

熊本県立美術館分館 指定管理者 令和3年度(2021年度)
管理運営評価票

所管部課:教育庁教育総務局文化課

I 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31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日		
施設概要	設置目的	4つの展示室を貸会場として、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・図書館・喫茶室・売店・事務室・会議室) 敷地面積4071.43㎡・建築面積1797.15㎡・延床面積5084.62㎡ 鉄筋コンクリート造(地1階・地上4階・塔屋1階)	
指定管理料	年間38,830,000円(令和3年度(2021年度)分)		

II 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	25,780人	109,873人	目標値は前度実績値
展示室利用者数	48件	172件	目標値は前度実績値

【点検・調査結果及び評価】

仕様書及び事業計画書に基づき管理・運営が行われており、入場者数及び展示室利用者数ともに目標値を達成している。しかし、入場者数については、コロナ禍以前と比較して半分程度となっているが、コロナ禍での外出自粛が主な原因であり、やむを得ないと考えられる。

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃(日常)	298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	4/13、6/23、8/19、10/7、12/14、2/17	空気環境の測定…1回/2ヶ月
	9/13実施	受水槽(28t)の清掃…1回/年
	毎土曜日実施	遊離残留塩素の測定…1回/週
	6/7、12/22実施	水質精密検査…2回/年
	9/5、1/23実施	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、車両侵入路の開閉、機械警備取扱及び巡回
機械警備	365日	夜間帯における侵入者や火災発生の監視
受付業務	298日	休館日、閉館日を除き実施

空調機保守点検業務	10/25 2/14 4/15、7/8、10/25、11/15、12/16 11/1 2/14 保証期間のため点検無し 2/14、3/14 2/14	冷凍空調機(イン・オン) 熱源・給水・排水ポンプ(定期・総合) 自動制御機器(総合) ビルマルチエアコン(イン・オン) 空調機(定期・総合) 一般送風機(定期) 全熱交換器(定期・総合) 加湿器(定期・総合)
昇降機設備保守点検業務	4/22,26、5/20,24、6/24,28、 7/21,26、8/23,26、9/22,27、 10/20,25、11/29,30、12/9,13、 1/24,27、2/22,28、3/27	定期点検及び臨時点検・保守 1回/月
	定期検査(11/29実施)	法令点検 1回/年
消防設備保守点検業務	7/26、1/17	機器点検、総合点検
除草・樹木管理業務	6/23、8/6、10/14	除草…3回/年
	6/29～7/14、11/29～12/2	剪定…2回/年
	3/28	施肥…1回/年
	5/25、9/30、3/28	害虫防除…3回/年
	5/21、9/30、3/28	花苗管理…3回/年
自動ドア保守点検業務	6/21、9/27、12/6、3/28	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	4/25、5/28、6/28、7/26、8/27、 9/27、10/24、11/25、12/27、 1/27、2/26、3/27	月次点検…1回/月
	高圧受電(10/27)	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	1/11実施	防火火災シャッター11基の保守点検…1回/年
電動パネル保守点検業務	12/24実施	電動パネル12枚(展示室3)の保守点検…1回/年
建築物等の保守点検業務	随時	屋根、外壁、建具、天井・内壁、床・階段、工作物等の点検
【点検・調査結果及び評価】 仕様書及び事業計画書に基づき保守点検・管理が定期的に行われており、施設維持管理業務が適正に実施されている。		

② 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	10/25	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	11/8、9	2人	有資格者による技能・知識向上研修
冷凍事業所保安講習会	—	—	技能・知識向上研修(対象者なし)
警備員教育(新任教育)	—	—	法定教育(30時間)及び月1回の現場指導教育
警備員教育(現任教育)	3/23、24	4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	2/14	13人	自社スタッフによる研修 (コロナ感染予防のため中止)
接遇研修	12/20	16人	講師を招き、関係者全員を対象として実施 (コロナ感染予防のため中止)
消防避難訓練	2/14	関係者	関係者の全員参加で実施
管理委員会連絡会議	—	—	分館管理委員会及び本社担当課、美術館本館 (コロナ感染予防のため中止)
管理委員会運営会議	4/28、7/28、 10/27、3/16	関係者	分館管理委員会及び本社担当課、美術館本館、教育委員会文化課で運営課題について協議

【点検・調査結果及び評価】

職員研修や連絡会議が自主的・積極的に行われており、適正な管理運営が実施されている。

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
		開館日数	298日	102日
展示室 1	利用可能日数	350日	153日	228.76%
	利用日数	277日	62日	446.77%
	利用率	79.1%	40.5%	195.31%
	入場者数	30,892人	6,543人	472.14%
展示室 2	利用可能日数	350日	153日	228.76%
	利用日数	225日	89日	252.81%
	利用率	64.3%	58.2%	110.48%
	入場者数	23,675人	6,669人	355.00%
展示室 3	利用可能日数	350日	153日	228.76%
	利用日数	247日	84日	294.05%
	利用率	70.6%	54.9%	128.60%
	入場者数	26,137人	6,398人	408.52%
ギャラリー	利用可能日数	350日	153日	228.76%
	利用日数	303日	87日	348.28%
	利用率	86.6%	56.9%	152.20%
	入場者数	29,169人	6,170人	472.76%
合計	利用可能日数	1,400日	612日	228.76%
	利用日数	1,052日	322日	326.71%
	利用率	75.1%	52.6%	142.78%
	入場者数	109,873人	25,780人	426.19%

【点検・調査結果及び評価】

令和2年度（前年度）は、コロナや改修工事による休館の影響で開館日数が例年より少なくなっており、令和3年度はすべての項目において前年度を上回る結果となっているが、コロナ禍以前と比較すると入場者数は半分程度となっている。これは、コロナの影響による展覧会のキャンセルなどで利用者が減少したことや、外出自粛が主な原因であり、やむを得ないと考えられる。

4 管理経費の収支状況

① 収入

項目	内 訳	金額(円)	
利用料金収入	展示室 1	39団体・個人	2,242,680
	展示室 2	32団体・個人	1,774,080
	展示室 3	36団体・個人	3,150,840
	ギャラリー	43団体・個人	1,457,190
	利用料金計		8,624,790
指定管理料		38,830,000	
雑収入	出展者によるパーテーション破損弁償	2,710	
受取利息		108	
合 計		47,457,608	
	収入未済額		
	うち利用料金収入分		

② 支出		
項目	内 訳	金額(円)
人件費	総括責任者、受付・事務補助	10,683,451
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、機械警備、高所硝子清掃、害虫駆除、貯水槽清掃	5,249,970
・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	16,495,725
運営経費		
・水道光熱費	電気代、水道代、電話料	13,787,103
・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	1,110,972
合 計 (B)		47,327,221

営業外収支		
項目	内 訳	金額(円)
仮払消費税	(C)	1,924,190
仮受消費税	(D)	4,314,320
合 計	(A) - (B) + (C) - (D)	-2,259,743

【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収支管理されている。マイナス収支となったものの、新型コロナウイルスの影響によるものでありやむを得ない。感染症予防に取り組みつつ今後改善していくことを期待する。

5 利用者調査結果 (出展者)

調査実施内容	調査年月日	令和3年3月1日～令和4年2月28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	65件	※R3.1からR4.2までの分館利用者全て（101団体、個人）を対象…回答率64.4%										
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい		よ い		普 通		めまろよく ない		悪 い		わからない	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
管理状況	清掃状況	34	52.3%	27	41.5%	4	6.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	展示場状況	20	30.8%	32	49.2%	10	15.4%	1	1.5%	0	0.0%	2	3.1%
	案内表示の分かりやすさ	11	16.9%	35	53.8%	15	23.1%	1	1.5%	1	1.5%	2	3.1%
	安全対策・防犯対策	16	24.6%	24	36.9%	20	30.8%	0	0.0%	1	1.5%	4	6.2%
	利用システム	12	18.5%	29	44.6%	18	27.7%	1	1.5%	1	1.5%	4	6.2%
対応	接客対応	31	47.7%	24	36.9%	9	13.8%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%
	要望・苦情に対する対応	16	24.6%	24	36.9%	14	21.5%	2	3.1%	1	1.5%	8	12.3%
	使用許可等手続きの迅速さ、正確さ	21	32.3%	31	47.7%	11	16.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.1%
全般	展示備品関係スタッフの対応	19	29.2%	34	52.3%	9	13.8%	1	1.5%	0	0.0%	2	3.1%
	サービス全般	16	24.6%	24	36.9%	19	29.2%	1	1.5%	1	1.5%	4	6.2%
	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	
		10	15.4%	15	23.1%	28	43.1%	1	1.5%	0	0.0%	11	16.9%
		206	28.8%	299	41.8%	157	22.0%	8	1.1%	6	0.8%	39	5.5%
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								無回答	
	50	76.9%	11	16.9%	3	4.6%					1		1.5%

(来館者)

調査実施内容	調査年月日	令和4年2月1日～28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	206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	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
管理状況	清掃状況	137	66.5%	65	31.6%	4	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	展示場状況	92	44.7%	105	51.0%	8	3.9%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%
	案内表示の分かりやすさ	47	22.8%	94	45.6%	49	23.8%	13	6.3%	2	1.0%	1	0.5%
	安全対策・防犯対策	67	32.5%	88	42.7%	31	15.0%	1	0.5%	0	0.0%	19	9.2%
対応	接客対応	113	54.9%	81	39.3%	11	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%
	要望・苦情に対する対応	31	15.0%	36	17.5%	22	10.7%	8	3.9%	1	0.5%	108	52.4%
全般	サービス全般	49	23.8%	98	47.6%	25	12.1%	2	1.0%	0	0.0%	32	15.5%
	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		
		25	12.1%	16	7.8%	63	30.6%	1	0.5%	0	0.0%	101	49.0%
		561	34.0%	583	35.4%	213	12.9%	25	1.5%	4	0.2%	262	15.9%
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								無回答	
	78	37.9%	93	45.1%	11	5.3%							24
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none">・よく清掃されている。（同意見多数）・スタッフの対応が良い。・コロナ対策が万全・ホームページに展示内容をもう少し詳しく表示して欲しい。												
【調査結果及び評価】 出展者・来館者ともに評価は高く、適正な管理運営がなされている。非接触自動体温計の設置や、ホームページのリニューアルなど、利用者が安心・安全・便利に利用できるよう改善に取り組まれており、今後の利用者増に期待する。													

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
鍵の付いた傘立てを設置してほしい。	ロック式の傘立てを購入。現在設置場所を検討中。
駐車場の担当者の言葉遣いが強い。	改めて職員教育を実施し、対応改善を図った。
【調査結果及び評価】 意見・苦情等に対して誠実に対応しており、利用者への説明も適切にされている。	

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
特記事項なし	
【調査結果及び評価】	