

熊本県立美術館分館 指定管理者 28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て、本県の芸術文化振興の普及・啓発を図るために設置	
	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	39,420,000円		

**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	195,446人	89,534人	目標値は平成27年度実績値
展示室利用者数	169件	104件	目標値は平成27年度実績値

【点検・調査結果及び評価】

協定書・事業計画に基づき適正に実施されている。平成28年熊本地震により第3展示室が利用できなくなったこと、及び災害復旧改修工事により約3ヶ月間休館したことにより、入場者数、展示室利用者数ともに目標値には及ばなかった。

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）	245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、窓硝子・・・3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	5/25・7/21・9/23・11/25・1/27 3/28	空気環境の測定・・・1回/2ヶ月
	9/26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
	6/10・12/9実施	水質精密検査・・・2回/年
	9/11・1/22	ねずみ・昆虫駆除・・・2回/年
人的警備業務	365日実施	人・物及び車両の出入管理、館内施設、車両侵入路の開閉、機械警備取扱及び巡回
受付業務	219日	休館日・閉館日を除き実施
空調機保守点検業務	5/23・11/14	冷凍空調機（イン・オン）
	6/13.20	熱源・給水・排水ポンプ（定期・総合）
	5/24・8/29,31・11/14・3/27,28	自動制御機器（総合）
	6/20・1/23	ビルマルチエアコン（イン・オン）
	6/13.20・1/16,23	空調機（定期・総合）
	6/20	一般送風機（定期）
	6/13.20	全熱交換器（定期・総合）
1/16,23	加湿器（定期・総合）	
昇降機保守点検業務	4/11,28・5/23,30・6/13,27 7/25・8/29・9/26 10/31・11/28・12/19 1/30・2/24,27・3/23,27	定期点検及び臨時点検・保守1回/月
	定期検査（11/28実施）	法令点検1回/年
	消防設備保守点検業務	6/30・2/22

除草・樹木管理業務	6/7・8/10・10/17	除草・・・3回/年
	7/21～8/10・11/8～11/9	剪定・・・2回/年
	3/27	施肥・・・1回/年
	5/17・9/27・3/27	害虫防除・・・3回/年
	5/12・9/15・1/12	花苗管理・・・3回/年
自動ドア保守点検業務	6/27・9/26・12/26・3/27	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	4/30・5/26・6/30・7/26・8/19・ 9/23・10/31・11/28・12/19・1/30 2/24, 27・3/23, 27	月次点検・・・1回/月
	高圧受電 (11/28)	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	7/4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	6/13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
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 仕様書・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	11/14	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	11/21・22	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)	4/12・7/12 10/12・1/11	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	3/24	13人	講師を招き、関係者全員を対象として実施
接遇研修	3/24	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	1/18	関係者	関係者の全員参加で実施(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		分館管理委員会及び本社担当課、美術
管理委員会運営会議	5/24・8/24・11/30・2/22		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
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 職員研修や連絡・運営会議が自主的・積極的に行われており、適正な運営管理体制が図られている。			

### 3 利用状況

施設名	年計		年計		前年度計		前年度比
	開館日数	219	日	256	日	256	
展示室 1	利用可能日数	265	日	256	日	103.52%	
	利用日数	206	日	255	日	80.78%	
	利用率	77.7	%	99.6	%	78.01%	
	入場者数	30,086	人	54,644	人	55.06%	
展示室 2	利用可能日数	265	日	256	日	103.52%	
	利用日数	175	日	255	日	68.63%	
	利用率	66.0	%	99.6	%	66.27%	
	入場者数	24,414	人	51,324	人	47.57%	
展示室3	利用可能日数	9	日	256	日	3.52%	
	利用日数	9	日	249	日	3.61%	
	利用率	100.0	%	97.3	%	102.77%	
	入場者数	4,900	人	44,560	人	11.00%	
ギャラリー	利用可能日数	265	日	256	日	103.52%	
	利用日数	213	日	255	日	83.53%	
	利用率	80.4	%	99.6	%	80.72%	
	入場者数	30,134	人	44,918	人	67.09%	
合計	利用可能日数	804	日	1,024	日	78.52%	
	利用日数	603	日	1,014	日	59.47%	
	利用率	75.0	%	99.0	%	75.76%	
	入場者数	89,534	人	195,446	人	45.81%	

#### 【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い、上記のとおり確認した。  
 貸会場の利用率が100%でないのは、平成28年熊本地震により第3展示室が利用できなくなったこと、及び災害復旧改修工事により約3ヶ月間休館したことによる。

### 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	33 団体・個人	1,922,020
	展示室 2	28 団体・個人	1,641,980
	展示室 3	1 団体・個人	156,860
	ギャラリー	34 団体・個人	1,136,990
	利用料金計		4,857,850
指定管理料		39,420,000	
雑収入	入居団体係る水道光熱費	0	
受取利息		337	
合計 (A)		44,278,187	
	収入未済額	0	
	うち利用料金収入分	0	

#### ② 支出

項目	内 訳	金額(円)
人件費	統括責任者、受付・事務補助	10,075,698
施設維持管理費		19,987,567
・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	5,137,668
・その他	庁舎清掃費・廃棄物処理・設備管理・ピル管理・除草・樹木管理 常駐警備・施設修繕	14,849,899
運営経費		12,922,105
・水道光熱費	電気代・水道代・電話料	11,566,856
・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	1,355,249
合計 (B)		42,985,370

営業外収支			
項目		内 訳	金額(円)
(C)	仮払消費税		1,447,250
(D)	仮受消費税		-3,304,093
合計	(A) - (B) + (C) - (D)		-564,026

【点検・調査結果及び評価】

事業計画の予算に基づき、管理運営費の節減に努め、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11月1日～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	41件 ※平成27年12月から平成28年11月までの分館利用者全て(60団体、個人)を対象・・・回答率68.3%											
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	%
管理運営状況	清掃状況	17	41.5%	21	51.2%	3	7.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	展示場状況	10	24.4%	17	41.5%	12	29.3%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%
	案内表示のわかりやすさ	5	12.2%	21	51.2%	13	31.7%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%
	安全対策・防犯対策	7	17.1%	23	56.1%	10	24.4%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
	利用システム	7	17.1%	16	39.0%	16	39.0%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%
対応	接客対応	15	36.6%	16	39.0%	8	19.5%	1	2.4%	1	2.4%	0	0.0%
	要望・苦情に対する対応	8	19.5%	15	36.6%	15	36.6%	2	4.9%	0	0.0%	1	2.4%
	手続きの迅速さ・正確さ	6	14.6%	20	48.8%	12	29.3%	2	4.9%	0	0.0%	1	2.4%
全般	展示備品関係スタッフの対応	7	17.1%	22	53.7%	11	26.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%
	サービス全般	7	17.1%	24	58.5%	8	19.5%	0	0.0%	1	2.4%	1	2.4%
	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		わからない・無回答	
		3	7.3%	14	34.1%	19	46.3%	1	2.4%	0	0.0%	4	9.8%
		92	20.4%	209	46.3%	127	28.2%	13	2.9%	2	0.4%	8	1.8%
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							
		22	53.7%	15	36.6%	4	9.8%						
利用者からの意見等		<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の清掃状況について、清潔感がある。</li> <li>・館内のスタッフ方が親切に対応している。</li> <li>・駐車場が狭い（多数）</li> <li>・利用者が多くて、抽選に当たらない。</li> </ul>											

### (来館者)

調査実施内容	調査年月日	平成28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	164件											
調査結果	項目	回 答 内 容											
		とてもよい		よ い		普 通		のまじりよくない		悪 い		からない・無回	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
管理運営状況	清掃状況	83	50.6%	72	43.9%	8	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%
	館内環境	60	36.6%	88	53.7%	14	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.2%
	案内表示のわかりやすさ	29	17.7%	59	36.0%	56	34.1%	12	7.3%	8	4.9%	0	0.0%
	安全対策・防犯対策	20	12.2%	62	37.8%	56	34.1%	1	0.6%	2	1.2%	23	14.0%
対応	接客対応	55	33.5%	87	53.0%	19	11.6%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%
	要望・苦情に対する対応	20	12.2%	43	26.2%	38	23.2%	7	4.3%	1	0.6%	55	33.5%
全般	サービス全般	24	14.6%	87	53.0%	32	19.5%	4	2.4%	0	0.0%	17	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		わからない・無回答	
		17	10.4%	30	18.3%	65	39.6%	2	1.2%	0	0.0%	50	30.5%
		308	23.5%	528	40.2%	288	22.0%	27	2.1%	11	0.8%	150	11.4%
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							
		65	39.6%	82	50.0%	6	3.7%						
利用者からの意見等		<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の清掃状況について、清潔感がある。</li> <li>・館内の説明が分かりやすい。</li> <li>・館内のスタッフ方が感じがいい。</li> <li>・駐車場が狭い（多数）</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災後の復旧計画がわからず予定が立てられなくて困った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご指摘のとおり、復旧計画に時間がかかり多くの問い合わせをいただいた。工事計画がわかるまでの利用者への案内文、工事計画がわかってからの通知文等、できる限り迅速に対応してご理解いただいた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が狭い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状を理解していただき、可能な限り駐車場枠外にも駐車していただくよう誘導している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階のトイレの位置がわかりづらい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・美術館としての景観上、館内表示の限界がある事をご理解いただき、スタッフによる積極的な声かけを心がけている。</li> </ul>
<p>【調査結果及び評価】 意見・苦情が生じた場合には速やかに対応していただき、月次報告・連絡会議等により報告を受けている。</p>	

## 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
特記なし	
<p>【調査結果及び評価】 上記のとおり、指摘事項がなかったため記入該当なし</p>	

## 8 その他

特記事項なし
--------