

**指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(令和2年度事業分)**

**1 施設の概要**

<b>施設名</b>	山梨県立美術館	<b>所管課</b>	観光文化部 文化振興・文化財課
<b>所在地</b>	甲府市貢川1-4-27	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	昭和53年11月3日
<b>管理方式</b>	SPS・桔梗屋・KBS共同事業体		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県立美術館設置及び管理条例		
<b>設置目的</b>	美術に関する県民の知識及び教養の向上を図り、県民文化の発展に寄与するため。		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	○建築面積 約 6,197㎡ ○建築延面積 約12,019㎡ ○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上2階(一部3階)建て ○施設の内容 ・シエラ館2室(800.83㎡) ・常設展示室3室(976.57㎡) ・萩原英雄記念室(171.95㎡) ・特別展示室4室(1,148.51㎡) ・県民ギャラリーA・B・C室(720.14㎡) ・総合実習室1室(194.60㎡) ・工房(184.59㎡) ・美術図書室(63.33㎡) ・収蔵庫 ・ロビー ・事務室 ・レストラン(197㎡) 等		
<b>主な業務内容</b>	(1)施設の利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)展示室及び工房等を一般の使用に供することに関する業務		

**2 類似施設・近隣施設**

<b>名称 施設内容 利用状況等</b>	博物館法の規定に基づき登録されている美術館とこれに相当する美術館11館
------------------------------	-------------------------------------

## 3 利用状況

単位:人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	利用者数	374,863	369,245	123,195	
	利用者数合計	374,863	369,245	123,195	
	目標値	412,000	341,000	372,600	352,000
	目標値設定の考え方及びその理由	平成28年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数			
	対平成30年度比		98.5%	32.9%	93.9%
利用率		1,237人/日	1,223人/日	474人/日	1,205/日

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	267,973,017	273,326,218	280,846,879	284,340,452
	その他	27,688,307	36,611,489	18,008,121	27,337,448
	収入合計(A)	295,661,324	309,937,707	298,855,000	311,677,900
支出	人件費	86,857,577	89,901,275	94,425,266	97,295,567
	県への納付金			1,769,571	
	管理運営費	206,708,765	220,036,432	196,137,165	214,382,333
	うち外部委託費(B)	80,226,616	80,962,640	81,501,264	82,157,107
	支出合計(C)	293,566,342	309,937,707	292,332,002	311,677,900
収支差額(A-C)		2,094,982		6,522,998	
外部委託比率(B÷C)		27.3%	26.1%	27.9%	26.4%
利用者一人当たりの経費		723.7	733.6	2,268.8	807.8

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:令和2年7月～令和3年3月 ※新型コロナウイルス感染防止のため4月～5月は休館 ※感染防止のため紙アンケートの実施なし。代わりにWEBアンケートを7/1～導入。 実施方法:来館者へのアンケート、回答数:133人
-------	---

単位:%

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①施設設備の充実度	63.1%	34.6%	1.5%	0.8%
②施設設備の整備状況	63.1%	33.1%	3.1%	0.7%
③サービスの内容	68.7%	29.0%	0.8%	1.5%
④また来館したいか	99.1%			0.9%
施設全般の満足度	71.8%	25.2%	2.3%	0.7%

利用者の意見	<肯定意見> 収蔵作品の充実、展覧会の内容、スタッフの対応(接遇)、施設の清潔さや雰囲気、観覧料金体系、新型コロナウイルス感染対策の徹底や対策による施設利用の安心感  <否定意見> 来館者のマナー、チケットカウンターの混雑、作品パネルの文字サイズや外国語解説、スタッフの対応(展示室での声がけやお子様への配慮)、公共交通機関の充実度、空調や照明設備、ミレー作品の海外貸出し、展示作品の写真撮影禁止、新型コロナウイルス感染対策の煩雑さ
利用者の意見への対応	1ヶ月に1度、アンケートの内容を県直営部門、指定管理が共有し、対応を協議している。 ・新型コロナウイルス感染対策において、スタッフの案内や消毒備品の置き方は多くのご意見をいただいた。口頭での案内が不足する場所は看板の増設や表現の仕方を変更した。 ・作品の写真撮影に関する要望が多い。そのため、特別展示で写真撮影が可能な場合にはお客様に積極的に案内している。

## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>年間事業計画に添って、保守点検、警備、清掃維持管理を効率的・効果的に実施。老朽化による不具合(中でも展示室関連)には早急に対応し、お客様にとっても快適な鑑賞空間を提供した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の予防対策の一環として、貸室の机や椅子、館内の手すりやドアノブ、会議室・応接室の机など、触れる機会の多い箇所に光触媒コーティング抗菌加工を施した。</p> <p>レストランは、「やまなしグリーン・ゾーン」認証を取得し、認証基準に沿った運営を行っている。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、法定点検業務などの施設管理業務が適切に実施されていた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の予防対策については、什器類の抗菌加工、レストランでのグリーン・ゾーン認証の取得など、来館者の不安を払拭する対策を講じている。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染対策に配慮しながら、保守点検、警備、清掃等、施設の維持管理業務を効率的・効果的に取り組んでいただきたい。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止により、4/7～5/21まで休館となった。その間は国や県のガイドラインに則った「貸館ガイドライン」を作成したり、入館時の対応(健康チェックシート・消毒・検温)や展示室受入人数を決定したりと、再開に向けて適切な感染防止対策の準備を整えていった。</p> <p>その後も緊急事態宣言の発令など、状況の変化に合わせて、対応方法の見直しを計り、安全・安心な受け入れを徹底した。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適切に運営業務が実施されていた。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染予防対策についても、施設入館時における健康チェックシートの記入や検温業務など、職員の努力により適切な運営がされている。</p> <p>引き続き、来館者の安全・安心に繋がるような対策を講じられたい。</p>
利用状況	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため4/7～5/21まで休館となった。同様に4月～8月に開催予定であった「キューガーデン」展、「蜷川実花」展が中止、順延となりゴールデンウィークおよび夏休みシーズンのお客様を誘致することができなかった。</p> <p>ソーシャルディスタンスを保つため各展示室とも入室制限を実施。学校や一般団体の受け入れに制限がかかり、コレクション展は40,319人(前年比53%)、特別展は34,716人(前年比28%)の観覧に留まった。</p> <p>県民ギャラリーでは、6月以降の再開後も利用団体のキャンセルが相次ぎ利用件数38件(前年比40%)、利用者は40,628人(前年比27%)となった。</p> <p>美術館全体の利用者数は123,195人(前年比33%)と大きく減少した。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響による休館や特別展の中止・順延などが原因となり、施設利用者が減少した。</p> <p>今後は感染症まん延状況や県・市からの要請を踏まえつつ、施設利用者数の増加に向けた誘客対策に取り組むこと。</p>

<p>収支状況</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に対応した施設運営を行うために事業計画を見直し、県より追加委託料をいただいた。それらはコロナ対応の追加要員配置(検温や健康チェックシート記入の誘導等)、消毒等の清掃業務の強化、消毒液を含む備品・消耗品の購入などに活用し、安全・安心な環境の確保に努めた。</p> <p>レストランは2か月の臨時休業、ソーシャルディスタンスを保つための席数の3割減などにより、大幅な収入減となった。</p> <p>光熱費は、日々の細やかな節減に加え、灯油価格が安価だったことも奏功し、削減できた。削減できた費用は、集客のための広報やイベント活動、老朽化した施設の修繕などに活用した。</p> <p>※3施設一体管理であり、トータルで黒字会計。</p>	<p>新型コロナウイルス感染対策としてレストラン席数の制限により収入が減少したが、グリーン・ゾーン認証を取得し、利用者の増加を図っている。</p> <p>今後はより一層、業務委託、物品購入、光熱費等常時経費の節減に努めること。</p> <p>人件費、賃金等の削減により、サービスの質が悪化しないように注意すること。</p> <p>使用料収入は、収支だけでなく施設の設定目的のバロメーターにもなるため、経営指標として重視すること。</p>
<p>自主事業</p>	<p>県直営部門とも十分協議の上、感染症対策に留意し自主事業を実施した。</p> <p>コンサートやワークショップは座席数を制限してソーシャルディスタンスを確保した。</p> <p>文化庁クラスター推進事業においては「やまなしマルシェ(ミュゼ・ド・ノエル)」を実施。規模は入場者管理ができる範囲に縮小し美術館館内で開催。内容はクラスター応募時の提案をそのままに山梨の食と文化を体験できるイベントとし、1,000名を超えるお客様にご参加いただいた(参加総数:1,028名)。</p>	<p>民間企業等の類似事業のモニタリングを行い、差別性のある事業の企画に努めること。</p> <p>長年実施している事業については、アンケート調査等により内容の見直しを行い、質の高いサービスの提供に努めること。</p> <p>県民のニーズを把握し、役割を終えた事業は廃止し、県民の満足度を向上させる事業の企画に努めること。</p> <p>また、事業実施に当たっては、新型コロナウイルス感染予防対策を適切に実施すること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>感染対策のため紙アンケートを休止し、7月からWEBアンケートを導入したものの、使用方法の周知が行き届かなかったこともあり、前年の4分の1の回収に留まった。</p> <p>お客様満足度は、調査項目すべてにおいて「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた数字が90%以上となり、高い水準を達成することができた。</p> <p>今後はより多くのお客様の意見を集められるよう、アンケート回収の方法も検討したい。</p>	<p>WEBアンケートの取組については、新型コロナウイルス感染対策のみならず、ペーパーレス化や経費削減の観点からも望ましいと考える。</p> <p>今後は、アンケートの周知方法を工夫するなど、回収率の向上に取り組むこと。</p> <p>高い利用者満足度が得られるよう、引き続き顧客ニーズを捉えた運営ができるよう努められたい。</p>

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>業務仕様書等に示された業務を適切に遂行。  総観覧者は75,035人(前年比38%)。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための2か月の臨時休館(4～5月)や春・夏の特別展示の延期、ソーシャルディスタンスを保つための展示室観覧者数制限、近隣都県に発令された緊急事態宣言による来県者減が大きく影響した。制限がある中でも、検温、健康チェックシートへの記入やマスク着用等の依頼を徹底し、安心・安全な施設運営をベースに可能な範囲での来館者増、賑わいの創出に繋がった。臨時休館中には、ホームページ上にバーチャル展示室を開設。「STAY HOME」を楽しめる情報などを掲載し、WEB広報として新たな客層を開拓した。</p>
<p><b>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</b></p>	<p>施設管理、運營業務等について、条例、協定、事業計画に基づき、適正に履行されたと考える。  新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者数は前年度を下回ったものの、創意工夫を凝らした企画事業の展開により、コロナ禍にあっても利用者から高い評価を得ている。  引き続き、適切な新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上で、サービスの維持・向上に努め、新規利用者の獲得やリピーターの増加に取り組み、利用者の満足度向上を図ること。</p>
<p><b>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</b></p>	<p>新型コロナウイルス感染症対応も長期戦となっているが、気を緩めることなく、来館されるお客様や美術館・文学館で働く職員の安全と安心の確保に努めていきたい。  また、コロナ禍での特別展示や企画展示の広報活動は、国や県のガイドラインを意識しつつ、特別展の内容に有効なエリアやターゲットに向けて情報を発信し、新規来館者やリピーターの集客につなげていく。  企画事業については、リモートやオンラインなどのインターネットを活用したイベント開催等も検討し、より多くの方に「山梨県立美術館・文学館・芸術の森公園」を知ってもらい、その雰囲気に触れてもらう機会の提供を図っていく。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

