

平成28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29年3月31日現在


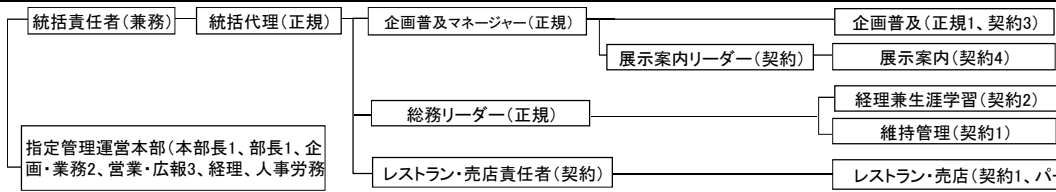
1. 施設名等

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番地の2 0897-40-4100 http://www.i-kahaku.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	県民に自然や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、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(プラネタリウムの運営、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 ○その他教育委員会が定める業務 ○博物館資料の特別利用に係る料金の収納事務に関する業務 		
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		

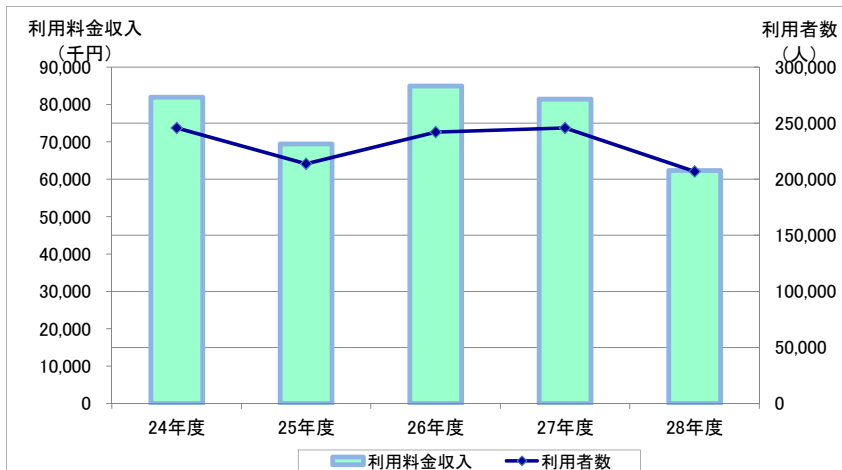
4. 指定管理業務に係る県の委託料

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	165,000	164,000	174,857	174,857	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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度増減率
利用者数(人)	245,607	213,887	241,985	245,698	206,891	△ 15.8 %
利用料金収入(千円)	81,976	69,414	84,961	81,425	62,323	△ 23.5 %



(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) 28年度は、マイントピア別子の子供遊戯施設の開設オープン、イオンモール今治のオープン、あかがねミュージアムのイベントなどが重なり、地域住民や近隣市の子どもを含む家族層が他施設等に流れた。夏の来館者数は、今年度の特別展「えひめスゴ技展2016」は、産業系の展示体験であったため、幼児を持つ家族の来館が大幅に減少した。
(利用料金収入) 年間利用者の減少に比例して、利用料金収入も減少した。

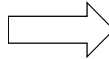
6. サービスの質向上に向けた取組み

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、☆は平成28年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

平成28年度の内容
○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・高校を訪問又は案内発送により、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 ・駅、空港、主要観光施設、道の駅、旅行会社などに重点的にポスターチラシの配付を行った。
○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。正月開館とイベントを実施
○各種事業の実施 ・日食などの天文現象、地質の日など季節・記念日に合わせた各種イベントを実施
○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上
☆新規イベント ・リアル脱出ゲーム「伝説のゲームセンターからの脱出」、春の特別企画「恐竜たちと記念写真を撮ろう！」「化石のレプリカを作ろう！」などのイベントを実施
○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った。 ・来館者への対応(接遇や危機管理)研修を実施するとともに、施設の美化に取り組んだ。 ・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た。 ・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、ファン作りに努めた。

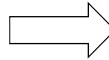
平成29年度の内容(予定含む)
○広報の充実 ・マスコミへの働きかけにより、博物館の案内やCMを放映し来館者への周知に努め、来館者拡大につなげる。旅行代理店を活用し、家族連れ旅行者等へのPR活動を実施 ・小・中・高校を訪問又は案内発送により、様々な体験場所・学習の場として博物館を活用いただくよう提案する。 ・駅、空港、主要観光施設、道の駅、旅行会社などを重点的にポスターチラシの配付を行う。
○開館日等の延長 ・GW期間、春・夏の学校長期休暇中は無休。夏季繁忙期は開館時間を延長。正月開館とイベントを実施する。
○各種事業の実施・講座種類の増加 ・巡回展の誘致 ・天文現象、地質の日や母の日など季節・記念日に合わせた各種イベントを実施する。
○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上
○展示リニューアル関連イベント ・更新恐竜ロボットと子育て体験コーナー(サイエンス工房)を有効利用したイベントを実施する。
○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(接遇や危機管理)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対応状況(平成28年度)

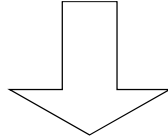
利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
(利用者が積極的に評価した主な意見) ・職員の対応については、丁寧な説明や笑顔での対応を評価する声が多かった。 ・施設の維持管理については、清潔さや行き届いた清掃が評価されている。 ・常設展示については、展示種類及び点数の多さ、体験展示の演出、展示の追加や更新について高い評価があった。 ・巡回展については、特に高い評価が得られ、関連ワークショップも好評であった。 ・GWや夏休み期間、クリスマス、正月などの季節イベントについても高い評価があった。
(利用者からの苦情・要望の主な内容) ①壊れている展示を直して欲しい。 ②実験したり体験する展示を増やして欲しい。

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



7. 平成28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
常設展リニューアルから4年が経ち、観覧者数が伸び悩み、利用者数及び利用料金は前年・計画値とも下回った。要因として巡回展「科学捜査展SEASON2」を始め、GWイベントで昨年を上回る成果が得られず、新規の自主イベントやワークショップを実施したが、挽回することができなかったことが挙げられる。 特別展において、昨年度特別展「アマゾン～ホントはこんなトコだった～」に比べ、今年度特別展「えひめスゴ技展 2016」は産業系の展示体験であったため、幼児を持つ家族の来館が大幅に減少し、前年対比52.9%となったが、県内の高校生による関連イベントを10日間以上行うなど、学校との連携が行え、今まで行うことができなかった地域における博物館が担う役割を果たすことができた。 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。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。 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、対応可能な御意見については積極的に対応又は改善していきたい。	・県の学芸部門と連携を図り、既存事業の充実に加え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。また、テレビ・新聞などのメディアを積極的に活用した広報活動と、館内での来館者満足向上を図った結果、博物館運営の勢いを継続しようとした努力は高く評価できる。 ・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。 ・指定管理者制度導入2期の3年目となり、安定した博物館運営、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。 ・博物館事業の実施に当たっては、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。



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た。