

令和2年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	観光スポーツ文化局まなび推進課
------	-----------------

令和3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	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	施設の外觀	
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、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、知事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 ○その他知事が定める業務 ○総合科学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 		
施設の管理体制	<p>統括責任者</p> <p>企画普及リーダー → 企画普及4</p> <p>展示案内リーダー → 展示案内3</p> <p>管理運営マネージャー</p> <ul style="list-style-type: none"> 総務経理兼生涯学習 維持管理1 レストラン・厨房・売店リーダー → レストラン・売店5 <p>指定管理運営本部 (本部長1、部長1、次長1、企画・営業マネージャー1、企画・広報課長1、企画・広報課長代理1、企画・広告係長1、企画・広告1、企画・経理課長1、経理・人事労務2 ※2施設兼務)</p>		
利用料金等	<p>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</p> <p>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)</p>		
開館日・開館時間	<p>(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</p> <p>(開館時間) 9:00~17:30(8月の土日と盆期間:9:00~18:30)</p> <p>※研修室、多目的ホールは9:00~22:00</p>		

4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

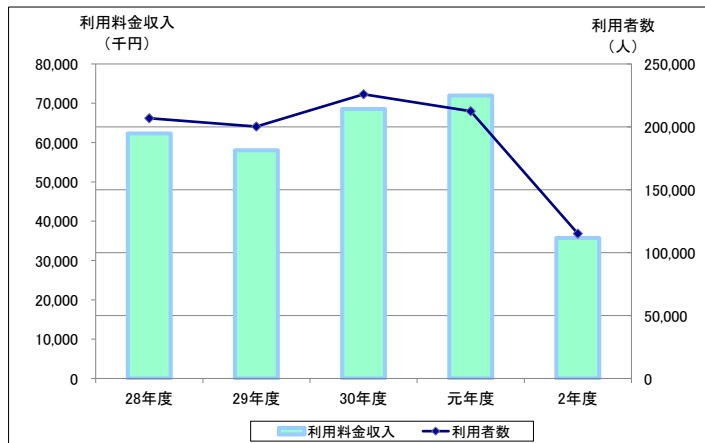
年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県委託料(千円)	174,857	174,857	174,857	180,436	208,622	177,203

※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入等の減少による委託料の増額: 29,914千円(令和2年度実績)

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	206,891	200,213	225,905	212,484	115,141	△ 45.8 %
利用料金収入(千円)	62,337	58,044	68,549	71,976	35,760	△ 50.3 %



(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)

4月以降も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、4/14(火)~5/11(月)にかけて施設を臨時休館した。5月12日以降、一部施設(プラネタリウム、レストラン)の利用停止を継続しつつ、定員の制限した状態で利用を再開した。6月1日以降、全館利用開始後も、定員を制限して運営を行った。また、企画展「バスル展」やGWイベントの開催中止、特別展「世界の昆虫大集合」の規模を縮小して開催した。このような状況で利用者数が大幅に減少し前年度比45.8%の減少となった。

(利用料金収入)

4月以降も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、4/14(火)~5/11(月)にかけて施設を臨時休館した。5月12日以降、一部施設(プラネタリウム、レストラン)の利用停止を継続しつつ、定員の制限した状態で利用を再開した。6月1日以降、全館利用再開後も、定員を制限して運営を行った。また、企画展「バスル展」やGWイベントの開催中止、特別展「世界の昆虫大集合」の規模を縮小して開催した。このような状況で、観覧者数の大幅な減少、貸館利用数の減少により、利用料金収入が大幅な減少し、前年度比50.3%の減少となった。

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、☆は令和2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

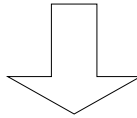
令和2年度の内容	令和3年度の内容(予定含む)
<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ラジオにて、特別展やプラネタリウム、科学イベントの告知を実施し、来館者への周知、拡大に努めた。 ・特別展、企画展、イベントごとにポスター・チラシ等を作成し、県内小学校、中学校の他、商業施設、観光施設県外の港、高速道路SA等へ配布 ・SNSを活用した情報発信(Facebook、Twitter、インスタグラム、Youtubeチャンネル設置) ☆家でできる簡単科学工作の紹介など、Youtubeでの動画配信などを積極的に実施 ☆11月にホームページをリニューアル(デザイン更新、スマートフォン対応) <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節・記念日等に合わせた各種イベントを実施。 ☆「NHKサイエンススタジアム2020with 新しい日常」にサテライト会場として参加 ☆謎解きゲーム「愛媛県総合科学博物館に隠された財宝を探せ！」を開催。 <p>○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上</p> <p>○プラネタリウム番組の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別展「世界の昆虫大集合」に関連した「むしむし星空大行進」を投影 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ☆レストランメニューの追加(「特選カレー」、「星空ランチ」)、またワンコインのお得なメニュー(キッズセット)などを実施 ・本部にてプライバシーマークを取得。 ・接客研修を実施(自主学習、新人研修) 	<p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・博物館の案内やCM等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・高校を訪問または案内発送により、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。 ・SNSを活用した情報発信(Facebook、Twitter、インスタグラム、Youtubeでのサイエンス動画などの情報発信) <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。年末開館日の延長(～12月28日まで開館)、正月開館とイベントを実施する。 <p>○各種事業の実施・講座種類の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節・記念日に合わせた各種イベントを実施する。 ・学校連携イベントの開催「中高生のためのかほく科学研究プレゼンテーション大会」「教員のための博物館の日」など <p>○出張講座・資料貸出しセットによるサービス向上</p> <p>○展示室内イベント実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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"> ・来館者への対応(接客や危機管理)研修を実施するとともに、施設の美化に取り組む。 ・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。 ・プラネタリウム投影番組に合わせた関連グッズの販売 ・レストランメニューの定期的な見直しを実施、季節に応じた期間限定フェアを年数回実施 ・「どこでもサイエンススタジアム」にて、「サイエンス動画」の配信(ライブ配信含む)を行い、科学への興味、関心を向上させ、この動画をきっかけに利用促進となるよう取り組む。 ・2020年4月1日から敷地内禁煙を実施。

イ) 利用者からの声への対応状況(令和2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"> ・施設について、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、恐竜ロボット、科学体験展示、実物の資料の展示について高い評価があった。 ・プラネタリウムでの星空解説、投影番組について高い評価があった。 ・化石発掘などのイベント開催について高い評価があった ・コロナ対策(館内各所にアルコール消毒設置など)についても評価されている。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①展示の更新の希望 ②洋式トイレを増やしてほしい。 ③レストランのメニューを増やしてほしい 	<p>(対応状況)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①展示の一部更新を実施 ②トイレの自動化や洋式化などの改修を全館で実施 ③「星空☆多Lunchi」など新メニューを追加

7. 令和2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>新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、4月18日(土)から5月10日(日)まで臨時休館となり、これに伴い春の企画展「バズル展」、GW特別イベントは中止となり、4、5月の来館者は1,551人 前年比▲42,806人 ▲96.5%と大幅減少の大変厳しい新年度スタートをきることとなりました。5月12日からは、常設展利用のみで再開、6月1日から全館再開、その後は施設の利用制限(席の間引き等)、その他新型コロナウイルス対策を講じた受入方法など、コロナ禍での新しい運営スタイルを確立させることに注力しながら、日々の運営に取り組みました。</p> <p>夏頃になると少し落ち着きが見え始め、特別展「世界の昆虫大集合」は当初より規模が縮小する形となりましたが無事開催することができ、期間中39,085人の方に利用していただきました。開催期間が昨年より長かったこと、7月、9月に4連休があったことなどの要因もありますが、コロナ禍の中で昨年(昨年39,589人)と大差のない利用者数を得られたことは喜ばしいことであると同時に、この状況の中でもやっていける自信となり、職員の活力となりました。</p> <p>10月、11月は、GOTOラベル地域共通クーポン券効果により学校団体(修学旅行)の利用が多く、来館者も前年比85%と以前のような活気が戻りましたが、その後は再び新型コロナウイルス感染が拡大し、12月のクリスマスイベントは中止、1月新春イベント、2月「わくわくサイエンス広場」は規模を縮小して実施、また1月中旬から春休み期間中、新企画「謎解きゲーム」開催など、いろいろと制限がかかる中、来館のきっかけとなる要素を生み出し、閑散期となるこの時期においても一定の来館者を得ることができました。</p> <p>次年度以降も、新型コロナウイルスの影響は続くことが予想され、引き続き利用者が「安心・安全」に利用できる施設運営を展開、加えてデジタル技術を効果的に活用した持続可能な運営、業務の効率化・省力化等を通じ、利用者本位のサービス提供が実現できるよう取り組んで参ります。</p>	<p>4月以降も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、4/14(火)～5/11(月)かけて施設を臨時休館した。5月12日以降、一部施設(プラネタリウム、レストラン)の利用停止を継続し、定員を制限して利用を再開した。6月1日以降、全館利用再開後も、定員を制限して運営と非常に厳しい運営環境であった。</p> <p>休館中にも、県の学芸部門と連携を図り、SNS上でのサイエンス動画の配信等、新しい手法で科学博物館の魅力を打ち出したことは高く評価できる。感染症対策を実施することで、夏以降の展示事業はほぼ計画通り実施することができている。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。</p> <p>指定管理者導入第3期2年目が終了し、3年目が始まるにあたって、引き続き安定した博物館運営の継続とともに、より効率的・効果的な運営に努め、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も引き続き努めていただきたい。</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組んでいただきたい。</p> <p>新型コロナウイルス感染症流行が続き、大変厳しい経営状況が予想されるが、施設の利用者が安全に安心して利用できるよう感染症対策を実施し、博物館の運営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

<p>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、学校との連携事業の実施)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、高い水準を維持してきた。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行が続き、利用者数及び利用料収入が大幅な減少となった。今後は、感染対策を実施しつつ、終息後の利用者拡大を目指し、博物館事業の計画、実施に力を入れていく必要がある。</p>
--