

## 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 2 年 5 月 26 日		
確認者	教育庁	生涯学習課	調整・企画班		
職氏名	長田 祐	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	H29	85,937 人	H30	118,429 人	R元	113,753 人
直近3年の年間料金収入	H29	18,214 千円	H30	23,730 千円	R元	17,091 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H27	H28	H29	H30	R元	
収入計	98,325	109,322	111,281	110,807	112,017	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	96,275	96,275	94,880	94,880	95,280	
その他収入	2,050	13,047	16,401	15,927	16,737	
支出計	98,290	109,718	111,236	111,084	110,951	
(内訳)人件費	43,523	43,859	43,989	44,112	44,920	
人件費以外	54,767	65,859	67,247	66,972	66,031	
差引	35	▲ 396	45	▲ 277	1,066	

### 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			定義	年間入館者		
				H30	R元	R元-H30
目 標				120,000	120,000	0
実 績				118,429	113,753	▲ 4,676
達 成 率				98.7%	94.8%	
実績等の増減原因	利用者数	96.1%	展示室入館者が昨年より7,806人減少したが、夏休み中(7月～9月)の入館者数を比較すると、昨年度より9,453人多かった。藤城清治展を夏休み中に開催したことは入場者数の増加に繋がった。クルーズ船の団体利用者も増加し、昨年度より団体利用客は1,096人増加した。			
令和2年度利用目標設定の考え方	特別展「ダリ版画展」「秋田の建築展」「田中達也展」「戸嶋靖昌展」「布との対話展」で55,000人、常設展・企画展で25,000人、展覧会合計80,000。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て37,000。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	H29	H30	R元	R元-H30
	98%	81%	98%	17%
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケート調査で、来館者半数以上が県外客で占めている結果がでていることもあり、美術館の周辺地図を作成し、聞かれたお客様にお配りしながら案内している。			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"> <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・市町村広報への掲載、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
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	R元実績	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、対応している。例として、エレベーターの動き方が分かりづらいとの声があったため、エレベーター入口に案内を表示して使いやすくなるようにした。また、表示やパーティションを使用して館内順路の明確化を図った。
		R2計画	県内外のお客様が利用しやすい美術館を目指す。展覧会については、近隣施設や関係各所と連携しながら効果的な広報を行う。県民ギャラリーは重要な県民の発表の場として、利用者の声を聞きながらより良い展示が出来るよう工夫していく。特別展に合わせて、近隣ホテルやレストランでコラボランチをお願いする等、近隣施設と共に集客をはかる。
	令和2年度取組計画設定の考え方		来館者のニーズに合わせたサービス向上に取り組むことを心がける。エリアなかいち商業棟と美術館との相互割引を実施するなど近隣施設と協力し合う形をつくる。お客様から寄せられた意見・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

○「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

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(講評欄) 入館者数については、今年の春先から新型コロナウイルスの影響が出始め、予定していたコンサートやワークショップが中止になったり県民ギャラリーの使用予約や団体予約の取り消しが出始めたことも年間目標入館者数に届かなかった原因でもある。サービス向上については、大部分の解説員が有期から無期に雇用転換になり長く勤務することになった結果、作品解説のスキルアップや来館者対応の向上に繋がっている。また、クルーズ船が秋田港に寄港する際や竿燈期間中は、開館時刻を変更したり、英語表示を館内に多く表示する等来館者ニーズに対応している。今後も魅力ある展覧会を展示すると共に来館者へのサービス向上に努めたい。</p>
<p>A</p>	
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(講評欄) 年度末に新型コロナウイルスの影響による入館者数の減が見られたものの、「藤城清治展」等の多彩な展覧会の開催により、H30年度から2年続けて目標の120,000人にせまる入館者数を達成したことは評価できる。開館時間を早めてクルーズ船の団体利用者に対応するなど、新たな入館者層の開拓が図られている。来館者に対する施設周辺の案内等、利用者サービスの改善に取り組んでおり、利用者満足度の数値にも改善が見られる。</p>
<p>A</p>	

○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