

令和元年度指定管理者運営状況検証シート

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

令和2年3月31日現在


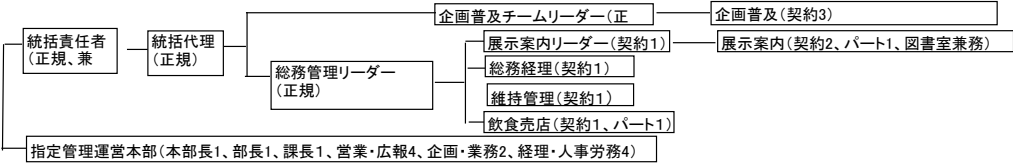
1. 施設名等

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31年4月1日 ~ 令和6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、收藏庫(5室)、收藏管理室、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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 消費税及び地方消費税の引き上げによる変更	
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	

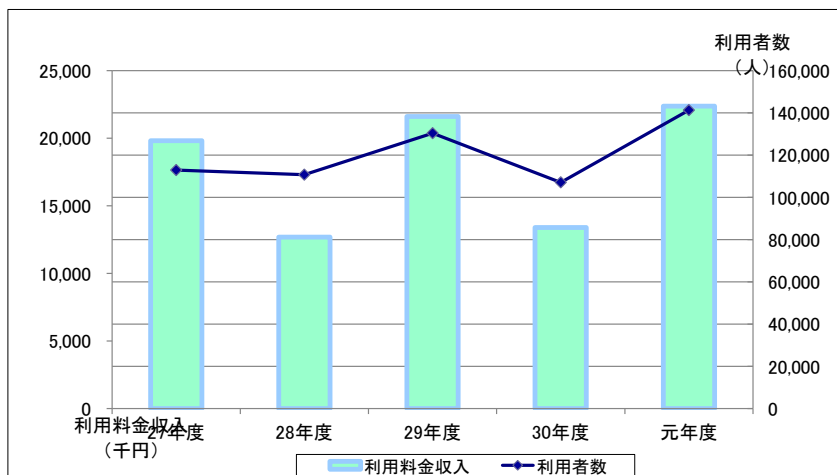
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
県委託料(千円)	178,148	178,148	176,977	176,977	183,982	183,443

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	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度増減率
利用者数(人)	112,899	110,776	130,354	107,057	141,283	32.0 %
利用料金収入(千円)	19,817	12,691	21,613	13,388	22,369	67.1 %



(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)

春季特別展「マイメロディのキキ&ララ☆展」と夏季特別展「ダンボールアート遊園地展」の評判が非常に良く、上半期の入館者数が急増した。また、前年度は豪雨災害の影響で利用者数が激減したこともあり、増減率が大きくなっている。

(利用料金収入)

上半期の特別展の入館者が増加したのに伴い、利用料金も増加した。また、前年度は豪雨災害の影響で利用者数が激減したこともあり、増減率が大きくなっている。

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、☆は令和元年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

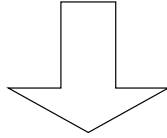
令和元年度の内容	令和2年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ☆「アソビーツ」という音と光で遊ぶ新しいデジタルコンテンツのイベントを実施。 ☆Twitterを開設し、情報発信に努めた。 ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの更新による、各種報告や展示・イベント等の情報を積極的に発信、特別展のテレビCMの実施。松山市駅でのデジタルサイネージによる情報発信。 ・Instagramを活用した情報発信。 ・博物館のマスコットキャラクター「はに坊」を広報物等に積極的に活用するとともに、着ぐるみを活用し、施設内外でPR活動を実施。 ○開館日等の延長 <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。 ○各種事業の実施 <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。 	<ul style="list-style-type: none"> ☆HPのリニューアル ☆音声ガイドのリニューアル ☆収蔵絵図のデジタルアーカイブ作成 ☆館内の通信環境(Wi-Fi)の整備 ○広報の充実 <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。 ・Instagram、Twitterによるイベント情報の発信 ○開館日等の延長 <ul style="list-style-type: none"> ・夏季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。 ○各種事業の実施 <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(令和元年度)

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
(利用者からの評価) <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応は、80%が「よい」「まあまあ良い」と評価。 ・常設展や特別展も、「内容が充実している」や「面白かった」と高評価。 (利用者からの苦情・要望) <ul style="list-style-type: none"> ・HPを充実させてほしい。 ・撮影スポットを増やしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・HPは10月頃にリニューアル予定であり、スマホ(縦画面)に対応できるようにするほか、利用者が情報を得やすい工夫する。 ・SNS普及に伴い、展示室にも撮影可能なエリアを設け、より来館者が楽しめるように努める。

7. 令和元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
【状況分析】 令和元年度の利用者数、利用料金収入ともに、前年を上回る結果となった。利用者数の対前年比内訳は、常設展141.6%、企画展154.6%、新常設展147.0%、自主事業125.4%と大幅に上回り、施設利用のみ94.8%と下回る結果となった。利用料金収入については、展示関連177.0%、レストラン・ショップ166.7%、自主事業164.0%とこちらも大幅に上回り、同様に施設利用のみ96.8%と下回る結果となった。	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度は、県の学芸部門と連携・協働し、県民が楽しめる展示やイベントを実施することで、入館者や収入の増加につなげるなど、その積極的な取組は高く評価できる。 ・30年度に開始したInstagramや、新たに開始したTwitterなどSNSを活用した情報発信を続けていただきたい。 ・混雑時の適切な職員や人員の配置が求められる。 ・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。
【利用促進】 春季は、特別展「マイメロディ・キキ&ララ」を開催し、関連イベントをエントランスホール中心で実施するなど積極的な誘客活動を行った。夏季は、特別展「ダンボールアート遊園地」を開催し、初めての取り組みとして、近隣の幼稚園2園を招待しプレオープンを実施することで報道機関各社の取材を促し、開催初日から多くの利用者で賑わった。夏休み期間に入っても利用者が途切れることなく、利用者数・利用料金の例年以上に伸びに大きく貢献した。秋季は、「海の学びミュージアムサポート」の助成金を活用し、初めての試みとして4名の学芸員合同での開催となった。館外事業として、今治市でサテライトシンポジウムを実施、地元のケーブルテレビ局が取材にくる中、大勢の来場者で賑わった。冬季は、特別展「四国・愛媛の災害史と文化財レスキュー」を開催し、最初の2週間で例年以上の利用者で賑わうも、2月下旬から新型コロナウイルス感染症拡大の影響で利用者が急激に減少、例年好評のおひなさまイベントや博物館講座が中止・延期となり、施設利用も殆どの利用がキャンセルとなった。	
通年の総利用者数をみると、冬季に新型コロナウイルス感染症の影響が大きいものの、春季・夏季に利用者が大幅に伸びたことが、年間総利用者数14万人を突破する結果に大きく貢献することとなった。その他の取り組みについては、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も参加し、当館に認知度アップを図った。自主事業では、冬季に「えひめのまつり子ども絵画展」を実施。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。	
【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、今後とも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。	



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、イベントなど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、2月から新型コロナウイルスの影響で利用者数が減少しているものの、春季夏季の特別展が非常に好評だったこともあり、年間利用者数が14万人を突破する結果となった。今後は、あまり歴博に来館されない10代～30代の年齢層に向けたSNS等を活用した広報の強化に利用促進や、何度も足を運んでくれるリピーターの確保につながる取り組みが一層求められてくる。