

明石市立文化博物館の管理運営状況報告(2019年度)

施設所管課

市民生活局文化・スポーツ室文化振興課

1 指定管理者

- (1) 指定管理者 小学館集英社プロダクション・鹿島建物共同事業体
 (2) 指定期間 2016年4月1日～2021年3月31日
 (3) 管理体制 館長1人・事務局長1人・総務課責任者1人・職員9人 合計12人
 (正規2人、契約7人、パート3人) (2019年4月1日現在)

2 評価項目

(1) 顧客満足度

① アンケート調査の結果

〈来館者アンケート4月～翌3月実施〉 展覧会毎の観覧者対象

特別展 2019年度 展示・イベント の満足度	春季特別展 「江口寿史イラストレーション展 彼女 世界の誰にも描 けない君の絵を描いて いる」	夏季特別展 「恐竜ワールド～生物 進化の大冒険～」	明石市制施行100周年記 念冬季特別展 「138億光年 宇宙の旅 ー驚異の美しさで迫る 宇宙観測のフロンティ アー」
回答数	1,574	2,120	283
満足	1,132 (72.0%)	881 (41.6%)	181 (64.0%)
やや満足	256 (16.2%)	701 (33.1%)	72 (25.4%)
普通	164 (10.4%)	392 (18.5%)	23 (8.1%)
やや不満足	10 (0.6%)	77 (3.6%)	3 (1.1%)
不満足	4 (0.3%)	36 (1.7%)	1 (0.3%)
無回答	8 (0.5%)	33 (1.5%)	3 (1.1%)

特別展 2018年度 展示・イベント の満足度	春季特別展 「誕生50周年記念リカ ちゃん展」	夏季特別展 「特撮のDNA展ー平成に 受け継がれた特撮“匠の 夢”ー」	新春特別展 「大正浪漫 グラフィ ックデザイナーの原点 竹久夢二展」
回答数	2,174	3,350	1,700
満足	1,404 (64.6%)	2,092 (62.4%)	1,160 (68.2%)
やや満足	443 (20.4%)	831 (24.8%)	360 (21.2%)
普通	242 (11.1%)	324 (9.7%)	148 (8.7%)
不満足	43 (2.0%)	73 (2.2%)	12 (0.7%)
無回答	42 (1.9%)	30 (0.9%)	20 (1.2%)

企画展 2019年度 展示・イベントの 満足度	明石市制施行100周年記念			
	郷土作家シリーズ 「明石市100年の 日本画家－静かな 時間と生氣あふれる 一瞬－」	特別企画展 城と明石の400年－ 明石藩の世界Ⅶ－	発掘された明石の 至宝	くらしのうつり かわり展「子どもの 頃の記憶」
回答数	556	635	141	233
満足	184 (33.1%)	222 (35.0%)	37 (26.3%)	80 (34.3%)
やや満足	250 (45.0%)	289 (45.6%)	79 (56.0%)	110 (47.2%)
普通	83 (14.9%)	84 (13.2%)	21 (14.9%)	31 (13.3%)
やや不満足	12 (2.2%)	6 (0.9%)	3 (2.1%)	5 (2.2%)
不満足	2 (0.3%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)
無回答	25 (4.5%)	33 (5.2%)	1 (0.7%)	6 (2.6%)

企画展 2018年度 展示・イベントの 満足度	佐々木猛作品展 －遊び心と土と筆－	明石藩の世界Ⅵ －藩領を行き交う 人とモノ－	発掘された明石の 歴史展 明石の 近世Ⅱ －出土品が語る 城下のくらし－	くらしのうつり かわり展 これ何 でできているの？ －素材と技－		
					回答数	満足
回答数	43	293	113	65		
満足	24 (55.8%)	77 (26.3%)	32 (28.3%)	21 (32.3%)		
やや満足	16 (37.2%)	141 (48.1%)	54 (47.8%)	27 (41.5%)		
普通	2 (4.7%)	48 (16.4%)	26 (23.0%)	8 (12.3%)		
やや不満足	0 (0.0%)	8 (2.7%)	1 (0.9%)	1 (1.5%)		
不満足	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)		
無回答	1 (2.3%)	19 (6.5%)	0 (0.0%)	7 (10.9%)		

〈貸館利用者アンケート4月～翌3月実施〉貸館利用者対象

2019年度 回答数47件（ギャラリー20件、大会議室28件、内同時利用3件）

質問項目	満足	どちらとも いえない	不満足	無回答
総合的満足度	45 (95.8%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)	1 (2.1%)

質問項目	非常に良い	良い	普通	良くない	非常に 良くない	未記入
職員の対応	27 (57.4%)	15 (31.9%)	3 (6.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (4.3%)

2018年度 回答数 65件（ギャラリー30件、大会議室 37件、内ギャラリー・大会議室同時利用 2件）

質問項目	満足	どちらとも いえない	不満足	無回答
総合的満足度	54 (83.1%)	5 (7.7%)	1 (1.5%)	5 (7.7%)

回答数 65件（ギャラリー30件、大会議室 40件、内ギャラリー・大会議室同時利用 5件）

質問項目	非常に良い	良い	普通	良くない	非常に 良くない	未記入
職員の対応	35 (53.9%)	19 (29.2%)	2 (3.1%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)	8 (12.3%)

②利用者からの主な苦情とその対応等

- ・ギャラリー利用者の搬入時間にエレベーターの点検が重なり、作品搬入にエレベーターが使用できなかったため、今後は設備担当者にギャラリー利用予定を伝え、施設点検と施設利用が重ならないよう工夫する。
- ・駐車場が利用できないギャラリー利用者へ受付が駐車券サービスの案内をしたため、利用者が混乱した。総務課と受付との情報共有を周知する。
- ・冬季特別展「138億光年 宇宙の旅ー驚異の美しさで迫る宇宙観測のフロンティアー」で「キャプションの文字が小さく読みづらい」「キャプションの位置が低くて読みづらい」との声が多かった。企画元の仕様に沿った展示内容としたが、観覧者が「見やすい」「わかりやすい」「楽しい」内容となるよう意識して今後準備する。

(2)事業達成度

①事業・業務の実施状況

運營業務	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日 332日 ・特別展：132日間、企画展：137日間、常設展：63日間 ・開館時間を18：30まで延長 ・休館日の月曜日が祝日・休日の場合は開館 ・特別展及び「くらしのうつりかわり展」期間中、通常休館日の月曜日を開館 ・館内燻蒸作業による臨時休館日2日（6月25、26日） ・観覧料無料日の設定：4日間（時の記念日関連：6月9日（日）、開館記念：10月13日（日）、関西文化の日：11月23日（土・祝）、24日（日）） ・地域連携事業の一環として明石公園で開催される事業に合わせた観覧料の割引
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的視点による日常管理、清掃及び法令点検等の実施 ・中央監視盤更新 ・施設修繕計34件実施（照明器具取替（ギャラリー、1階女子トイレ、身障者用トイレ、2階トイレ、体験学習室、資料コーナー、受付、廊下、1階トイレ前、地階倉庫、荷捌室）、レストラン棟空調機取替、博物館棟空調機内部洗浄・塗装等）
実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・特別展3回、特別企画展1回、企画展3回の計7展覧会を実施 <p>【特別展】</p> <p>「江口寿史イラストレーション展 彼女 世界の誰にも描けない君の絵を描いている」 4月6日（土）～5月19日（日）44日間 総観覧者数 15,321人</p> <p>「恐竜ワールド～生物進化の大冒険～」 7月13日（土）～9月1日（日）50日間 総観覧者数 34,269人</p>

	<p>明石市制 100 周年記念 「138 億光年 宇宙の旅ー驚異の美しさで迫る宇宙観測のフロンティアー」 12 月 21 日（土）～2 月 2 日（日）38 日間 総観覧者数 8,922 人</p> <p>【特別企画展】 明石市制 100 周年記念「城と明石の 400 年ー明石藩の世界Ⅶー」 9 月 14 日（土）～10 月 20 日（日）35 日間 総観覧者数 3,586 人</p> <p>【企画展】 明石市制 100 周年記念郷土作家シリーズ「明石市 100 年の日本画家」 5 月 25 日（土）～6 月 23 日（日）26 日間 総観覧者数 3,562 人 明石市制 100 周年記念「発掘された明石の至宝」 11 月 2 日（土）～12 月 8 日（日）33 日間 総観覧者数 3,404 人 明石市制 100 周年記念「くらしのうつりかわり展 子どもの頃の記憶」 2 月 9 日（日）～3 月 22 日（日）43 日間 総観覧者数 8,575 人 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2 月 28 日以降の学校観覧キャン セル、3 月の関連イベント中止</p> <p>【展覧会関連イベント】 ①シンポジウム・講演会・トークショー 4 回開催 533 人参加 ②展示解説・ギャラリートーク 5 回開催 136 人参加 ③ワークショップ 4 回開催 98 人参加 ④ロビーコンサート 1 回開催 130 人参加 ⑤その他 4 回開催 115 人参加 ⑥天文科学館・文化博物館連携スタンプツアー 582 人参加</p>
<p>その他業務</p>	<p>【ボランティア活動】 7 グループ 年間活動日数 101 日 延べ 655 人活動</p> <p>【博物館文化講座】 20 講座 延べ 611 人参加</p> <p>【出前講座】 6 回 延べ 380 人（内 4 回 282 人 小学校での授業）</p> <p>【夏休み 文化博物館探検！】 4 回 延べ 78 人参加</p> <p>【ぶんぱくゆめナリエ】 12 月 1 日～22 日 お願いごとメッセージ 441 枚 ぶんぱくサンタ良い子証明書 100 枚発行 明石市立明石幼稚園児による歌の披露とマジックショー 93 人観覧</p> <p>【明石の秋祭り写真コンテスト】 応募作品 17 点 入選 3 点</p> <p>【トライやる・ウィーク受け入れ】 明石市内中学生 6 名 神戸市内中学生 6 名</p> <p>【博物館実習学生受け入れ】 11 名</p> <p>【ミュージアムエデュケーション研究会参加】</p> <p>【広報物発行】博物館ニュース 2 回 博物館だより（メルマガジン）19 号</p> <p>【東播磨地域ビジョン委員会主催東播磨文化施設ネットワーク化事業】</p> <p>【鶴林寺連携事業】「博物館文化講座」での連携講座 2 回</p> <p>【広報活動】 メディア利用 440 件 明石市立幼稚園・小学校・中学校校園長会への参加</p> <p>【利便施設の運営】 レストラン、清涼飲料水自動販売機</p>

②施設等の利用状況

	2019年度	2018年度	2017年度
観覧者数 (貸館入場者を除く)	80,235人	83,338人	65,161人
ギャラリー入場者	24,051人	27,087人	22,647人
ギャラリー稼働率	92.5%	92.9%	85.9%
ギャラリー利用件数	20件	30件	30件
大会議室利用者	7,906人	7,714人	4,997人
大会議室稼働率	67.9%	66.5%	61.8%
大会議室利用件数	28件	36件	40件

(3) 事業収支

①収支状況 (単位：千円)

項目		2019年度	2018年度	2017年度
収入合計 (A)		172,614	185,558	158,532
内訳	指定管理料	142,832	138,876	141,200
	利用料収入	2,754	3,352	2,916
	実施事業収入	22,117	26,713	13,446
	精算返戻金	-1,234	-1,045	-2,303
	その他収入	6,145	17,662	3,273
支出合計 (B)		153,387	159,899	152,976
内訳	人件費	54,172	48,566	43,233
	管理費 (事務費、物件費、 一般管理費を含む)	49,419	49,317	61,480
	負担金	70	50	60
	実施事業費	45,091	47,631	45,231
	その他支出	4,635	14,335	2,972
収支 (A-B)		19,227	25,659	5,556

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・年間観覧者数見込 68,000 人に対して新型コロナウイルス感染拡大防止の影響がありながら、80,235 人の観覧者数となった (2016 年度 46,819 人、2017 年度 65,161 人、2018 年度 83,338 人)。新型コロナウイルス感染拡大防止の影響がなければ 2018 年度を上回っていたと思われる。
- ・利用料金収入 (観覧料、貸館使用料、駐車場使用料) が予算 21,208 千円に対して実績 24,871 千円と 3,663 千円の増、及び管理費の減 (予算 61,623 千円→実績 49,419 千円) より、収支予算の 6,561 千円を大きく上回る 19,227 千円の収支となった。
- ・施設管理業務において、所管課と連携した大規模修繕をはじめ、日々の点検から発生する軽微修繕にも適切に対応している。
- ・春季特別展「江口寿史イラストレーション展 彼女 世界の誰にも描けない君の絵を描いている」では、これまで取り上げられる機会の少なかった媒体での情報周知により、来館頻度の低い 20 歳代から 40 歳代の観覧者が多く、その結果、有料観覧者数の割合が高くなった。
- ・日頃の危機管理意識の向上の結果、年少者の来場者が多い夏季特別展「恐竜ワールド～生物進化の大冒険～」でも、事故・トラブルなく終えることができた。

- ・2019年度は特別企画展開催のため実施できなかった「あかし若手アートチャレンジ」について、2017年度、2018年度の実施内容に基づく指定管理者職員の投稿が専門誌「博物館研究」に掲載された。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月28日以降の学校観覧をキャンセルし、3月の関連イベントを中止した。

4 所管課総合評価

- ・利用者アンケートの顧客満足度で高い評価を得ており、事業達成度でも各業務を着実にこなしており、概ね事業計画どおり適正に実施されている。
- ・施設設備管理は適切かつ迅速であり、大規模及び軽微な修繕を的確に実施し、施設改善金の使用目的も利用者のニーズに沿うものであった。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止に対する博物館運営の安全衛生対応は迅速で確実であった。
- ・備品購入費から修繕費へ、及び資料購入費から資料保護費への流用並びに修繕費に指定管理者負担額が発生した。年度当初より見込まれる内容であれば事業計画に反映し適切な金額での年度協定締結が望ましい。
- ・6月末日付で学芸員1名が退職し、8月1日より補充採用となった。募集にあたり、協定書で定めている学芸員の要件を緩和することになったが、所管課への相談が迅速に行われず、対象学芸員の不在期間が発生した。
- ・「博物館文化講座」は参加者の満足度は高いが、参加者の裾野を広げるための外に向けた広報や、テーマの独自性（「明石らしさ」、特別展・企画展との関連性等）の工夫を求める。
- ・第4期指定管理期間の4年目であったが、レストランとの連携、テラスの活用等、事業計画書で提案のあったような進展は見受けられない。
- ・2019年度における指定管理者による管理運営は概ね適切に行われているが、過去4年とは違う新たな視点を加えた来館者の満足度、来館者の増加への取り組みを期待する。