

(様式1)

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)
富山県水墨美術館 文化振興室文化政策課

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
3 年
令和5年4月1日 ~ 令和8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
108,356	25,723	67,461	81,359	88,612

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R1	R2	R3	R4	R5
14,442	4,719	6,068	7,963	14,298

(3) 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5年度の利用者数は88,612人で、令和4年度比で9%増となったが、コロナ禍前の令和元年度(108,356人)と比較すると18%減であり、復調傾向とは言い難い。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・平成24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、利用者に優しい運営を心掛けている。
- ・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。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・4/1(土)・2(日)の両日、夜間の開館延長(18～20時)において、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。
- ・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」「富山県マイナンバーカード利活用を推進するための実証実験」「まちなかぐるっとアートチケット」「北陸3県2Dayパス」等の事業に協力した。
- ・茶室「墨光庵」の露地(茶室に付随した庭)を巡る散策路を一般開放し、水墨美術館の庭園の魅力を発信した。

(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	560名
結果	展覧会に対する感想 満足92%、普通4%、不満4% 施設・職員に対する感想 良い88%、普通11%、不満1%
結果を踏まえた改善事項	職員が常に施設を利用するお客様の声に耳を傾け、謙虚な姿勢を忘れず、親切丁寧な対応を心掛けている。

② その他利用者の声を反映させる取組み

来館者や県民から寄せられる要望や苦情などについて、スタッフ全員が共有し、解決策を協議・検討し、美術館運営に活かすよう心掛けリピーターの獲得に努めている。

③ 主な苦情と対応

お客様からの苦情の中で多い「展示室の照明が暗い。」について、展示作品に合わせた照明具合にしていることなど、美術館の運営方針を丁寧に説明し、ご理解いただけるよう努めている。

(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

ミュージアムショップの一角において、企画展ごとに県内の伝統工芸団体等に対して展示販売スペースを提供し、商品のPR機会を提供している。

(7) 施設・設備の維持管理

開館から24年経過した空調設備等の老朽化と向き合いながら、常に利用者に安全に安心してご利用いただけるよう設備機器の整備に努め、1年間重大なトラブルもなく安定した運営が行われている。

(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。
- ・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。
- ・令和6年1月1日の能登半島地震後、直ちに施設の被害状況を確認し今後の対応を協議し、1月4日の通常開館に向けて原状回復に努めた。
- ・従来の消防訓練に加え、能登半島地震と同規模(震度5強)の地震が発生したとの想定で避難訓練を実施し、非常放送設備の操作や避難誘導方法の確認を行った。

10 所管課の管理運営確認状況

	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)

- ・令和5年5月に新型コロナの位置づけが5類感染症に移行し通常の施設運営ができる状況に戻っているが、来館者数がコロナ禍前の水準に戻っていない(令和元年度比で18%減少)ため、その回復が今後の課題である。指定管理者には、今後より一層利用者サービスの向上に努めていただくとともに、ホームページやSNSなどを活用した県外旅行者やインバウンドなど新規利用者の獲得、ミュージアムコンサートなどの賑わいづくり事業を通じたリピーターの回復につなげてもらいたい。
- ・設置から24年が経過し、施設設備の老朽化も進んできている。施設の運営に支障が生じないよう、保全方法と改修計画について県と協議をしながら対処に当たってほしい。