

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立美術館		
指定管理者	公益財団法人 平野政吉美術財団		
作成者	篠崎 由紀子	作成日	令和3年5月1日
確認者	教育庁	生涯学習課	調整・企画班
職氏名	副主幹	佐々木 朋子	TEL 018-860-5181

1 施設の概要

設置年	平成 25 年	営業期間・時間	10時～18時			
設置目的	県民の美術に関する教養の向上に資するため					
指定管理業務の内容	①使用の許可、使用の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 ②施設及び施設の維持管理に関する業務 ③美術館の利用を通じた美術に関する教養の向上に関する業務					
自主事業の実施状況	常設展のほか、特別展を3回、企画展を3回を開催した。 特別展「藤城清治展」は、1階と3階を使用し、館内を広く使って展示公開した。 その他、専門的美術講座を1回、講演会3回を実施した。					
直近3年の年間利用者数	H30	118,429 人	R1	113,753 人	R2	33,482 人
直近3年の年間料金収入	H30	23,730 千円	R1	17,091 千円	R2	2,724 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		109,322	111,281	110,807	112,017	105,792
(内訳)利用料収入						
指定管理料		96,275	94,880	94,880	95,280	100,212
その他収入		13,047	16,401	15,927	16,737	5,580
支出計		109,718	111,236	111,084	110,951	104,133
(内訳)人件費		43,859	43,989	44,112	44,920	43,263
人件費以外		65,859	67,247	66,972	66,031	60,870
差引		-396	45	-277	1,066	1,659

2 観点ごとの評価

(観点 I) 利用目標の達成状況						
利用目標指標名	県立美術館入館者数	定義	年間入館者			
			R1	R2	R2-R1	R3
目 標	120,000		120,000		0	120,000
実 績	113,753		33,482		▲ 80,271	
達 成 率	94.8%		27.9%			
実績等の増減原因	利用者数	29.4%	新型コロナウイルス感染症対策のため特別展2つが中止となり、4月から5月いっぱいまで休館となった。同様に、県民ギャラリーでの千人規模の入場者が見込める会場使用が相次いで中止となった。エリアなかいちでのイベントもほぼ中止となった他、クルーズ船も年間中止となる等年間を通しての自粛ムードにより、市街地での人通りの減少が目立った。以上が利用者数が激減した原因である。			
	料金収入	15.9%	・利用者数の激減に伴い、料金収入も減少した。また、設定金額が大きく、多くの入場者が見込める特別展チケット収入が開催中止のため大幅に減少したのも料金収入が減った主な原因である。			
令和3年度利用目標設定の考え方	目標入館者数は、例年通り12万人を目指す。内訳は以下の通りである。 企画展合計 13,000人 特別展合計 44,000人 セカンドスクール 3,000人 県民ギャラリー、ラウンジ等無料スペース 60,000人。					評価欄
						C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
		81.0%	98.0%	93.0%
利用者アンケート調査結果の活用例	展示品への照明の映り込みなどのご意見をいただいたので、照明角度や位置調整など展示方法の改善を行った。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	コロナ対策のために設置している手指消毒用アルコールを非接触型の自動噴霧器に切り替えた。展示室内の靴音が気になると申し出られたお客様には使い捨てスリッパを無償で提供している。また、スマートフォンを使用した「秋田の行事」の音声ガイドを設置した。企画展ごとに学芸員が解説員に研修をし、来館者からの質問に即時に対応できるようにしている。
		R3計画	拡大鏡を受付に常備しておく。解説パネル等の文字をできるだけ大きくする。美術館ホームページをリニューアルし、スマートフォン版ホームページを作成する。近隣施設に企画展テーマに沿ったお菓子やランチを提供してもらう等して、近隣施設と連携を強める。
	令和3年度取組計画設定の考え方		ご高齢のお客様から、「解説パネルの文字が小さくて見えない」と意見をいただいたことを受け、拡大鏡を受付に常備し、解説パネルの文字を大きくするなど、見やすい工夫をする。また、「美術館ホームページは、スマートフォンでは見づらい」とメールでお客様からご意見をいただいたことを受け、スマートフォン版ホームページを作成する。近隣施設とは、今後とも連携を深め企画展を共に盛り上げていきたい。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の影響により、4月13日～5月末まで休館した。また、県民ギャラリーの使用やエリアなかいち等周辺でのイベントも中止が相次いだため来館者数が激減した結果C評価となった。年間目標人数は、12万人と設定しているが、新型コロナウイルスの今後の発生状況によっては、企画展や講演会、ワークショップ等が中止になる可能性もあるため年度途中で目標人数の修正が必要と考えられる。今後も来館者の増加に繋げる企画展の開催やセカンドスクール等教育普及活動にも力を注ぎ魅力のある美術館を目指していきたい。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 令和2年度は新型コロナウイルスの感染状況による閉館や展覧会の中止、なかいち等のイベント中止もあり年間を通じて入館者数に大きな影響が見られた。新型コロナウイルス感染防止の観点から特別展「戸嶋靖昌展」では講師が来県出来ないためweb動画サイト公開に変更したり対策を講じた等の対応を持ったことは評価したい。来館者数のみ注目すると激減となっており厳しい状況であるが、企画展、特別展等で引き続きコロナ対策をとり、来館者の安全に配慮しながら開催に努めてほしい。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 満足度調査については、来館者数の減少に伴いアンケートの回答も少なく、93%と前年度と比べ微減となった。展示内容については概ね満足との声をいただいている。管理運営体制については、学芸課長が定年退職し新入学芸員が入職したため、当初は業務遂行過程で不慣れな点があったが、徐々に改良してきている。利用者アンケート調査にもあったが、以前より藤田嗣治作品の光の反射について苦情が寄せられていた。今後は低反射ガラスや無反射の亚克力に交換する必要があると考えられる。これからも、利用者アンケートや来館者のご意見を館内全体で共有し、サービス向上に努めていきたい。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者満足度においては満足度が、前年度より微減したが引き続き高い水準を保っている。展示作品の照明の映り込みなどの意見に素早く対応するなど一定の評価が出来る。また、利用者側の目線でのサービスがよく行われている。マスクを忘れた利用者用に準備をし、展示室内の音が気になるという場合は使い捨てスリッパを無償で用意するなど細やかなサービスに気を遣っているのが見受けられる。コロナが収束するとともに美術館としての魅力を向上させ、クルーズ船乗客を含め、県内・県外客の利用増進やワークショップ等の関連イベントの充実などを実施し、中心市街地の賑わいを活性化させるような拠点となるように期待したい。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ～ IV 「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を)用い次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合