

令和3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）

H29	H30	R1	R2	R3
1,152,264	861,486	616,498	265,134	380,795

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H29	H30	R1	R2	R3
93,944	103,457	47,766	15,027	27,312

【参考】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

新型コロナウイルス感染拡大に伴い一時臨時休館(8/18～9/12)となったものの、当初の予定どおり展覧会が開催されたため、入館者数・観覧者数ともに大きく落ち込んだ令和2年度に比べ回復した。
令和3年度の入館者数は380,795名で令和2年度比143.6%。観覧者数は216,501名で令和2年度(82,636名)比262.0%であった。
観覧料等収入についても観覧者数の増に伴い、27,312千円となり令和2年度比181.8%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、駐車場整理員を増員し対応(満車時には環水公園立体駐車場へ誘導)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。
- ・平成28年度から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年度から屋上庭園利用者の安全のため監視(見守り)員を配置している。
- ・平成29年度からの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QRコード決済に対応した。
- ・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った。
- ・令和3年度に車椅子の設置場所を増設した。
- ・来館者が展示室内の混雑状況を入室前に把握できるよう展示室出入口に入室者カウントシステムを設置した。

(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掲載(展覧会情報や施設案内等)や指定管理者のホームページに美術館の最新情報を掲載しPR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。
- ・平成29年度から施設の魅力向上と賑わいづくりのため利用促進事業を開催している。(令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、大道芸パフォーマンスイベントは中止、ミュージアムコンサートは事前申込抽選制により参加人数を制限して開催)
- ・平成30年度からコンビニエンスストアでの決済・発券に対応したチケット販売システムを利用し前売券を販売している。
- ・令和2年度の駐車場管制システム改修後の利用方法の周知や、バリアフリー工事により館内サインの追加等を行い、よりわかりやすい案内に努めた。
- ・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た。
- ・令和2年度からGoToトラベル事業や地元で愉しもう富山観光キャンペーン事業に参加し、クーポンでの観覧料支払に対応している。

(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	272名
結果	良い 68.0%、普通 17.3%、不満 4.4%、無記入 10.3%
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、交通整理員に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

- ・アンケート等で寄せられたご意見を職員全員に回覧している。
- ・受付、監視係との意見交換会（苦情や意見等の引き継ぎ）を実施している。

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、火災の予防、防災訓練を実施している。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、対応マニュアルをスタッフに配布・周知、館内の消毒清掃、来館者への協力依頼掲示板（手消毒・咳エチケット・検温・3密回避）の設置、タッチパネル機器の休止、受付カウンターに飛沫感染防止用アクリルパネル設置等を行った。また、スタッフの体調管理（体温・倦怠感・味覚異常等）、同居家族やその職場・学校等で陽性者が出た場合の出勤の是非や連絡体制について確認を取るなど、クラスター発生や感染拡大を未然に防ぐ対策を取った。
- ・令和3年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から来館者の観覧時間分散を図るため、早朝開館や夜間延長開館に対応した。

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	12
有	12
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）

- ・入館者数・観覧者数のさらなる回復のため、引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら来館者が安全・安心に参加できる施設環境を整え、きめ細やかな対応やサービスを提供し利用者の満足度向上に取り組むとともに、美術館をより楽しめる利用促進イベントを開催し、世界的コレクションやユニークな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、富山駅の南北通路開通やブルーバール広場再整備に伴い、富山駅北地区には富岩運河環水公園を中心に再び多くの人々が訪れることが予想される。近隣施設等との連携を深め、地区全体のより一層の魅力向上にも取り組んでほしい。