

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4年度事業分)

施設名 山梨県立美術館
所管課 観光文化・スポーツ部 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	～	H26.3.31	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	1,735,476,484

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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計	301,868,464	295,661,324	298,855,000	301,730,038	364,616,259	
支出合計	305,258,929	293,566,342	292,332,002	299,834,512	355,593,030	
収支差額	△ 3,390,465	2,094,982	6,522,998	1,895,526	9,023,229	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績	374,863人	369,245人	123,195人	243,549人	291,539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4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146,904人(前年比133.3%)。新型コロナウイルスは3月13日にマスクの着用が任意になるなど、前年と比べ徐々に対策の緩和傾向が見られた1年だったが、引き続き感染拡大防止に配慮した運営を継続した。
 レストランでの厨房の大幅な改修工事、盗難事案に起因する館全体のセキュリティ対策など、県直営部門と協力しながら、よりよい館運営の構築に努めた。
 展覧会は、デジタルとアナログを誘導した広報施策が功を奏し、2万人前後の観覧者数を集めた特別展が続いたことで、目標値を達成。県民ギャラリーの利用もキャンセルなどは発生せず、全体的にコロナ禍前の状況に戻りつつあることが実感できた1年であった。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和4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ており、来館者アンケートでも、9割を超える利用者が満足感を得ている結果であることは、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、観光資源としての美術館の魅力発信に力をいれて取り組み、多方面への広報活動を通じて、来館者の増加に寄与している。
 また、突発的な対応も指定管理者として、県直営部門と協同し、真摯に対応したことは評価できる。

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4年度)

引き続き新型コロナウイルスの感染拡大が続いた1年ではあったが、感染拡大が始まってから3年目を迎えて知見も増え、対策の緩和も進む中で、適切な対応により、満足度を損ねることなく、前年を超える多くの方にご来場いただけたと考えている。
 県の進めるDX化に対しては、広報活動を通してメタバースの利用向上に努めたほか、次年度からの導入に向け、キャッシュレスの準備を進め、利用者の利便性向上により、さらなる満足度の向上を目指す。
 盗難の事案については、館全体のセキュリティに対する意識と対策の向上に取り組む機会ととらえ、県直営部門と協同し、新たなルール策定に向け活動した。

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4年度事業分)

施設名 山梨県立美術館

所管課 観光文化・スポーツ部 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	利用者数	374,863	369,245	123,195	243,549	291,539
	利用者数合計	374,863	369,245	123,195	243,549	291,539
	目標値	412,000	341,000	372,600	352,000	318,000
	実績/目標割合	91.0%	108.3%	33.1%	69.2%	91.7%
	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 ※新型コロナウイルス感染症の影響により、一部見直しを行っている。				
利用率	稼働率等(利用率)	1,237人/日	1,223人/日	474人/日	892人/日	959人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	入館者数/営業日数				

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4年度)

(単位:円)

県	冷却塔1号機ファンモーター交換修繕	770,000
県	井水流量計回収 外6件	2,422,860
管	南館 発電機蓄電池交換	660,000
管	レストラン内 下段硝子遮熱フィルム施工	638,000
管	ボイラーNo.2 給水ポンプ交換 外64件	6,841,458

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4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%	195,282	

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4年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入	A 収入額計	301,868,464	295,661,324	298,855,000	301,730,038	364,616,259
	指定管理委託料	271,408,701	267,206,039	279,507,250	283,816,557	335,700,091
	追加委託料(感染症)		766,978	1,339,629		
	自動販売機収入	301,652	266,833	109,960	225,847	195,282
	レストラン収入	30,158,111	27,421,474	17,898,161	17,687,634	28,720,886
支出	B 支出額計	305,258,929	293,566,342	292,332,002	299,834,512	355,593,030
	人件費	96,963,586	86,857,577	94,425,266	97,601,210	99,903,676
	修繕費	3,642,230	4,051,239	6,141,541	4,096,002	8,139,458
	光熱水費	71,462,898	64,568,329	52,487,205	66,605,645	95,729,220
	印刷製本費	5,696,888	6,212,078	5,577,792	4,879,686	5,138,441
	宣伝活動費	3,376,583	4,482,111	8,967,393	6,803,182	4,334,617
	通信運搬費(広告宣伝費)	2,048,745	1,903,010	1,758,551	1,702,361	2,122,729
	通信運搬費(運営事務費)	929,267	979,001	871,477	820,851	825,536
	ホームページ運営費	1,944,000	1,962,000	1,980,000	1,980,000	2,201,100
	調査費	1,296,000	880,000	473,000	990,000	660,000
	消耗品費	3,587,010	3,215,584	5,867,891	3,235,548	4,208,558
	賃借料	2,655,221	2,686,016	2,444,393	2,777,224	2,869,917
	租税公課	5,205,120	5,895,808	6,412,136	6,674,808	6,849,742
	レストラン経営費等	27,076,135	25,631,345	17,066,475	15,232,782	24,843,492
	保険料・銀行手数料等	403,054	4,015,628	4,037,623	4,069,831	4,055,623
	未払消費税			550,424		1,823,460
	外部委託費	78,972,192	80,226,616	81,501,264	82,365,382	82,864,231
	清掃業務	17,732,736	17,963,200	18,666,624	19,312,942	17,290,450
	警備業務	19,739,808	19,922,584	20,105,360	20,105,360	20,105,360
	設備業務	38,421,648	39,234,332	39,594,280	39,812,080	42,333,421
	燻蒸業務	3,078,000	3,106,500	3,135,000	3,135,000	3,135,000
外部委託比率	25.9%	27.3%	27.9%	27.5%	23.3%	
県への納付金			1,769,571		9,023,230	
収支差額(A-B)	△ 3,390,465	2,094,982	6,522,998	1,895,526	9,023,229	
一人当たり指定管理者委託料*	724.0	723.7	2,268.8	1,165.3	1,151.5	

* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
C 収入額計					
D 支出額計	1,208,710	686,484			
収支差額(C-D)	△ 1,208,710	△ 686,484			

(参考)使用料の県への納付状況

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
観覧料	15,271,770	14,047,284	7,989,100	11,668,956	16,079,940
特別観覧料	36,338,200	51,967,932	12,730,200	26,365,088	29,665,040
使用料	6,231,992	5,878,643	2,803,610	4,503,294	4,621,080
合計	57,841,962	71,893,859	23,522,910	42,537,338	50,366,060

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4年度事業分)

6 利用者満足度

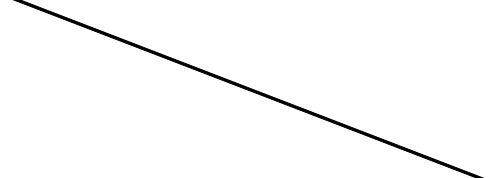
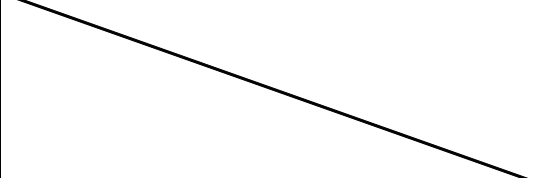
実施方法等	実施時期: 令和4年4月～令和5年3月 ※紙アンケートと並行してWEBアンケートを実施 実施方法: 来館者へのアンケート、回答数:650人			
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①施設設備の充実度	79.1%	19.6%	1.0%	0.3%
②施設設備の整備状況	81.3%	16.9%	1.6%	0.2%
③サービスの内容	80.5%	16.6%	1.3%	1.6%
④また来館したいか	97.6%			2.4%
施設全般の満足度	78.6%	19.8%	1.1%	0.5%
利用者の主な意見	<肯定意見> 常設作品が充実している、特別展の内容がよい、スタッフの接遇がよい、施設が清潔で気持ちよい、設備(特にwifiや無料ロッカー)が充実している、観覧料の割引制度がうれしい、美術館のSNSを提示することでもらえるプレゼントがうれしい <否定意見> 来館者のマナーが悪い、スタッフの展示室での声かけやお子様への配慮が足りない、公共交通機関の便が悪い、音声ガイドが導入されておらず不満、展示作品の写真撮影ができなくて不満、感染症対策により冷水器が使用できないことやソファが少なく不便			
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。あわせて館に関わるスタッフがアンケート内容を把握できるように回覧や掲示もしている。 コインロッカーの不具合が多かったため、鍵の修理や新しいロッカーへの交換をした。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。			

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4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。設備の不具合には早急に対応し、お客様にとって快適な環境を提供した。</p> <p>今年度は、大掛かりな天井排煙口の工事や、レストランでも厨房機器の改修工事が実施されたが、県総務課および工事業者と調整を密に行い、お客様への影響を最小限に留めることができた。また、美術館のセキュリティ対策について県直営部門や学芸課と協議を重ね、より安全・安心な館運営の実施に努めた。</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>関係機関と協議を行い、工事における来館者への影響を最小限に留めることができたのは評価できる。</p> <p>今後も保守点検、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>感染症対策の方針が日々更新されていくため、国や県からの情報を収集し運営に反映させた。感染症対策についてお客様からの質問も多かったため、全スタッフが同一認識をもって業務にあたるように情報を共有した。</p> <p>あわせて業務計画書に基づいて知見豊かな職員を配置し、円滑な運営を行うとともに、入館者からの要望にも柔軟に対応した。特にフランスワ・ポンポン展と絵本原画の世界展では多くのお客様を迎えるにあたり、リスクや対応を洗い出し、県直営部門と調整を行うことでトラブルを回避するとともに、混雑を少しでも感じさせない迅速な対応をすることができた。</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>日々変化する感染症対策の方針に対し、積極的に情報収集に取り組み、柔軟に対応された。また、多くの来館者が予想される特別展においても、円滑な運営業務が行えたのは、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>コレクション展、特別展合計で146,904人の観覧者数となり、当初の目標であった145,000人に対して101%と目標を達成することができた。フランスワ・ポンポン展(21,199人・目標比92%)、絵本原画の世界展(20,260人・目標比144%)、縄文展(19,347人・目標比102%)と2万人前後の観覧者数を記録した展覧会が多く、全体的に好調だったことが展覧会全体の達成につながった。</p> <p>県民ギャラリーでは、前年度多く発生したコロナ関連によるキャンセルなどは発生せず、利用者は129,914人(前年比109%)と回復傾向が見られた。その他貸出施設やイベント等含め、美術館全体では、利用者数は291,539人(前年比120%)と昨年引き続き順調に回復している。</p>	<p>コロナ禍から脱却傾向にあり、施設利用者が増加傾向にある。</p> <p>今後も広報などに積極的に取り組み、誘客対策を諮ること。</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4年度事業分)

<p>収支状況</p>	<p><収入> 世界的なエネルギー価格高騰により、電気料も著しく高騰。それに伴い、指定管理者委託料を追加していただき、委託料は予算比117%となった。また、展覧会観覧者も好調で、レストランの売上も予算を上回り、収入としては、計画比116%となった。</p> <p><支出> 電気・灯油の価格高騰が著しい。中でも電気料は、予算を21,000千円も上回ったが(予比141%)、変更していただいた指定管理者委託料を活用し、大幅なマイナス分に対応することができた。さらには、老朽化した施設の修繕や来館者目標達成のための広報などに委託料を有効活用した。 ※3施設一体管理であり、トータルで黒字会計。</p>	<p>外的要因によるコスト増が避けられないため、業務委託、物品購入、光熱費等経費の削減に引き続き努めること。 また、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>自主事業</p>		
<p>利用者満足度</p>	<p>展示室入口のチケットもぎりや観覧後のお客様にアンケート協力の声かけや紙アンケートを配布することで回収率を昨年の4倍、コロナ前の回収率まで回復させた。 お客様満足度は、①～④のいずれも「満足」「どちらかといえば満足」は前年度96%以上に対して今年度は97%以上となり、微増ではあるが向上している。「不満」「どちらかといえば不満」の中には、コロナウイルス感染症対策への意見(冷水器使用不可・ソファ数の減少等)もあったが、国のガイドラインに沿った対応をしていることをスタッフ全員に周知し、真摯な姿勢および同じ対応ができるように、指導に注力した。</p>	<p>アンケートの結果から、多くの来館者に満足いただいていることや、回収率の増加に取り組み、積極的に来館者の意見を取り組もうという姿勢は非常に評価できる。 今後は、アンケート結果をしっかりと原因分析し、リピーターの増加に繋がる取り組みを実施されたい。</p>

8 施設所管課による定期評価結果

<p>施策推進業務の内容</p>	<p>評価</p>	<p>改善内容</p>
<p>総合案内及び展覧会受付・監視業務</p>	<p>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4年度の実績値は97.1%となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	<p>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。</p>
<p>施設設備の維持・管理業務</p>	<p>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4年度の実績値は98.2%となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	<p>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。</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4年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和4年4月1日現在

