

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

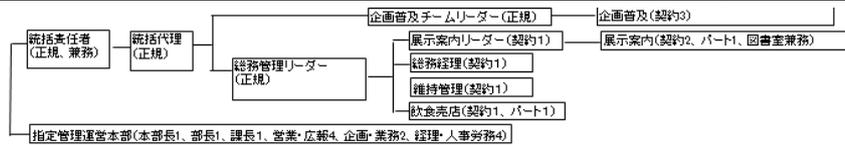
平成30年3月31日現在

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"> ○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 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		

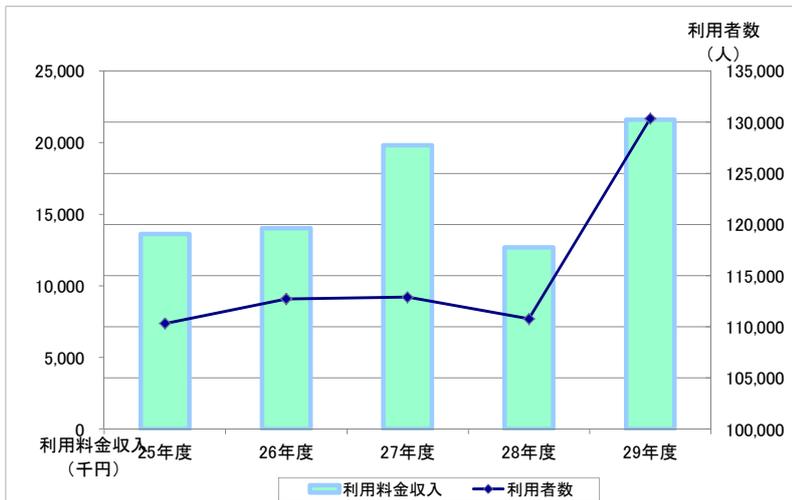
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	169,000	178,148	178,148	178,148	176,977	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	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)	110,321	112,730	112,899	110,776	130,354	17.7%
利用料金収入(千円)	13,611	14,028	19,817	12,691	21,609	70.3%



(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)

春の特別展「迷路絵本 香川元太郎のフシギな世界」が8,540人、夏の特別展「トリックアート 大江戸物語」が26,025人と好評だった。

(利用料金収入)

春の特別展「迷路絵本 香川元太郎のフシギな世界」及び夏の特別展「トリックアート 大江戸物語」が好評で、観覧料収入が増加した。

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
<p>☆夏の特別展において、ホームページから投稿可能な写真コンテストを実施し、参加型企画として新たな取組みを行った。</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。松山市駅でのデジタルサイネージによる情報発信。 ・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。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

平成30年度の内容(予定含む)
<p>○29年度に引き続き、春・夏は家族で楽しめる展覧会を実施するとともに、展示物の人気投票等、参加型企画を実施</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。松山市駅でのデジタルサイネージによる情報発信 ・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。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

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
<p>(利用者が積極的に評価した主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応は74%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。 ・新常設展については、「迫力があって紙でできているとは思えなかった。」上からライトを当てて色をつけているところが良かった。」などの意見があった。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①「アレルギー物質を使用しないものにしてほしい」など食物アレルギーに関するもの(2件) ②おむつ交換台が女性トイレに1つしかないのは少ないとの要望 ③「展示観覧料高い」などの料金設定に関するもの(4件) ④「走らないでください」と大声でイヤミに注意してきました。」など職員対応に関するもの(3件) ⑤「雨漏りが残念。ガラスの汚れているところが多かった」など施設に関するもの(2件)

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<ol style="list-style-type: none"> ①レストランではメニューごとのアレルギー物質一覧を用意し、食体験では使用材料の一覧を受付付近に掲示し対応する。 ②おむつ交換台を男性トイレにも設置し父親のみでも交換できるよう対応する。 ③展示観覧料について関連イベントと合わせて、よりお客様に満足していただけるよう工夫していく。 ④危険を伴うものは厳しく注意することはあるが、理由付けや言い方などを工夫するよう周知徹底する。 ⑤雨漏りに関してはできる部分から修繕を行う。またガラス汚れについては維持管理職員の定期的な見回りと清掃委託業者の連動を図っていく。

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>【状況分析】</p> <p>平成29年度の利用者数・利用料金収入ともに、前年を上回る結果となった。</p> <p>内訳として常設展で前年対比129.4%、企画展で前年対比151.7%、新常設展で前年対比33.2%と上回ったが、自主事業で92.2%、施設利用で92.4%と下回る結果となった。利用料金収入については、展示関係で前年対比183.7%、レストラン・ショップで前年対比101.6%、自主事業で前年対比101.7%と上回ったが、施設利用で前年対比96.4%と下回る結果となった。</p> <p>【利用促進】</p> <p>夏季の特別展は、愛媛では初開催となる「江戸」をテーマとした情緒あふれる「和風」トリックアート展を開催した。特別展の内容や雰囲気に合わせて、春と夏を中心に関連イベントをエントランスホールを中心に実施するなど積極的な周知活動を行った。</p> <p>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、冬季には「えひめのまつり子ども絵画展」を実施した。既に毎年恒例のイベントとしてお客様から認知いただいている。</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"> ・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。 ・食体験のアレルギー表示等、利用者の意見を反映した情報提供の見直しが行われている。 ・夏の繁忙期における来館者対応が必ずしも十分でなく、年度後半は欠員も続いたので、適切な職員や人員の配置が求められる。 ・利用促進については、松山市駅でのデジタルサイネージ等新たな取組みも行っているが、その効果を検証の上、来年度以降、改めて効果的な広報のあり方を検討いただきたい。 ・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。 ・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

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、成果を挙げている。本年度は学会課と協力し、第2期では最高観覧者数となる夏の特別展を開催する一方、秋には武将をテーマにした歴史展示を実施するなど、これまで歴史文化博物館に足が向かなかった若年層や家族層の観覧者を掘り起こすとともに、歴史ファンへのニーズにも応えている。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さらに求められてくる。