

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和5年度】

(評価日 令和6年6月26日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県立美術館
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市本宮字松幅 12-3 電話 019-658-1711 FAX 019-658-1712 ホームページ <a href="http://www.ima.or.jp">http://www.ima.or.jp</a> 電子メール <a href="mailto:info@ima.or.jp">info@ima.or.jp</a>
設置根拠	美術館条例
設置目的	(設置：平成13年10月1日) 美術品及び美術に関する資料を収集し、保管し、及び展示し、併せて美術に関する調査研究及び普及活動を行い、県民の芸術文化の振興に寄与する。
施設概要	敷地面積 21,157.35 m <sup>2</sup> 建物面積 10,061.66 m <sup>2</sup> 延床面積 13,000.00 m <sup>2</sup> 鉄骨鉄筋コンクリート地上2階建 企画展示室、常設展示室、萬鐵五郎展示室、松本竣介・舟越保武展示室 普及スペース、サービススペース、収納庫、事務学芸室ほか
施設所管課	岩手県教育委員会事務局生涯学習文化財課 (電話 019-629-6171、メールアドレス DB0005@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人岩手県文化振興事業団
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)
連絡先	盛岡市内丸13番1号 電話 019-654-2235

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	・観覧の許可、観覧料の徴収等 ・施設設備の維持管理 ・施設の利用促進(自主事業の実施、広報業務の実施等)	
職員配置、管理体制	3名 (令和5年4月1日現在)	組織図
	(内訳) 正職員 1名 会計年度雇用職員 2名	県立美術館 正職員(1)―会計年度雇用職員(2)
利用料金	観覧料(県歳入) ・常設展 一般 450円(360円)、学生 340円(270円)、高校生以下は無料 ※( )内は20名以上の団体料金 ・企画展についてはその都度料金を設定	
開館時間	9時30分～18時 (入館は17時30分まで)	休館日 ・月曜日(祝日に当たるときは、翌日以後の平日) ・12月29日～1月3日

#### 4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間						備考
		5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	期間平均	
第1四半期	15,153	13,423						
第2四半期	20,135	28,827						
第3四半期	32,115	24,953						
第4四半期	53,917	7,025						
年間計(実績)	121,320	74,228						
年間計(計画)		59,000	60,000	61,000	62,000	63,000		

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均	指定管理期間						備考
		5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	期間平均	
収入	指定管理料金	237,348	255,638					
	小計	237,348	255,638					
支出	人件費	11,921	14,206					
	維持管理費	214,170	225,094					
	一般管理費	2,761	10,697					
	特別自主事業	1,193	600					
	小計	230,045	250,597					
収支差額	7,303	5,041						

#### 6 利用者の意見等への対応状況

##### (1) 利用者意見(満足度等)の把握方法

把握方法	グランドギャラリー内に常時アンケートボックス設置、ホームページでの意見募集、企画展や教育普及活動事業におけるアンケート調査、受付・管理等業務従事者による来館者の声の記録等。	実施主体	(公財)岩手県文化振興事業団
------	--	------	----------------

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 37 件、要望 68 件、その他 184 件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① レストランが閉鎖していることに対する苦情	① 状況を説明し、お詫びをするとともに、必要に応じて自動販売機の場所、近隣の飲食店を紹介した。また、生涯学習文化財課への情報提供と早期再開を要望した。		
② キャッシュレス化されていないことに対する苦情	② 状況を説明し、ご不便をおかけしていることに対しお詫びをした。観覧券は、コンビニエンスストアでも販売しており、クレジットカード等での購入可能であることをお伝えした。生涯学習文化財課へ情報提供した。		
③ 美術館敷地内緑地除草等に対する苦情	③ 除草を速やかに実施した(例年2回、R5は3回)。樹木の伐採については、可能な範囲で職員が実施した。		

その他利用者からの積極的な評価等

- ・展示について：常設展すばらしかったです。岩手県立美術館の収蔵品の幅広さと豪華さ、そして郷土作家研究への熱意を感じました。
- ・職員の対応：丁寧に対応していただき、初めての来館でしたが迷うことなく鑑賞できました。
- ・施設について：建物もキレイで静かで時間がゆっくり過ぎている感じがよかったです。
- ・その他：いつきてもすてきな美術館で、開館の時からきています。大好きな美術館です。

## 7 業務点検・評価 (※)

### (1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
管理業務等	1) 公の施設及び教育機関であることを念頭においた、施設利用に係る公平性の確保	観覧許可にあたっては、迅速かつ適正な処理を心掛け、円滑に業務を遂行できた。	B
	2) 設置目的を効率的かつ効果的に達成	設置目的については、指定管理部門と学芸普及部門が緊密に連携し、効率的かつ効果的な達成に努めた。	
施設の利用状況	1) 目標値の達成 中期経営計画における目標値である年間利用者数 59,000 人	目標対比：125.9%（観覧者数 74,228 人） 新型コロナウイルス感染症が第5類に移行したことにより、観覧者数の増加につながった。	A
	2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握	目標値の達成に向けて、広報力のある報道機関との実行委員会方式による企画展を3本開催。 その他、特別自主事業「まるっと楽しむアートイベント」として、新型コロナウイルス感染症増加に伴い中止していたコンサート事業を再開するとともに、幅広い年齢層に美術館を楽しんでもらえるよう、ワークショップや絵本読み聞かせ、クイズラリーなどを実施し、企画展をより一層楽しんでもらうよう取り組んだ。	

	3) 施設利用促進に係る広報等の実施	施設利用促進に係る広報等については、美術館の魅力を幅広く伝えることができるよう、スポットCM、ミニ番組、FMラジオ番組など多様な広報手段を取り入れた質の高い広報に継続して取り組んだ。この他、Twitter や Facebook 等の SNS を活用した広報にも力を入れることにより、旬な情報を発信し、美術館を身近に感じていただけのような広報にも引続き取り組んだ。また、適宜フォトスポットを設け、楽しく記録に残る美術館体験を提供し、更に、来館者が SNS 等でこれをアップロードすることで、いわゆる口コミによる宣伝効果に繋がった。	
使用の許可、利用料金の徴収等状況	1) 観覧許可及び観覧料徴収等の適切な実施 2) 観覧券の適正な管理	観覧許可、観覧料の徴収及び減免等について、規則に則り適正な業務の執行に努めた。 再委託業者を含む担当職員を対象に、観覧料徴収や減免についての再確認等を随時行い、適切な運用に努めた。	B
会計業務の状況	適正な会計業務(収入・支出・契約等)の執行	各種契約事務及び会計処理について、関係規則に基づき、適正に執行した。	B
施設の維持管理状況	1) 施設設備の維持管理等業務の適切な実施	施設設備の維持管理等業務を遅滞なく適切に行い、事故のない安定した管理を行った。日常点検を重視し、異常箇所の早期発見に努め、重大事故につながることはないよう取り組んだ。	B
	2) 公有財産の適切な管理	開館後 22 年が経過し、随所に不具合が生じているが、県との協議を踏まえながら修繕計画を策定し、施設の維持管理保全に努めた。 再委託業者とは日頃から設備状況や異常について情報交換を行っているほか、月例の連絡会にて重要事項の再確認を行う等、連携を図りながら適切に管理運営している。	
	3) 備品について備品台帳との整合性を図る	備品台帳と現物の照合を行った。	
記録等の整理・保管	各種帳票書類の適正な整理保管	ファイル基準表に基づき、適正な整理保管の実施に努めた。	B
自主事業等の取組み	施設の設置目的に沿った、利用促進に繋がる方策に基づく事業の実施	2月12日に特別自主事業として新型コロナウイルス感染症拡大に伴い中止していたコンサート事業を再開。ワークショップ等様々なイベントとともに実施した。	B

(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	・成果のあった点 さまざまな媒体を利用した広報活動に取り組み、美術館を楽しんでもらえる自主事業等を開催し来館者の利用促進に努めた。その成果として目標観覧者数59,000人を大きく上回る74,228人が入館した(目標対比:125.9%)  ・改善を要する点 特になし。	B
-----------------------------------	---	---

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績(指定管理者の自己評価)	評価指標
職員の配置体制	各業務に適した職員及び必要な有資格者の適正な配置	職員配置計画に基づき、有資格者を配置し、適切に人員配置している。	B
苦情、要望対応体制	利用に関する各種問い合わせや要望及びトラブル等の適切な対応	美術館苦情(クレーム)対応マニュアルに沿って適切な対応に取り組んだ。 来館者から寄せられた苦情・要望等は学芸普及部門及び受付・看視職員等と共有し、速やかな改善に努めた。	B
危機管理体制(事故、緊急時の対応)	災害時・緊急時の対応や、防犯・防災対策として、マニュアルの作成や訓練の実施	実効性のある防災・救急時体制の確立のため、非常招集連絡訓練を含む年3回の防災訓練を実施した。 なお、非常招集連絡訓練の結果については概ね良好であり、引き続き万全の防災体制を維持するため、日頃からの防災に対する意識づけを全職員に喚起した。	B
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	基本協定に基づく秘密の保持、個人情報保護及び法令遵守の確保 個人情報に関する書類の適切な保管管理	月例の全職員が出席する館員会議等において、コンプライアンスの意識啓発を行う機会を設けるなど、常に高いコンプライアンス意識の下、業務に臨んでいる。	B
県、関係機関等との連携体制	基本協定に基づく関係機関等との協力連携及び良好な関係の維持	県との情報共有に努めるとともに、近隣文化施設で組織される「もりとびあねっと」に参画し、施設間で広報協力等を実施するなど、地域連携事業を協力して行い、地域一体となった連携体制の構築に努めた。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	・成果のあった点 概ね適正に運営されていると認められる。  ・改善を要する点 特になし。		B

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績(指定管理者の自己評価)	評価指標
サービス向上の取組み	サービス向上のための研修等の実施	企画展の開催時には、学芸普及部門と連携し、受付・看視員を対	B

		象とする展覧会概要の説明会を実施し、来館者サービス向上のための取り組みを行った。	
利用者サービス	利用者サービス向上に向けた方策に基づく、適切な利用者サービスの実施	特別自主事業「まるっと楽しむアートイベント」を開催し、新規来館者の開拓のみならず、リピーターの獲得に積極的に努めた。 夏季休暇の時期に合わせて休館日である月曜日を臨時に開館し、来館者の利便向上を図った。 来館者からのクレームや要望については速やかに館内で共有し対応することにより、館一丸となったサービス向上に取り組んだ。	B
利用者アンケート等	1) 利用者アンケートや意見箱の設置による利用者ニーズの把握 2) アンケート結果に基づく業務改善	アンケートやホームページ、受付・看視職員等に寄せられた来館者の苦情要望及び積極的な評価を集約し、利用者のニーズ把握に努め、改善を要するものについては、館員及び再委託業者に周知し、速やかに適正な対応を行った。 また、アンケートの回収率が低い状況が続いていることから、他館の取り組み状況などを把握しながら、引き続き回収率を高める方策を検討していく。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 概ね適正に運営されていると認められる。</li> <li>・改善を要する点 アンケート回収率の向上を図り、利用者のニーズ及び評価を施設運営に反映させるよう、取り組んでいただきたい</li> </ul>		B

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	管理運営計画における収支の積算に対する適正な収支実績	概ね適正な事業収支を維持することができた。	B
指定管理者の経営状況	経営基盤の安定及び計画に沿った管理能力	当事業団は、行政の補完的役割を担う公益法人として、文化施設の管理を目的の一つとして設置されたものであり、管理運営を行う能力を十分に有するとともに、経営可能な財政基盤を確保している。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 概ね適正に運営されていると認められる。</li> <li>・改善を要する点 特になし。</li> </ul>		B

※（注1）県記載欄：「事業計画」「県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」  
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

(注2) 評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 報道機関との実行委員会方式による企画展開催 美術館が行う広報業務に加え、各報道機関の強みを生かした広報を展開することができ、幅広く美術館をアピールすることができた。</li><li>・ 来館者満足度向上及び新規来館者獲得に向けての取組 小さなお子様連れの来館者が楽しく鑑賞できる時間帯の設定（ファミリータイム）等により、幅広い世代の来館者が楽しめるような取り組みを展開した。また、コンサート事業等を実施することにより、新たな来館者の開拓に努めた。</li><li>・ 積極的な臨時開館 ゴールデンウィーク、夏季休暇及び年末年始等をはじめとした多くの来館者を見込める時期は、積極的に臨時開館を行った。</li><li>・ 来館者のスムーズな導線の確保 多数の来館者が予想される場合には、駐車場の混雑緩和のため交通誘導警備員を配置する等の対応を行った。</li><li>・ 関連機関との連携と地域貢献活動 近隣文化施設で組織される「もりとびあねっと」に参画し、施設間で広報協力等を実施するほか、地域の清掃活動や地域連携事業を協力して行い、地域一体となった連携体制の構築に努めた。</li><li>・ 美術館友の会との連携協力 「友の会」ボランティア活動を支援するとともに、会員に向けて展示やイベント等の情報を積極的に発信する等、美術愛好者の拡大に努めた。</li></ul>
<p>② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取組みたい事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 開館から22年を経過しており施設設備の老朽化が進行している。異常や故障の原因は経年劣化によるものが大きく、突発的に修繕を要する場合でも代替機器（部品）の製造又は保守対応の終了により、修理が出来ない案件の生じる可能性が高まっている。中長期的な修繕計画は策定済みであるので、今後は日常点検等の結果に基づき、予防保全による設備の長寿命化を図り、老朽化対策に積極的に取組みたい。</li><li>・ 令和6年度の年間利用者数目標60千人（令和5年度59千人）の達成に向けて、民間企業や学芸普及部門との連携をさらに強化し、利用促進事業を展開していく。</li></ul>
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 令和5年3月下旬にレストランが閉店してから、レストランがないことへの苦情が増えている。同じ人から期間をあけて二度苦情をいただいたこともあり、レストランの営業再開が望まれる。</li><li>・ 窓口での観覧券購入にあたり、キャッシュレス購入を希望されることが増えているため、導入についての検討をお願いしたい。</li><li>・ 開館から22年を経過し設備の更新時期となることから、計画的な改修・更新をお願いしたい。</li><li>・ 施設管理に係る再委託について、近年の人件費、資材費等の高騰により、今後、予算内での再委託が困難になることが見込まれる。適正な施設の管理運営が図られるよう、状況に応じて必要な予算措置をお願いしたい。</li></ul>

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 多彩な自主事業の実施、広報活動の充実などの利用促進を図る取組、学芸普及部門と連携した研修など利用者サービスの向上に努めている。 また、関係機関と連携を図りながら適切に施設管理を行うなど、概ね良好な管理運営が行われていると認められる。
② 県の対応状況について（自己評価） 指定管理者と連携し、換気機能を維持するため空調設備の部品交換工事を行うなど、施設の維持管理や課題の早期解決に努めた。令和5年3月に閉店したレストランの営業再開やキャッシュレス決済への対応等、利用者の利便性向上を図るための取組についても引き続き検討していく。また、施設管理に係る再委託については施設運営に支障が出ないように適切な予算額を引き続き検討していく。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等 管理料積算にあたり、人件費や物価の変動等を適切に反映するよう検討する。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
該当なし
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日：令和 年 月 日）
改善状況の確認
（確認年月日 令和 年 月 日）