

基本仕様書

1 業務名

広島平和記念資料館に関する入館者対策等の調査業務

2 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

3 業務目的

資料館の令和5年度入館者数は、ウクライナや中東など厳しい国際情勢の中令和5年5月に開催されたG7広島サミットを通じて、世界から広島に対する国際平和文化都市としての認知度と期待度がますます高まっていることを背景に、過去最高の198万人となった。

これに対し、令和6年2月よりWEBによるチケット事前購入や開館時間の延長と予約制の導入等の新たな入館者対策を講じているが、今後とも資料館入館者の増加が見込まれる状況にある。

このため、①今回の入館者対策実施後の資料館入館待機時間（入口での混雑度）や本館での滞留時間（館内での混雑度）とともに、②8月に行う国立広島原爆死没者追悼平和祈念館（以下「追悼祈念館」という。）特別展示の見学者数、資料館入館者と追悼祈念館特別展示見学者の重複の状況等を実態として把握し、また、③入館者意識調査（入館者アンケート）や館内環境調査（当館が提供した調査データを使用）を踏まえ、最大滞留可能人数（物理的に見学ができない水準を前提とするもの）をシミュレーションした上で、④増加する入館者数への対応を前提としつつ、同時に、入館者サービスを向上することを目的として、また、他の集客施設等での入館者対策の実践も参考としつつ、ア）資料館開館時間のさらなる延長、イ）資料館展示資料の配置見直し、ウ）予約時間帯の拡大（予約未実施時期設定の必要性の検討を含む。）など、考えられる入館者対策を立案する。

さらに、入館者意識調査や修学旅行アンケート等を踏まえ、資料館以外での被爆資料展示のあり方（実現可能な場所の選定とそれぞれのメリット・デメリットの整理）についても検討する。

4 委託業務の内容

(1) 入館者数等調査

ア 調査項目

- ① 入館までの待機時間（1時間毎）
- ② 本館展示室内の滞留人数（1時間毎）
- ③ 入館までの待機人数・時間（詳細・1時間毎）
- ④ 東館ロビー、渡り廊下、本館・東館展示室内の滞留人数（詳細・1時間毎）
- ⑤ 本館・東館の主な混雑場所

⑥ 本館・東館の混雑度の目視による調査（詳細・1時間毎 観覧動線に従って前に進むことがやや困難・困難・非常に困難）

⑦ 追悼記念館特別展示の見学者数

ウ 調査方法

受注者は発注者と協議して調査位置を決定し、資料館の設置している集客集計システム、館内モニター映像、調査員等により調査を行うこと。

エ 実施期間・日時

アのうち、①及び②については、令和6年4月27日から12月31日までの期間

アのうち、③から⑥までについては、令和6年8月3日から16日までの期間

アのうち、⑦については、令和6年8月1日から8月31日までの期間

開館30分前～閉館時間まで。

(2) 入館者意識調査（アンケート調査）

ア 調査対象

資料館入館者および追悼記念館入館者

イ 調査方法

① 延長した開館時間帯（予約対象時間帯）の資料館入館者を含み、当該者のサンプル数を確保すること。

② 国内のみならず国外からの入館者も対象とし、両者のサンプル数のバランスをとること。

ウ 調査項目

① 調査対象の入館時間と退館時間。

② チケットの購入方法はWEBか窓口購入か、その購入方法を選んだ理由。

③ 資料館の入館にあたり、資料館の資料をじっくり見て、平和について考えたいと考えていたか。

④ 混雑していたか。当初考えていた観覧の目的は達成できたか。もっと十分に観覧したいと思ったか。

⑤ 入館時の館内混雑の度合は、観覧動線に従って前に進むことができるものであったか。

⑥ WEBによる事前購入の導入効果はあったか。それは何か。

⑦ 入場券券売機の導入効果はあったか。それは何か。

⑧ WEBによる予約の導入効果はあったか。それは何か。そもそも、延長した開館時間帯に入館した理由は何か。

⑨ 資料館の開館時間は、朝夕それぞれ何時から（何時まで）が利用しやすいと考えるか。

⑩ 追悼記念館の特別展示は見学したか。これから見学する予定か。（追悼記念館での設問：資料館は見学したか。これから見学する予定か。）

以上の項目を必須としたうえで、発注者と協議して調査項目を決定し、調査票を作成

すること。

エ サンプル数

非現実的な回答などを除いたサンプル数を、1日あたり150件(資料館100件、追悼記念館50件)とすること。

オ 実施時期

令和6年8月3日(土)から16日(金)まで

(3)その他調査

前記3業務目的の達成のため、発注者と協議して、必要に応じて調査を実施する。

(4)調査集計・分析、対策提案業務

上記(1)～(3)の調査を集計し、以下の分析、対策の提案を行うこと。

ア 発注者と協議して、以下の視点も踏まえ、新たに取り組んでいる混雑対策の効果の現状分析を行うこと。

- ① WEBによる事前購入の導入効果(昨年度の入館までの待機時間の実績等と比較し、スムーズな入館につながっているかなど)
- ② 入場券券売機の導入(令和6年夏以降導入予定)効果(導入前後の入館までの待機時間の実績等と比較し、スムーズな入館につながっているかなど)
- ③ WEBによる予約制の導入効果
- ④ 追悼記念館特別展示による来訪者の動線分散の効果

イ 発注者と協議して、入館者等調査での目視での混雑度の把握及び館内環境調査(当館が提供した調査データを使用)を基礎としつつ、アンケート結果による入館者の反応も加味して、資料館本館の1時間あたりの最大滞留可能人数(物理的に見学ができない水準を前提とするもの)のシミュレーションを行うこと。

ウ アおよびイを踏まえ、増加する入館者数への対応を前提としつつ、同時に、入館者サービスを向上することを目的として、また、他の集客施設等での入館者対策の実践しつつ、発注者と協議して、考えられる入館者対策に関する提案を行うこと。

- ① 資料館開館時間のさらなる延長
- ② 資料館展示資料の配置の見直し
- ③ その他の入館者対策(講習(被爆者等による講話)や映像の活用等)
- ④ 上記①から③までの効果による見学可能人数の増加を反映した、資料館の1時間当たり(1日、1年当たり)の最高見学可能者数
- ⑤ ④の最高見学可能数および予約回避を考慮した予約設定率を前提とした、予約時間帯の拡大方策(予約未実施時期設定の必要性の検討を含む。)
- ⑥ 入館者対策に従事する東館1階案内スタッフの配置場所と人数の設定

エ さらに、入館者意識調査や修学旅行アンケート等を踏まえ、資料館以外での被爆資料展示のあり方(実現可能な場所の選定とそれぞれのメリット・デメリットの整理)についても検討する。