

熊本県立美術館分館 指定管理者 平成30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(2016年)4月1日～平成31年(2019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	(平成30年度)年間39,420,000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	163,460人	200,634人	目標値は平成29年度実績値
展示室利用者数	151件	189件	目標値は平成29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、熊本地震前ほどではないが、昨年度より4万人近く上回り、回復に向かっている。			

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)	305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	358日	年末年始を除き実施
ビル管理業務	4/19・6/21・8/28・10/10・12/12・2/21	空気環境の測定…1回/2ヶ月
	9/18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
	6/12・12/7実施	水質精密検査…2回/年
	9/1・1/20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
受付業務	304日	休館日、閉館日を除き実施

空調機保守点検業務	4/2・11/5 6/18 4/2・10/11・10/29・12/27 6/18, 25・2/25 6/25・7/2・2/25 7/2 6/25 2/25	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	4/2, 23・5/25, 28・6/22, 25・ 7/20, 23・8/27, 30・9/25, 28・ 10/25, 29・11/26, 29・ 12/17, 18・1/24, 28・ 2/20, 25・3/25, 26	定期点検及び臨時点検・保守 1回/月
	定期検査（11/26実施）	法令点検 1回/年
消防設備保守点検業務	7/23・1/29	機器点検、総合点検
除草・樹木管理業務	7/4・8/27・10/29	除草…3回/年
	8/8～8/15・11/26～12/27	剪定…2回/年
	3/20	施肥…1回/年
	6/1・9/25・3/20	害虫防除…3回/年
	6/1・9/25・2/8	花苗管理…3回/年
自動ドア保守点検業務	6/25・9/25・12/25・3/25	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	4/23・5/31・6/27・7/27・ 8/31・9/27・10/29・11/26・ 12/21・1/28・2/27・3/26	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	11/5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	3/30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	11/27	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	11/20・21	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	2/26	1人	技能・知識向上研修
警備員教育（新任教育）	1/28～31 3/27～31	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・9/27 12/12・3/20	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	3/25	13人	講師を招き、関係者全員を対象として実施
接遇研修	3/25	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	3/25	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	4/25・6/27・ 9/25・10/24・ 12/19・1/23・ 3/20	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	5/30・8/29・ 11/28・2/27	関係者	分館管理委員会及び本社担当課、美術館本館、教育庁文化課
-----------	--------------------------	-----	-----------------------------

【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。

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要。

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	303日	245日	
展示室1	利用可能日数	303日	288日	105.21%
	利用日数	303日	287日	105.57%
	利用率	100.0%	99.7%	100.30%
	入場者数	53,411人	48,885人	109.26%
展示室2	利用可能日数	303日	288日	105.21%
	利用日数	303日	287日	105.57%
	利用率	100.0%	99.7%	100.30%
	入場者数	54,880人	45,671人	120.16%
展示室3	利用可能日数	291日	171日	170.18%
	利用日数	291日	171日	170.18%
	利用率	100.0%	100.0%	100.00%
	入場者数	45,662人	28,178人	162.05%
ギャラリー	利用可能日数	303日	288日	105.21%
	利用日数	303日	285日	106.32%
	利用率	100.0%	99.0%	101.01%
	入場者数	46,681人	40,726人	114.62%
合計	利用可能日数	1,200日	1,035日	115.94%
	利用日数	1,200日	1,030日	116.50%
	利用率	100.0%	99.5%	100.50%
	入場者数	200,634人	163,460人	122.74%

【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。
昨年度熊本地震により、大幅に落ち込んだ入場者数は、20万人台にまで回復している。

※施設入場料や使用料が無料等により、入場(利用者)数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

4 管理経費の収支状況

① 収入		内 訳	金額(円)
項目			
利用料金収入	展示室1	49団体・個人	2,834,970
	展示室2	46団体・個人	2,757,750
	展示室3	48団体・個人	4,120,180
	ギャラリー	49団体・個人	1,662,250
	利用料金計		11,375,150
指定管理料			39,420,000
雑収入	入居団体に係る水道光熱費		246,460
受取利息			121
合 計 (A)			51,041,731
		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	10,450,779
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	5,461,236
・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	16,685,068
運営経費		
・水道光熱費	電気代、水道代、電話料	17,856,636
・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	1,452,126
合 計 (B)		51,905,845

営業外収支		
項目	内 訳	金額(円)
仮払消費税	(C)	1,978,677
仮受消費税	(D)	3,762,580
合 計	(A) - (B) + (C) - (D)	-2,648,017

【点検・調査結果及び評価】
事業計画書の予算に基づき、適正に執行されている。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29年12月1日～平成30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	75件	※平成28年12月～平成29年11月までの分館利用者全て(81団体、個人)を対象…回答率56.8%										
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	36	48.0%	37	49.3%	2	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	展示場状況	23	30.7%	31	41.3%	16	21.3%	4	5.3%	0	0.0%	1	1.3%
	案内表示の分かりやすさ	9	12.0%	36	48.0%	27	36.0%	3	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
	安全対策・防犯対策	16	21.3%	31	41.3%	20	26.7%	3	4.0%	0	0.0%	5	6.7%
	利用システム	9	12.0%	28	37.3%	26	34.7%	5	6.7%	4	5.3%	3	4.0%
対応	接客対応	30	40.0%	26	34.7%	18	24.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%
	要望・苦情に対する対応	13	17.3%	28	37.3%	21	28.0%	1	1.3%	3	4.0%	9	12.0%
	使用許可等手続きの迅速さ、正確さ	18	24.0%	36	48.0%	19	25.3%	0	0.0%	1	1.3%	1	1.3%
全般	展示備品関係スタッフの対応	15	20.0%	39	52.0%	16	21.3%	2	2.7%	1	1.3%	2	2.7%
	サービス全般	14	18.7%	33	44.0%	26	34.7%	1	1.3%	0	0.0%	1	1.3%
	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		わからない	
		11	14.7%	15	20.0%	31	41.3%	1	1.3%	0	0.0%	17	22.7%
		194	23.5%	340	41.2%	222	26.9%	20	2.4%	9	1.1%	40	4.8%
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									
	51	68.0%	17	22.7%	4	5.3%							

(来館者)

調査実施内容	調査年月日	平成30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	225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	%
		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	
		11	14.7%	15	20.0%	31	41.3%	1	1.3%	0	0.0%	17	22.7%
		194	23.5%	340	41.2%	222	26.9%	20	2.4%	9	1.1%	40	4.8%

管理状況	清掃状況	134	59.6%	80	35.6%	8	3.6%	2	0.9%	1	0.4%	0	0.0%
	展示場状況	87	38.7%	109	48.4%	21	9.3%	4	1.8%	2	1.6%	2	0.9%
	案内表示の分かりやすさ	50	22.2%	92	40.9%	53	23.6%	18	8.0%	6	0.8%	6	2.7%
	安全対策・防犯対策	48	21.3%	69	30.7%	60	26.7%	1	0.4%	2	0.4%	45	20.0%
対応	接客対応	100	44.4%	107	47.6%	8	3.6%	1	0.4%	0	0.0%	9	4.0%
	要望・苦情に対する対応	40	17.8%	52	23.1%	20	8.9%	8	3.6%	1	1.2%	104	46.2%
全般	サービス全般	47	20.9%	94	41.8%	50	22.2%	2	0.9%	3	1.3%	29	12.9%
	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		わからない	
		24	10.7%	27	12.0%	44	19.6%	0	0.0%	0	0.0%	130	57.8%
		530	29.4%	630	35.0%	264	14.7%	36	2.0%	15	0.6%	325	18.1%
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							
		70	31.1%	121	53.8%	19	8.4%						
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としてほしい。 											

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く、長い。せめて1年前にはできないか。	同意見を多数いただいた。15ヶ月前の申し込みは美術館条例で定められていることをご説明し、ご理解いただくよう努めている。
駐車場が狭い。	現状をご理解いただき、満車時には警備員が誘導を行う等、駐車場のトラブルを未然に防ぐ努力をしている。
照明が暗い。	照明器具が経年により交換部品調達ができない状況で、保全計画による改修工事が予定されていることを周知している。
【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
空調が悪いように思う（寒い、暑い等）	空調設備の老朽化により、手動による温度管理を行っており、位の温度に保つのが非常に困難な状況である。利用者には改修工事が予定されていることを説明している。
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為、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】 空調設備については苦情も多く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

特記事項なし
