

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30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
管理方式	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 ・シレ館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		
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11館
---------------------	-------------------------------------

3 利用状況

単位:人、%

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	利用者数	352,962	328,258	374,863	
	利用者数合計	352,962	328,258	374,863	
	目標値	396,500	402,500	412,000	341,000
	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28年度比		93.0%	106.2%	96.6%
利用率		1,151人/日	1,076人/日	1,237人/日	1,557人/日

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	指定管理者委託料	270,476,000	271,408,701	271,408,701	267,034,361
	その他	28,584,083	41,876,880	30,459,763	36,280,017
	収入合計(A)	299,060,083	313,285,581	301,868,464	303,314,378
支出	人件費	95,280,539	97,310,100	96,963,586	87,593,163
	県への納付金				
	管理運営費	199,982,422	215,975,481	208,295,343	215,721,215
	うち外部委託費(B)	79,380,432	78,972,192	78,972,192	80,226,616
	支出合計(C)	295,262,961	313,285,581	305,258,929	303,314,378
収支差額(A-C)		3,797,122		△ 3,390,465	
外部委託比率(B÷C)		26.9%	25.2%	25.9%	26.4%
利用者一人当たりの経費		824	659	724	783

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:平成30年4月～平成31年3月 実施方法:来館者へのアンケート 回答数:765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	75.9%	21.3%	1.3%	1.5%
②施設設備の整備状況	75.2%	21.5%	1.4%	1.9%
③サービスの内容	73.9%	20.4%	2.4%	3.3%
④また来館したいか	96.1%			3.9%
施設全般の満足度	75.6%	20.1%	2.3%	2.0%

利用者の意見	<p><肯定意見> 作品の充実、展覧会の内容、観覧料金体系、施設の清潔さや雰囲気、スタッフの対応(表情・接遇)、協力会解説員の解説、イベント(特にコンサート)の内容、県民の日のミレー作品の写真撮影可能</p> <p><否定意見> 団体客(学生含め)のマナー、スタッフの対応(展示室での声かけや障がい者・お子様への配慮)、作品パネルの文字サイズや外国語解説、駐車場の空き状況、公共交通機関の充実度、アクセス、県民の日のミレー作品の写真撮影</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に実施している。</p> <p>トイレのペーパーの位置が使いにくいという声があったが、設置場所を移動することで改善されご指摘がなくなった。</p> <p>また、初めて実施した県民の日のミレー作品の写真撮影の許可については貴重な作品の写真が撮れて嬉しいという肯定意見とシャッター音が鑑賞の妨げになるという否定意見の両方が挙がったため、県直営部門と指定管理者が共有した。今後同様のサービスを実施する際には、県と十分に協議の上、対応したい。</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	<p>指定管理者業務仕様書に基づき年間計画を立案し実施した。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果的に行った。また、今夏、冷凍機2台が故障、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出来た。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適正に実施されていた。</p> <p>特に、冷凍機の故障によって館内の作品保全等への支障が生じる可能性に直面した際にも関係部門と迅速に連携し、その危機を回避するなど、館の適切な運営に努めた。</p>
運営業務	<p>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。特に「魔法の美術館」展では多くのお客様を迎えるにあたり、スタッフ研修でリスクを挙げ県直営部門と調整を行うことで、トラブルの未然防止や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、適正に実施されていた。</p> <p>また、子どもをメインターゲットにした「魔法の美術館」では約5万8千人と多くの方に来館いただいたが、これを想定した研修や体制構築により、安全に多くの方に観覧していただくことができた。</p>
利用状況	<p>コレクション(常設)展は、新収蔵作品《角笛を吹く牛飼い》の広報活動に注力したこともあり、今年度は90,090人の観覧者数となった。平成26年度以降、観覧者の減少が続いていたが、4年振りに9万人を超える観覧者数となった。</p> <p>H30年度の特別展は106,226人の観覧者数となり、平成26年度(「ミレー展」開催年)以来、10万人を上回る結果となった。「魔法の美術館」展が夏休み期間中の開催であったため、県内だけでなく県外を含めた広報活動を展開したことが成果に繋がったと思われる。開催にあたっては、総務・学芸部門とも連携しリスク対策を講じ、事故など無く、多くのお客様を迎えることができた。</p>	<p>日頃、各種雑誌等への記事の掲載、JR東海とのイベント共催、WEB広告、他の業者とのタイアップ広告など、様々な方法で積極的に広報を行っている。これに加え、H30年度は「開館40周年記念」として「キャッチコピー」の政策・発表など、1年を通じて効果的な広報を行った。これらの活動も、常設展の4年ぶりの利用者の増加に寄与したと考えられる。</p> <p>今後も、目標値の達成に向け広報活動等を積極的に取り組んでいただきたい。</p>
収支状況	<p>水道量・料は、お客様用トイレのパッキン劣化による水漏れを発見し、修理を実施。水道料金は前年度比66%と大幅に改善した。</p> <p>電気・灯油(MAX1,000L/日)は、共に削減を進め、使用量を抑える事はできたが、原油価格の高騰(灯油の年間平均単価:前年比122%)により、光熱費全体の削減にはつながらなかった。</p>	<p>電気料金、灯油の価格上昇や人件費の上昇により支出全体を抑制することで出来なかったが、今後、より一層の効率化を進め、経費縮減に努めいただきたい。</p>

<p>自主事業</p>	<p>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自主事業を実施した。県民の日には、「消しゴムすくいゲーム」や「バルーンアートプレゼント」、「ミレーぬりえ」などのイベントを実施。 イベントへの参加条件として美術館ではコレクション展および特別展「ドービニー展」と、文学館では、常設展および「草野新平展」を巡るスタンプラリーを行い、展覧会への集客にもつなげた。(参加総数:のべ11,777名)</p>	<p>ロビーコンサートなど年間をとおして行ったイベントや季節ごとのイベントを実施し、様々な年齢層の来館につながる企画を行っている。 今後も、民間企業のノウハウを活かし、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。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>お客様に積極的にお声がけしご協力いただいた結果、アンケート数は昨年に比べると2倍以上の枚数を収集できた。また、どの項目においても「十分・満足」の回答が昨年に比べて上がっており、「どちらかといえば満足」も含めると9割以上の方に満足いただいていることがわかる。</p>	<p>利用者アンケートの結果からも、利用者への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>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>業務仕様書等に示された業務を県直営学芸部門と連携し、適切に遂行した。利用者数は374,863人で目標としていた412,000人を下回った。総観覧者数は、196,316人と前年より上回ったが(前年比106%)、目標として掲げていた数値には届かなかった。</p> <p>また、平成30年度は開館40周年にあたり、前年に作成したキャッチコピー「種をまく世界がひらく」や、ミレーの《種をまく人》をモチーフとしたポスターを積極的に活用して広報を行い、県民の日(11/20)にはミレー館内の作品の写真撮影を可能とするなど、話題を提供し、集客や認知度向上につなげた。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設の維持管理、運営については業務仕様書・業務計画書に基づき、適正に実施されていた。また、夏期に冷凍機が故障した際には、関係者と連携して迅速に復旧させ、館の適切な運営に尽力した。</p> <p>県直営部門と連携して開館40周年を記念した行事を積極的に展開し観覧者数の増加につなげた。</p> <p>今後は、県直営部門との連携を深めつつ、新たな客層の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>施設の維持管理については、建物および各種機器の老朽化に伴い、さまざまな不具合や故障の前兆が散見されるため、都度県に共有させていただきながら優先順位を決めて対応している。真夏には、空調の要である吸収式冷凍機2台が連続して故障したため、お客様だけでなく作品への影響も考慮し、県直営部門(総務担当)へ修繕の緊急性を報告、提案。県との連携を図りながら、業者との調整などを迅速に行い、修繕工事(県費)に繋げた。それにより、お客様や作品への影響を回避し、快適な鑑賞空間や作品保護の環境を維持することができた。このほか、限界に近い形で使用している備品等も多々あるため、次年度以降も引き続き情報共有をさせていただき、館運営に支障のない安心・安全の運営基盤を整えていきたい。</p> <p>40周年を機につくられたキャッチコピーとアイコンは、広報活動だけでなく、ショップで販売いただくグッズに取り入れていただいたり、レストランでも話題性を作るため、メニューに反映させていただくなど最大限活用した。大変好評のため、引き続き活用方法を検討したい。</p> <p>H30年度は、ミレー作品を新たに購入するなど観覧者を惹き付ける題材があり、「観覧者数」目標は達成できたが、今後は「利用者数」目標も合わせて達成できるよう、活動全体を見直し、山梨県立美術館の魅力を発信しプレゼンスを高めていく。</p>

7 管理体制(組織図)

平成30年4月1日現在

