

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

施設名 山梨県立美術館

所管課 観光文化部 文化振興・文化財課

指定管理者 SPS・桔梗屋・KBS共同事業体

構成団体 株式会社SPSやまなし、株式会社桔梗屋、甲府ビルサービス株式会社

1 指定管理者の推移

導入年度	平成21年度					委託料総額 (単位:円)
指定管理者名	出資 法人	指定期間				
SPS・桔梗屋グループ		H21.4.1	～	H.26.3.31	5年	1,952,875,000
SPS・桔梗屋グループ		H26.4.1	～	H31.3.31	5年	2,072,026,000
SPS・桔梗屋・KBS共同事業体		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	1,668,187,037

2 施設の概要

所在地	甲府市貢川1-4-27
設置年月日	昭和53年11月3日
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立美術館設置及び管理条例
設置目的	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。
主な業務の内容	(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
主な施設内容 (定員等)	○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 ・ミレー館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
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	大規模改修 平成10年11月16日 収蔵庫増築 延床面積:1,621㎡ 平成16年3月15日 南館増築 ・萩原英雄記念室 171.95㎡ ・特別展示室(4室) 1,143.51㎡ 等 平成21年1月5日 ミレー館増築 延床面積 800.83㎡ ○一括管理施設:山梨県立美術館、山梨県立文学館、山梨県芸術の森公園

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	299,060,083	301,868,464	295,661,324	298,855,000	301,730,038	
支出合計	295,262,961	305,258,929	293,566,342	292,332,002	299,834,512	
収支差額	3,797,122	△ 3,390,465	2,094,982	6,522,998	1,895,526	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	328,258人	374,863人	369,245人	123,195人	243,549人	利用者数
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

5 運営目標の達成状況(令和3年度)

業務仕様書等に示された業務を適切に遂行。
 総観覧者は110,228人(前年比147%)。コロナ禍でも新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮した運営を継続した。「テオ・ヤンセン」展では初めて事前予約制を導入し密の回避に努めた。また8月から9月にかけての臨時休館中においてはホームページに「蜷川実花」展の紹介動画を掲載することで、来館せずとも展覧会を楽しめる工夫をし、美術館の活動を継続した。年間を通して、県内広報に注力したこと、また年度末にかけては来館者数が回復傾向にあったことも奏功し、多くの方に文化・芸術を楽しめる機会を提供できた。
 コロナ禍以降、デジタルツールやオンラインサービスを活用した活動も併用し、美術館の運営方法の幅を広げることができた一年となった。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

施設管理、運営業務等について、条例、協定、事業計画に基づき、適正に履行されたと考える。
 利用者のニーズをしっかりとくみ取り、利用者が満足できる環境づくりに努めるとともに、各種デジタルツールやSNS等を活用した情報発信を積極的に行う姿勢も、指定管理者として十分に評価できるものである。
 特に広報に関しては、新たな試みや技術を取り入れるなど、常に上昇志向が見られ、館の魅力発信・来館者の増加に寄与していると考えられる。そしてその結果は来館者アンケートにも表れており、9割を超える利用者が満足感を得ている結果となった。
 今後も、利用者の声を参考に、施設のさらなる利用促進が図られるよう、一層のサービス向上に取り組んでいきたい。

7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和3年度)

来館者数については、コロナ禍前の数値に近づけるようターゲットを県外、県内はもちろん世代によっての情報収集の方法が違うため、それぞれに効果的な広報・宣伝活動を精査しながら継続していくことが必要と感じている。
 また利用者についてもニーズの多様化が見られるため、指定管理者として正確な把握とサービス向上に繋げることはもちろん、所管課や館内での協議をすることで改善に繋げていきたい。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

施設名 山梨県立美術館

所管課 観光文化部 文化振興・文化財課

指定管理者 SPS・桔梗屋・KBS共同事業体

構成団体 株式会社SPSやまなし、株式会社桔梗屋、甲府ビルサービス株式会社

1 利用状況

(単位:人、%)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	利用者数	328,258	374,863	369,245	123,195	243,549
	利用者数合計	328,258	374,863	369,245	123,195	243,549
	目標値	402,500	412,000	341,000	372,600	352,000
	実績/目標割合	81.6%	91.0%	108.3%	33.1%	69.2%
	目標値の設定方法	平成28年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数				
利用率	稼働率等(利用率)	1,076人/日	1,237人/日	1,223人/日	474人/日	892人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	入館者数/営業日数 ※令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館があり、営業予定日数305日のところ、実営業日数は273日となった。 ※臨時休館期間は8/8～9/12の32日間。				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	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 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

県	収蔵庫・搬入口シャッター(No.1)修理	674,300
県	本館正面外部・自動ドア駆動部品交換、外8件	3,320,900
管	南館冷水2次ポンプ3台修理	198,220
管	収蔵庫レターンファン2台整備	198,000
管	南館蓄熱槽系統調節計交換外60件	3,699,782

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万円未満の修繕等は指定管理者が実施
*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

4 自動販売機設置状況等(令和3年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
3	随意契約	1台:売上額の16%、2台:売上額の28%	225,847	

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

<p>利用者の意見 への対応</p>	<p>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。</p> <p>コインロッカーのカギ番号が見えにくいことに関しご指摘をいただいたため、館内のすべてのロッカーを速やかに確認し新しい番号を付け直した。館内備品の老朽化もあるため定期的に確認を継続していく。あわせて緊急度の高いものやソフト面でカバーできるものを優先的に改善していく。</p>
------------------------	---

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

7 評価結果

項目	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。今年度、大掛かりな案件は無かったが、設備の不具合には早急に対応。鑑賞空間を最優先に、お客様にとって快適な環境を提供した。</p> <p>12月より再開した図書室は、新型コロナウイルス感染症の予防対策の一環として、事前に光触媒による抗菌コーティングを施工。</p> <p>レストランは、引き続き「やまなしグリーン・ゾーン」認証および、ガイドライン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、来館者エリアの抗菌加工、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きたい。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルス感染者増加に伴い、山梨県に「臨時特別協力要請」や「まん延防止等重点措置」が発出。それにより8月8日から9月12日まで「臨時休館」となった。休館中は「再開はいつか?」「公園の利用は可能か?」「前売券を購入したがどうすればいいか?」等のお問合せを300件以上いただいた。</p> <p>お客様に納得いただけるよう、また再開時に安心してご来館いただけるようにスタッフ内で情報共有しながら対応。再開決定時にはHPやSNSで周知を行い、特別展や企画展のポスター送付等、開館準備を進めた。</p> <p>感染症対策も継続し、滞りなくお客様をお迎えすることが出来た。</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>特に夏期の臨時休館時には、再開時期の周知を速やかに行うなど、利用者目線に立った対応を実施し、不安の払拭に繋がったことは高く評価できる。</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>混雑が予想されたテオ・ヤンセン展では、密を回避するために予約システムを導入し、観覧者数に制限をかけたが、県内への広報を展開したこともあり、コレクション展は52,096人(前年比129%)、特別展は58,138人(前年比167%)の観覧となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため8/8~9/12まで休館となった。それに伴い、「蜷川実花」展が会期中で中止となりお盆、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>県民ギャラリーでは、コロナ関連によるキャンセルが臨時休館前後で3件、1月末から2月にかけて5件と前年より少数に留まり、施設利用の需要の高さが伺えた。利用件数72件(前年比195%)、利用者は119,476人(前年比294%)となった。美術館全体では、利用者数は243,549人(前年比198%)と大幅に回復した。</p>	<p>密を回避するための予約システムの導入や多くの人の目に触れるSNSを活用した広報活動の展開など、利用者目線に立った対策を講じている。</p> <p>2ヶ月近い臨時休館があったにも関わらず、多くの利用者を迎えることができたのは、各種の対策が奏功した結果といえる。</p> <p>引き続き、感染症まん延状況や、県や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んでいきたい。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

<p>収支状況</p>	<p><収入> コロナウイルス感染症拡大防止のため、8/8～9/12まで臨時休館。休館に伴う追加委託料算定により、「利用できる制度」の利用による収入(雇用調整助成金、休業要請協力金等)が指定管理者にあったため、委託料(523,895円)を返納。 レストランはソーシャルディスタンス確保のため、席数を3割減にしていること、コロナの影響による入館者減が続いていることなどにより、売上減。 <支出> 電気・灯油の価格高騰が著しく、事業計画書の予算内にかろうじて収まったものの、前年比127%となり、依然厳しい状況が続いている。そのような中でも各費用項目の中で節減できた費用は、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。※3施設一体管理であり、トータルで赤字会計。</p>	<p>外的要因によるコスト増が避けられない中、業務の効率化や経費節減などの経営努力が認められる。 人件費、賃金等の削減により、サービスの質が低下しないように注意すること。 使用料収入は、収支だけでなく施設の設置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。 コンサートやワークショップは席数を制限してソーシャルディスタンスを確保した。 デジタルを活用したイベントとして、山梨大学医学部付属病院に入院中の子供たちに特別展「テオ・ヤンセン展」の様子を中継で楽しんでいただくイベントを企画・実施した。初の試みだったが、新たなイベントの可能性を発見できるものとなった。</p>	<p>柔軟・斬新な発想による自主事業の企画・実施により、館の魅力を発信しようとする努力が認められる。 引き続き、魅力発信に向けた自主事業の企画に努めるとともに、民間企業や異業種団体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>利用者満足度</p>	<p>感染対策を施し紙アンケートを4月に再開。WEBアンケートと並行して収集することでアンケート回収率を昨年の3倍にまで回復させた。 お客様満足度は、調査項目すべてについて「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた数字が90%以上と、高い水準を達成することができた。 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を検討していく。</p>	<p>WEBアンケートの取り組みについては、新型コロナウイルス感染症対策のみならず、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。 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。 一層のサービスの質向上を図るため、利用者の声を参考に継続して改善に努めつつも、既存の事業の安易な見直しによりリピーターが急激に減少しないよう十分注意すること。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
総合案内及び展覧会受付・監視業務	サービス内容の満足度向上を図るため、サービス内容について問う来館者アンケートにおいて、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した方の割合の合計値を評価指標とし、目標値を90%に設定。令和3年度の実績値は96.6%となり、実績が目標を上回る結果となった。	引き続き、施設利用者から高い評価が得られるよう、サービス向上に向けた取り組みを推進していく。
施設設備の維持・管理業務	施設設備の維持・管理業務における来館者の満足度向上を図るため、施設設備の整備状況について問う来館者アンケートにおいて、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した方の割合の合計値を評価指標とし、目標値を90%に設定。令和3年度の実績値は98.1%となり、実績が目標を上回る結果となった。	引き続き、施設利用者から高い評価が得られるよう、施設設備の維持・管理業務を滞りなく実施するとともに、利用者目線に立った施設設備の維持・管理に努める。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

