

(様式1)

令和2年度指定管理者による公の施設の管理状況評価表

1 施設名 (所管課)
富山県水墨美術館 文化振興課

2 施設所在地
富山市五福777

3 施設設置年度
平成11 年度

4 設置目的
日本の風土と伝統の中で育まれた水墨画等の文化的所産を紹介し、県民の教養の向上及び文化の発展に寄与することを目的とする。

5 施設概要

①建物の構造	鉄筋コンクリート造、寄棟造り日本瓦葺平屋建
②敷地面積	14,547㎡
③建物面積	3,456㎡
④施設内容	常設展示室 298㎡ 企画展示室 576㎡ (288㎡×2) 映像ホール 131㎡ 図書室・情報コーナー 54㎡ 茶室寄せ棟造り日本瓦葺平屋建延面積 81㎡ 庭園 約8,700㎡

6 指定管理者
公益財団法人富山県文化振興財団

7 指定期間
5 年
平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日

8 利用者数及び利用(使用)料金収入の状況

(1) 利用者数(人) ※この他、参考となる指標があれば追加

H28	H29	H30	R1	R2
123,990	216,646	143,271	108,356	25,723

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H28	H29	H30	R1	R2
14,169	14,721	12,192	14,442	4,719

【参考】利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H28	H29	H30	R1	R2
-	-	-	-	-

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

総利用者数は25,723人で、前年度に比べ82,633人（△76%）減少した。
令和2年度は、年度当初より新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、企画展「画人たちと富山」の20日間の会期短縮に始まり、「画壇の三筆」「神坂雪佳」「ひらけ墨画ワールド」の3本の企画展の開催が次年度へ延期となった。その代替展が水墨美術館の所蔵品による企画展「山中暦日」と「水美コレクションでめぐるこころの旅」の2本になり、年間の美術展事業が縮小されたことにより、大幅な利用者減となった。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・障害を持つ方や高齢者などすべて来館者に快適なサービス（ユニバーサルサービス）を提供するため、サービスケアアテンダント資格を有する職員を配置し、接客に当たった。
- ・エントランスホールの正面入口に、初めての来館者にも一目で観賞方法が分かるよう館内見取図と本日の催事・入場方法等を記載した案内掲示スタンド（A2版横型）を令和2年度から新たに設置した。
- ・キャッシュレス決済サービスとして、令和2年度から新たにPayPay、LINEPayなどのQRコード決済に対応した。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・令和2年度から新型コロナウイルス感染症対策（飛沫感染防止用アクリルパーテーションの設置（受付、ミュージアムショップ、展示室のカウンター）、顔認証カメラ付き体温計及びアルコール消毒液の設置（正面入口）、対人距離確保のための「腰掛け禁止」のマーカー（休憩用ベンチの座面）、「足形」のマーカーの設置（受付、ミュージアムショップ、展示室の出入口の床面）、空気清浄機の設置（映像ホール、管理事務室）、スタッフのマスク・手袋の着用、ドアノブ等のアルコール拭き等）を行い、来館者の安全確保に努めていることをPRした。
- ・平成30年度からコンビニエンスストアでの決済・発券に対応したチケット販売システムを利用し前売券を販売している。
- ・令和2年度にGoToトラベル事業に参加し、地域共通クーポンでの観覧料支払に対応した。
- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の利用促進事業として予定していた中庭のしだれ桜ライトアップや、ミュージアムコンサートなどの開催を中止した。

(4) 利用者のニーズ把握や苦情への対応

① アンケート結果

実施方法	・実施期間 通年 ・実施方法 企画展示室前にアンケートボックスを配置し、観覧者に協力を呼び掛ける。
回答者数	933名
結果	総合的な感想：良い 68%、普通 30%、不満 2%
結果を踏まえた改善事項	来館者の苦情や疑問に、スタッフ全員が丁寧誠実に応対し、気持ちよく観賞していただけるよう心掛けている。

② その他利用者の声を反映させる取組み

スタッフ全員が来館者とのコミュニケーションを通じて直接意見・要望などを聞き取り、美術館運営に活かせるよう心掛けている。

③主な苦情と対応

・入口に館内案内がなくわかりにくい。⇒館内見取図と本日の催事・入場方法等を記載した案内掲示スタンド（A2版 横型）を設置した。
・「展示室内の照明が暗すぎる。」「キャプションの文字が小さく見づらい」⇒理由を理解していただけるよう監視員が分かりやすく丁寧に説明した。

(5)個人情報保護の取組み

個人情報保護規程を定めて職員に周知を図り、適正に個人情報を取り扱っている。

(6)関係団体との連携

新型コロナウイルス感染拡大防止のため関係団体との連携による利用促進事業等は中止となった。

(7)施設・設備の維持管理

・職員による日常点検及び専門業者による保守点検を実施している。
・故障等の問題が発生した場合は、迅速に修繕対応し、来館者に快適な鑑賞空間を提供している。

(8)危機管理・安全管理などの取組み

・非常時のマニュアルや連絡表を作成して、防災訓練を実施した。
・消火器や防災扉、避難通路など日常点検を実施した。

10 所管課の管理運営確認状況

- ①定期報告の受理
- ②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認
- ③個人情報に関するトラブルの有無
- ④危機管理・安全管理上のトラブルの有無

有/無	回数(有の場合)
有	12
有	3
無	-
無	-

【トラブルの具体的内容と対応】

無

11 今後の課題等（収入確保、経費削減、サービス維持向上等の観点から今後の課題を記載）

・新型コロナウイルス感染症の国内の感染状況を踏まえながら、感染症対策をしっかりと行ったうえで、魅力的な企画展の広報だけでなく安心して鑑賞できる施設であることを広くPRし、落ち込んだ利用者数の回復に努めていく必要がある。
・開館から20年以上経過し、空調・給排水等設備の老朽化が著しく、故障が危惧される。令和2年度には作品収蔵庫のエアコンの更新工事及び施設内の加圧給水ポンプユニットの改修工事を行い、作品の保全と来館者の快適な利用に努めた。今後も安定的な施設運営を行うため、計画的に改修工事等を行うとともに、県と指定管理者の連携を密にした上で日常点検・定期点検を行い事前に対応できるようにする必要がある。
・令和2年度に開催された第三者評価では、新型コロナウイルス感染症拡大の防止を踏まえた上で魅力的なイベント等を開催するよう意見があったところであり、特別講座のリモート開催等を検討していく必要がある。