

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和3年度】

(評価日 令和4年6月29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3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) — 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 |

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 | 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 | 34,761 | | 16,064 | |
| 第2四半期 | 15,198 | 14,366 | 36,707 | 4,763 | 18,747 | | 18,646 | |
| 第3四半期 | 22,349 | 12,794 | 96,826 | 31,413 | 9,862 | | 37,724 | |
| 第4四半期 | 15,264 | 19,719 | 230,937 | 6,334 | 5,899 | | 65,722 | |
| 年間計(実績) | 62,782 | 58,112 | 382,091 | 43,152 | 69,269 | | 138,156 | |
| 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 | 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 | 234,792 | | 232,413 | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 小計 | 226,764 | 233,365 | 233,772 | 227,724 | 234,792 | | 232,413 | |
| 支出 | 人件費 | 13,377 | 11,380 | 10,004 | 12,499 | 12,526 | | 11,602 | |
| | 維持管理費 | 210,595 | 211,800 | 209,826 | 205,627 | 211,629 | | 209,721 | |
| | 総務部経費 | 1,208 | 1,208 | 1,260 | 1,231 | 1,231 | | 1,233 | |
| | 特別自主事業 | | 2,000 | 2,019 | 0 | 330 | | 1,087 | |
| | | | | | | | | | |
| | 小計 | 225,180 | 226,388 | 223,109 | 219,357 | 225,716 | | 223,643 | |
| 収支差額 | 1,584 | 6,977 | 10,663 | 8,367 | 9,076 | | 8,771 | | |

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 16 件、要望 42 件、その他 94 件 | | |
| 主な苦情、要望等 | 対応状況 | | |
| ① トイレの床にちぎれたトイレトーパーがたくさん落ちていたり、ゴミ箱の中があふれている。 | ① 速やかに清掃業務の委託職員に情報提供し、来館者が多い時には特に注意を払いゴミ等の確認を行うよう注意を促した。 | | |
| ② 日傘を折りたたみ手に持って展示を見ていたが、係員に2回も注意を受けた。ゆっくり見ることができず残念。 | ② ③速やかに受付看視業務の再委託職員に苦情内容を周知し、職員同士の連絡を密にすること、来館者が不快感を感じにくい伝え方を心がけるよう指導した。 | | |
| ③ 白線を少し越えただけで注意され不快だ。 | | | |

| |
|---|
| <p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示について：展示品がすごい。美しかった。素晴らしかった。必ず図録を買って帰ります。 ・職員の対応：丁寧に接してくれた。 ・施設について：建物自体とても気に入っています。すべてが癒しです。白くて見やすい。明るかったり暗かったり雰囲気にぴったり合っている。 ・ショップ・レストランについて：品ぞろえが良い。 ・その他：地方の美術館としては非常にレベルが高いと思います。また来させていただきます。美術館に来ることで心が豊かになって元気が出てくるし心が癒される。 |
|---|

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>観覧許可にあたっては、迅速かつ適正な処理を心掛け、円滑に業務を遂行できた。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>開館から20年という節目を迎えたことから、これまでの美術館の取り組みを振り返るとともに来館者への感謝の気持ちを込め、12/26に開館20周年記念として、座談会やオープンスタジオ等のイベントを実施した。</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 53,500 人 2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握 | <p>観覧者数 69,269 人 目標値を達成した。</p> <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を3本開催。</p> <p>その他、特別自主事業「開館20周年記念イベント」を実施した。コンサート事業は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> | A |

| | | | |
|------------------|---------------------------------------|--|---|
| | 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るような広報にも引続き取り組んだ。また、適宜フォトスポットを設け、楽しく記録に残る美術館体験を提供し、更に、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に繋がった。 | |
| 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 | 適正な会計業務(収入・支出・契約等)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 | 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。 | B |
| | 2) 公有財産の適切な管理 | 開館後 20 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。 | |
| | 3) 備品について備品台帳との整合性を図る | 備品台帳と現物の照合を行った。 | |
| 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 | コロナ禍ではあったが、来館者 | B |

| | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|
| | 繋がる方策に基づく事業の実施 | の安全対策には万全を期し、「12/26に開館20周年記念イベント」、「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。 また、自主企画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。 | |
| (施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点 | <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館の対応を余儀なくされる中、年間利用者目標値を上回る結果となった。目標値の達成に向けた広報活動や美術館を楽しんでもらえる取り組みが利用促進につながった。 ・改善を要する点 特になし。 | | A |

(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、非常招集連絡訓練を含む年3回の防災訓練を実施した。 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。 | 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など、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。 | B |

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| (施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点 | ・成果のあった点 概ね適正に運営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「開館 20 周年記念イベント」を開催し、美術館の設計者による座談会等を行った。新規来館者の開拓のみならず、リピーターの獲得に積極的に努めた。</p> <p>夏季休暇の時期に合わせて休館日である月曜日を臨時に開館し、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」について、アンケートの回収率が低い状況が続いていることから、他館の取り組み状況などを把握しながら、引き続き回収率を高める方策を検討していく。</p> | B |
| (施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点 | ・成果のあった点 概ね適正に運営されていると認められる。 ・改善を要する点 アンケート回収率の向上を図り、利用者のニーズ及び評価を施設運営に反映させるよう、取り組んでいただきたい。 | 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3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 | <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 安定した経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 報道機関との実行委員会方式による企画展開 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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のために、県内各地で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した。また、4事業所が実施するイベント等に県民の方々に関心を持っていただき、来館意欲の醸成につながるよう、各事業所で情報共有し周知に努めた。 ・ 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> <p>開館から20年を経過しており施設設備の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の終了により、修理が出来ない案件の生じる可能性が高まっている。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て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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第5期指定管理の年間利用者数目標（令和4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。令和4年度の委託業者は決定したが、再委託業者からは昨今の賃金上昇等の実情を踏まえ委託料増額を求める声があり、業者へ負担を強いている。 次期指定管理料の積算については、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。 |

(2) 県による評価等

| |
|--|
| <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おり、適切にコロナ対策を実施した上で、年間利用者数の目標達成が図られた。</p> <p>また、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、新型コロナウイルス感染症対策を促進するなど、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等を適切に反映するよう検討する。</p> |

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