

資料 2

令和4年度（2022年度）熊本県立美術館分館（指定管理）の  
運営について

令和5年（2023年）8月23日（水）

熊本県立美術館本館 文化交流室

熊本県立美術館分館指定管理者 令和4年度事業報告書総括表

I 管理業務の水準を表す指標の状況報告

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
観覧者数	前年度観覧者以上 (R3 109,873 人)	134,165 人	R3/R2=1.22
展示室利用者数	172件	199件	目標値は令和3年度実績値
分館利用者の満足度※	79.97%	72.32%	

※「分館利用者・来館者の満足度」は、アンケート調査項目の「とても良い」「良い」の合計を分子とし、全回答合計から「無回答」「わからない」を除き分母とした値を用いました。

II 事業報告

1 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績 … 別添Ⅱ-1(1)参照

作業項目	実施日	内 容
清掃(日常)	280 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(毎月第三金曜)・リサイクル(毎月第二第四金曜)	可燃ごみ…1回/週、不燃ごみ…1回/月、リサイクル…2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	4/12・6/21・8/16・10/4・12/13・2/16	空気環境の測定 … 1回/2ヶ月
	9/20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
	6/15・12/14実施	水質精密検査 … 2回/年
	9/19・1/15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	355 日	年末年始、閉館日を除き実施
空調機保守点検業務	5/30・10/24	冷凍空調機(イン・オン)
	6/20	熱源・給水・排水ポンプ(定期・総合)
	4/25・7/25・26・10/24・1/16・17	自動制御機器(総合)
	6/20	ビルマルチエアコン(イン・オン)
	6/20・1/30	空調機(定期・総合)
	6/20	一般送風機(定期)
	6/20・1/30	全熱交換器(定期・総合)
1/30	加湿器(定期・総合)	
昇降機設備保守点検業務	4/25・26・5/19・30・6/21・27・7/19・20・8/29・30・9/26・27・10/24・25・11/28・30・12/16・28・1/31・2/27・28・3/27・28	定期点検及び臨時点検・保守 1回/月
	定期検査(5/19・30実施)	法令点検 1回/年
消防設備保守点検業務	7/19・1/16	機器点検、総合点検
除草・樹木管理業務	6/16・8/31・10/19	除草 … 3回/年
	6/29～7/1・11/30	剪定 … 2回/年
	3/20	施肥 … 1回/年
	5/24・9/29・3/20	害虫防除 … 3回/年
	6/16・9/29・3/20	花苗管理 … 3回/年
自動ドア保守点検業務	6/27・9/26・12/5・3/6	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	4/26・5/25・6/24・7/27・8/27・9/25・10/24・11/25・12/20・1/26・2/26・3/25	月次点検…1回/月
	高圧受電(12/26)	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	1/16 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	12/6 実施	電動パネル12枚(展示室3)の保守点検 … 1回/年 1
建築物等の保守管理業務	随時	屋根、外壁、建具、天井・内壁、床・階段、工作物等の点検



3 管理経費の収支状況 … 別添Ⅱ-3参照

① 収入			
項目	内 訳	金額(円)	
利用料金収入	展示室1	45団体・個人	2,509,980
	展示室2	34団体・個人	1,906,520
	展示室3	41団体・個人	3,540,460
	ギャラリー	48団体・個人	1,593,000
	利用料金計		9,549,960
指定管理料		41,900,000	
利用料金還付	9月18日台風接近により臨時休館 展示室1:9,460円、展示室2:9,240円、展示室3:14,520円、ギャラリー:5,610円	-38,830	
受取利息		122	
合計(A)		51,411,252	
	収入未済分		
	うち利用料金収入分		

② 支出		
項目	内 訳	金額(円)
人件費	統括責任者、受付・事務補助	10,738,657
施設維持管理費		
・委託費	空調設備等保守点検・高圧受電設備点検・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・水質検査	6,426,970
・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	17,351,940
運営経費		
・水道光熱費	電気代・水道代・電話料	14,460,868
・その他	保険料・消耗品費・租税公課・事務用品・通信費・経理事務費・教育研修費・雑費	1,291,499
予備費		
合計(B)		50,269,934

③ 支出		
項目	内 訳	金額(円)
営業外収支 (C)	仮払消費税	2,181,859
(D)	仮受消費税	4,677,250

内部留保金	(A) - (B) + (C) - (D)	-1,354,073
-------	-----------------------	------------

4 利用者調査結果 … 別添Ⅱ-4(1)・(2)参照

(1)アンケート集計表(出展者)

調査期間		令和4年3月1日～令和5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		44件 ※令和4年1月から令和5年2月までの分館利用者全て(76団体、個人)を対象・・・回答率57.9%											
項目		回答内容											
		とてもよい		よい		ふつう		あまりよくない		わるい		わからない・無回答	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
管理状況	清掃状況	21	47.7%	17	38.6%	6	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	展示場状況	10	22.7%	15	34.1%	16	36.4%	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%
	案内表示の分かりやすさ	6	13.6%	19	43.2%	17	38.6%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%
	安全対策・防犯対策	8	18.2%	20	45.5%	14	31.8%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.3%
	利用システム	4	9.1%	19	43.2%	17	38.6%	2	4.5%	1	2.3%	1	2.3%
対応	接客対応	22	50.0%	15	34.1%	5	11.4%	1	2.3%	1	2.3%	0	0.0%
	要望・苦情に対する対応	7	15.9%	19	43.2%	10	22.7%	2	4.5%	1	2.3%	5	11.4%
	使用許可等手続きの迅速さ、正確さ	9	20.5%	25	56.8%	8	18.2%	1	2.3%	1	2.3%	0	0.0%
	展示備品関係スタッフの対応	13	29.5%	22	50.0%	7	15.9%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.3%
全般	サービス全般	8	18.2%	22	50.0%	10	22.7%	2	4.5%	1	2.3%	1	2.3%
	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		分からない	
		8	18.2%	8	18.2%	16	36.4%	1	2.3%	7	15.9%	4	9.1%
		116	24.0%	201	41.5%	126	26.0%	16	3.3%	12	2.5%	13	2.7%
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	
		37	84.1%	5	11.4%	1	2.3%					1	2.3%

(2)アンケート集計表(来館者)

調査期間		令和5年3月1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		173件											
項目		回答内容											
		とてもよい		よい		ふつう		あまりよくない		わるい		わからない・無回答	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
管理状況	清掃状況	89	51.4%	77	44.5%	5	2.9%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%
	館内環境	43	24.9%	114	65.9%	13	7.5%	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%
	案内表示の分かりやすさ	29	16.8%	69	39.9%	46	26.6%	23	13.3%	3	1.7%	2	1.2%
	安全対策・防犯対策	26	15.0%	70	40.5%	41	23.7%	2	1.2%	31	17.9%	2	1.2%
対応	接客対応	59	34.1%	98	56.6%	9	5.2%	2	1.2%	1	0.6%	3	1.7%
	要望・苦情に対する対応	25	14.5%	29	16.8%	20	11.6%	6	3.5%	1	0.6%	91	52.6%
全般	サービス全般	29	16.8%	90	52.0%	29	16.8%	1	0.6%	5	2.9%	18	10.4%
	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		分からない	
		15	8.7%	15	8.7%	62	35.8%	0	0.0%	0	0.0%	80	46.2%
		315	22.8%	562	40.6%	225	16.3%	36	2.6%	42	3.0%	196	14.2%
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	
		61	35.3%	85	49.1%	8	4.6%					18	10.4%

5 意見・苦情等の対応 … 別添Ⅱ-5参照

利用者からの意見・苦情等	改善状況
<p>ホームページについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・美術館本館とリンクできるようにしてほしい。</li> <li>・利用申込書をダウンロードできるようにしてほしい。</li> </ul>	<p>・新たにホームページを作り直しました。より多くのお客様へ見て頂けるようにトップ画面の県立美術館本館のページからリンクが可能となり、「展示室利用申込の皆様へ」のページより入ると利用申込書をどなたでも簡単にダウンロードできるように新規作成を行いました。</p>
<p>駐車場について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場を広くしてほしい。</li> <li>・駐車場の管理をしてほしい。</li> <li>・(駐車場利用の為)展示スケジュールを知りたい。</li> </ul>	<p>・駐車場の本来の趣旨をご理解頂けるように、意見が聞かれた際にはお客様へ説明を行うとともに、ホームページ上及び館内数箇所に各展示場スケジュールの掲示を行いました。また満車時の混乱を避けるため、混雑時は職員による誘導・交通整理を行っています。</p>
<p>(展示室利用予定のお客様が搬入予定日に来館されなかったため電話連絡を行う) 「搬入予定であったが規模を縮小し3日間のみ利用に変更しました」とのご返答を頂いた。</p>	<p>利用申請書には一週間の利用手続きを行って頂いており、当館HP、お客様へお渡しした注意事項内にも月曜日搬入の記載がある事を踏まえてお客様へ説明を行う。その後、電話での話し合いを行う中で納得して頂き、翌日に搬入・展示準備され、翌々日から終了予定日の5日間展示利用をして頂いた。</p>

6 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指 摘 事 項	改善内容・結果
<p>・該当なし</p>	

7 自己評価

<p>○ 管理業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設維持管理業務 仕様書等に基づき、管理・点検を行うとともに、建築物等の点検を随時実施し、故障箇所、不具合等の早期発見、報告を行い、指定管理者としてでき得る限りの改修を行い、利用者の皆様へ安全・安心な環境の提供ができました。</li> <li>・ 運営事業 新型コロナウイルスの感染予防として出入口を一か所に限定し、正面入口にスタンド式温度測定顔認証端末を設置して頂き体温測定を行い、各展示室の受付にも非接触型体温計を配置し体温測定とアルコール消毒を行いました。また各展示室の入口受付と正面入口受付にはパーテーションを設置する等、可能な限り「利用者主体」の意識の中で安心、安全な管理運営を行ってまいりました。</li> </ul> <p>○ 利用状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症の再拡大により多くのキャンセルを危惧している中で、感染者数の減少、また熊本県のリスクレベルの低下に伴い利用者、来館者、及び利用率とも若干の増加となりました。展示室のキャンセル数も徐々に減少傾向にあります。今後も予断を許さない状況の中ではありますが、安心してご利用頂けるように努めてまいります。</p>
--

#### ○ 収支状況

今年度は展示室利用キャンセル数の減少により、昨年度よりも利用料収入が若干の増収となりましたが、収支予算では利用率100%にて計上しているためキャンセルによる減収と照明、空調の使用による電気料金の増加、また電気料金の値上げにより、最終的には大きな赤字となりました。

来年度は約半年間の保全計画に伴う改修工事を控えております。限られた期間内での展示室の利用率向上及び節電、経費削減に努めてまいります。

#### ○ 利用者調査結果

- ・ 昨年度は2月に実施しましたが、比較対象者が重複しないよう今年度は3月に実施しました。  
出展者、来館者ともに例年より若干対象数が少なくなっております。  
総合評価として「とてもよい」「よい」が出展者、来館者それぞれ65.5%、63.4%と高い評価をいただきました。  
また「あまりよくない」「わるい」という回答がそれぞれ5.8%、5.6%となっており、昨年の1.9%、1.7%と比較して良くない評価の数も増えておりました。  
アンケートの意見につきまして、出展者、来館者ともに「館内の清掃状況」、「スタッフの接客対応」に対して例年より多くお褒めの言葉を頂いております。  
今回のアンケート結果につきましてスタッフ全員で共有し、今後の管理運営に活かして参ります。
- ・ 分館ホームページについては、ホームページを「知っている・利用している」が利用者で86.4%、来館者で39.9%となっておりほぼ例年と同じ水準にて推移している状況です。  
今年度ホームページを新規作成し各展示室のスケジュールや展示室申込の手順も分かりやすくなっているため、今後の評価に期待したいと思っております。

#### 8 その他

##### ○ ・ 利用料金の還付

対象年月日	令和4年9月18日(日)
対象の展示会	第77回県美展
還付金額	38,830円(内訳 ギャラリー:5,610円・展示室1:9,460円・展示室2:9,240円・展示室3:14,520円)
還付根拠	(利用料金の還付基準) 天災その他利用者の責めに帰することができない事情により使用できなかったとき (台風接近の為)