

## 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 元 年 5 月 1 日		
確認者	教育庁	生涯学習課	調整・企画班		
職氏名	小山田 希	TEL	010-860-5181		

### 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「千住博展－日本の美を極め世界の美を拓く」は、千秋美術館と県立美術館の二館で展示公開した。その他、専門的美術講座を1回、講演会1回、美術教室2回、ワークショップ2回、トークショー2回、ミュージアムコンサートを1回実施した。					
直近3年の年間利用者数	H28	90,391 人	H29	85,937 人	H30	118,429 人
直近3年の年間料金収入	H28	27,245 千円	H29	18,214 千円	H30	23,730 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26	H27	H28	H29	H30	
収入計	90,722	98,325	109,322	111,281	110,807	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	87,837	96,275	96,275	94,880	94,880	
その他収入	2,885	2,050	13,047	16,401	15,927	
支出計	90,445	98,290	109,718	111,236	111,084	
(内訳)人件費	37,626	43,523	43,859	43,989	44,112	
人件費以外	52,819	54,767	65,859	67,247	66,972	
差 引	277	35	▲ 396	45	▲ 277	

### 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	年間入館者		
	H29		H30	H30-H29	R1
目 標	120,000		120,000	0	120,000
実 績	85,937		118,429	32,492	
達 成 率	71.6%		98.7%		
実績等の増減原因	利用者数	137.8%	特別展の利用者数の増加が年間利用者数を押し上げた一番の要因だと思う。特に夏から秋(7月から11月)の特別展「ピーターラビットの世界展」「千住博展」は大盛況で、67,291人入館した。同時期のH29年度利用者数50,190人と比較しても17,101人多かった。		
	料金収入	130.3%	H29年度は、1月から3月まで改修工事のため休館だったため、H30年度と単純に比較することはできなかったが、利用者数の増加がそのまま料金収入の増加につながったのが要因である。		
令和元年度利用目標設定の考え方	特別展「藤城清治展」「キスリング展」「黒田清輝展」で55,000人、常設展・企画展で25,000人、展覧会合計80,000人。セカンドスクール3,000人。県民ギャラリーやカフェ・ショップ利用者を含め37,000人。総合計で年間120,000人を目指す。				指定管理者 評価欄  B

○「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	H28	H29	H30	H30-H29
	97%	98%	79.7%	-18%
利用者アンケート調査結果の活用例	利用者からの要望や意見に対し対応したことをまとめたものを、1階エントランスカウンターに置き、誰でもみられるようにしている。			指定管理者 評価欄 B

○「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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul>		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>		
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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		

○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	H30実績	アンケートや来館者から直接受けた意見や要望を検討し、対処している。例えばラウンジのテーブルとイスが一人用が欲しい。という要望が寄せられたため、一人用のテーブルとイスを用意した。また、クルーズ船等外国人旅行者に対応するため館内表示には英語を併記し、英訳したパンフレットを配布している。
		R1計画	展覧会については近隣施設と連携を深めながらより効果的な広報を目指す。県民ギャラリー(貸しホール)では、利用者の声を聞きながらより使い勝手がよくなるよう工夫していきたい。毎日打合せの際、団体利用客やセカンドスクールの利用の予定を確認し共有している。
	令和元年度取組計画設定の考え方		竿燈期間(8月3日～6日)やクルーズ船の来港日には、開館時間を1時間早める等、来館者のニーズに合わせたサービス向上を目指す。また、展覧会のテーマに沿ったランチをエリアなかいちのレストランで提供したり、エリアなかいち商業棟と美術館と相互割引を実施したりするなど近隣施設と相互協力する。お客様から寄せられたご意見・要望等を館内で検討し、迅速に対応する。

○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

### 3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 直近3年間の入館者数のうち、H30年度が一番多かった。H30年は藤田嗣治没後50年であったため、NHK等テレビや出版社で藤田嗣治を多く取り上げられたことや近隣施設との連携が功を奏してきたことが要因と考えられる。今後とも接遇や英語研修等従業員のスキルアップを図るのはもちろんのこと、来館者の意見・要望等を美術館運営に反映させながら、より魅力ある美術館に努めていきたい。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 「ピーターラビット展」「千住博展」等の多彩な展覧会の開催により入館者数の目標を達成できたことは大きく評価できる。クルーズ船への対応で開館時間を早める等、観光客に向けてのフレキシブルな対応ができています。満足度調査のポイント数が下がっている原因を分析し、利用者サービスの改善に取り組んでもらいたい。今後も展覧会の充実や講演会、ワークショップ等の関連するイベントの実施、県民ギャラリーを活用した県民参加型展覧会「シェアギャラリー」等の取り組みにより、新たな客層の開拓と中心市街地活性化の拠点となるよう期待したい。
A	

○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: 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