

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	平成 30年 5月 30日		
確認者	教育庁	生涯学習課	調整・企画班		
職氏名	主査	山崎 裕介	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施設及び設備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、企画展を2回、特別展を3回実施した。特別展「エロール・ル・カイン展」は県民ギャラリー(貸しホール)も展示室として使用し、全館規模の展覧会とした。その他講演会を2回、美術館教室2回、ワークショップを8回、専門的美術講座を1回、ミュージアムコンサートを1回、出前授業を1回実施した。					
直近3年の年間利用者数	H27	124,135 人	H28	90,391 人	H29	85,937 人
直近3年の年間料金収入	H27	16,476 千円	H28	27,245 千円	H29	18,214 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H25	H26	H27	H28	H29
収入計		55,262	90,722	98,325	109,322	111,281
(内訳)利用料収入						
指定管理料		42,490	87,837	96,275	96,275	94,880
その他収入		12,772	2,885	2,050	13,047	16,401
支出計		56,368	90,445	98,290	109,718	111,236
(内訳)人件費		19,290	37,626	43,523	43,859	43,989
人件費以外		37,078	52,819	54,767	65,859	67,247
差引		▲ 1,106	277	35	▲ 396	45

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	入館者数	定義	美術館(県民ギャラリー含む)に入館した人数			
			H28	H29	H29-H28	H30
目 標			120,000	120,000	0	120,000
実 績			90,391	85,937	▲ 4,454	
達 成 率			75.3%	71.6%		
実績等の増減原因	利用者数	95.1%	平成30年1月4日から改修工事のため全館閉館したため、通常の利用者数の比較が出来なかった。ただ12月までの利用者数を前年度と比較すると、展示室の利用者数はやや減少したが、県民ギャラリーの利用者数が5,566人増加した。増加した要因としてマスコミ主催の展覧会が2本ありテレビによる宣伝効果が功を奏したと考えられる。			
	料金収入	66.9%	改修による閉館のため、H29年度は通常の料金収入の比較が困難であり、12月までの使用料収入を前年度と単純比較すると7,142千円の大幅な減収になっているが、H29年度は実行委員会形式で開催された展覧会が1本あり、当該展覧会の分配金収入(5,966千円)を加えると、実質1,176千円の減収であった。			
平成29年度利用目標設定の考え方	フランスから借用した藤田嗣治の大作を含む大規模展覧会を秋田県立美術館開館50周年である本年度に開催する。県民ギャラリーの予約状況や展示等については、HPでタイムリーに発信し、集客につとめる。美術館教室やワークショップ等のイベントの他、専門家や著名人等による講演会を実施する。 展示室57,000人 県民ギャラリー等63,000人 合計120,000人。					指定管理者 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	H27	H28	H29	H29-H28
	92%	97%	98%	0
利用者アンケート調査結果の活用例	以前、「団体の来館者がいて騒々しかった」という意見が寄せられたことから、団体が来館する予定時刻に来館される一般のお客様に対し、「団体のお客様が入館するので少々騒がしくなります」とチケット購入時に伝えたところ、その後は「前もって教えてくれるので大変親切な対応である」と評価された。			指定管理者 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	
<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	5
●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	5
●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	ホスピタリティの更なる向上のため、休館中外部から専門講師を招聘し英語や接遇の研修を解説員に行った。また、外国人入館者への対応として展示会の説明文や作品名、作家名等には英語表記をし、英語、韓国語、中国語の訳された館内案内リーフレットを要望に応じて配布している。	
	H29実績		
	H30計画	できるだけ多くの人に美術館を利用してもらえるよう、今年度から県民ギャラリーのスペースを分けて貸し出す「シェアギャラリー」を実施する。また家族連れを対象とした夏の特別展の開催期間中、エリアなかいちの飲食店で「県立美術館特別展コラボランチ」を提供してもらい、美術館をより多くの方に楽しんでいただく。あわせて、前年度に引き続きエリアなかいちのテナントや千秋美術館等秋田市文化施設との相互割引を実施する。	
	H30取組計画設定の考え方	県民ギャラリーでのシェアギャラリーを開催することにより、手頃な価格で県民ギャラリーの使用感を確かめてもらい、今後の県民ギャラリーの利用者数や入館者数の増加を図る。 夏休み期間中に開催する特別展ではエリアなかいちテナントや千秋美術館等秋田市文化施設との相互割引等、他の施設との連携を強め、より利用しやすい、親しみやすい美術館を目指す。	

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 平成29年度は、1月から3月まで休館中だったため、利用者、料金収入とも前年度よりも大きく落ち込んだが、休館中の間、英語や接客等の研修や講習を解説員に受講してもらったことは今後美術館の一層のサービス向上に繋がったと認識している。なお、今後共アンケートやwebでの問い合わせ等による利用者からの要望等を分析し、利用者の満足度向上のため、より一層のサービス向上への取組をしていきたい。
B	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 改修工事に伴う休館中には、語学研修をはじめとした各種研修を実施し、職員のホスピタリティ向上に努めるなど、開館中には実施が難しい取組を実施することができた。特別展は藤田嗣治の大型巡回展を開催したが見込んだ集客は得られなかったものの、他の特別展については一定の集客があり、今後は、リニューアル効果により、フレキシブルな展開が可能となった県民ギャラリーを活用した様々なジャンルの特別展を開催することで、新たな客層を開拓し、来館者増につながる取組を期待したい。
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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合