

令和6年度（2024年度）熊本県立美術館分館（指定管理）の
運営について

熊本県立美術館分館指定管理者 令和6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

(株)熊本県弘済会

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 (R5 71,906 人)	131,134	R6/R5=1.82
展示室利用者数	91件	119件	目標値は令和5年度実績値
分館利用者の満足度※	76.11%	78.45%	

※「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

作業項目	実 施 日	内 容
清掃(日常)	298 日	建物内部及び建物外部の清掃(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	356 日	施設及び設備の保守管理業務等(年末年始を除き実施)
ビル管理業務	4/11・6/12・8/9・10/16・12/6・2/12	空気環境の測定 … 1回/2ヶ月
	9/24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
	6/14・12/17実施	水質精密検査 … 2回/年
	9/23・1/19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	349 日	催事の案内、来館者の問い合わせ対応、展示室利用の申し込み・打ち合わせ対応等(閉館日を除き実施)
空調機保守点検業務	4/22・11/5 6/17 4/22・7/12・11/6・1/20.21 4/22・6/17 4/22・6/17・1/20 6/17 6/17・1/20 1/20	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	4/19.4/22、5/20.5/21、 6/17.6/18、7/16.7/23、 8/19.8/20、9/17.9/18、 10/24.10/28、11/11.11/12、 12/9.12/10、1/14.1/15、 2/17.2/18、3/10.3/11 定期検査(2/17.2/18実施)	定期点検及び臨時点検・保守 1回/月 法令点検 1回/年
消防設備保守点検業務	7/22・1/20	機器点検、総合点検
除草・樹木管理業務	7/3・8/13・10/21.10/24	除草 … 3回/年
	7/19・11/22.12/4	剪定 … 2回/年
	3/25	施肥 … 1回/年
	5/30・9/27・3/25	害虫防除 … 3回/年
	5/30・9/27・3/25	花苗管理 … 3回/年
自動ドア保守点検業務	6/24・9/2・12/23・3/3	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、5/23、6/26、7/25、8/24、 9/25、10/24、11/26、12/24、 1/23、2/25、3/22	月次点検…1回/月
	高圧受電(12/24)	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	1/20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	12/10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

② 運営事業実績 … 該当なし

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント	開催日時	参加人員	内 容

2 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	150 日	198.67%
展 示 室 1	利用可能日数	349 日	183 日	190.71%
	利用日数	318 日	169 日	188.17%
	利用率	91.1 %	92.3 %	98.70%
	入場者数	33,876 人	22,361 人	151.50%
展 示 室 2	利用可能日数	349 日	183 日	190.71%
	利用日数	234 日	139 日	168.35%
	利用率	67.0 %	76.0 %	88.16%
	入場者数	24,578 人	18,176 人	135.22%
展 示 室 3	利用可能日数	349 日	183 日	190.71%
	利用日数	301 日	146 日	206.16%
	利用率	86.2 %	79.8 %	108.02%
	入場者数	38,981 人	14,191 人	274.69%
ギャラリ ー	利用可能日数	349 日	183 日	190.71%
	利用日数	327 日	169 日	193.49%
	利用率	93.7 %	92.3 %	101.52%
	入場者数	33,699 人	17,178 人	196.18%
合 計	利用可能日数	1,396 日	732 日	190.71%
	利用日数	1,180 日	623 日	189.41%
	利用率	84.5 %	85.1 %	99.29%
	入場者数	131,134 人	71,906 人	182.37%

3 管理経費の収支状況

① 収入					
項 目	内 訳	金 額(円)	前年度金額(円)	前年度比	
利用料金収入	展示室1	34団体・個人 (令和5年度25団体・個人)	2,553,100	1,412,620	180.74%
	展示室2	11団体・個人 (令和5年度20団体・個人)	1,698,620	1,155,000	147.07%
	展示室3	26団体・個人 (令和5年度20団体・個人)	3,830,860	1,747,240	219.25%
	ギャラリー	48団体・個人 (令和5年度26団体・個人)	1,657,140	845,940	195.89%
	利用料金計		9,739,720	5,160,800	188.73%
指定管理料		41,900,000	41,900,000	100.00%	
利用料金還付	8月29日、8月30日 台風接近による臨時休館 展示室1:15,840円 展示室2:15,400円 展示室3:24,200円 ギャラリー:9,480円	-64,920	-35,540		
雑収入		67,190			
受取利息		7,992	136		
合計(A)		51,649,982	47,025,396	109.83%	
		収入未済分			
		うち利用料金収入分			

② 支出					
項 目	内 訳	金 額(円)	前年度金額(円)	前年度比	
人件費	統括責任者、受付・事務補助	11,306,581	10,275,323	110.04%	
施設維持管理費		24,526,445	22,051,032	111.23%	
・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	(6,450,950)	(5,759,270)	112.01%	
・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	(18,075,495)	(16,291,762)	110.95%	
運営経費		16,072,095	12,635,251	127.20%	
・水道光熱費	電気代・水道代	(14,708,065)	(11,203,813)	131.28%	
・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	(1,364,030)	(1,431,438)	95.29%	
予備費					
合計(B)		51,905,121	44,961,606	115.44%	

③ 支出					
項 目	内 訳	金 額(円)	前年度金額(円)	前年度比	
営業外収支 (C)	仮払消費税	2,189,125	1,786,273	122.55%	
(D)	仮受消費税	4,700,609	4,278,242	109.87%	

内部留保金	(A) - (B) + (C) - (D)	-2,766,623	-428,179	646.14%	
-------	-----------------------	------------	----------	---------	--

4 利用者調査結果

(1) アンケート集計表(出展者)

アンケート調査結果(出展者)

調 査 期 間		令和6年3月1日～令和7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		45 件 ※令和6年3月から令和7年2月までの分館利用者全て(90団体、個人)を対象・・・回答率50%													
調 査 結 果	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	18	40.0%	25	55.6%	1	2.2%		0.0%		0.0%	1	2.2%	
		展示場状況	11	24.4%	25	55.6%	8	17.8%		0.0%	1	2.2%		0.0%	
		案内表示の分かりやすさ	6	13.3%	24	53.3%	13	28.9%		0.0%	1	2.2%	1	2.2%	
		安全対策・防犯対策	8	17.8%	18	40.0%	16	35.6%		0.0%		0.0%	3	6.7%	
		利用システム	6	13.3%	20	44.4%	10	22.2%	5	11.1%	1	2.2%	3	6.7%	
	対 応	接客対応	20	44.4%	14	31.1%	9	20.0%		0.0%	1	2.2%	1	2.2%	
		要望・苦情に対する対応	8	17.8%	13	28.9%	12	26.7%	2	4.4%	2	4.4%	8	17.8%	
		使用許可等手続きの迅速さ、正確さ	12	26.7%	18	40.0%	11	24.4%	1	2.2%		0.0%	3	6.7%	
		展示備品関係スタッフの対応	10	22.2%	19	42.2%	10	22.2%	1	2.2%	1	2.2%	4	8.9%	
	全 般	サービス全般	11	24.4%	17	37.8%	11	24.4%	1	2.2%	1	2.2%	4	8.9%	
		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		
			11	24.4%	6	13.3%	17	37.8%		0.0%		0.0%	11	24.4%	
			121	24.4%	199	40.2%	118	23.8%	10	2.0%	8	1.6%	39	7.9%	
	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		
			36	80.0%	5	11.1%	2	4.4%					2	4.4%	

(2) アンケート集計表(来館者)

2)アンケート集計表(栄館者)

調 査 期 間		令和7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		271 件												
調査結果	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	146	53.9%	110	40.6%	15	5.5%		0.0%		0.0%		0.0%
		館内環境	111	41.0%	131	48.3%	26	9.6%		0.0%		0.0%	3	1.1%
		案内表示の分かりやすさ	84	31.0%	104	38.4%	61	22.5%	19	7.0%	2	0.7%	1	0.4%
		安全対策・防犯対策	77	28.4%	104	38.4%	50	18.5%	3	1.1%	34	12.5%	3	1.1%
	対応	接客対応	153	56.5%	100	36.9%	15	5.5%		0.0%		0.0%	3	1.1%
		要望・苦情に対する対応	61	22.5%	66	24.4%	22	8.1%	3	1.1%	4	1.5%	115	42.4%
	全般	サービス全般	78	28.8%	111	41.0%	37	13.7%		0.0%		0.0%	45	16.6%
		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	
			42	15.5%	30	11.1%	75	27.7%	0	0.0%	0	0.0%	124	45.8%
			752	34.7%	756	34.9%	301	13.9%	25	1.2%	40	1.8%	294	13.6%
	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	
			80	29.5%	150	55.4%	11	4.1%					30	11.1%

5 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
1階のトイレに洋式が1つしかないのは問題ではないか。 展示室の照明が適切でなくライトのつり具が影を差し、展示作品が大変見づらい。 4階エレベーターホール付近の異臭、喫茶休憩室にも影響があるのではないか。	県庁文化課(営繕課)進行中の改修設計の中で弊社から4階エレベーターホール付近の異臭について、要望をお伝えしています。また4階トイレ扉を閉め、トイレ内に消臭剤を置いております。 展示室の照明の対応につきまして、令和2年10月竣工の県立美術館分館照明設備その他改修電気設備工事後から苦情を頂いており、構造上の問題で、弊社では対応できないことと、県庁文化課様へ対応をお願いしている旨、その都度お伝えしております。
弊社職員による室内空気環境測定時に、出展者から4階のトイレから喫茶室への通路で異臭がする。喫茶室では食べ物を取り扱われているのでその測定器で測定出来ないか。	現在使用している計器では測定できないことを回答し、了解を得ております。

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
・該当なし	

7 自己評価

○ 管理業務実施状況

・ 施設維持管理業務

仕様書に基づき、随時保守点検を行うとともに、施設及び設備、備品の点検を実施し、き損または滅失等が発見した際には報告を行い、指定管理者としてでき得る限りの改修を行う事で施設の安全性、機能保持及び耐久性の向上を確保する事に努める事ができました。

・ 運営事業

労働基準法を遵守し、仕様書に基づき職員の適正な人員の配置を行うとともに、接遇研修やAED研修をはじめ熊本県立美術館分館の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めました。

また、賠償責任保険の基本補償(身体補償・財物補償)にてリスクに備えるとともに、緊急事態や不測の事態に適切に対応できるよう危機管理体制の再構築、対応マニュアルの作成、外部機関指導のもと避難訓練を行いました。今後も「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す。

○ 利用状況

前年度の保全計画に基づく改修工事に伴う半年間の全館休館から通常運用になったため、利用者、来館者、及び利用率の大幅な増加となりました。利用者、来館者の皆様が安心してご利用頂けるよう努めてまいります。

○ 収支状況

今年度は、前年度の保全計画に基づく改修工事に伴う半年間の全館休館から通常運用になり、利用料収入の増加となりました。また電気料金の値上げによる影響も受け今年度も赤字での収支となっております。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の第5類移行後、館内来館者、展示室利用希望のお客様が増え徐々にコロナ禍以前に戻りつつはありますが、コロナ禍を機に今後の展示を中止される団体様や高齢化により活動そのものをやめられる団体様もおられ、展示室利用者及び利用料収入の増加は難しい状況です。

○ 利用者調査結果

- ・ 昨年度は3月に実施しており、比較対象者が重複しないよう今年度は2月に実施しております。
出展者は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64.6%、69.6%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3.6%、3.0%となっており、昨年の5.2%、2.9%と比較して良くない評価の数は減っております。
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84.4%、来館者で33.6%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。

8 その他

○ 利用料金の還付

対象年月日	令和6年8月29日(木)、8月30日(金)		
対象の展示会	ギャラリー：(菜の花の風景展)福原邦彦展	展示室1：第36回熊本県シニア美術展	
	展示室2：第36回熊本県シニア美術展	展示室3：第36回熊本県シニア美術展	
還付金額	64,920円		
	(内訳) ギャラリー：9,480円	展示室1：15,840円	
	展示室2：15,400円	展示室3：24,200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)		