

## 令和5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)  
富山県美術館 文化振興室文化政策課

2 施設所在地  
富山市木場町3-20

3 施設設置年度  
平成28 年度

4 設置目的  
20世紀美術の世界的コレクションを新しい切り口やテーマで紹介するとともに、デザインの視点を積極的に取り入れ、人々とアートやデザインをつなぐ場を創出し、県民の美術に関する知識の普及及び教養の向上に資することを目的とする。

5 施設概要  
①建物の構造 鉄骨造（一部鉄骨鉄筋コンクリート造）、地上3階  
②敷地面積 12,548㎡  
③建物(延床) 面積14,990㎡  
④施設内容 展示室、TADギャラリー、アトリエ  
キッズコーナー、映像コーナー、図書コーナー  
オノマトペの屋上 ほか

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  
令和2年4月1日 ~ 令和7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）

R1	R2	R3	R4	R5
616,498	265,134	380,795	543,188	782,931

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R1	R2	R3	R4	R5
47,766	15,027	27,312	46,156	40,992

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

R1	R2	R3	R4	R5
-	-	-	-	-

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

令和5年度はほぼ新型コロナウイルス感染症に関する制限がない状況で展覧会が開催された。開館以来の最多観覧者数となった展覧会「金曜ロードショーとジブリ展」(実行委員会展)の開催もあり、入館者数・観覧者数ともに令和4年度に比べ増加した。

令和5年度の入館者数は782,931名で令和4年度(543,188名)比144.1%、観覧者数は394,181名で令和4年度(263,698名)比149.5%であった。

観覧料収入については、令和4年度収入額の85.4%であった(収入額が一番大きかった展覧会が実行委員会展であったため)が、施設使用料収入は観覧者数の増に伴い3,695千円となり令和4年度(2,505千円)比147.5%と増加した。

### (2) サービス向上に向けた取組み

- ・平成28年度から来館者がスムーズに駐車できるよう土・日・祝日に仮設誘導看板を設置し、駐車場整理員を増員(満車時には環水公園立体駐車場へ誘導や周辺駐車場の案内)している。
- ・平成28年度から高齢者や体が不自由な方への介助技術やホスピタリティを学んだサービスケアアテンダント資格者を配置し、接客に当たっている。
- ・外国人に対応するため、タブレット端末を利用した外国語通訳サービスを導入している。
- ・平成29年度から開始した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年度から二次元コード決済に対応している。
- ・令和2年度に外部講師による接客研修を行い、受付・監視員・事務員の接客スキルの向上を図り、日々のスタッフ間の確認や来館者対応に活かしている。
- ・令和2年度に視覚障害を持つ方のための点字パンフレットを作成し、必要とされる利用者に配布している。
- ・令和5年度は県が通年で採用したオンラインチケットシステムの観覧券販売、入場認証及び販売実績管理業務を行った。観覧者の相当な混雑が予想された実行委員会展で、システム専任のスタッフを配置し、利用者が混乱しない体制づくりに取り組んだ。

### (3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

- ・平成28年度から県内外の観光客の誘致のため、タウン誌・観光ガイド等への広告(展覧会情報や施設案内等)を掲載している。指定管理者のホームページに美術館の新着情報を掲載している。
- ・平成29年度から夏休み子ども向けチラシを作成して県下の小中高校生全員に配布している。
- ・施設の魅力向上と賑わいづくりのため利用促進事業を行っている。(令和5年度は大道芸パフォーマンスイベント、ミュージアムコンサートを開催した)
- ・平成30年度からコンビニエンスストアでの決済と発券に対応したチケット販売システムを活用し前売観覧券を販売している。
- ・令和5年度は、利用促進のため県等が企画した「富山で休もう。とやま観光キャンペーン[第2弾]」「富山県マイナンバーカード利活用を推進するための事業」「まちなかぐるっとアートチケット」「北陸3県2Dayパス」事業に協力した。
- ・実行委員会が主催する企画展の夜間延長開館や臨時開館、民間テナント会社が主催する「ナイトミュージアム」に監視員と警備員を配置し、混乱がでないよう通常営業時と異なる業務体制を整えた。

### (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	実施時期：通年 実施方法：エントランスロビー、アトリエにアンケートコーナーを設置 ※不定期に窓口等でアンケート用紙を配布
回答者数	340名
結果	良い 75.3%、普通 10.6%、不満 2.4%、無記入 11.8%

結果を踏まえた改善事項	利用者の満足度向上のため、受付、監視員、交通整理員、屋上監視員へより丁寧に接客するよう指導を行った。
-------------	--

②その他利用者の声を反映させる取組み

- ・アンケートで寄せられた意見を職員で回覧し、問題点を共有している。
- ・受付、監視員との意見交換会（苦情や意見等の引き継ぎ）の実施し、情報共有の徹底を図っている。

③主な苦情と対応

無

(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

富岩運河環水公園内のプロムナード賑わい創出のためのイベント等を開催するにあたり、公園管理機関と協力して、スムーズな運営に努めた。

(7) 施設・設備の維持管理

専門保守業者による保守点検とは別に職員による自主点検を毎月行うなど、適切に管理されている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

- ・非常災害時のマニュアルや緊急連絡表を作成し、配備している。
- ・富山県美術館消防等計画に基づき、防災訓練を実施している。
- ・平成29年度から屋上庭園利用者の安全確保や混雑解消のため、見守り監視員を配置し、気温が上昇する時期には熱中症への注意喚起を行った。
- ・令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の感染症分類の5類引き下げに伴い、これまで協力依頼していた来館時の検温・手指消毒及び人との距離の確保について、来館者個人の判断とした。なお、空調の外気取込量の増加などの換気及び不特定多数の方が触れる場所のアルコール消毒は継続した。
- ・富岩環水公園管理者が主催する花火大会を屋上庭園で鑑賞する来館者の安全確保のため案内看板等を設置した。
- ・令和6年1月1日の能登半島地震を受け、地震対応マニュアルを見直すとともに地震避難訓練を実施した。また、日々の施設自主点検を強化した。

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)
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）

- ・開館から7年が経過し施設設備の不具合が少しずつ出始めているため、来館者が安全で安心して滞在できるよう県と連携して施設環境を整えるとともに、令和5年度に開催した実行委員会展等において好調であった来館者、観覧者の状況を今後も維持できるようきめ細やかなサービスの提供と利用者満足度の向上に努めてもらいたい。
- ・幅広い年齢層の来館者が美術館に親しんでもらえる利用促進イベントを開催し、世界的コレクションや屋上庭園を有する美術館の魅力発信に努めてもらいたい。
- ・今後、富山駅北地区には富岩運河環水公園を中心に国内外より多くの人を訪れることが予想される。近隣施設等との連携を深め、施設のみならず地域全体の魅力が一層向上するようにも取り組んでほしい。