

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

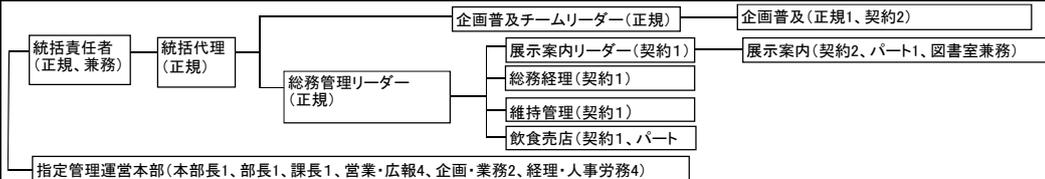
1. 施設名等

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、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"> <li>○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。)</li> <li>○博物館の利用の許可に関する業務</li> <li>○博物館の利用に係る料金の収受に関する業務</li> <li>○博物館の利用の促進に関する業務</li> <li>○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</li> <li>○その他教育委員会が定める業務</li> <li>○博物館の資料の特別利用に係る料金の収納事務に関する業務</li> </ul>		
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		

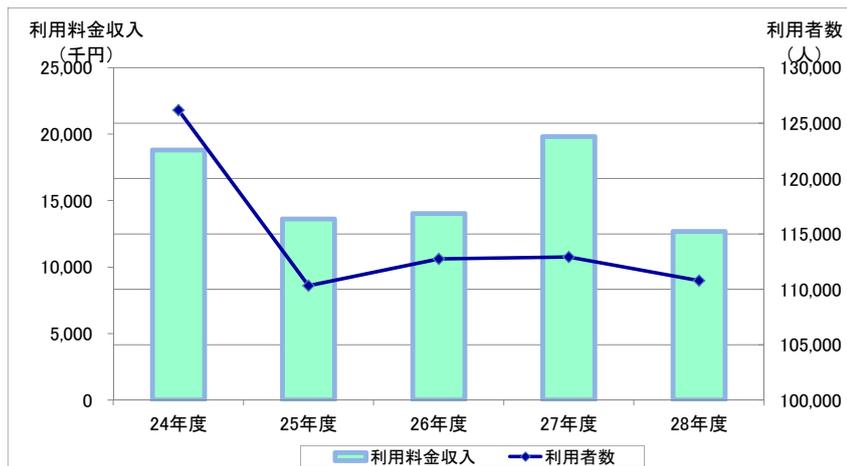
4. 指定管理業務に係る県の委託料

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	169,000	169,000	178,148	178,148	178,148	176,977

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)	126,162	110,321	112,730	112,899	110,776	△ 1.9 %
利用料金収入(千円)	18,805	13,611	14,028	19,817	12,691	△ 36.0 %



(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「愛媛・お祭り博覧会2016」、夏の特別展「TRAIN WORLD!」の観覧者数が前年同時期の特別展よりも少なかったことに加え、27年度は開催経費増額のため値上げしていた特別展観覧料を元に戻したため、利用料金収入が36%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
<p>☆「えひめいやしの南予博2016」と連携した展示及びイベントを実施するとともに、秋の特別展にあわせた自主事業として人気漫画の原画展を実施</p> <p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p>○開館日等の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・調べ考える体験ができるよう、常設展示室内において、謎解きクイズラリーを実施</li> <li>・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</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

平成29年度の内容(予定含む)
<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。松山市駅でのデジタルサイネージによる情報発信</li> <li>・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。</li> </ul> <p>○開館日等の延長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

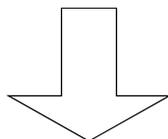
### イ) 利用者からの声への対応状況(平成28年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<p>(利用者が積極的に評価した主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への対応は72%が「よい」「まあまあよい」と評価。特別展や企画展については全般的に好評であった。</li> <li>・新常設展については、「空海の一生を和紙の世界を通じて伝えられて感動しました。」「空間・配置など世界観の表現の仕方に感銘を受けました」などの意見があった。</li> </ul> <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「17:02に来て入館できないと冷たいわれ腹が立った」など職員対応に関するもの(2件)</li> <li>②「展示室が暑かった」など冷暖房に関するもの(2件)</li> <li>③「ショップの商品ラベルの歴史人名が間違っている」</li> <li>④「ベビーベッドのタオルが汚れていた」など子どもの対応に関するもの(3件)</li> </ol>

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<ol style="list-style-type: none"> <li>①入館締め切り間際(17時)に来館されたお客様には、17時30分に閉館となることを確認し了承いただければ、入館できるよう総合案内のスタッフに周知徹底する。</li> <li>②常設展示室は、各展示室の構造上、場所によっては空調の冷暖房が効き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。</li> <li>③名称が間違っていたため、委託業者に連絡し、訂正した。今後は納品時での確認も徹底する。</li> <li>④職員が定期的に確認と洗濯を行い、状況に応じて新品と交換するよう周知徹底する。</li> </ol>

## 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
<p>【状況分析】</p> <p>平成28年度は、利用者数・利用料金収入とともに、前年を下回る結果となった。</p> <p>内訳として、利用者数については、常設展で前年対比88.6%、企画展で前年対比83.4%、新常設展で前年対比92.8%と、前年を下回ったが、自主事業で140.5%、施設利用で106.1%と前年を上回る結果となった。利用料金収入については、展示関係で対前年比59.3%、レストラン・ショップで前年対比46.0%と大きく下回る中、自主事業で前年対比113.3%、施設利用で前年対比115.1%と上回った。</p> <p>【利用促進】</p> <p>春季の特別展では、えひめのいやし南予博2016と関連して、愛媛のお祭りをテーマとした展示会を実施した。また夏季の特別展は、電車をテーマに展示会を実施し、関連イベントをエントランスホールで実施するなど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、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。自主事業では、特別展ごとに関連イベントを行った。特に、秋の特別展「自転車ヒストリー」に合わせ、初の展示型自主事業となる「弱虫ペダル原画展」を開催し、集客を図ることができた。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>【サービス向上の取り組み】</p> <p>アンケート等でお客様の声を一件でも多く聞き取り、いただいた御要望や御意見に対して、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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・特別展にあわせた展示型自主事業を実施したことは新たな試みとして評価できる。自主事業全般の参加者数も増加しており、引き続き柔軟な企画立案・実施が求められる。</li> <li>・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、利用実績が少なく本年度限りでリース終了となったので、来年度以降、改めて効果的な利用促進の方策を立てる必要がある。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>



#### **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。本年度は、特別展と連動した人気コミックの原画展等を開催し、これまで歴史文化博物館に足が向かなかった若年層の観覧者を掘り起こしている。指定管理者制度導入2期目も折り返しに入ったことから、今後は多様な動機で来た観覧者が、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更に求められる。