

平成30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31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、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	○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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
県委託料(千円)	178,148	178,148	178,148	176,977	176,977	183,982

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度増減率
利用者数(人)	112,730	112,899	110,776	130,354	107,057	△ 17.9 %
利用料金収入(千円)	14,028	19,817	12,691	21,613	13,388	△ 38.1 %



(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)
例年、最も入館者数が見込める夏季特別展の開催直前に、南予を中心とする豪雨災害が発生し、夏季期間中の来館者が激減した。年度後半は前年度並みに回復したが、年間利用者数を回復するには至らなかった。

(利用料金収入)
例年、最も利用料金収入が見込める夏季特別展の開催直前に、南予を中心とする豪雨災害が発生し、夏季期間中の利用料金収入が激減した。

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30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30年度の内容	平成31年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ☆夏季企画展における参加型企画として、特別展展示品の人気投票を実施した。 ☆12月からInstagram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。 ・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"> ○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"> ・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。

イ) 利用者からの声への対応状況(平成30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"> ・職員の対応は79%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。 ・名場面ダイジェスト版に展示替えした新常設展については、「紙の彫塑の精巧さ、顔の表情のつくり、動作すべてに感動。また一つの物語として見れるところもすごい。」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展示室が暗いなど、照明に関するもの(2件) ②小さな子どもへの対応のため、トイレの洗面台に踏み台を置いてほしいとの要望 ③GW等混雑時の駐車場の対応に関するもの(1件) ④イベントが定員を超えており参加を断る際等の職員の対応に関するもの(1件) ⑤館内が暑いなど、空調に関するもの(3件) ⑥体験用の色鉛筆の芯が出ていないなど、消耗品に関するもの(1件) 	<ol style="list-style-type: none"> ①光に弱い展示資料の保護のため照明を落としていることを、必要に応じ丁寧に説明する。 ②子ども用の踏み台を設置する。 ③31年度は臨時駐車場を事前に確保するなど、スムーズな駐車場誘導に努める。 ④一層丁寧な職員対応に努める。 ⑤場所により空調が効きにくいところもあるが、適切な設定に努める。 ⑥今後はより丁寧な点検に努め、消耗品を適切に維持、補充する。

7. 平成30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】 平成30年度の利用者数・利用料金収入ともに、前年を下回る結果となった。 内訳として常設展で前年対比79.5%、企画展で前年対比72.3%、新常設展で前年対比77.9%、自主事業で92.7%、施設利用で96.3%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59.5%、レストラン・ショップで前年対比93.6%、自主事業で前年対比96.8%、施設利用で前年対比88.0%と下回る結果となった。</p> <p>【利用促進】 春季は、特別展「こえだちゃんの世界展」を開催し、特別展の内容や雰囲気に合わせて、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い、来館者が例年以上に伸びた。しかし、夏季は、開催直前に、南予を中心に豪雨災害が発生し、利用者の4割が南予のお客様ということもあり、夏季期間は来館者が激減した。秋季に入ると、徐々に来館者が例年並みに戻ってきて、開館記念イベントには、例年以上のお客様が来館し賑わった。また、冬季には、歴博で初めてのクリスマスイベントを開催し、普段から来館されるリピーターも来館されて、多くのお客様で賑わった。またおひなさまイベントで2日間であった着付け体験を3月中毎週末行い、参加者を伸ばすことができた。1年間の総入館者数を見ると、夏季期間に大きく落ち込んだが、それ以外の季節では、徐々に来館者数を伸ばし、最終的に例年と比べ若干下回る結果となった。 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も参加し、当館に認知度アップを図った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・30年度は7月の豪雨災害で施設が一部被災し、周辺地域の被害が大きく夏季来館者が大きく落ち込む中、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、年度後半は前年度並みの入館者、収入につながっており、その積極的な取り組みは高く評価できる。 ・小さな子どものためトイレに踏み台を設置する等、利用者の意見を反映した柔軟な対応が行われている。 ・混雑時の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、県と協働し、若年層に人気の高いSNSであるInstagramを新たに開設し、機動的な情報発信に努めており、来年度以降、引き続き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、成果をあげている。本年度は、7月豪雨で施設が一部被災し、来館者数も激減する中、春は昭和40年代の女児向け玩具の展示、夏は浮世絵お化けの総選挙等を実施し、若年層や家族層の観覧者を振り起こすとともに、秋から冬にかけては新発見となった伊予の古地図や、伊予餅の特色と文様の豊かさを紹介した展示を行うなど、歴史ファンへのニーズにも応えている。今後、第3期では、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り組みが一層求められてくる。