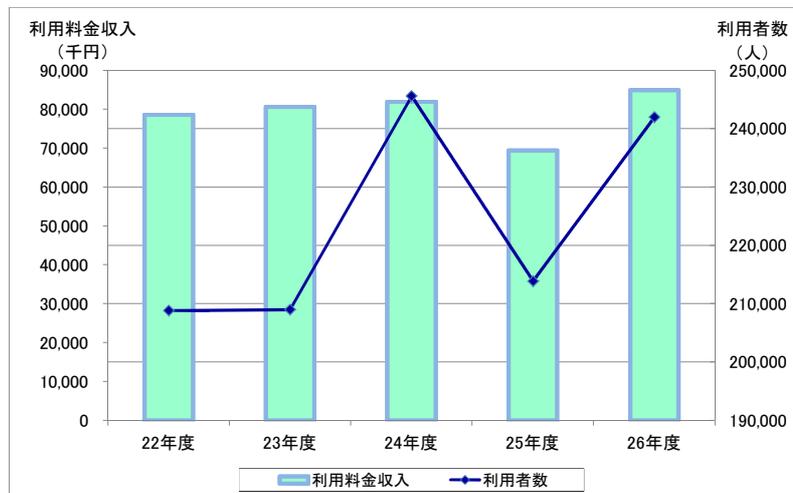
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
県委託料(千円)	167,000	166,000	165,000	164,000	174,857	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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	対前年度増減率
利用者数(人)	208,833	208,998	245,607	213,887	241,985	13.1 %
利用料金収入(千円)	78,603	80,684	81,976	69,414	84,961	22.4 %



(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)

特別展「大トリックアート展」を始め、開館20周年記念イベントでは地元の協力もあり十分な成果が得られたとともに、学芸課協力のもと自主イベントを定期的実施し、イベント参加数が昨年度より増加したため。

(利用料金収入)

利用者数の増加により、観覧料収入が大幅に増加したため。

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、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成26年度の内容
● 広報の充実 ○特別展、企画展、イベントごとにポスター・チラシ等を作成し、県内小学校、中学校の他、商業施設、観光施設等に配布した。 ○県外の港、高速道路SAへ印刷物の配架を行った。 ☆他施設合同夏休みイベントパンフレットを作成し、県内の保育所、幼稚園、小学校、中学校へ配布した。 ○ホームページの更新をこまめに行い、各種報告や展示・イベント等の情報を提供した。 ☆Facebookを開設し事業内容の紹介や報告を実施した。 ☆特別展「大トリックアート展」に関するスマートフォン用のアプリを製作配布した。 ● 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。正月開館など各種イベントを実施。 ● 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20周年記念イベント開催。 ○学芸課の協力のもと自主イベントを定期的開催した。 ● その他 ○ミュージアムショップにおいて展示内容に関するグッズを取りそろえ来館者の購買意欲を高めた。 ☆特別展関連商品として「みきゃん」と「カハクン」がコラボした団扇を制作、販売した。

平成27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21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。 ・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26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
(利用者が積極的に評価した主な意見) ・職員への対応については、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。 ・中村氏のノーベル賞受賞関連の青色LEDの企画展示及び講演会への高い評価があった。 (利用者からの苦情・要望の主な内容) ①壊れている、止まっ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トイレの洋式化への要望 ④ショップの品ぞろえの拡充に関する要望

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
(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 ③トイレの改装について検討 ④展示に合わせた商品の拡充(鉱物展の際には鉱物及び関連商品を充実させた)

7. 26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>・常設展リニューアルから2年が経ち、観覧者数が伸び悩むなか、利用者数及び利用料金は前年・計画値ともに上回った。要因として特別展「大トリックアート展」を始め、開館20周年記念イベントでは地元の協力もあり十分な成果が得られたとともに、学芸課協力のもと自主イベントを定期的実施し、イベント参加数が昨年度より伸びた。</p> <p>しかしながら、ミュージアムショップの売り上げは前年対比で96.0%。レストランの売り上げは前年対比で104.5%であった。消費税率のUPによる個人消費の低迷が影響したものと考え、2月頃からショップ、レストランの売り上げ、観覧者数が増加傾向にあり、やや個人消費の持ち直しが感じられる。</p> <p>・広報面においては県内外にCMやチラシの配架、県内イベントでの広報活動など本部と連携して、積極的に行ってきた。観覧者数の推移が企画展、特別展の開催月は前年超であることから広報の重要性を改めて認識した。また、広報手段としてFacebookの導入などインターネットを利用した情報発信についても継続的に行っていくことの必要性を感じている。</p> <p>来館者の満足度向上のためには生の声を聞くことが基本であるが、アンケートの意見も千差万別であり、対応可能なご意見については積極的に対応または改善していきたい。</p>	<p>・県の学芸部門と連携を図り、既存事業の充実に加え、最新の話題についての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。</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>・指定管理者導入の第2期が始まったので、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。</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(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。