

平成29年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	文化・スポーツ部文化局まなび推進課
------	-------------------

1. 施設名等		平成30年3月31日現在	
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		指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	(5年間)
指定管理者名	伊予鉄総合企画株式会社			

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"> <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> </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

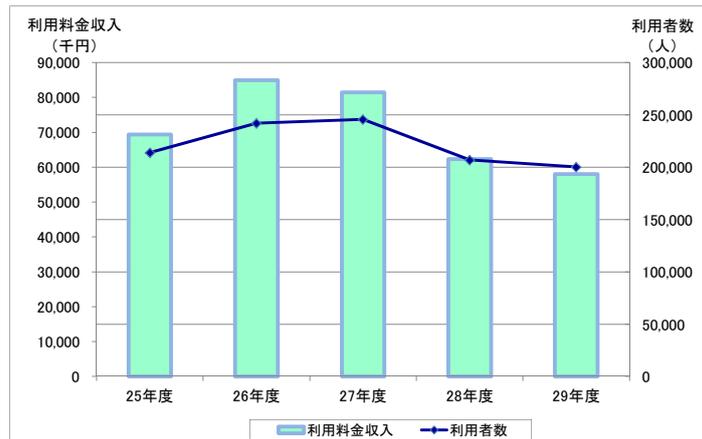
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
県委託料(千円)	164,000	174,857	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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度増減率
利用者数(人)	213,887	241,985	245,698	206,891	200,213	△ 3.2 %
利用料金収入(千円)	69,414	84,961	81,425	62,323	58,044	△ 6.9 %



(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)  
えひめ国体開催に伴い、県内の学校行事(運動会など)が前倒しで実施され、館のイベントと重なることが多く、利用者数が減少し、利用料金収入が減少した。

**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29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29年度の内容	平成30年度の内容(予定含む)
<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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った。</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。正月開館とイベントを実施</li> </ul> <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上</p> <p>☆新規イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生のためのかほく科学研究プレゼンテーション大会プレイベントサイエンスミーティング、新春初科学2018のプラネタリウム新春特別投影「奄美三味線コラボ」などのイベントを実施</li> </ul> <p>○プラネタリウム番組の充実</p> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>☆本部にてプライバシーマークを取得</p>	<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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。正月開館とイベントを実施</li> </ul> <p>○各種事業の実施・講座種類の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回展の誘致</li> <li>・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。</li> </ul> <p>○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上</p> <p>○展示リニューアル関連イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>○プラネタリウム番組の充実</p> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

イ) 利用者からの声への対応状況(平成29年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<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。</li> <li>・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。</li> <li>・常設展示については、展示種類及び点数の多さ、体験展示の演出について高い評価があった。</li> <li>・5月の企画展については、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。</li> <li>・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。</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壊れている展示を直してほしい。</li> <li>②実験したり体験する展示を増やしてほしい。</li> <li>③展示更新をしてほしい。</li> </ol>	<p>(対応状況)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①保守点検の徹底</li> <li>②新規常設展示物や関連イベントの追加</li> <li>③大規模展示更新の検討</li> </ol>

**7. 平成29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>今年度はえひめ国体開催に伴い、県内の学校行事(運動会など)が前倒しで実施され館のイベントと重なることが多く、上期だけで前年比6,432人減少と大変厳しい状況となった。春の企画展、夏の特別展について、今年度はCMの放送局を県外に広めるなど昨年より増加し、また昨年に引き続き夏のイベントガイド作成など、集客に繋げる取組みを実施しましたが、春の企画展は昨年とほぼ同ペースに留まり、夏の特別展は「スポーツ」というテーマが高齢者、幼児になかなか興味関心を抱かせることができず、また夏の猛暑と「スポーツ」がお客様の中でうまく結びつかず嫌悪されてしまったことにより前年比1,949人減少となり、この点も上期来館者減少の要因となった。下期は上期の減少傾向を改善する為、10月より毎週土日、及び祝日のプラネタリウム投影回数を4回から5回に増やし、また12月のクリスマスイベント、1月の新春イベントにおいては、昨年を上回る企業協賛(今年度21社 前年度10社)を得て、イベントの内容拡大、充実を図り来館者の増加に取り組んだが、10月はえひめ国体の開催により近隣で関連イベントが多数開催されたことなど、下期においても大変苦戦を強いられたが、取組みが功を奏して最低限の減少幅に留めることができ、2月、3月は昨年を大幅に上回る来館者数を得ることができ、年間来館者20万人を達成することができた。平成29年度については、チラシ完成がイベント開催間際になったことが、各種イベントの利用者が伸び悩む一因となってしまったため、平成30年度においては、計画的かつスピード感を持った、より効果のある広報活動を行うことに努めるとともに、アンケートなどお客様の声については、実現可能なものは積極的に対応し、満足度の向上に繋げてまいりたい。</p>	<p>・県の学芸部門と連携を図り、既存事業の充実に加え新規事業を展開することで、新しい科学博物館の魅力を引き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。</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2期の4年目となり、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た。