

(様式1)

令和3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 県文化振興課

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)

H29	H30	R1	R2	R3
216,646	143,271	108,356	25,723	67,461

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H29	H30	R1	R2	R3
14,721	12,192	14,442	4,719	6,068

【参考】利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H29	H30	R1	R2	R3
-	-	-	-	-

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

令和3年度の利用者数は、67,461人で、令和2年度(25,723人)の2.6倍となったが、平成27年度～令和元年度の5年平均149,000人と比較するとまだ半分にも満たない。

令和3年度も、引き続き、全国的に外出の自粛や人数制限が求められるなど、人流が抑制されたことにより利用者数に大きな影響が出た。特に、8/16から富山県独自の警戒レベルが3に引き上げられ、開催中の企画展「箕牛人展」が会期中に臨時休館(8/18～9/12)となり、事業運営に大きな支障が生じたほか、他の企画展5本についても利用者数が伸び悩んだ。

(2) サービス向上に向けた取組み

・平成21年度から障害を持つ方や高齢者などすべての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、接客に当たっている。

・平成29年度からの観覧料のクレジットカード・電子マネー決済対応に加え、令和2年度からQRコード決済に対応した。

・令和3年度に冬期のトイレ洋式化改修工事期間中(11/29～2/9)、利用者が唯一使用できる茶室トイレに行く途中の渡り廊下に、風雪に当たることなくトイレを利用できるよう雪囲いを設置した。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

・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年度から「GOTOトラベル事業」や「地元で愉しもう 富山観光キャンペーン事業」に参加し、クーポンでの観覧料支払いに対応している。

・夜間の開館延長(18～20時)により、当館中庭にあるシンボルツリーのベニシダレ桜(とやま桜の名所70選に選定)のライトアップを実施した。

・平成18年度から不定期開催しているミュージアムコンサートは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。

(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	816名
結果	総合的な感想：良い 66%、普通 32%、不満 2%
結果を踏まえた改善事項	来館者の苦情や疑問に、スタッフ全員が誠実に対応し、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

企画展示室のホワイエの壁面ガラス窓から差し込む西日が眩しく、また、その光が展示室内にも差し込んでいるので作品鑑賞にも支障をきたしている。

⇒壁面ガラス窓にロールスクリーンを設置した。

(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

コロナ禍で関係団体との連携による利用促進事業等が中止となった。

(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、故障等の問題が発生した場合など、迅速な修繕対応で、来館者に快適な観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。
・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行い、来館者の安全確保に努めた。
(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)、休憩用ベンチが込み合わないよう座面に「腰掛け禁止」のマーカーを設置、館内の導線を案内するため「足形」のマーカーを床に設置(受付、ミュージアムショップ、展示室の出入口)、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の実施)

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)
①定期報告の受理	有	12
②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	3
③個人情報に関するトラブルの有無	無	-
④危機管理・安全管理上のトラブルの有無	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対策を徹底し、利用者に安心安全な環境を提供するとともに、ウイズコロナ、アフターコロナに対応した利用促進策、展覧会の効果的な広報を検討し、利用者の増加に繋げてもらいたい。
・設置から23年経過し、屋外の敷地案内地図や施設案内塔の文字等が変色して見づらくなっている。県と連携しながら、利用者により分かりやすくするための表示内容変更を検討し、対処してもらいたい。