

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(平成28年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立美術館	所管課	教育委員会 学術文化財課
所在地	甲府市貢川1-4-27	設置年月日 (改築年月日等)	昭和53年11月3日
指定管理者	SPS・桔梗屋グループ		
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 ・シネ館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(195㎡) 等		
主な業務内容	(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		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	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14館
---------------------	-------------------------------------

3 利用状況

単位：人、%

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	利用者数	436,700	398,540	352,964	
	利用者数合計	436,700	398,540	352,964	
	目標値	429,800	392,200	396,500	402,500
	目標値設定の考え方及びその理由	平成24年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数			
	対26年度比		91.3%	80.8%	
利用率		1,418人/日	1,298人/日	1,151人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	294,205,000	278,005,000	278,005,000	270,476,000
	その他	32,916,000	38,091,000	28,685,000	39,875,000
	収入合計(A)	327,121,000	316,096,000	306,690,000	310,351,000
支出	人件費	93,426,000	93,888,000	93,610,000	95,706,000
	県への納付金				
	管理運営費	213,448,000	222,208,000	193,552,000	214,645,000
	うち外部委託費(B)	78,973,000	78,793,000	78,973,000	79,380,000
	支出合計(C)	306,874,000	316,096,000	287,162,000	310,351,000
収支差額(A-C)		20,247,000		19,528,000	
外部委託比率(B÷C)		25.7%	24.9%	27.5%	25.6%
利用者一人当たりの経費		738.2	701.1	787.6	672.0

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成29年3月 実施方法:来館者へのアンケート 回答数:579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	74.3%	22.7%	1.3%	1.7%
②施設設備の整備状況	74.8%	22.0%	1.3%	1.9%
③サービスの内容	71.8%	23.4%	2.1%	2.7%
④また来館したいか	97.9%			2.1%
施設全般の満足度	74.3%	22.3%	2.2%	1.2%

利用者の意見	<p><肯定意見>作品が充実している、展覧会の内容がよい、施設の清潔さや雰囲気がいよい、スタッフの対応(表情・接遇)がよい、協力会解説員の解説がわかりやすい</p> <p><否定意見>作品パネルの文字サイズが小さくて見にくい、スタッフの対応(展示室での声かけが不適切)、交通アクセスが悪い</p>
利用者の意見への対応	<p>1週間に1度、アンケートの内容を県直営部門、指定管理者が共有し、対応を協議している。</p> <p>また、スタッフの対応について問題が生じた場合には、朝礼や研修での情報共有に努め、対応策についてもその都度情報共有している。</p>

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	指定管理者業務仕様書に基づき年間計画を立案し実施。法令順守を前提に、専門業者に委託し、保守点検、警備、清掃等維持管理を効率的に行った。また、緊急度が高い案件は、県直営部門と調整を密に行い即時対応するなど、安心安全な管理を実施することができた。	業務仕様書、業務計画書に基づき、適正に実施されていた。
運営業務	業務計画書に基づき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。また、突発的な事項には、館内で十分調整した上で進めるなど、館一体となり運営業務に取り組むことが出来た。	業務仕様書、業務計画書に基づき、適正に実施されていた。
利用状況	特別展は目標に対して「ミケランジェロ展」を筆頭に堅調に来館者を伸ばし好評だった。ただし、夏休み期間中に行った「山梨の女性アーティスト」展は目標を下回りそれに伴ってコレクション展も観覧者数が伸びず苦戦する結果となった。また、コレクション展ではゴールデンウィーク・秋の行楽シーズンと目標を下回る結果となり、今後の集客に課題を残す結果となった。	各種雑誌への記事掲載、JR駅へのポスター掲示、WEB広告、他の民間事業者とのタイアップ広告など、様々な方法で積極的な広報を行っている。 今後も、目標値の達成に向けて、様々な広報活動を展開してほしい。
収支状況	電気・灯油共に節減を進めて使用量を抑えたこと、電力会社の見直し等により単価抑制に努めたこと、また原油価格が下落したことが奏功し、当初の事業計画値に比べて光熱費の大幅な削減に至っている。また、その削減した費用で広報的役目のある事業活動やキャッチコピー制作を実施。活動の充実を図ることが出来た。※3施設一体管理であり、トータルでも黒字会計	電力自由化による新電力事業者の活用など、効率的な維持管理を行っている。 今後もより一層の効率化に努めるとともに、削減した経費の利用者還元に努め、利用者サービスの向上を図ってほしい。
自主事業	今までに培った知見を最大限に発揮し、県直営部門とも十分協議し自主事業を実施した。また、指定管理者が持つノウハウを活かし、各種事業の実施による賑わいの創出を担うことができた。また、県直営部門の実施事業にも幅広い分野で協力した。	民間事業者のノウハウを生かし、効果的に事業を展開しており、新規客層の開拓につながっていると考えられる。 今後も柔軟な発想による新規入館者の開拓・利用者サービスの向上に取り組んでほしい。
利用者満足度	全体として昨年に比べ「満足・十分」と回答されたお客様の比率が増加した。引き続きお客様のご意見・ニーズを把握し、満足を得られる活動が展開できるよう取り組んでいきたい。	利用者アンケートの結果を見ても、昨年度より「満足・十分」と回答があった数が増えていることから、利用者対応が適切に行われていると考えられる。今後も利用者満足度の向上に努めてほしい。
運営目標の達成状況	業務仕様書等に示された業務を適切に実行した。平成28年1月の軽井沢スキーバス転落事故以降、バス旅行のツアー客が大幅に減少したため目標として掲げていた396,500人には約44,000人足りなかったが、県直営部門の協力も得て行った「ミューゼ・マルシェ」や「県民の日イベント」等の誘致事業によって新たな来館者の獲得ができた。	

施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<p>県直営部門と連携し、経費の削減や広報活動の拡充など、効率的な運用管理を行っている。</p> <p>特にファミリー層をターゲットとしたイベントを季節毎に開催するなど、利用者増加に向け新たな客層開拓への取り組みは評価できる。</p> <p>今後は、なお一層県直営部門との連携を深めつつ、新たな客層開拓を積極的に行い、利用者数目標の達成につながるよう努力してほしい。</p>
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	<p>平成28年度に県直営部門と協同で制作した美術館キャッチコピーとポスターを使用し、県内だけでなく県外の広報も積極的に実施している。</p> <p>これにより、新たに県外からの観光客にも足を運んでいただくことを見込んでおり、新たな顧客層の獲得に取り組む。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

