

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29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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○建築面積 約 6,197㎡</li> <li>○建築延面積 約12,019㎡</li> <li>○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上2階(一部3階)建て</li> <li>○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・シレー館2室(800.83㎡) ・常設展示室3室(976.57㎡)</li> <li>・萩原英雄記念室(171.95㎡) ・特別展示室4室(1,148.51㎡)</li> <li>・県民ギャラリーA・B・C室(720.14㎡) ・総合実習室1室(194.60㎡)</li> <li>・工房(184.59㎡) ・美術図書室(63.33㎡)</li> <li>・収蔵庫 ・ロビー ・事務室 ・レストラン(197㎡) 等</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)施設の利用の承認に関する業務</li> <li>(2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>(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</li> </ul>		

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11館
---------------------	-------------------------------------

## 3 利用状況

単位：人、%

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	利用者数	398,540	352,964	328,258	
	利用者数合計	398,540	352,964	328,258	
	目標値	392,200	396,500	402,500	412,000
	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27年度比		88.6%	82.4%	
利用率		1,298人/日	1,151人/日	1,076人/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	278,005,000	270,476,000	270,476,000	271,408,701
	その他	28,685,766	39,875,000	28,584,083	41,876,880
	収入合計(A)	306,690,766	310,351,000	299,060,083	313,285,581
支出	人件費	93,610,175	95,706,000	95,280,539	97,310,100
	県への納付金				
	管理運営費	193,548,799	214,645,000	199,982,422	215,975,481
	うち外部委託費(B)	78,972,352	79,380,000	79,380,432	78,972,192
	支出合計(C)	287,158,974	310,351,000	295,262,961	313,285,581
収支差額(A-C)		19,531,792		3,797,122	
外部委託比率(B÷C)		27.5%	25.6%	26.9%	25.2%
利用者一人当たりの経費		787.6	672.0	824.0	658.8

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成29年4月～平成30年3月 実施方法:来館者へのアンケート 回答数:374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	75.1%	21.4%	2.2%	1.3%
②施設設備の整備状況	74.0%	24.7%	0.4%	0.9%
③サービスの内容	68.5%	23.8%	6.1%	1.6%
④また来館したいか	96.9%			3.1%
施設全般の満足度	73.6%	20.6%	3.5%	2.3%

利用者の意見	<p>&lt;肯定意見&gt;作品が充実している、展覧会の内容がよい、65歳以上が無料で利用しやすい、施設の清潔さや雰囲気がよい、スタッフの対応(表情・接遇)がよい、協力会解説員の解説が分かりやすい</p> <p>&lt;否定意見&gt;団体客(学生を含む)のマナーが悪い、スタッフの対応(展示室の声かけが不適切)、作品パネルの文字サイズが小さくて見えにくい、交通アクセスが悪い</p>
利用者の意見への対応	<p>1ヶ月に1度、アンケートの内容を県直営部門、指定管理者が共有し、対応を協議している。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実施している。</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、朝礼や研修において情報共有に努め、対応策についてもその都度情報共有している。また、定期報告書等により県にも随時報告している。</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	業務仕様書に基づき年間計画を立案し実施した。法令遵守を前提に、専門業者に委託し、保守点検、警備、清掃等維持管理を効果的に行った。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。
運營業務	業務計画書に基づき経験や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、館一体となり運營業務に取り組むことができた。	業務仕様書、業務計画書に基づき、適正に実施されていた。
利用状況	特別展観覧者数は全体として目標未達成だったが、全ての特別展で1万人を超える観覧者を獲得できた。これは、展覧会前に開催する館内の広報会議にて、ターゲットを絞りこんだ広報計画や、集客をするための展示など、館一体となって取り組むことができたからであると考えている。	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活動を行っている。 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	収入については、前年度とほぼ同額を確保できた。 支出については、人件費、光熱水費の増加により前年度と比較すると増加した。	電気料金の値上がりや最低賃金の上昇により支出が増加したことはやむを得ないが、今後より一層の効率化に努め、経費を削減してもらいたい。
自主事業	これまで培った知見や実績を最大限に発揮し、県直営部門とも十分協議して自主事業を実施した。親子で鑑賞する事業(「アートたいむ」)をはじめ、指定管理者が持つノウハウを活かした事業の推進により、民間との連携を深め賑わいの創出につなげることができた。また、県直営部門の実施事業にも協力した。	民間のノウハウを生かし、効果的に事業を展開しており、新たな来館者の獲得にむけて努力していることは評価できる。 今後も柔軟な発想による新規利用者の開拓・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	全体としては、昨年度に比べアンケート回収率が下がり、「満足・十分」という回答の比率が下がっている。しかしながら、施設全般の満足度として7割以上の利用者から「満足」という回答を頂いている。引き続き利用者のご意見・ニーズを把握し、より満足を得られる活動を展開していきたい。	利用者アンケートの結果からも利用者対応が適切に行われていると考えられる。今後もより一層利用者満足度の向上に努めてほしい。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>利用者目標としていた402,500人には約74,000人ほど足りなかったが、県直営部門の協力も得て、ミュゼマルシェや県民の日イベントのほか、春のゴールデンウィークイベントや夏まつりなどの誘致事業を積極的に実施するなかで、イベント参加者に来館してもらえようシールラリーを実施する等、来館者の獲得に努力した。</p> <p>施設及び設備の維持保全にあたり、基本協定書等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施し保全に努めるとともに、利用者の安全性や利便性を考慮して、エレベーターの部品交換や換気ファンの修理等、緊急または小規模な工事を59件施工した。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>県直営部門と連携し、広報活動の拡充、緊急または小規模な修繕工事の実施等、効率的・効果的な運用管理を行っている。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等、利用者増加に向けた新たな客層開拓への取り組みは評価できる。</p> <p>今後は、県直営部門との連携を深めつつ、新たな客層開拓をなお一層積極的に行い、総観覧者数目標の達成につながるよう努力してほしい。</p>
<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>	<p>開館40周年にむけ、特別展はもちろんのこと、首都圏団体旅行会社への営業活動など、常設展の県外への広報活動を積極的に実施している。また、ファミリー層をターゲットとした事業やワークショップなども引き続き実施しており、利用者が増加するような工夫を継続して行っていきたい。</p>

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在

