

## 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	中川 卓	作成日	令和4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「生誕120年 木村伊兵衛回顧展」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	R1	113,753 人	R2	33,482 人	R3	80,497 人
直近3年の年間料金収入	R1	17,091 千円	R2	2,724 千円	R3	5,914 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		111,281	110,807	112,017	105,792	106,714
(内訳)利用料収入						
指定管理料		94,880	94,880	95,280	100,212	100,212
その他収入		16,401	15,927	16,737	5,580	6,502
支出計		111,236	111,084	110,951	104,133	106,714
(内訳)人件費		43,989	44,112	44,920	43,263	45,969
人件費以外		67,247	66,972	66,031	60,870	60,745
差引		45	-277	1,066	1,659	0

### 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	
		R2		R3	R3-R2
	目 標	120,000		120,000	0
	実 績	33,482		80,497	47,015
	達 成 率	27.9%		67.1%	
実績等の増減原因	利用者数	240.4%	新型コロナへの対策を講じたうえで行った特別展で大きく人出が回復した。特に夏休みに開催した2つの展示「怖い浮世絵展」「田中達也展」では家族連れも多く見られ、どんな人にも触れやすい内容であったことが利用者数増の要因であると考えられる。		
	料金収入	217.1%	上述の「怖い浮世絵展」「田中達也展」ではチケットの相互割引を適用するなど回遊性を高める施策を行ったことや人々の外出が多くなったことが一つの要因と考えられる。 また、県民ギャラリー利用団体もコロナ対策を施したうえで展覧会を開催するようになったため県民ギャラリー使用料金の回復も見られた。		
令和4年度利用目標設定の考え方	目標入館者数は、11万人を目指す。内訳は以下の通りである。 企画展合計 5,000人 特別展合計 42,000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	R1	R2	R3	
	98.0%	93.0%	90.2%	
				R3-R2
				-2.8%
利用者アンケート調査結果の活用例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・順路がわかりにくい、らせん階段を上がった先で迷うという声が寄せられたので、エレベーター内やらせん階段突き当たり案内表示を掲示した。</li> <li>・エレベーターが3階までまっすぐ行けないのか、と来館者からよく聞かれるので、館内案内表示を見やすいように、太字・ゴシックにした。</li> </ul>			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	R3実績	アンケート用のペンを木製からプラスチックペンに変更し、毎日閉館後は消毒している。「怖い浮世絵展」では、2階カフェでどくろのゼリーを提供したり、「ルーブル美術館展」ではキャッスルホテルでコラボランチを作ってもらおう等、近隣施設と連携を強めている。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。コロナ対策としてアクリル板を設置した結果、来館者から声が聞き取りづらいとの意見があったためアクリル板に拡声装置を設置した。
		R4計画	ホームページで年度の休館日と展示スケジュールがわかりやすいように表示・構成を変更する。SNSでの発信にメディアと組んだ実行委員会の発信をリツイートすることを加えるなど、より多くの人の目に触れるよう取り扱いを改善する。
	令和4年度取組計画設定の考え方		よく寄せられる意見として「ホームページを見たが休館日がいつなのか分かりづらい」、「今何を展示しているのかが分かりにくい」等が挙げられる。これに対応するためホームページ構成をより視覚的な観点から見直したり、実行委員会を組織しているメディアのSNSと連携するなどしてより多くの人が美術館情報に触れられるようにしていく必要がある。利用者からの意見聴取：館内アンケート、美術館HPからの問い合わせフォーム投稿

○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) 毎年秋田県立美術館の人入りに大きな影響を与えるエリアなかいちのイベントがほとんど開催されないままの令和3年度であったが、メディアと実行委員会を組織して開催した各種特別展が好評を博し利用者目標数には及ばないものの利用者数を大きく回復させた。
C	学術的な展覧会のみならず、夏休み期間には親子連れや若年層に向けた特別展を、秋や冬には名画や郷土をテーマとした展覧会で美術ファンを楽しませるなどメリハリのある展示企画を行った。 満足度は微減となった。展覧会への良い評価は前年度と同程度であったが、アンケート回収数が3倍となったための変化と考えられる。 サービス改善は令和2年度から引き続きコロナ対策下での館内環境改善を中心に、周辺施設との連携や回遊性を高める取り組みを行った。また、夏の特別展では1階展示と2、3階展示の間でチケット相互割引を行い来館者の満足度アップを目指した。
所管課 2次評価欄	(講評欄) 令和3年度も引き続きコロナ感染症の影響が拭えず、イベント等は突如取り消している中、入館者は令和2年度と比べ増化した。徐々に解消されつつあるがやはりコロナウイルス感染拡大前と比べるとまだ回復はしていない。しかし夏休み期間に開催された「ミニチュアライフ展」、「怖い浮世絵展」など実行委員会の展覧会はとても盛況だった。その後の「ルーブル美術館の銅版画展」や「木村伊兵衛展」なども評判がよく、なかいちの賑わい創出の一端を担ったと考える。満足度調査は微減だったが、90%を維持している。これからも引き続き維持してほしいと思う。
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) 学術的な展覧会のみならず、夏休み期間には親子連れや若年層に向けた特別展を、秋や冬には名画や郷土をテーマとした展覧会で美術ファンを楽しませるなどメリハリのある展示企画を行った。 満足度は微減となった。展覧会への良い評価は前年度と同程度であったが、アンケート回収数が3倍となったための変化と考えられる。 サービス改善は令和2年度から引き続きコロナ対策下での館内環境改善を中心に、周辺施設との連携や回遊性を高める取り組みを行った。また、夏の特別展では1階展示と2、3階展示の間でチケット相互割引を行い来館者の満足度アップを目指した。 また、藤田嗣治作品の光の反射について、改善を求める声が来館者より寄せられていた。 こうした声を受けて、藤田作品3点の低反射アクリルへの交換を行った。今後も、来館者の意見や要望を館内で検討・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) 夏休み期間に開催された「ミニチュアライフ展」、「怖い浮世絵展」など実行委員会の展覧会はとても盛況だった。その後の「ルーブル美術館の銅版画展」や「木村伊兵衛展」なども評判がよく、2Fカフェや、キャッスルホテルとタイアップして特別展にちなんだ料理を提供するなど、なかいちの賑わい創出の一端を担ったと考える。満足度調査は微減だったが、90%を維持している。これからも引き続き維持してほしいと思う。前から利用者より話があった藤田嗣治作品の光反射についての改善要望もきちんと誠実に対応しており利用者に対しても適切な対応をとっている。
A	

○令和3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