

(様式 1)

令和6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	文化振興室文化政策課
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） ※この他、参考となる指標があれば追加

R2	R3	R4	R5	R6
265,134	380,795	543,188	782,931	456,887

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R2	R3	R4	R5	R6
15,027	27,312	46,156	40,992	44,272

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

R2	R3	R4	R5	R6
-	-	-	-	-

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

昨年度は史上最多観覧者数となった展覧会「金曜ロードショーとジブリ展」があったため、昨年度と比較し本年度の利用者数は減少となったが、新型コロナにより落ち込んだ利用者数と利用収入は、回復傾向にあるといえる。
(参考R1.利用者数:616,498人、利用料金収入:47,766千円)

(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し、駐車場整理員を増員(満車時には環水公園立体駐車場やその他の周辺駐車場へ誘導)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。
- ・外国人にに対応するため、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。
- ・富山県の交通事業者、観光事業者、富山市と連携し、事業者サービスを利用した場合、観覧料を団体価格(割引価格)で購入できる仕組みを導入している。(通年)
- ・富山県内の福利厚生代行サービス業者や旅行企画会社と連携し、事業者サービスを利用した場合、観覧料の支払いに利用できるクーポン等を受け取れる仕組みを導入している。(通年)

(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、タウン誌や観光ガイドブック等への広告(展覧会情報やイベント開催情報等)を掲載している。あわせて、指定管理者のホームページに美術館の新着情報を掲載している。
- ・平成29年度から「夏休み子ども向けチラシ」を作成して県内すべての小・中・高校生、支援学校の児童生徒に配布している。
- ・施設の魅力向上と賑わいづくりのため利用促進事業を行っている(令和6年度は大道芸パフォーマンスイベント、ミュージアムコンサートを開催した)。
- ・平成30年度からコンビニエンスストアでの決済と発券に対応したオンラインチケット販売システムを活用し、展覧会をPRしながら前売観覧券を販売している。
- ・近隣の水墨美術館と連携し、相互に前売観覧券を販売している。(通年)
- ・令和6年度は、水墨美術館で開催した四館連携合同企画展の付随事業「四館周遊スタンプラリー」のシステム構築を支援し、県立美術館、博物館の広報と周遊(賑わいづくり)を促進した。

(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	実施時期：通年（3か月毎に回答強化月間を設定） 実施方法：エントランスロビー及びアトリエにアンケートコーナーを設置し、アンケートへの回答を呼び掛けた。
回答者数	284名
結果	良い73.2%、普通9.9%、不満1.8%、無回答15.1%
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、屋上監視員へより親切、丁寧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

- ・アンケートで寄せられた意見を職員間で回覧し、問題点を共有している。
- ・受付、監視員との意見交換会（苦情や意見等の引き継ぎ）の実施し、情報共有の徹底を図っている。

③主な苦情と対応

なし

(5) 個人情報保護の取組み

個人情報保護規程を定め、職員に周知を図り、適切に管理されている。

(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、突発的な故障や破損に迅速に対応するなど適切に施設を管理している。

(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(随時更新)し、有事に備えている。
- ・富山県美術館消防等計画に基づき、防災訓練(地震・火災)を実施している。また、訓練の内容を振り返り、適宜対策マニュアルの見直しを図っている。
- ・平成29年度から屋上庭園利用者の安全確保や混雑解消のため、見守り監視員を配置し、荒天時の館内への誘導や気温が上昇する時期には熱中症への注意喚起を行っている(新型コロナ蔓延時に導入した一部の遊具の使用制限(1回あたりの利用人数や利用時間)は、継続している)。
- ・富岩運河環水公園管理者が主催する花火大会を屋上庭園で鑑賞する来館者の安全確保のため案内看板等を設置した。
- ・民間のイベント会社等が施設周囲のイベントに合わせて屋上庭園に飲食店等を出店したいとの要請があるとき、利用者の安全と衛生管理、施設の環境保全を徹底遵守することを条件に、出店の規模や設備機器の利用方法等を調整(指導)している。

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	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）

・開館から8年が経過し施設設備の不具合が少しずつ出始めているため、今後の改修・修繕に向け効果的・経済的な方法などの情報収集に努めるとともに、故障等により利用者サービスが低下しないよう日常の保守点検や維持管理を適切に行う必要がある。

・幅広い年齢層の来館者が美術館に親しんでもらえる利用促進イベントを開催し、世界的コレクションや屋上庭園を有する美術館特有の魅力発信に努めてもらいたい。

・今後増々富岩運河環水公園を中心とした富山駅北地区には国内外より多くの人が訪れることが予想されるため、地元住民や企業、近隣施設等との連携を深め、施設のみならず地域全体の魅力が一層向上するように取り組んでほしい。