

(様式1)

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) ※この他、参考となる指標があれば追加

H26	H27	H28	H29	H30
157,497	152,715	123,990	216,646	143,271

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H26	H27	H28	H29	H30
15,696	14,833	14,169	14,721	12,192

(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
-	-	-	-	-

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143,271名で、平成29年度に比べ減少した。[平成29年度比33.9%減]
平成30年度は、平成29年度に開催した「徳川美術展」(5年ごとに開催)に匹敵する根強い人気と集客力がある展覧会の開催がなかったことから、例年並みの観覧者数となった。
観覧料収入は、観覧者数が減ったことから、平成29年度に比べ約17%減少した。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・平成30年度から、お年寄りや身体の不自由な方の歩行補助具として、手押し車を導入した。
- ・平成30年度から、トイレ個室に高齢者用おむつごみ箱を設置した。
- ・平成29年度から、チケット購入時のクレジットカード決済を導入した。
- ・障害を持つ方や高齢者など、全ての来館者に満足いただくため、ユニバーサルサービス資格者を配置して対応した。(3名)
- ・指定管理者のホームページに専用コーナーを設け、美術館のおすすめ情報等を発信した。
- ・駐車場に誘導サイン看板を設置して、駐車場位置のわかりづらさを改善した。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

- ・「老当益壯の画人たち」展の開催期間中に演奏会「歌と朗読のマリアージュ」を開催して、企画展の集客に努めた。
- ・「とよま室内楽フェスティバル2018」、「ミュージアムコンサート2018」を開催した。
- ・県内宿泊施設、公共施設、観光業者等に年間スケジュール表やポスター・チラシ等を配布した。
- ・指定管理者が運営するチケット販売システムを利用し、企画展の前売券を販売してPRを行った。

(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	・エントランスホール(正面入口付近) ・通年実施
回答者数	366名
結果	総合的な感想: 良い 78%、普通 19%、不満 3%
結果を踏まえた改善事項	鑑賞時の私語が大きい利用者へ積極的に声掛けを行い、他のお客様に配慮して静かに作品鑑賞してもらうよう努めた。

② その他利用者の声を反映させる取組み

総合受付員、展示室監視員、事務所スタッフ全員がお客様の「生の声」に耳を傾け、お客様とのコミュニケーションを通じてそれぞれの要望を聞き取り、美術館運営に生かせるよう心がけている。

③ 主な苦情と対応

心を無にして作品を楽しみたかったが、見る側のマナーの悪さががっかりした。
⇒監視員が「監視マニュアル」に基づき、注意を促し対応した。

(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、適性に個人情報を取り扱っている。

(6) 関係団体との連携

小学校の課外事業、中学校(2校)の「14歳の挑戦」、高校生の職場体験を受け入れ、開かれた美術館を目指した。

(7) 施設・設備の維持管理

・設備機能維持に関わる専門的な分野において、計画的なメンテナンスを実施している。

(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/無	回数(有の場合)
有	12
有	4
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)

開館して20年経過し、防災機器、空調・給排水衛生設備、建築の劣化が進行しているため、計画的に改修工事を進めていく必要がある。また、特徴ある水墨美術館ならではの魅力を、SNSなどを利用し継続して広域的に発信し、来館者の増加に繋げることが重要である。