

平成27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28年3月31日現在


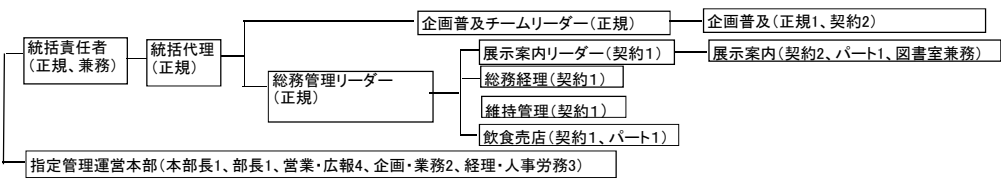
1. 施設名等

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 (現 伊予鉄総合企画株式会社)	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)	
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	

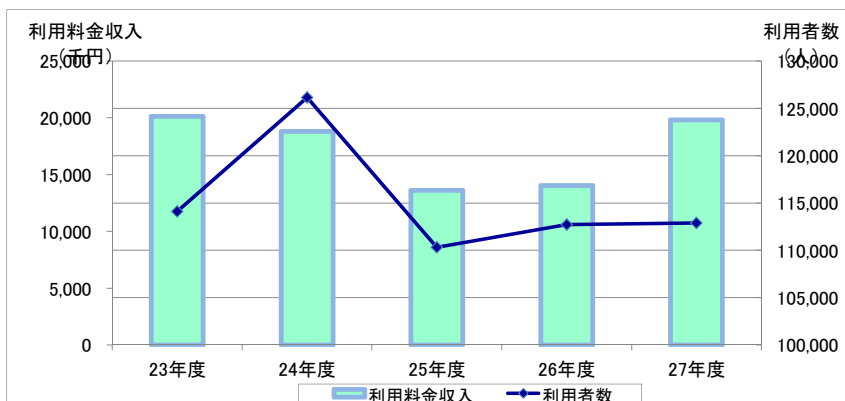
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
県委託料(千円)	170,000	169,000	169,000	178,148	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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度増減率
利用者数(人)	114,108	126,162	110,321	112,730	112,899	0.1%
利用料金収入(千円)	20,139	18,805	13,611	14,028	19,817	41.3%



(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)

(利用料金収入)

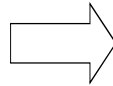
春の特別展「ウルトラセブン展」、夏の特別展「ハローキティアート展」の観覧者数が多かったことに加え、展示経費が例年よりもかかったことにより観覧料を値上げしたため、利用料金収入が41%増えた。

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、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

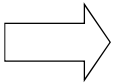
平成27年度の内容
<p>☆空海の生涯の前半部分を展示中の新常設展「密●空と海ー内海清美展ー」について、9月19日からのシルバーウィークにあわせて、後半部分に展示更新。</p> <p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの更新による、各種報告や展示・イベント等の情報を積極的に発信、特別展のテレビCMの実施。 ・博物館のマスコットキャラクター「はに坊」を広報物等に積極的に活用するとともに、着ぐるみを活用し、施設内外でPR活動を実施。 <p>○開館日等の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。正月開館を実施し、新春イベントを行う。 <p>○各種事業の実施</p> <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。子ども歴史館を効果的に活用し、毎週末のイベントを実施。 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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み、来館者へのサービス向上を図る。



平成28年度の内容(予定含む)
<p>○広報の充実</p> <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。 <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。正月開館を実施し、新春イベントを行う。 <p>○各種事業の実施</p> <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。子ども歴史館を効果的に活用し、毎週末のイベントを実施。 ・「えひめいやしの南予博2016」と連携した事業展開。 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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み、来館者へのサービス向上を図る。

イ) 利用者からの声への27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
<p>(利用者が積極的に評価した主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応については、親切的な対応を評価する声が多かった。 ・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「ハローキティアート展」は、子どもから大人まで幅広い世代から評価され、「こんなに昔からあったなんて知らなかったし、いっぱい種類があって驚いた」、「展示量が思ったより多くてよかった、懐かしい」などの感想が寄せられた。 ・新常設展については、「紙、というものをここまで立体的に見たとは、初めての経験でした。人の体の動きがどうしてこんなに止まっていないのか。。。静かな躍動感。」、「入口の暗闇に入る時のドキドキが一番ですが中の展示も目よりも心に響きました」、「ストーリー性があるのが面白かったです」、「全部の作品がとても細かくてびっくりした」など、幅広い世代から評価する声が寄せられた。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①「お化け屋敷に来たのに中に入れなかった！もっと大きく新聞やチラシに整理券のことを書いてほしい！！」などお化け屋敷の整理券に関する苦情(3通) ②「レストラン&ミュージアムショップを17時30分までにしてほしい。」など、レストラン、ミュージアムショップの延長を求めるもの(2通) ③「順路が分かりにくい」など順路に関するもの(2通) ④「常設展の暖房が入っておらず、とても寒い思いをした。」



利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>(対応状況)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①今後のお化け屋敷も、引き続き混雑対策として整理券配布の対応をするので、周知方法等をより分かりやすくし、また表示も見やすくするように検討する。 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対応できるようにしている。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。 ③入口から総合受付、各展示室への順路を矢印などで掲示しているが、よりわかりやすくなるように配置などを検討していく。 ④常設展示室は、各展示室の構造上、場所によっては暖まりにくい場合があるため、職員が定期的に巡回し、適度な温度調節に努める。

7. 27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27年度の利用者数は、前年を上回ることができた。内訳として常設展で対前年比106.9%、企画展で対前年比104.3%となっている。新常設展は今年度リニューアルオープンの効果で前年対比112.6%であった。利用料金収入についても、前年を上回る結果となった。中でも飲食・物販収入が対前年比を大きく上回った。これは、春季・夏季特別展の関連グッズの販売と、人気アニメキャラクターとタイアップした「お化け屋敷」関連グッズの販売が好調だったことが挙げられる。展示関係で対前年比108.6%となり、貸館関係の利用料金収入で対前年比92.9%と下回ったが、自主事業とレストランの収入では対前年比を上回る結果となっている。</p> <p>【利用促進】 春季・夏季の特別展では、従来の展示面積から拡大し大型の展覧会を実施した。また秋季には、新常設展「密●空と海ー内海清美展」後半章をリニューアルオープンし、積極的な周知活動を行った。ホームページ、CMでの告知に加え、今年度からデジタルサイネージでの告知も行った。また、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、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。</p> <p>自主事業では、特別展ごとに関連イベントを行った他、夏季には人気のアニメキャラクターとタイアップした「お化け屋敷」が好評を博し、冬季には恒例となっている「えひめのまつり子ども絵画展」を実施した。</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、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、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、その積極的な取組みは高く評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理業務も適切に実施されているが、一部の修繕が年度内に間に合わなかったため、年度を見通した計画的な執行が求められる。 ・お化け屋敷は好評であったが、自主事業全般では参加者が前年度に比べると20%近く減少している。指定管理者として7年が経過しているので、新しい試みを検討する時期に来ている。 ・利用促進については、学校等の送迎用のバスをリースしているが、利用実績が少ない。今後リースを見直すか、利用促進の方策を立てる必要がある。 ・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、お化け屋敷をはじめとする各種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。特に、お化け屋敷については新聞やテレビなどにも取り上げられ、これまで博物館に足が向かなかった新しい層の観覧者を掘り起こしている。指定管理も2期目に入ったことから、今後はお化け屋敷を目標にきた観覧者が、展示や体験などを通じて博物館を楽しみ、リピーターとなるような取組みがさらに求められてくる。</p>
