

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【平成30年度】

(評価日 令和元年6月27日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県立美術館
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市本宮字松幅 12-3 電話 019-658-1711 FAX 019-658-1712 ホームページ <a href="http://www.ima.or.jp">http://www.ima.or.jp</a> 電子メール <a href="mailto:info@ima.or.jp">info@ima.or.jp</a>
設置根拠	美術館条例
設置目的	(設置:平成13年10月1日) 美術品及び美術に関する資料を収集し、保管し、及び展示し、併せて美術に関する調査研究及び普及活動を行い、県民の芸術文化の振興に寄与する。
施設概要	敷地面積 21,157.35 m <sup>2</sup> 建物面積 10,061.66 m <sup>2</sup> 延床面積 13,000.00 m <sup>2</sup> 鉄骨鉄筋コンクリート地上2階建 企画展示室、常設展示室、萬鐵五郎展示室、松本竣介・舟越保武展示室 普及スペース、サービススペース、収納庫、事務学芸室ほか
施設所管課	岩手県教育委員会事務局生涯学習文化財課 (電話 019-629-6171、メールアドレス DB0005@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人岩手県文化振興事業団
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
連絡先	盛岡市内丸13番1号 電話 019-654-2235

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	・観覧の許可、観覧料の徴収等 ・施設設備の維持管理 ・施設の利用促進(自主事業の実施、広報業務の実施等)	
職員配置、管理体制	3名 (平成30年4月1日現在)	組織図
	(内訳) 正職員 1名 有期契約職員 2名	県立美術館 正職員(1) 一有期契約職員(2)
利用料金	観覧料(県歳入) ・常設展 一般 410円(330円)、学生 310円(250円)、高校生以下は無料 ※( )内は20名以上の団体料金 ・企画展についてはその都度料金を設定	
開館時間	9時30分～18時	休館日 ・月曜日(祝日に当たるときは、翌日以後の平日) ・12月29日～1月2日

#### 4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間	指定管理期間						備考
		30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	期間平均	
第1四半期	9,971	11,233					11,233	
第2四半期	15,198	14,366					14,366	
第3四半期	22,349	12,794					12,794	
第4四半期	15,264	19,719					19,719	
年間計(実績)	62,782	58,112					58,112	
年間計(計画)		65,000	50,500	52,000	53,500	55,000		

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間	指定管理期間						備考
		30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	期間平均	
収入	指定管理料金	226,764	233,365				233,365	
	小計	226,764	233,365				233,365	
支出	人件費	13,377	11,380				11,380	
	維持管理費	210,595	211,800				211,800	
	総務部経費	1,208	1,208				1,208	
	特別自主事業		2,000				2,000	
	小計	225,180	226,388				226,388	
収支差額	1,584	6,977				6,977		

#### 6 利用者の意見等への対応状況

##### (1) 利用者意見(満足度等)の把握方法

把握方法	グラウンドギャラリー内に常時アンケートボックス設置、ホームページでの意見募集、企画展や教育普及活動事業におけるアンケート調査、受付・管理等業務従事者による来館者の声の記録等。	実施主体	(公財)岩手県文化振興事業団
------	---	------	----------------

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 58 件、要望 34 件、その他 157 件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 精神障害者保健福祉手帳の手続き中のため、市役所が発行した仮証明書を総合受付で提示した際に、当館スタッフよりいぶかしげな様子で確認を受けたことに腹が立った。手帳にもいろいろあるので、対応する職員には勉強して欲しい。	① 障害者手帳には様々な種類があることや、障害者手帳の確認に時間を要する場合でも、極力お客様に不快な思いをさせないよう努める旨を受付職員に対し注意したほか、館内で情報共有し改善に努めた。		
② 美術館前の植木の手入れが、とてもみっともない。また、歩道も点字ブロックをつけたり、むきだしのアスファルトでは美術センスがない。	② 植栽に関しては業者に依頼し、速やかに対応した。 歩道の点字ブロックの設置については、ユニバーサルデザインに配慮し設計されているものであること。歩道の塗装については、施工当初の材料は現在では入手困難かつ高価なものであったため、歩行者の安全を最優先とし、一般的なモルタル施工としたもの。		

その他利用者からの積極的な評価等

- ・ 観光で盛岡に来たが静かで落ち着いた対応が嬉しかった。(50代女性)
- ・ 建築が展示作品と響きあっている。(50代女性)
- ・ 企画展・常設展・ショップ・レストランすべて大満足です。また来館します。(30代男性)
- ・ 皆さん笑顔で丁寧に対応してくださった。(10代女性)
- ・ 埼玉から美術展のためだけに岩手に行って満足できるだろうか…と不安でしたが大満足です！フォトスポットがありがたかったです。(30代女性)

## 7 業務点検・評価 (※)

### (1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
管理業務等	1) 公の施設及び教育機関であることを念頭においた、施設利用に係る公平性の確保 2) 設置目的を効率的かつ効果的に達成	<p>観覧許可に際しては、迅速かつ適切な処理に努め、円滑に業務を推進できた。</p> <p>指定管理部門と学芸普及部門が緊密に連携し、設置目的に沿って効率的かつ効果的な達成に努めた。</p> <p>利用促進や新規来館者開拓のため、美術館まつりやコンサート事業等自主事業を実施した。</p>	B
施設の利用状況	1) 目標値の達成 中期経営計画における目標値である年間利用者数 65,000 人 2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握 3) 施設利用促進に係る広報等の実施	<p>目標値の達成に向けて、広報力のある報道機関との実行委員会方式による企画展「うるわしき美人画の世界展」、「ますむらひろし展」を開催した。これにより訴求効果の高い広報PRが可能となり、両企画展とも1万人を超える観覧者を動員した。</p> <p>また、美術館の魅力をより多角的に伝えることができるよう、スポットCM、ミニ番組、FMラジオ番組など多様な広報手段を取り入れ広報の質の向上を図った。この他、Twitter や Facebook 等の SNS を活用した広報にも力を入れることで、旬な情報を発信し、美術館を身近に感じていただけるような広報に取り組んだ。そして、適宜フォトスポットを設けることで、楽しく記録に残る美術館体験を提供することが可能となり、来館者が SNS 等でこれをアップロードすることで、いわゆる口コミによる宣伝効果を実感できた。</p> <p>また、初の試みである特別自主事業として「美フェス2018」と題し、企画展をより一層楽しんでもらう新たな試みに取り組んだ。</p> <p>この他、集客を見込める場合は積極的に臨時開館し、来館者数増に繋がるよう努めた。</p>	C

(施設の利用状況)		以上のように、広報や自主事業等尽力したところではあるが、平成30年度は年間利用者数 58,112人(前年度比 59.2%減)となり、目標値を下回る結果となった。	(C)
使用の許可、利用料金の徴収等状況	1) 観覧許可及び観覧料徴収等の適切な実施 2) 観覧券の適正な管理	観覧許可、観覧料の徴収及び減免等について、規則に則り適正な業務の執行に努めた。 再委託業者を含む担当職員を対象に、観覧料徴収や減免についての再確認等を随時行い、適切な運用に努めた。	B
会計業務の状況	1) 適正な契約業務と執行 2) 適正な会計処理の執行	各種契約事務及び会計処理について、関係規則に基づき、適正に執行した。	B
施設の維持管理状況	1) 施設設備の維持管理等業務の適切な実施 2) 公有財産の適切な管理 3) 備品台帳との整合性を図る	施設設備の維持管理等業務を遅滞なく適切に行い、事故のない安定した管理を行った。日常点検を重視し、異常箇所の早期発見に努め、重大事故につながることをないように取り組んだ。 開館後17年が経過し、随所に不具合が生じているが、県との協議を踏まえながら修繕計画を策定し、施設の維持管理保全に努めた。 再委託業者とは日頃から設備状況や異常について情報交換を行っているほか、月例の連絡会にて重要事項の再確認を行う等、連携を図りながら適切に管理運営している。 備品台帳と現物との照合は概ね完了しているが、約10点が所在不明であるため、確認を進めているところである。所在不明となっている備品について継続して照合を進め、台帳を整備したい。	B
記録等の整理・保管	各種帳票書類の適正な整理保管	ファイル基準表に基づき、適正な整理保管の実施に努めた。	B
自主事業等の取組み	施設の設置目的に沿った、利用促進に繋がる方策に基づく事業の実施	特別自主事業「美 <sup>2</sup> フェス2018」を実施したほか、自主事業「美術館まつり」「ナイトミュージアム」「ファミリータイム」等は、好評につき継続して実施し、身近で親しみやすい美術館のイメージ定着を図り、新規来館者の獲得に努めた。 また、引き続き自主企画展展覧会図録の有償頒布を行い、利用者サービスの充実を図った。 この他、当事業団が管理運営している4事業所による「岩手県文化振興事業団合同事業(陸前高田市)」において、遠方で来館が難し	B

(自主事業等の取組み)		い沿岸方面の方々に美術への関心を深めていただけるよう館長講座やワークショップ等の関連普及事業を実施した。	(B)
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<p>新たな取組みである特別自主事業の開催や広報活動の充実など、利用促進を図る取組みを行った。引き続き、サービスの向上や利用促進に繋がる取組みを継続してほしい。</p> <p>また、施設の維持管理についても、関係機関との定期的な打合せを行うなど、施設の適切な管理に努めている。</p> <p>照合できていない備品についての調査を進め、適正な管理に努められたい。</p>		B

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	各業務に適した職員及び必要な有資格者の適正な配置	職員配置計画に基づき、有資格者を配置し、適切な人員配置がなされている。	B
苦情、要望対応体制	利用に関する各種問い合わせや要望及びトラブル等の適切な対応	美術館苦情（クレーム）対応マニュアルに沿って適切な対応に取り組んだ。 来館者から寄せられた苦情要望等は学芸普及部門及び受付・看視職員等と共有し、速やかな改善に努めた。	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	災害時・緊急時の対応や、防犯・防災対策として、マニュアルの作成や訓練の実施	実効性のある防災・救急時体制の確立のため、年1回の緊急連絡訓練及び年2回の防災訓練を実施した。 緊急連絡訓練を実施した際に、連絡網の事前確認不足により伝達の遅れが一部見られたことから、次回の課題とした。	B
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	基本協定に基づく秘密の保持、個人情報保護及び法令遵守の確保 個人情報に関する書類の適切な保管管理	月例の全職員が出席する館員会議等において、コンプライアンスの意識啓発を行う機会を設けるなど、常に高いコンプライアンス意識の下、業務に臨んでいる。	B
県、関係機関等との連携体制	基本協定に基づく関係機関等との協力連携及び良好な関係の維持	県との情報共有に努めるとともに、近隣文化施設から組織される「もりとびあねっと」の構成館として、盛岡市中央公園の清掃活動を定期的実施する等、関係機関と協力し社会貢献活動等を実施した。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	概ね適正に運営されていると認められる。 特になし。		B

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
サービス向上の取組み	サービス向上のための研修等の実施	企画展の開催時には、学芸普及部門と連携し、受付・看視員を対象とする展覧会概要の説明会を実施し、来館者サービス向上のための取組みを行った。	B
利用者サービス	利用者サービス向上に向けた方策に基づく、適切な利用者サービスの実施	美術館まつりやコンサート事業等の開催により、美術館の多様な楽しみ方を提案し、新規来館者の開拓に積極的に努めた。 ゴールデンウィークや、年始期間等の長期休暇時期に合わせて臨時に開館し、来館者の利便向上を図った。 また、多数の来館者が予想される場合には、駐車場の混雑緩和のため交通誘導警備員を配置する等の対応を行った。 来館者からのクレームや要望については速やかに館内で共有し、対応することにより、館一丸となったサービス向上に取り組んだ。	B
利用者アンケート等	1) 利用者アンケートや意見箱の設置による利用者ニーズの把握 2) アンケート結果に基づく業務改善	アンケートやホームページ、受付・看視職員等に寄せられた来館者の苦情要望及び積極的な評価を集約し、利用者のニーズ把握に努めた。 改善を要するものについては、館員及び再委託業者に周知し、速やかに適正な対応を行った。 サービスの質に対する利用者の評価における『見える化』については、方向性や具体的な実施方法について検討中である。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	自主事業の開催や学芸普及部門と連携した研修等、利用者サービスの向上に努めている。 サービスの質に対する利用者の評価における「見える化」を図る仕組みについて、早期の実施に努めてほしい。		B

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	管理運営計画における収支の積算に対する適正な収支実績	概ね適正な事業収支を維持することができた。	B
指定管理者の経営状況	経営基盤の安定及び計画に沿った管理能力	平成 30 年度においても引き続き、安定した財政基盤のもと計画的な運営を行っている。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	安定した運営が認められる。 特になし。		B

※(注1) 県記載欄:「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」

指定管理者記載欄:「実績(自己評価)」

(注2) 評価指標

- A: 協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績(効果)があり、優れた管理がなされている。
- B: 概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績(効果)があり、適切な管理が行われている。
- C: 一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D: 協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

- |   |
|---|
| <p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 報道機関との実行委員会方式による企画展開催<br/>美術館が行う広報業務に加え、各報道機関の強みを生かした広報を展開することができ、幅広く美術館をアピールすることができた。</li><li>・ 来館者満足度向上及び新規来館者獲得に向けての取組<br/>開館時間の延長(ナイトミュージアム)や、小さなお子様連れの来館者が楽しく鑑賞できる時間帯の設定(ファミリータイム)等により、幅広い世代の来館者が楽しめるような取組みを展開した。また、美術館まつりやコンサート事業等を実施することにより、新たな来館者の開拓に努めた。</li><li>・ 積極的な臨時開館<br/>ゴールデンウィーク、夏季休暇及び年始等をはじめとした多くの来館者を見込める時期は、積極的に臨時開館を行った。</li><li>・ 来館者のスムーズな導線の確保<br/>多数の来館者が予想される場合には、駐車場の混雑緩和のため交通誘導警備員を配置する等の対応を行った。</li><li>・ 文化振興事業団連携事業<br/>当事業団が管理運営している4事業所による「岩手県文化振興事業団合同事業(陸前高田市)」においては、遠方のため来館が難しい地域の方々を対象に、館長講座やワークショップを実施することで、美術の楽しさと美術館の魅力を紹介できる機会となった。</li><li>・ 関連機関との連携と地域貢献活動<br/>近隣文化施設で組織される「もりとびあねっと」に参画し、施設間で広報協力等を実施するほか、地域の清掃活動や地域連携事業を協力して行い、地域一体となった連携体制が構築できている。</li><li>・ 美術館友の会との連携協力<br/>「友の会」ボランティア活動を支援するとともに、会員に向けて展示やイベント等の情報を積極的に発信する等、美術愛好者の拡大に努めた。</li></ul> |
| <p>② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取組みたい事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 開館から17年を経過しており老朽化が進行している。異常や故障の原因は経年劣化によるところが大きく、突発的に修繕を要する場合でも代替機器(部品)の製造又は保守対応が終了していることから、業者側の対応が不能である案件が増加している。中長期的な修繕計画を策定の上、随時更新していくことが必要である。</li><li>・ 第5期指定管理の年間利用者数目標(平成31年度50.5千人)を達成するため、民間企業や学芸普及部門との連携をさらに強化し、利用促進事業を展開していく。</li><li>・ 多数の来館者があった場合に駐車場が不足し、対応に苦慮している。</li></ul>   |
| <p>③ 県に対する要望、意見等</p> <p>近年、岩手県最低賃金が毎年2~3%以上大幅に上昇し、指定管理業務に係る清掃・警備業務等の再委託においても入札不調や多数回の入札が行なわれているなど、再委託業者の確保に苦労している状況であり、当該業界団体からも人件費積算基準の改定を要望されているところである。また、当事業団の正職員の給与は県給料表を準用しており、県の給与改定に伴い人件費が上昇しているところである。については、積算率など他の地方公共団体で導入しているような、指定管理制度において最低賃金等の変動があった場合に、2年目以降に契約金額を変更できる制度の導入を検討願いたい。</p>   |

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 新たな取り組みである特別自主事業の開催や広報活動の充実などの利用促進を図る取組み、学芸普及部門と連携した研修など利用者サービスの向上に努めているほか、関係機関と連携を図りながら適切に施設管理を行うなど、概ね良好な管理運営が行われていると認められる。
② 県の対応状況について（自己評価） 指定管理者と連携し、施設の維持管理や課題の早期解決に努めた。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等 特になし。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
7 業務点検・評価 (1) 業務の履行状況 施設の利用状況
改善状況 (指定管理者から県への報告年月日：平成 年 月 日)
改善状況の確認 (確認年月日 平成 年 月 日)