

資料 2

令和5年度（2023年度）熊本県立美術館分館（指定管理）の
運営について

令和6年（2024年）10月8日（火）

熊本県立美術館本館 文化交流室

熊本県立美術館分館指定管理者 令和5年度事業報告書総括表

I 管理業務の水準を表す指標の状況報告

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
観覧者数	前年度観覧者以上 (R4 134,165人)	71,906	R5/R4=0.53
展示室利用者数	199件	91件	目標値は令和4年度実績値
分館利用者の満足度※	72.32%	76.11%	

※「分館利用者・来館者の満足度」は、アンケート調査項目の「とても良い」「良い」の合計を分子とし、全回答合計から「無回答」「わからない」を除き分母とした値を用いました。

II 事業報告

1 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績 … 別添Ⅱ-1(1)参照

作業項目	実施日	内 容
清掃(日常)	249日	休館日を除き実施
清掃(定期)	当初計画のとおり	床…2回/年、床以外…1回/月、窓ガラス…4回/年 他
廃棄物処理	可燃ごみ(毎週金曜) 不燃ごみ(毎月第三金曜) リサイクル(毎月第二第四金曜)	可燃ごみ…1回/週、不燃ごみ…1回/月、リサイクル…2回/月
設備管理業務	359日	年末年始を除き実施
ビル管理業務	4/20・6/20・8/8・10/17・12/8・2/21	空気環境の測定 … 1回/2ヶ月
	8/7	受水槽(28t)の清掃 … 1回/年
	毎土曜日実施	遊離残留塩素の測定 … 1回/週
	6/6・12/8	水質精密検査 … 2回/年
	8/13・1/14	ねずみ、昆虫駆除 … 2回/年
人的警備業務	365日	人・物及び車両の出入管理、館内施設、車両侵入路の開閉、機械警備取扱及び巡回
機械警備	365日	夜間帯における侵入者や火災発生の監視
受付業務	342日	休館日(臨時休館日含)、閉館日を除き実施
空調機保守点検業務	4/17・11/6	冷凍空調機(イン・オン) 熱源・給水・排水ポンプ(定期・総合) 自動制御機器(総合) ビルマルチエアコン(イン・オン) 空調機(定期・総合) 一般送風機(定期) 全熱交換器(定期・総合) 加湿器(定期・総合)
	6/19	
	4/17・7/3・4・11/6・1/15・16	
	6/19	
	6/19・1/15	
	6/19	
	6/19・1/15	
1/15		
昇降機設備保守点検業務	4/21・24・5/29・30・6/26・27・ 7/24・25・8/10・14・9/4・ 10/26・11/17・12/18・1/15・ 2/19・3/11・12	定期点検及び臨時点検・保守 1回/月
	定期検査(5/29・30実施)	法令点検 1回/年
消防設備保守点検業務	8/2・1/29	機器点検、総合点検
除草・樹木管理業務	6/16・8/31・10/30	除草 … 3回/年
	8/7、8/24・12/4、12/6	剪定 … 2回/年
	3/14	施肥 … 1回/年
	5/29・9/15・3/14	害虫防除 … 3回/年
	6/16・9/15・3/14	花苗管理 … 3回/年
自動ドア保守点検業務	6/26・3/4	自動ドア装置8基の保守点検 … 2回/年
電気設備保守点検業務	4/25・5/25・6/24・7/24・8/24・ 9/25・10/24・11/24・12/21・ 1/24・2/24・3/23	月次点検…1回/月
	高圧受電(12/21)	高低圧電気設備の保守点検… 1回/年
シャッター保守点検業務	1/15	防火火災シャッター11基の保守点検 … 1回/年
電動パネル保守点検業務	12/20	電動パネル12枚(展示室3)の保守点検 … 1回/年 ¹
建築物等の保守管理業務	随時	屋根、外壁、建具、天井・内壁、床・階段、工作物等の点検

② 運営事業実績 …… 別添Ⅱ-1(2)参照
 [主な事業・イベント]

事業・イベント	開催日時	参加人員	内 容

2 利用状況 …… 別添Ⅱ-2(1)参照

施設名		今年度	前年度計	前年度比
		開館日数	150 日	280 日
展示室 1	利用可能日数	183 日	356 日	51.40%
	利用日数	169 日	313 日	53.99%
	利用率	92.3 %	87.9 %	105.01%
	入場者数	22,361 人	35,930 人	62.23%
展示室 2	利用可能日数	183 日	356 日	51.40%
	利用日数	139 日	237 日	58.65%
	利用率	76.0 %	66.6 %	114.11%
	入場者数	18,176 人	31,379 人	57.92%
展示室 3	利用可能日数	183 日	356 日	51.40%
	利用日数	146 日	280 日	52.14%
	利用率	79.8 %	78.7 %	101.40%
	入場者数	14,191 人	34,677 人	40.92%
ギャラリー	利用可能日数	183 日	356 日	51.40%
	利用日数	169 日	327 日	51.68%
	利用率	92.3 %	91.9 %	100.44%
	入場者数	17,178 人	32,179 人	53.38%
合計	利用可能日数	732 日	1,424 日	51.40%
	利用日数	623 日	1,157 日	53.85%
	利用率	85.1 %	81.3 %	104.67%
	入場者数	71,906 人	134,165 人	53.60%

3 管理経費の収支状況 … 別添Ⅱ-3参照

① 収入			
項目	内 訳		金額(円)
利用料金収入	展示室1	25団体・個人	1,412,620
	展示室2	20団体・個人	1,155,000
	展示室3	20団体・個人	1,747,240
	ギャラリー	26団体・個人	845,940
	利用料金計		5,160,800
指定管理料			41,900,000
雑収入	8月9日(水)台風接近により臨時休館		-35,540
受取利息			136
合計(A)			47,025,396
		収入未済分	
		うち利用料金収入分	

② 支出			
項目	内 訳		金額(円)
人件費	統括責任者、受付・事務補助		10,275,323
施設維持管理費			
・委託費	空調設備等保守点検・高圧受電設備点検・電動シャッター保守点検・消防設備保守点検・昇降機保守点検・自動ドア保守点検・昇降パネル保守点検・機械警備・高所硝子清掃・害虫駆除・貯水槽清掃・水庁舎清掃等・廃棄物処理・設備管理・ビル管理・除草・樹木管理・常駐警備・施設修繕		5,759,270
・その他			16,291,762
運営経費			
・水道光熱費	電気代・水道代		11,203,813
・その他	保険料・消耗品費・租税公課・事務用品・通信費・経理事務費・教育研修費・雑費		1,431,438
予備費			
合計(B)			44,961,606

③ 支出			
項目	内 訳		金額(円)
営業外収支 (C)	仮払消費税		1,786,273
(D)	仮受消費税		-4,278,242
内部留保金	(A) - (B) + (C) - (D)		-428,179

4 利用者調査結果 … 別添Ⅱ-4(1)・(2)参照

(1)アンケート集計表(出展者)

調査期間		令和5年3月1日～令和6年2月28日											
調査方法		展示室利用者を対象に、郵送及び口頭にてアンケート用紙記入を依頼(無記名)											
調査対象数		37件 ※令和5年1月から令和6年2月までの分館利用者全て(56団体、個人)を対象…回答率66.0%											
項目		回答内容											
		とてもよい		よい		ふつう		あまりよくない		わるい		わからない・無回答	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
調査結果 管理状況	清掃状況	16	43.2%	17	45.9%	4	10.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	展示場状況	10	27.0%	9	24.3%	12	32.4%	0	0.0%	1	2.7%	5	13.5%
	案内表示の分かりやすさ	9	24.3%	14	37.8%	12	32.4%	1	2.7%	0	0.0%	1	2.7%
	安全対策・防犯対策	12	32.4%	14	37.8%	10	27.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%
	利用システム	9	24.3%	16	43.2%	7	18.9%	3	8.1%	2	5.4%	0	0.0%
調査結果 対応	接客対応	11	29.7%	17	45.9%	5	13.5%	2	5.4%	1	2.7%	1	2.7%
	要望・苦情に対する対応	10	27.0%	13	35.1%	6	16.2%	4	10.8%	0	0.0%	4	10.8%
	使用許可手続きの迅速さ、正確さ	11	29.7%	14	37.8%	8	21.6%	1	2.7%	1	2.7%	2	5.4%
	展示備品関係スタッフの対応	11	29.7%	18	48.6%	7	18.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%
調査結果 全般	サービス全般	10	27.0%	14	37.8%	6	16.2%	3	8.1%	1	2.7%	3	8.1%
	前年度との比較	とても良くなっている		多少良くなっている		変わらない		多少悪くなっている		とても悪くなっている		分からない	
		7	18.9%	6	16.2%	15	40.5%	1	2.7%	0	0.0%	8	21.6%
		116	28.5%	152	37.3%	92	22.6%	15	3.7%	6	1.5%	26	6.4%
調査結果 ホームページについて		知っている		知らない		利用している						無回答	
		27	73.0%	5	13.5%	3	8.1%					2	5.4%

(2)アンケート集計表(来館者)

調査期間		令和6年3月5日～31日											
調査方法		来館者を対象に、アンケート用紙記入方式で実施(無記名)											
調査対象数		124件											
項目		回答内容											
		とてもよい		よい		ふつう		あまりよくない		わるい		わからない・無回答	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
調査結果 管理状況	清掃状況	62	50.0%	56	45.2%	6	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	館内環境	41	33.1%	73	58.9%	9	7.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
	案内表示の分かりやすさ	24	19.4%	52	41.9%	31	25.0%	17	13.7%	0	0.0%	0	0.0%
	安全対策・防犯対策	27	21.8%	48	38.7%	25	20.2%	1	0.8%	1	0.8%	22	17.7%
調査結果 対応	接客対応	51	41.1%	68	54.8%	5	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	要望・苦情に対する対応	16	12.9%	24	19.4%	13	10.5%	6	4.8%	0	0.0%	65	52.4%
調査結果 全般	サービス全般	22	17.7%	66	53.2%	17	13.7%	4	3.2%	0	0.0%	15	12.1%
	前年度との比較	とても良くなっている		多少良くなっている		変わらない		多少悪くなっている		とても悪くなっている		分からない	
		14	11.3%	12	9.7%	42	33.9%	0	0.0%	0	0.0%	56	45.2%
		257	25.9%	399	40.2%	148	14.9%	28	2.8%	1	0.1%	159	16.0%
調査結果 ホームページについて		知っている		知らない		利用している						無回答	
		42	33.9%	61	49.2%	12	9.7%					9	7.3%

5 意見・苦情等の対応 … 別添Ⅱ-5参照

利用者からの意見・苦情等	改善状況
苦情等は特にありません。	

6 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
該当なし	

7 自己評価

<p>○ 管理業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設維持管理業務 仕様書に基づき、随時保守点検を行うとともに、施設及び設備、備品の点検を実施し、き損または滅失等が発見した際には報告を行い、指定管理者としてでき得る限りの改修を行う事で施設の安全性、機能保持及び耐久性の向上を確保する事に努める事ができました。 ・ 運営事業 労働基準法を遵守し、仕様書に基づき職員の適正な人員の配置を行うとともに、接遇研修やAED研修をはじめ熊本県立美術館分館の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めました。 また、賠償責任保険の基本補償(身体補償・財物補償)にてリスクに備えるとともに、緊急事態や不測の事態に適切に対応できるよう危機管理体制の再構築、対応マニュアルの作成を行いました。 高齢化の進展に伴い、出展者及び利用者が今後も安心、安全にご利用いただけるよう「利用者主体」の意識を高く持ち管理運営を行ってまいります。 <p>○ 利用状況</p> <p>保全計画に基づく改修工事に伴い、令和5年9月4日から令和6年3月3日までの期間、全館休館により利用者、来館者、及び利用率の大幅な減少となりました。改修工事着手以前4月から8月の5カ月間、及び改修工事終了後の3月4日から3月31日の約1か月間は前年同期間比較で利用人数、来館者、利用率のいずれも増となっております。</p>
--

○ 収支状況

令和5年9月4日から開始された保全計画に基づく改修工事に伴い、利用料収入が前年比53.9%と大きく減少となりました。また電気料金の値上げによる影響も受け今年度も赤字での収支となっております。

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の第5類移行後、館内来館者、展示室利用希望のお客様が増え徐々にコロナ禍以前に戻りつつありますが、コロナ禍を機に今後の展示を中止される団体様や高齢化により活動自体を廃止される団体様も数件おられ、利用料金収入の増加を目指すためには利用率の向上と新たな出展者の獲得が必要不可欠である状況です。

○ 利用者調査結果

- ・ 昨年度の3月実施に引き続き、保全計画に伴う改修工事のため今年度も同月の3月に実施しております。コロナ禍後の展示室利用率低下に伴い、調査対象者数が減り比例して出展者の回答数も減っております。来館者につきましても同様にコロナ禍及び改修工事終了直後の来館者減少による影響もあり回答数が減っております。

総合評価として「とてもよい」「よい」が出展者、来館者それぞれ65.8%、66.1%と高い評価をいただきました。また「あまりよくない」「わるい」という回答率がそれぞれ5.2%、2.9%となっており、昨年の5.8%、5.6%と比較して良くない評価の数は減っております。

アンケートの意見につきまして、出展者、来館者ともに「館内の清掃状況」、「スタッフの接客対応」に対して例年同様多くお褒めの言葉を頂いております。

今回のアンケート結果につきましてスタッフ全員で共有し、今後の管理運営に活かして参ります。

- ・ 分館ホームページについては、ホームページを「知っている・利用している」が出展者で81.1%、来館者で43.6%となっており例年同様大きく変わらない水準にて推移しています。

今年度出展者、来館者ともに回答数が減っており各項目の割合に変動がありますが、一昨年ホームページを新規作成し各展示室のスケジュール状況や展示室利用申込の手順も分かりやすくなっているため、今後の評価に期待したいと思っております。

8 その他

○ 利用料金の還付

対象年月日	令和5年8月9日(水)		
対象の展示会	ギャラリー: 第36回GROUP-愚-作品展	展示室1: 岩合光昭の日本ネコ歩き	
	展示室2: 岩合光昭の日本ネコ歩き	展示室3: 第22回熊本県水墨画協会展	
還付金額	35,540円		
	(内訳) ギャラリー: 4,740円	展示室1: 9,460円	
	展示室2: 9,240円	展示室3: 12,100円	
還付根拠	(利用料金の還付基準)		
	天災その他利用者の責めに帰することができない事情により使用できなかったとき		
	(台風接近の為)		