

熊本県立美術館分館 指定管理者 令和元年度(2019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4月1日～令和4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	（令和元年度）年間38,477,000円（委託料）		

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	200,634人	160,511人	目標値は平成30年度実績値
展示室利用者数	189件	180件	目標値は平成30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、昨年度より4万人近く下回りがあったが、コロナウイルス感染予防の観点から休館したことの影響も考えられる。

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）	293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	357日	年末年始を除き実施
ビル管理業務	4/19・6/19・8/20・10/9・12/13・2/19	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
	6/18・12/11実施	水質精密検査…2回/年
	7/21・12/11実施	ねずみ、昆虫駆除…2回/年
人的警備業務	366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
受付業務	289日	休館日、閉館日を除き実施

空調機保守点検業務	5/13・11/5 7/7 4/15・7/8・1/20, 21 7/8・11/18 7/7・11/18 7/8 7/7 11/18	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・5/24, 27・6/24, 26・ 7/16, 25・8/22, 26・9/19, 24・ 10/28, 29・11/6, 25・ 12/13, 23・1/21, 27・2/26・ 3/2, 3/17, 23	定期点検及び臨時点検・保守 1回/月
	定期検査（11/6, 25実施）	法令点検 1回/年
消防設備保守点検業務	7/29・1/20	機器点検、総合点検
除草・樹木管理業務	6/24・8/30・10/29	除草…3回/年
	8/5～8/7・12/5～12/9	剪定…2回/年
	3/30	施肥…1回/年
	5/20・9/13・3/3	害虫防除…3回/年
	5/20・9/13・3/2	花苗管理…3回/年
自動ドア保守点検業務	6/24・9/24・12/23・3/23	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	4/22・5/27・6/28・7/27・ 8/30・9/25・10/30・11/29・ 12/23・1/30・2/24・3/24	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	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	12/24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。		

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	11/11	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	11/18・19	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）	7/9～12 1/13～16	2人	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）	6/28・9/24 12/23・3/24	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	12/23	14人	自社スタッフによる研修
接遇研修	2/23	18人	講師を招き、関係者全員を対象として実施（本社より4名参加）
消防避難訓練	2/27	関係者	関係者の全員参加で実施
管理委員会連絡会議	4/24・6/26・ 9/18・9/24・ 10/23・12/28・ 1/29・3/18	関係者	分館管理委員会及び本社担当課、美術館本館
管理委員会運営会議	5/29・8/28・ 11/27・2/26	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

【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、適正な管理運営がなされている。

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	289日	303日	
展示室1	利用可能日数	301日	303日	99.34%
	利用日数	283日	303日	93.40%
	利用率	94.0%	100.0%	94.00%
	入場者数	42,832人	53,411人	80.19%
展示室2	利用可能日数	301日	303日	99.34%
	利用日数	247日	303日	81.52%
	利用率	82.1%	100.0%	82.10%
	入場者数	33,286人	54,880人	60.65%
展示室3	利用可能日数	301日	291日	103.44%
	利用日数	282日	291日	96.91%
	利用率	93.7%	100.0%	93.70%
	入場者数	43,477人	45,662人	95.21%
ギャラリー	利用可能日数	301日	303日	99.34%
	利用日数	270日	303日	89.11%
	利用率	89.7%	100.0%	89.70%
	入場者数	40,916人	46,681人	87.65%
合計	利用可能日数	1204日	1200日	100.33%
	利用日数	1082日	1200日	90.17%
	利用率	89.9%	100.0%	89.90%
	入場者数	160,511人	200,634人	80.00%

【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。
 3月は、会場予約をしていた団体が、コロナの影響により会場使用をキャンセルしたため休館とした（3/3～3/15）ことによって、入場者数の減少があったと考えられる。

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	45団体・個人	2,636,140
	展示室2	41団体・個人 (収入金額のうち1団体4月利用分53,900円含む)	2,299,160
	展示室3	46団体・個人	4,030,520
	ギャラリー	45団体・個人 (収入金額のうち1団体4月利用分33,180円含む)	1,536,310
	利用料金計		10,502,130
指定管理料		38,477,000	
雑収入	入居団体に係る水道光熱費		
受取利息		92	
合 計 (A)		48,979,222	
	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	10,614,091
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	5,664,558
・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	17,106,959
運営経費		
・水道光熱費	電気代、水道代、電話料	16,334,604
・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	1,397,042
合 計 (B)		51,117,254

営業外収支		
項目	内 訳	金額(円)
仮払消費税	(C)	2,012,686
仮受消費税	(D)	4,039,453
合 計	(A) - (B) + (C) - (D)	-4,164,799

【点検・調査結果及び評価】
 新型コロナの影響により赤字となったものの、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ところである。

5 利用者調査結果 (出展者)

調査実施内容	調査年月日	平成30年12月1日～令和1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	70件	※平成30年12月～令和1年11月までの分館利用者全て（112団体、個人）を対象…回答率62.5%										
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・無回答	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
管理状況	清掃状況	31	44.3%	34	48.6%	4	5.7%	0	0.0%	0	0/0%	1	1.4%
	展示場状況	9	12.9%	38	54.3%	14	20.0%	5	7.1%	2	2.9%	2	2.9%
	案内表示の分かりやすさ	6	8.6%	34	48.6%	25	35.7%	3	4.3%	0	0.0%	2	2.9%
	安全対策・防犯対策	7	10.0%	32	45.7%	19	27.1%	2	2.9%	0	0.0%	10	14.3%
	利用システム	5	7.1%	26	37.1%	23	32.9%	4	5.7%	0	0.0%	12	17.1%
対応	接客対応	19	27.1%	36	51.4%	13	18.6%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.4%
	要望・苦情に対する対応	7	10.0%	27	38.6%	24	34.3%	1	1.4%	2	2.9%	9	12.9%
	使用許可等手続きの迅速さ、正確さ	14	20.0%	37	52.9%	14	20.0%	2	2.9%	1	1.4%	2	2.9%
全般	展示備品関係スタッフの対応	14	20.0%	32	45.7%	18	25.7%	2	2.9%	0	0.0%	4	5.7%
	サービス全般	10	14.3%	37	52.9%	19	27.1%	1	1.4%	0	0.0%	3	4.3%
	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	
		7	10.0%	19	27.1%	29	41.4%	3	4.3%	0	0.0%	12	17.1%
		129	16.8%	352	45.7%	202	26.2%	24	3.1%	5	0.6%	58	7.5%
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			
	43	61.4%	22	31.4%	2	2.9%					2	2.9%	

(来館者)

調査実施内容	調査年月日	令和1年11月1日～30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	249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・無回答						
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
管理状況	清掃状況	142	57.0%	96	38.6%	9	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%
	館内環境	88	35.3%	123	49.4%	28	11.2%	1	0.4%	1	0.4%	8	3.2%
	案内表示の分かりやすさ	40	16.1%	107	43.0%	68	27.3%	22	8.8%	5	2.0%	7	2.8%
	安全対策・防犯対策	46	18.5%	89	35.7%	68	27.3%	3	1.2%	0	0.0%	43	17.3%
対応	接客対応	106	42.6%	117	47.0%	15	6.0%	1	0.4%	1	0.4%	9	3.6%
	要望・苦情に対する対応	39	15.7%	46	18.5%	37	14.9%	3	1.2%	5	2.0%	119	47.8%
全般	サービス全般	40	16.1%	95	38.2%	60	24.1%	8	3.2%	0	0.0%	46	18.5%
	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						
		25	10.0%	33	13.3%	72	28.9%	3	1.2%	0	0.0%	116	46.6%
		526	26.4%	706	35.4%	357	17.9%	41	2.1%	12	0.6%	350	17.6%
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									
	82	32.9%	123	49.4%	29	11.6%					無回答		
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。 ・空調設備をしっかりしてほしい。 												

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い。	これまで15ヶ月前の申し込みを続けており、申し込みの済んでいる方、これから申し込みを計画されている方に申し込みの時期の変更により瑕疵が生じる可能性があるため、その旨を説明し、ご理解いただくようお願いしている。
駐車場が狭いのでNHK後地などの活用を。	現状をご理解いただき、満車の混雑を避けるためにスタッフによる満車整理を行っている。
【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
照明が切れている箇所がある。	令和2年5月11日から11月30日の改修工事によりLED照明に更新される旨を説明し、御理解いただくようはたらきかけている。
洋式のトイレを設置してほしい	各トイレには洋式が設置されているが、同じ扉で分かりづらいため、各ドアに洋式、和式のプレートを取り付けた。
【調査結果及び評価】 設備については苦情も寄せられている事項であるが、利用者への説明が適切にされている。また、トイレに関しても、利用者目線を考慮し、適切に対処していただいている。	

8 その他

今年度発生した新型コロナウイルスの感染症予防に指定管理者として細心の注意を払いながら出展者の皆様と協議を重ね、展示会の中止を決定してきた。現在終息にむかっているが、今後新たな感染がおきた際にはこれまでの経験を活かし管理運営にあたる。
--