

熊本県立美術館分館 指定管理者 平成 29 年度 管理運営評価票

所管部課：教育庁教育総務局文化課

施設の管理概要

指定管理者名	株式会社 熊本県弘済会	
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日	
施設概要	設置目的	4 つある展示室を貸し会場として、広く県民参加による芸術文化の鑑賞と創造の場とし、本県の芸術文化振興の普及・啓発を図る
	施設区分	美術館分館(展示室・図書室・喫茶室・売店・事務室・会議室) 敷地面積4,071.43㎡・建築面積1,797.15㎡・延床面積5,084.62㎡ 鉄筋コンクリート造(地下1階・地上4階・塔屋1階)
指定管理料	(平成 28 年度)年間 39,420,000 円(委託料) (平成 29 年度)年間 39,420,000 円(委託料) (平成 30 年度)年間 39,420,000 円(委託料)	

管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
入場者数	89,534 人	163,460 人	目標値は平成 28 年度実績値
展示室利用者数	104 件	151 件	目標値は平成 28 年度実績値
【点検・調査結果及び評価】 協定書及び事業計画書に基づき適正に実施されている。入場者数、利用者数は、熊本地震前に比べると 3 ~ 4 万人少ないが、昨年度に比べると 7 万人超上回り、回復に向かっている。			

2 管理業務実施状況

施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃(日常)	265 日	休館日を除き実施
清掃(定期)	当初計画のとおり	床...2 回 / 年、床以外...1 回 / 月、窓ガラス 4 回 / 年 他
廃棄物処理	可燃ごみ(毎週金曜)・不燃ごみ・リサイクル(毎月最終木曜)	可燃ごみ...1 回 / 週、不燃ごみ・リサイクル...1 回 / 月
設備管理業務	359 日	年末年始を除き実施
ビル管理業務	5/23・7/18・9/22・11/10・1/27・3/28	空気環境の測定...1 回 / 2 ヶ月
	10/16	受水槽(28 t)の清掃...1 回 / 年
	毎週土曜日	遊離残留塩素の測定...1 回 / 週
	6/13・12/15	水質精密検査...2 回 / 年
	9/10・1/21	ねずみ、昆虫駆除...2 回 / 年
人的警備業務	365 日	人・物及び車両の出入管理、館内施錠、車両進入路の開閉、機械警備取扱及び巡回
受付業務	245 日	休館日、閉館日を除き実施
空調機保守点検業務	5/15・10/30	冷凍空調機(イン・オン)
	6/19	熱源・給水・排水ポンプ(定期・総合)
	5/29・6/1,6・10/30・3/5	自動制御機器(総合)
	6/5,19・2/26	ビルマルチエアコン(イン・オン)

	6/5・2/26	空調機（定期・総合）
	6/19・10/12	一般送風機（定期）
	6/19	全熱交換器（定期・総合）
	2/26	加湿器（定期・総合）
昇降機設備保守点検業務	5/19,30・6/22,26・ 7/24,27・8/28,30・ 9/21,25・10/26,30・ 11/24,27・12/18,21・ 1/26,29・2/22,26・3/21,26	定期点検及び臨時点検・保守...1回/月
	定期検査（11/24,27実施）	法令点検...1回/年
消防設備保守点検業務	7/24・1/29	機器点検、総合点検
除草・樹木管理業務	6/13・8/10・10/30	除草...3回/年
	8/18～23・12/13,14	剪定...2回/年
	3/2	施肥...1回/年
	5/31・9/29・1/19	害虫防除...3回/年
	5/31・9/29・1/19	花苗管理...3回/年
自動ドア保守点検業務	6/12・9/25・12/25・3/26	自動ドア装置8基の保守点検...4回/年
電気設備保守点検業務	4/24・5/21・6/27・7/31・ 8/25・9/30・10/23・ 11/29・12/25・1/23・ 2/26・3/23	月次点検...1回/月
	高圧受電（12/25）	高低圧電気設備の保守点検...1回/年
シャッター保守点検業務	11/20実施	防火火災シャッター11基の保守点検...1回/年
建築物等の保守管理業務	随時	屋根、外壁、建物、天井、内壁、床、階段、工作物等の点検
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 仕様書及び事業計画書に基づき維持管理に必要な保守点検・管理が定期的に行われており、適正に処理されている。		

### 運営事業実績

#### 〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
清掃作業従事者研修	11/27	3人	有資格者による技能・知識向上研修
空調給排水管理研修	11/20,21	2人	有資格者による技能・知識向上研修
警備員教育（現任教育）	4/20・7/14・ 10/17・1/24	3人	法定教育（16時間）及び月1回の現場指導教育
蘇生法・AED研修	1/22	13人	講師を招き、関係者全員を対象として実施
接遇研修	1/22	13人	講師を招き、関係者全員を対象として実施
消防避難訓練	3/12	関係者	関係者全員参加で実施（本社1名を含む）
管理委員会連絡会議	6/29・7/27・ 9/28・10/26・ 12/21・1/25・ 3/22	関係者	分館管理委員会及び本社担当課、美術館本館
管理委員会連絡会議	5/24・8/24・ 11/30・2/22	関係者	分館管理委員会及び本社担当課、美術館本館、教育庁文化課
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 職員研修や連絡会議が自主的・積極的に行われており、適正な管理運営がなされている。			

### 3 利用状況

施設名	年計		前年度計	前年度比
		開館日数	245日	219日
展示室1	利用可能日数	288日	265日	108.68%
	利用日数	287日	206日	139.32%
	利用率	99.7%	77.7%	128.31%
	入場者数	48,885人	30,086人	162.48%
展示室2	利用可能日数	288日	265日	108.68%
	利用日数	287日	175日	164.00%
	利用率	99.7%	66.0%	151.06%
	入場者数	45,671人	24,414人	187.07%
展示室3	利用可能日数	171日	9日	1900.00%
	利用日数	171日	9日	1900.00%
	利用率	100.0%	100.0%	100.00%
	入場者数	28,178人	4,900人	575.06%
ギャラリー	利用可能日数	288日	265日	108.68%
	利用日数	285日	213日	133.80%
	利用率	99.0%	80.4%	123.12%
	入場者数	40,726人	30,134人	135.15%
合計	利用可能日数	1,035日	804日	128.73%
	利用日数	1,030日	603日	170.81%
	利用率	99.5%	75.0%	132.67%
	入場者数	163,460人	89,534人	182.57%

【点検・調査結果及び評価】  
 月次報告により毎月の利用状況の把握を行っている。  
 熊本地震により大幅に落ち込んだ入場者数は、16万人台（前々年度比83.6%）まで回復している。

### 4 管理経費の収支状況

収入		内 訳	金額(円)
利用料金収入	展示室1	3 6 団体・個人	2,383,040
	展示室2	3 6 団体・個人	2,319,240
	展示室3	2 2 団体・個人	2,143,320
	ギャラリー	3 9 団体・個人	1,387,360
	利用料金計		8,232,960
指定管理料		39,420,000	
雑収入	入居団体に係る水道光熱費及び地震災害復旧工事業者電気代	582,594	
受取利息		85	
合 計 ( A )		48,235,639	
	収入未済額		
	うち利用料金収入分		

支出		内 訳	金額(円)
人件費	総括責任者、受付・事務補助		10,233,582
施設維持管理費			
・委託費	空調設備等保守点検、高圧受変電設備点検、電動シャッター保守点検、消防設備保守点検、昇降機保守点検、自動ドア保守点検、昇降パネル保守点検		5,080,296
・その他	庁舎清掃等、廃棄物処理、設備管理、ビル管理、除草・樹木管理、常駐警備、施設修繕		15,849,202

運営経費		
・水道光熱費	電気代、水道代、電話料	14,334,971
・その他	保険料、消耗品費、租税公課、事務用品費、通信費、経理事務費、教育研修費、雑費	1,080,367
合 計 ( B )		46,578,418

営業外収支		
項 目	内 訳	金額(円)
仮払消費税	( C )	1,659,123
仮受消費税	( D )	3,565,131
合 計	( A ) - ( B ) + ( C ) - ( D )	-248,787

【点検・調査結果及び評価】  
事業計画書の予算に基づき、適正に執行されている。事業報告書においても良好に処理されていることを確認した。

## 5 利用者調査結果 (出展者)

調査実施内容	調査年月日	平成28年12月1日～平成29年11月30日											
	調査方法	展示室利用者を対象に、郵送及び口頭にてアンケート用紙記入を依頼(無記名)											
	調査対象数	46件	平成28年12月～平成29年11月までの分館利用者全て(81団体、個人)を対象...回答率56.8%										
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい		よ い		普 通		あまりよくない		悪 い		わからない	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
管理状況	清掃状況	19	41.3%	24	52.2%	3	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	展示場状況	6	13.0%	24	52.2%	12	26.1%	4	8.7%	0	0.0%	0	0.0%
	案内表示の分かりやすさ	2	4.3%	22	47.8%	21	45.7%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
	安全対策・防犯対策	6	13.0%	20	43.5%	18	39.1%	2	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
対応	利用システム	3	6.5%	18	39.1%	19	41.3%	3	6.5%	1	2.2%	2	4.3%
	接客対応	11	23.9%	19	41.3%	13	28.3%	2	4.3%	1	2.2%	0	0.0%
	要望・苦情に対する対応	2	4.3%	22	47.8%	14	30.4%	3	6.5%	0	0.0%	5	10.9%
	使用許可等手続きの迅速さ、正確さ	6	13.0%	25	54.3%	12	26.1%	3	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
全般	展示備品関係スタッフの対応	9	19.6%	20	43.5%	15	32.6%	2	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
	サービス全般	7	15.2%	19	41.3%	19	41.3%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%
	前年度との比較	とても良くなっている	多少良くなっている	変らない		多少悪くなっている	とても悪くなっている	わからない					
ホームページについて		5	10.9%	13	28.3%	21	45.7%	1	2.2%	0	0.0%	6	13.0%
		76	15.0%	226	44.7%	167	33.0%	21	4.2%	3	0.6%	13	2.6%
		知っている	知らない	利用している									
	30	65.2%	15	32.6%	1	2.2%							

(来館者)

調査実施内容	調査年月日	平成30年1月5日～31日											
	調査方法	来館者を対象に、アンケート用紙記入方式で実施(無記名)											
	調査対象数	250件											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい	よい	普通	あまりよくない	悪い	わからない	人数	%	人数	%	人数	%
管理状況	清掃状況	117	46.8%	112	44.8%	20	8.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%
	展示場状況	63	25.2%	140	56.0%	38	15.2%	5	2.0%	4	1.6%	0	0.0%
	案内表示の分かりやすさ	37	14.8%	115	46.0%	79	31.6%	16	6.4%	2	0.8%	1	0.4%
	安全対策・防犯対策	37	14.8%	86	34.4%	81	32.4%	0	0.0%	1	0.4%	45	18.0%
対応	接客対応	109	43.6%	116	46.4%	24	9.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
	要望・苦情に対する対応	41	16.4%	66	26.4%	58	23.2%	2	0.8%	3	1.2%	80	32.0%
全般	サービス全般	40	16.0%	115	46.0%	52	20.8%	4	1.6%	1	0.4%	38	15.2%
	前年度との比較	とても良くなっている	多少良くなっている		変わらない		多少悪くなっている		とても悪くなっている		わからない		
		28	11.2%	37	14.8%	73	29.2%	1	0.4%	0	0.0%	111	44.4%
		472	23.6%	787	39.4%	425	21.3%	28	1.4%	12	0.6%	276	13.8%
ホームページについて	知っている	知らない		利用している									
	78	31.2%	121	48.4%	17	6.8%							
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>よく清掃されており、トイレも清潔である。</li> <li>照明が切れているところが多々ある(同意見多数)。</li> <li>スタッフの方が迅速に対応してくれた。</li> </ul>												

## 6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
15ヶ月前の申し込みは分かりづらく、長いのではないか。せめて1年前にはできないか。	同意見を多数いただいた。15ヶ月前の申し込みは美術館条例で定められていることをご説明し、ご理解いただくよう努めている。
駐車場が狭く、混雑する。	現状をご理解いただき、満車時には警備員が誘導を行う等、駐車場のトラブルを未然に防ぐ努力をしている。
ギャラリーの主催者より、他団体の搬入口からの展示品搬入の音が騒がしくて、とても美術館としての展示会ができないとの苦情をいただいた。	他団体に注意喚起したが改善されなかったため、ギャラリーの主催者と話し合いを行い、2日分の使用料を返還することで納得いただいた。
【調査結果及び評価】 利用者からの意見・苦情には迅速に対応いただき、月次報告や連絡会議等により報告を受けている。	

## 7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
照明の切れているところがある	照明設備が古く、安定器の故障があっても現在は製造されておらず修繕ができない状態であるため、熊本地震災害復旧工事でLED化を行い不用となった第3展示室の証明から安定器を取り出し、応急処置をしている。
【調査結果及び評価】 利用者からの苦情も多く寄せられている事項であり、根本的な解決ができない中、応急処置として適切に対処していただいている。	

## 8 その他

特記事項なし
--------