

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(令和元年度事業分)

1 施設の概要

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
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・KBS共同事業体		
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 ・シレーン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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	利用者数	328,258	374,863	369,245	
	利用者数合計	328,258	374,863	369,245	
	目標値	402,500	412,000	341,000	372,600
	目標値設定の考え方及びその理由	平成28年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数			
	対平成29年度比		114.2%	112.5%	113.5%
利用率		1,076人/日	1,237人/日	1,223人/日	1,228/日

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	271,408,701	267,034,361	267,973,017	273,326,218
	その他	30,459,763	36,280,017	27,688,307	36,611,489
	収入合計(A)	301,868,464	303,314,378	295,661,324	309,937,707
支出	人件費	96,963,586	87,593,163	86,857,577	89,901,275
	県への納付金				
	管理運営費	208,295,343	215,721,215	206,708,765	220,036,432
	うち外部委託費(B)	78,972,192	80,226,616	80,226,616	80,962,640
	支出合計(C)	305,258,929	303,314,378	293,566,342	309,937,707
収支差額(A-C)		△ 3,390,465		2,094,982	
外部委託比率(B÷C)		25.9%	26.4%	27.3%	26.1%
利用者一人当たりの経費		724.0	783.1	725.7	733.6

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31年4月～令和2年2月 ※新型コロナウイルス感染防止のため2/28～展示室休室。アンケート回収なし 実施方法:来館者へのアンケート、回答数:445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	73.3%	22.4%	3.1%	1.2%
②施設設備の整備状況	74.6%	21.0%	2.6%	1.8%
③サービスの内容	74.8%	19.9%	2.6%	2.7%
④また来館したいか	97.9%			2.1%
施設全般の満足度	74.2%	20.7%	2.9%	2.2%

利用者の意見	<p><肯定意見> 収蔵作品の充実、展覧会の内容、スタッフの対応(接遇)、協力会解説員の解説、施設の清潔さや雰囲気、観覧料金体系、ミレー作品の写真撮影</p> <p><否定意見> 来館者のマナー、チケットカウンターや展示室内の混雑、作品パネルの文字サイズや外国語解説、スタッフの対応(展示室での声かけやお子様への配慮)、公共交通機関の充実度、空調や照明設備、ミレー作品の海外貸出し</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に実施している。</p> <p>トイレの掃除用具室のモップ掛け用の金具が外から見えているという声があったが、早急に改善した。初めてお正月にミレー作品の写真撮影可能日を設けたが肯定的な意見が多かったため、今後の開催について県直営部門と指定管理者が共有した。</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>本年度より指定管理者共同事業体に加わった甲府ビルサービス株式会社が担当した。施設・設備の老朽化が著しいため、専門家に積極的に管理をしていただく体制をとった。</p> <p>指定管理者業務仕様書に基づき、年間事業計画を立案の上、予定通り実施した。法令順守を前提に、保守点検、警備、清掃等維持管理を効率的・効果的に行なった。</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>指定管理者に甲府ビルサービス株式会社が加わったことで、業務体制が強化され、安心・安全な施設管理が期待できる。</p> <p>今後もより一層、保守点検、警備、清掃等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>「デザインあ展」という人気展覧会の開催に先立ち、都内で開催される同展覧会を視察し、館内でリスク委員会を立ち上げ、県と打合せを重ね準備した。会期後半は入場制限などの対策をしながらの運営となったが、トラブル、事故等もなく、チケット販売においては金銭差異0で終わるなど、これまでの経験を生かした運営ができた。</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、子どもから大人まで楽しめる「デザイン あ展inYAMANASHI」では、約8万2千人と多くの方に来館いただいたが、これを想定した事前準備や体制構築により、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>コレクション展の年間観覧者は76,546人(目標比94%)となった。秋口の行楽シーズンに台風の影響で県外客が途絶えたこと、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2月28日から展示室が休室となったことが影響し、目標を下回る結果になった。</p> <p>一方、特別展の年間観覧者が120,458人(目標比179%)となり、過去10年間で最も多い1年となった。観覧者の属性などを分析し、各展覧会のターゲットを設定。ターゲットに合わせてネットやパンフレットの送付先などを変更して効率的なPRを行った結果である。</p>	<p>日頃、各種雑誌等への記事の掲載、JR駅へのポスター掲示、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活動を行っている。</p> <p>特に、特別展「デザイン あ展」では、中高生など若い層や子供連れの家族をターゲットとしてSNS広告を充実させ、観覧者数の増加につながった。</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>コロナウイルス感染拡大防止のために臨時休館があり、レストランがやむ無く1ヶ月休業したことなどが収入減の要因となった。</p> <p>光熱水費は、日々のこまかな節減に加え、電気料の契約電力量を下げたこと、灯油価格が下落したことなどが功を奏し、削減することができた。</p> <p>その削減した費用は、イベント事業や特別展示の広報活動に活用し、「美術館を楽しんでもらう」「多くの方に来館してもらおう」等の活動につなげた。</p> <p>削減分は、修繕にも活用する予定であったが、コロナウイルス感染症拡大の影響により、部品類が入手できず、断念した。</p> <p>※3施設一体管理であり、トータルで黒字会計。</p>	<p>2月28日からの臨時休館に伴いレストランを休業したため、レストラン収入が大幅に減少したが、こまかな節減等により費用を削減し、支出全体を抑制することができた。</p> <p>また、削減した費用を弾力的に運用することで活動の活発化を図っていた。</p> <p>今後も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>

自主事業		
利用者満足度	<p>本年は大型台風の影響で観光客の来館が一時期途絶えてしまったこと、コロナウイルス対策で展覧会が休止となったことなどが影響し、アンケート数は昨年と比べると約半数となってしまった。</p> <p>しかし、どの項目においても「どちらかといえば満足」も含め8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。</p> <p>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>業務仕様書等に示された業務を適切に遂行した。</p> <p>総観覧者は197,004人。特別展「デザインあ展in YAMANASHI」の来館者数が牽引し、目標比132%となった。秋口は大型台風の影響により東京方面を繋ぐ交通機関が約半月遮断されたこと、年度末にはコロナウイルスの感染拡大防止策がとられ、約1ヶ月の休館になるなど、年度後半の来館者数は停滞したが、総数では上記の結果となった。</p>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<p>概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、企画事業にも創意工夫が見られ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。</p> <p>一方、有料施設の利用者が減少傾向にあることから、要因を分析した上で改善策を講じる必要がある。</p> <p>台風19号の大規模災害を教訓に、対応マニュアルの見直し、避難訓練の徹底、防犯体制の強化や対応マニュアルの作成等、利用者の安心・安全の確保に関する対応を速やかに再確認するように指示した。</p> <p>今後の新型コロナウイルス感染症対策については、県直営部門と連携し、感染予防対策の検討を指示した。</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>企画事業については、引き続き利用者へのアンケート調査等を参考に、サービスの質の向上に努めていく。このために、担当者間の企画会議においてPDCAの視点を強化した検討を行っている。</p> <p>有料施設の利用者数の減少は、既存利用者の高齢化が大きな原因と推測される。このため、主要利用者を念頭においたDMによるPRのほか、新規利用者開拓のための若者向けのイベントを開催する予定。</p> <p>大規模災害を想定しマニュアルを大幅に見直し、利用者の安全性確保を重視した避難訓練を実施した。</p> <p>利用者の安心・安全確保のため、定期的を開催する職員ミーティングにおける職員の意識付けや防犯体制の強化を図り、施設巡回を1日1回から2回に増加した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については、県直営部門と連携しガイドラインを作成していき、今後も3密回避の行動を徹底し、観覧者・利用者の安全安心の確保に努めたい。</p>	

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在

