

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

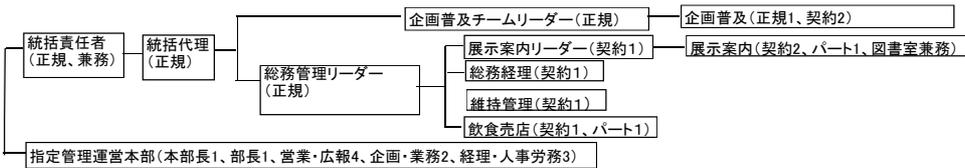
1. 施設名等

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	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、子ども歴史館、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、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(以下「施設等」という。)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 	
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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) ・施設利用料、備品使用料、展示室観覧料…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、多目的ホールは9:00~22:00	

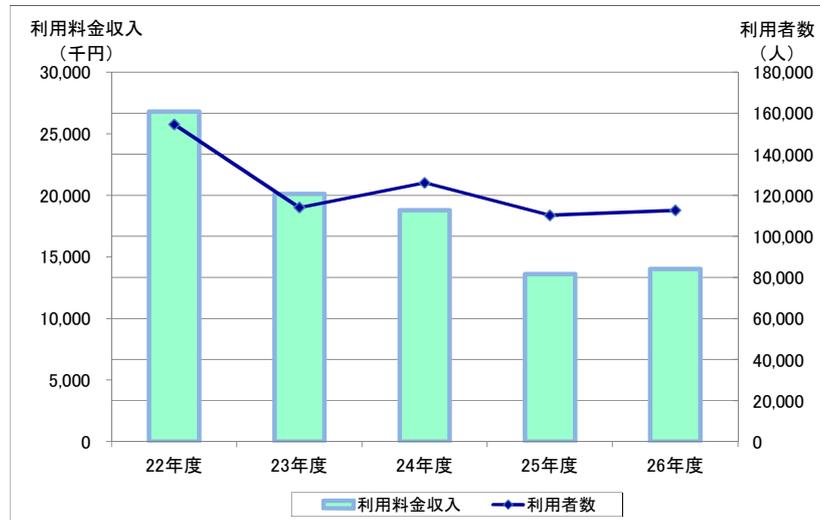
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	170,000	170,000	169,000	169,000	178,148	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	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)	154,658	114,108	126,162	110,321	112,730	2.2%
利用料金収入(千円)	26,813	20,139	18,805	13,611	14,028	3.1%



(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)
(利用料金収入)

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 ・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。
○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。正月開館を実施し、新春イベントを行う。
○各種事業の実施 ・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。 ・開館20周年記念事業の実施。
○その他 ・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。

平成27年度の内容(予定含む)
○広報の充実 ・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。
○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。正月開館を実施し、新春イベントを行う。
○各種事業の実施 ・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。 ・空海の生涯の前半部分を展示中の新常設展「密●空と海ー内海清美展ー」について、9月19日からのシルバーウィークにあわせて、後半部分に展示更新。 ・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。
○その他 ・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。

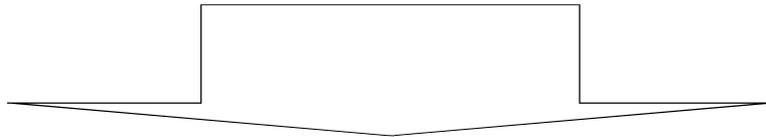
イ) 利用者からの声への26年度の対応状況

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) ・職員の対応については、親切な応対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。 ・特別展や企画展については全般的に好評であった。特に夏の特別展「忍たま乱太郎 忍者の世界」は、子どもから大人まで幅広い世代から評価され、「忍たまは小さいときから大好きだったのでとても楽しかった」、「たくさんの武器などがあり水軍のことがよくわかった」などの感想が寄せられた。
(利用者からの苦情・要望の主な内容) ①ブリキショー(イベント)に定員を作るのは良くない。遠くから来たのに残念だった。 ②ミュージアムショップが閉まっていて利用できず残念。時間延長を希望。

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
(対応状況) ①事前に先着順で整理券を配布することをチラシ、HPで告知、また整理券配布方法を従来の全公演分をまとめて配布する方式から、各公演毎に整理券を配布する方式に変更したが、多数の観覧希望があったため、観覧できない方が出ることになった。今後は、備え付けの固定席だけでなく、会場の後方空きスペースを活用し、立ち見席でも構わないかどうか等を確認の上、一人でも多く収容できるように検討する。 ②現在、博物館の刊行物の販売は、ミュージアムショップが閉まっている時間帯も総合案内で行うように対応している。レストラン営業を除く、グッズやお土産などの販売は、貸館の利用状況やイベントの開催状況を見て、臨時的・弾力的に営業することを検討する。

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>【状況分析】 平成26年度の利用者数は、前年を上回ることができた。利用料金収入についても、前年を上回る結果となった。4月からの消費増税の影響が懸念されたが、その影響は最小限に留まった。</p> <p>【利用促進】 従来のホームページ、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・幼稚園へ配布した他、今年度は、開館20周年の記念イベントや四国霊場開創1200年関連事業の広報にも力を入れた。また、当館マスコットキャラクター「はに坊」の着ぐるみを活用して館外のイベント等に積極的に参加し、当館に認知度アップや特別展・イベント等の周知も行った。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。自主事業では、特別展ごとに関連事業を行った他、夏季には「お化け屋敷」を実施した。毎年恒例の事業として、お客様から認知いただいております。前年を上回る参加者で賑わった。</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、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>・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った結果、入館者増、収入増につなげており、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>・今後も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に努めていただきたい。</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

<p>指定管理者制度導入後、マスコットキャラクター設定、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。特に、お化け屋敷については、新聞やテレビなどで取り上げられ、特別展とともに夏の集客に結びついている。指定管理も2期目に入ったことから、今後は1期目の経験やノウハウを活かした新たな取り組みが求められてくる。</p>
--