

モニタリングの対象期間  
R6.4.1～R7.3.31

# モニタリング結果の概要

1

施設名

坂の上の雲ミュージアム

指定管理者

コンソーシアム明治松山

職員数

常勤8非常勤14

指定期間

R2.4.1 ~ R7.3.31

担当課

坂の上の雲ミュージアム

主な業務

・施設/設備の維持管理に関する業務  
・運営に関する業務  
・利用促進に関する業務  
・活性化事業に関する業務

施設数

1

2

評価区分

担当課

指定管理者

施設利用状況

5

5

職員配置

5

5

コスト削減

4

4

収益

5

5

設備等管理

5

5

危機管理

4

4

自主事業の実施

5

5

サービス向上

5

5

利用者評価

5

5

3

事業収支

（千円）

利用者数

コスト

194,491

27,330

87,954

収益

34,683

43,811

114,205

対前年比

118.9%

126.3%

127.4%

4

前年度の課題と改善策

来館者数は、平成22年度をピークに減少し、コロナ禍ではより一層減少傾向であったが、外国人観光客の増加や、スペシャルドラマ「坂の上の雲」再放送による関心の高まりもあり、コロナ禍以前の水準以上に増加回復した。「こども本の森 松山」増築によりこれまでの来館者層とは異なる市民や観光客が訪れることも踏まえ、幅広い世代へ周知・啓発を図る必要があるため、多くの来館者が利用しているSNSでの情報発信をこれまで以上に積極的に行い、年に何度も足を運んでいただけるようなミュージアムを目指していく。

5

サービス向上のための取り組み（実績）

「こども本の森」増築工事に伴い、職員や業者の動線、案内表示や警備配置を見直し、混乱なく対応。インバウンド増加に合わせ、スタッフは語学や接客スキルを磨き、外国語表記も段階的に整備。販売・在庫・報告業務のデジタル化とキャッシュレス対応で業務効率が向上し、余裕の出たリソースを他のサービスに還元。スキルアップ研修を継続し、来館者増にも柔軟に対応。熱中症対策では「クーリングシェルター」指定に協力し、来館者への体調配慮も徹底。団体客には属性に応じた案内を強化し、情報共有で対応力を向上。日々のミーティングで課題を共有し、スタッフ主導の改善提案が常態化。情報共有ツールや緊急連絡体制も整え、迅速な対応を実現。来館者からの声や問い合わせは松山市と連携して対応し、改善と信頼構築に活かしている。

6

前年度の課題と改善策

来館者数は、平成22年度をピークに減少し、コロナ禍ではより一層減少傾向であったが、外国人観光客の増加や、スペシャルドラマ「坂の上の雲」再放送による関心の高まりもあり、コロナ禍以前の水準以上に増加回復した。「こども本の森 松山」増築によりこれまでの来館者層とは異なる市民や観光客が訪れることも踏まえ、幅広い世代へ周知・啓発を図る必要があるため、多くの来館者が利用しているSNSでの情報発信をこれまで以上に積極的に行い、年に何度も足を運んでいただけるようなミュージアムを目指していく。

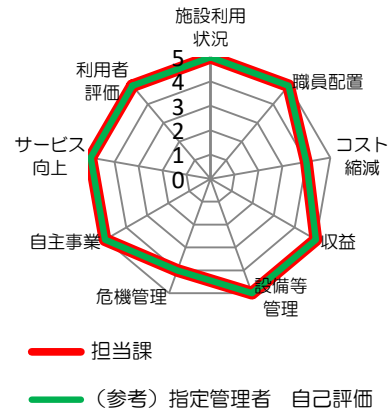
7

担当課コメント（評価・指摘事項）

親切的案内対応をはじめ、実施している自主事業（カフェ等）の好評価が利用者アンケートに反映されている。また、NHKエンタープライズと交渉を行い、2階ホールにてスペシャルドラマ「坂の上の雲」1～5話の全編放映を実現し、多くの来館者の目を引いている。そのほか、特色ある参加型イベントも好評を得ていた。インスタグラムによる周知は、画像や動画を楽しみにする若い世代の興味を引き、若者の来館が以前より増加傾向にあるなど、コロナ禍から行っていたメディア・SNSを通じたPRを継続した成果が出ている。子どもから大人まで幅広い世代に親しんでいただけるような、坂の上の雲まちづくりの中核施設としての役割も充実させていきたい。

8

サービス向上のための取り組み（実績）



- 【職員数】**  
現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。
- 【主な事業】**  
指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。
- 【事業収支（コスト・収益）】**  
当該年度を含む3年度分の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。  
「対前年比」は「R6年度実績/R5年度実績」の計算により算出しています。
- 【5段階評価】**  
9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。  
 <<判定基準>>  
 5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。  
 4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。  
 3：協定や仕様書の内容どおり業務を履行し、目標水準どおりだった。  
 2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。  
 1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。
- 【サービス向上のための取組み（実績）】**  
指定管理者が実施したサービス向上のための取組みや自主事業を挙げています。
- 【前年度の課題と改善策】**  
指定管理者と担当課が認識している前年度（R6）の課題と、今後の改善策の内容です。
- 【担当課コメント（評価・指摘事項）】**  
前年度（R6）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。  
 <<9つの評価項目の内容>>  
 ■施設利用状況…施設利用者数の実績  
 ■職員配置…効率的な業務実施のための的確な職員配置  
 ■コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組み  
 ■収益…収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組み  
 ■設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理  
 ■危機管理…マニュアル整備や訓練の実施等  
 ■自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組み  
 ■サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組み  
 ■利用者評価…利用者アンケート等による評価