

## 平成30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)  
富山県民会館 文化振興課

2 施設所在地  
富山市新総曲輪4-18

3 施設設置年度  
昭和39 年度

4 設置目的  
県民の文化の向上と地域経済の発展に寄与することを目的とする。

5 施設概要

〈本館〉  
①建物の構造 鉄筋コンクリート造(地下1階 地上8階 塔屋3階)  
②敷地面積 8,413㎡  
③建物面積 4,381㎡ 延床面積 17,799㎡  
(地下1階3,162㎡、1階3,624㎡、中2階277㎡、2階2,859㎡、3階2,096㎡、4階1,441㎡、  
5～8階3,869㎡、塔屋1階154㎡、塔屋2階157㎡、塔屋3階160㎡)  
④施設内容 ホール(1,105席)、展示室、会議室、美術館、ギャラリー、練習室、  
ロビー、喫茶室、食堂  
⑤開設 昭和39年8月  
〈分館・内山邸〉  
①建物の構造木造(地上2階)  
②敷地面積 12,404㎡  
③建物面積 1,453㎡  
〈分館・金岡邸〉  
①建物の構造木造(地上2階)  
②敷地面積 1,967㎡  
③建物面積 806㎡

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

| H26    | H27     | H28     | H29     | H30     |
|--------|---------|---------|---------|---------|
| 84,573 | 790,811 | 897,462 | 802,655 | 910,935 |

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

| H26    | H27     | H28     | H29     | H30     |
|--------|---------|---------|---------|---------|
| 12,087 | 207,275 | 229,180 | 215,413 | 226,913 |

(3) 利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

| H26   | H27     | H28     | H29     | H30     |
|-------|---------|---------|---------|---------|
| 4,130 | 217,546 | 217,546 | 217,546 | 217,546 |

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

本館は、展示室の閑散期利用であった税務署による「確定申告会場」としての長期利用が無かったが、美術館は、隔年開催のマスコミ主催の長期展覧会の利用があり、会議室、ギャラリーは、近隣施設の改修工事地に伴う代替利用があり、全体として、平成29年度に比べ利用者数、収入とも増加した。

分館においては、冬期の温暖な気候により例年同時期に比べ一般入場者が増え、旅行会社主催の団体利用もあり、利用者数、収入とも増加した。

### (2) サービス向上に向けた取組み

平成27年3月のリニューアルオープン後導入した利用受付システムにより、ホームページから施設の空き情報や利用申込み専用フォームが取得できることを積極的かつ効果的に周知し、利用手続きを一層スムーズにした。また、大会議室に加え、平成29年度から順次、中規模会議室にも天井吊下固定式のスクリーンを設置し、利用者の利便性向上を図っている。

さらに、平成27年度に設置した正面入口の電子看板(デジタルサイネージ)や、ロビーでは、県内各施設の情報チラシや観光案内パンフを配置し、県の文化・観光情報の発信拠点として、魅力的で親しみの持てる施設環境づくりに取り組んだ。

また、分館においては、平成27年度より施設の特徴を県内外に発信し、休館日の団体利用申込については、臨時開館で対応した。

平成30年度にチケット販売システムを更新し、インターネットクレジット決済及びコンビニ支払・発券に対応した。

### (3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

会館独自の利用料金の割引プランや、ワンストップサービス(看板や花の手配等)のより一層の周知を図り、定期利用者はもちろん、県内各種団体や企業等への広報・営業活動を実施した。また、県観光振興室や富山コンベンションビューロー等と連絡調整を円滑に行い、大規模コンベンションの開催・誘致情報を把握し、積極的に利用を働きかけた。

分館では、映画のロケ地となった話題性を県内外に発信し、旅行会社による団体客誘致に努め、東京の県アンテナショップにパンフレットを配置し利用促進を図った。

### (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：利用者アンケート用紙を配布   |
| 回答者数        | 481人   |
| 結果          | 職員対応：満足 65.5% 施設状況：満足 67.2%  |
| 結果を踏まえた改善事項 | 2階ホールロビーのトイレの案内表示を無色サインから色別サインに変更した。<br>地下展示室横のトイレ照明を人感センサー型に変え、利用者の利便性を図った。 |

#### ② その他利用者の声を反映させる取組み

各階に利用者アンケートボックスを設置するとともに、ホームページにご意見箱を設けている。

#### ③ 主な苦情と対応

無

(5) 個人情報保護の取組み

個人情報管理責任者が決められ、管理も適切にされている。

(6) 関係団体との連携

富山県公立文化施設協議会事務局として県内公立文化ホール間の連絡調整などの中心的な役割を担っている。

(7) 施設・設備の維持管理

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

平成30年度には新たに富山県警の指導・協力のもと「避難訓練コンサート」(公演中に避難訓練を交えたコンサート)実施したほか、危機管理マニュアル「不審者対応用」を策定し防犯訓練を実施するなど、更なる安全管理の徹底を行った。また、年2回の自衛消防隊による消防訓練を実施した。

また、平成30年度から、構内駐車場の満車に伴う周辺道路の混雑対策として、仮設案内板の掲示や守衛・誘導員の増員など、その緩和に向けた取組みを強化した。

さらに、ホールの舞台機構・照明・音響設備のほか、各種設備について、日常から職員が自主点検を行うとともに、定期的に専門業者による保守点検を実施した。

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) |
|---|-----|----------|
| ① | 有   | 12       |
| ② | 有   | 6        |
| ③ | 無   | —        |
| ④ | 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)

引き続き顧客満足度の向上を図るため、安全・安心な施設管理を心掛け、すべての利用者の立場に立って、より快適なサービスを提供し、公平かつ親切で迅速な対応に努めることが必要である。

また収入確保のため、北陸新幹線効果による県外利用者(コンベンション主催者等)からの各種問合せや、県等が推進するコンベンション誘致活動に対し、改修による施設の使いやすさや、きめ細かなサービスの提供などを広くアピールして、利用促進を図ることが必要である。

また、リニューアルオープン後3年を経過し、利用者や来館者の「分かりにくい」との声が寄せられている館内サイン表示の再整備を行い、一層の利用者サービスに努める必要がある。

富山県民会館利用者推移

(人)

|      | ホール     | 美術館     | 展示室    | ギャラリー   | 会議室(特殊室含) | 計       | 内山邸    | 金岡邸   | 総計      |
|------|---------|---------|--------|---------|-----------|---------|--------|-------|---------|
| 26年度 | 3,100   | 1,234   | 23,000 | 23,281  | 5,160     | 55,775  | 22,383 | 6,415 | 84,573  |
| 27年度 | 128,230 | 116,447 | 70,145 | 224,560 | 223,788   | 763,170 | 20,597 | 7,044 | 790,811 |
| 28年度 | 132,130 | 166,729 | 84,551 | 235,120 | 251,678   | 870,208 | 19,783 | 7,471 | 897,462 |
| 29年度 | 130,690 | 119,656 | 82,962 | 199,619 | 244,509   | 777,436 | 19,229 | 5,990 | 802,655 |
| 30年度 | 105,070 | 125,517 | 71,087 | 325,685 | 253,132   | 880,491 | 22,326 | 8,118 | 910,935 |

|      | ホール | 美術館 | 展示室 | ギャラリー | 会議室(特殊室含) |
|------|-----|-----|-----|-------|-----------|
| 26年度 | 21% | 87% | 68% | 46%   | 20%       |
| 27年度 | 64% | 82% | 57% | 74%   | 32%       |
| 28年度 | 64% | 85% | 62% | 72%   | 44%       |
| 29年度 | 62% | 74% | 63% | 65%   | 43%       |
| 30年度 | 64% | 84% | 54% | 69%   | 46%       |