

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和2年度】

(評価日 令和3年6月28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 http://www.ima.or.jp 電子メール info@ima.or.jp
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 ² 建物面積 10,061.66 m ² 延床面積 13,000.00 m ² 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 (令和2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) ー 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 (入館は17時30分まで)	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3日 (※臨時開館日：8月11日)

4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間						備考
		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	期間平均	
第1四半期	9,971	11,233	17,621	642			9,832	
第2四半期	15,198	14,366	36,707	4,763			18,612	
第3四半期	22,349	12,794	96,826	31,413			47,011	
第4四半期	15,264	19,719	230,937	6,334			85,663	
年間計(実績)	62,782	58,112	382,091	43,152			161,118	
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	前期間平均	指定管理期間						備考
		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	期間平均	
収入	指定管理料金	226,764	233,365	233,772	227,724		231,620	
	小計	226,764	233,365	233,772	227,724		231,620	
支出	人件費	13,377	11,380	10,004	12,499		11,294	
	維持管理費	210,595	211,800	209,826	205,627		209,084	
	総務部経費	1,208	1,208	1,260	1,231		1,233	
	特別自主事業		2,000	2,019	0		1,339	
	小計	225,180	226,388	223,109	219,357		222,950	
収支差額	1,584	6,977	10,663	8,367		8,670		

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4件、要望22件、その他43件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 子どもに見せたい企画展なのに、声掛け、目線とも、早く帰れと言わんばかり。大変不満でした。(30代女性)	① 受付看視職員と情報共有し、来館者へ極力不快な思いをさせることが無いよう注意喚起した。		
② 何度もアルコール消毒を強制されて、皮膚が荒れた。(50代男性)	② アルコール消毒は強制ではなく、協力依頼であるとのスタンスを徹底し、来館者に対して誤解を与えない対応に努めた。		

その他利用者からの積極的な評価等

- ・ 常設展の触れることが出来る展示が子供には良かった。(40代男性)
- ・ 展示の仕方、照明も素晴らしいと思いました。(50代女性)
- ・ やさしく対応をされていていいと思う。(年代・性別無回答)
- ・ 建物、コレクションの配置が良かった。(40代男性)
- ・ ギャラリートーク拝聴しました。作品と対話する術を得ました。技法などを伝え、教えて下さる機会が増えて欲しいです。(30代男性)

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	観覧許可にあたっては、迅速かつ適切な処理を心掛け、円滑に業務を遂行できた。 設置目的については、指定管理部門と学芸普及部門が緊密に連携し、効率的かつ効果的な達成に努めた。 利用促進や新規来館者開拓のため、自主事業「11/3 文化の日は美術館へ行こう」「ファミリータイム」を実施した。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ガイドラインに沿って来館者に対して連絡先の記入や検温の協力を求め、安全管理には万全を期した。	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 50,500 人	令和2年度は、下記のとおり広報や自主事業に尽力したが、新型コロナウイルス感染症による影響は大きく、企画展が2本中止になったことが大きな要因ではあるが、令和2年度は年間利用者数 43,152 人となり、目標値を下回る結果となった。	B
	2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握	<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「ムーミン展」「東山魁夷展」の2本を当初予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により止む無く「ムーミン展」は中止となった。</p> <p>「東山魁夷展」は開催したものの、新型コロナウイルス感染症の影響により目標としていた観覧者数には届かなかった。しかしながら、県民が作品に触れる貴重な機会となったことや、作者、作品への理解を深めることが出来た。</p> <p>その他、特別自主事業としての誘客イベントやコンサート事業を計画したが、新型コロナウイルス感染症の影響により止む無く中止となったものの、感染拡大防止に最大限努めながら自主事業を開催し、企画展をより一層楽しんでもらうよう取り組んだ。</p> <p>また、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>	
	3) 施設利用促進に係る広報等の実施	施設利用促進に係る広報等については、美術館の魅力を幅広く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た質の高い広報に継続して取り組んだ。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により、旬な情報を発信し、美術館を身近に感じていただけのような広報にも引き続き取り組んだ。更に、適宜フォトスポットを設けることにより、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も実感できた。	

<p>使用の許可、利用料金の徴収等状況</p>	<p>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</p>	<p>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。</p>	<p>B</p>
<p>会計業務の状況</p>	<p>1) 適正な契約業務と執行 2) 適正な会計処理の執行</p>	<p>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。</p>	<p>B</p>
<p>施設の維持管理状況</p>	<p>1) 施設設備の維持管理等業務の適切な実施</p>	<p>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はないよう取り組んだ。</p>	<p>B</p>
<p>2) 公有財産の適切な管理</p>	<p>開館後 19 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。</p>		
<p>3) 備品台帳との整合性を図る</p>	<p>備品台帳と現物の照合を行ったが、確認できないものがあつたため、改めて照合作業を行い、台帳と現物の相違点を明確にした。 相違点については、年度末に所管課に対して管理報告書により報告している。 今後も定期的に台帳と現物の照合作業を実施し、適切な管理に努める。</p>		
<p>記録等の整理・保管</p>	<p>各種帳票書類の適正な整理保管</p>	<p>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。</p>	<p>B</p>

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	<p>コロナ禍ではあったが、来館者の安全対策には万全を期し、「11/3文化の日は美術館へ行こう」「ファミリータイム」を実施し、身近で親しみやすい美術館のイメージ定着に努めた。</p> <p>また、自主企画展展覧会図録の有償頒布も継続して行い、利用者サービスの充実に努めた。</p>	B
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 概ね適切に実施されていると認められる。 新型コロナウイルス感染症の影響により企画展が2本中止となり年間利用者目標値を下回る結果となったが、感染拡大防止に努めつつ広報や自主事業に尽力し、美術館の魅力を広める活動を行った。 関係業者と連携し、適切な管理がなされている。</p> <p>・改善を要する点 特になし。</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	<p>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。</p> <p>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。</p>	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	<p>実効性のある防災・救急時体制の確立のため、非常招集連絡訓練を含む年3回の防災訓練を実施した。</p> <p>なお、非常招集連絡訓練の結果については概ね良好であったため、引き続き万全の防災体制を維持するため、日頃からの防災に対する意識づけを全職員に喚起した。</p>	B
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	<p>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</p> <p>個人情報に関する書類の適切な保管管理</p>	<p>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。</p>	B

(施設所管課評価) ・成果のあった点 概ね適切に実施されていると認められる。 ・改善を要する点 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	<p>自主事業「11/3 文化の日は美術館へ行こう」を開催することにより、美術館の多彩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。</p> <p>夏季休暇の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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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	<p>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、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。</p> <p>また、「利用者評価の見える化」を検討することとしていたが、そのもととなる評価の回収率が低いことが課題となっている。このため、まずは利用者の声を多くいただくことが重要であると考え、回収率を高める取組みを検討し、実施することとしている。</p>	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 概ね適切に実施されていると認められる。 ・改善を要する点 アンケート集計結果の「見える化」に向けて、継続して進めて頂きたい。			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	令和2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 安定した運営がなされていると認められる。 ・改善を要する点 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"> ・ 報道機関との実行委員会方式による企画展開催 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。 ・ 来館者満足度向上及び新規来館者獲得に向けての取組 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。 ・ 積極的な臨時開館 ゴールデンウィーク、夏季休暇及び年末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。 ・ 来館者のスムーズな導線の確保 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。 ・ 文化振興事業団連携事業 当事業団が管理運営している4事業所連携による「岩手県文化振興事業団合同事業」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、アート・シネマ上映会を実施し、美術への関心を深めていただく機会を提供することにより、今後の美術館への来館意欲の醸成に努めた。 ・ 関連機関との連携と地域貢献活動 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の構築に努めた。 ・ 美術館友の会との連携協力 「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。

<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"> ・ 開館から19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は策定済みであるので、今後は日常点検等の結果に基づき、最新の状況に合わせた修繕計画を随時更新していくことに積極的に取組みたい。 ・ 第5期指定管理の年間利用者数目標（令和3年度 53.5千人）の達成に向けて、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。 ・ 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。
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 賃金単価の上昇、働き方改革制度の施行による非正規職員の賃金単価の上昇により、人件費の割合が高い受付看視・清掃・警備などの再委託業務について、提案時の委託費での業者確保に苦慮している。再委託業者からの委託料増額の陳情を受けた事や、昨今の賃金上昇等の実情を踏まえ、令和3年度の業者決定においては、業務に支障がない範囲での業務仕様の見直しにより予算を確保した。 この様に、法制度改正により影響を受ける経費については、協定期間内であっても柔軟に協定金額を変更できる制度の導入を要望したい。 ・ 次期指定管理期間における協定額については、適切な県民サービス実施や安定した施設管理を行うため、職員人件費やその他経費の積算について、人件費上昇率や物価上昇率を適切に反映させた提案上限金額の設定をお願いしたい。

<p>(2) 県による評価等</p> <p>① 指定管理者の運営状況について</p> <p>多彩な自主事業の実施、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。</p>
<p>② 県の対応状況について（自己評価）</p> <p>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。</p>
<p>③ 次期指定管理者選定時における検討課題等</p> <p>法改正により影響を受ける経費について、リスクの分担と併せて検討する。</p> <p>管理料積算にあたり、人件費や物価の変動を適切に反映するよう検討する。</p>

9 改善状況等

<p>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）</p> <p>該当なし。</p>
<p>改善状況</p> <p>（指定管理者から県への報告年月日：令和 年 月 日）</p>
<p>改善状況の確認</p> <p>（確認年月日 令和 年 月 日）</p>