

令和2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)
富山県民会館 文化振興課

2 施設所在地
富山市新総曲輪4-18

3 施設設置年度
昭和39 年度

4 設置目的
県民の文化の向上と地域経済の発展に寄与することを目的とする。

5 施設概要

〈本館〉

①建物の構造 鉄筋コンクリート造(地下1階、地上8階、塔屋3階)

②敷地面積 8,413㎡

③建物面積 4,381㎡ 延床面積 17,799㎡
(地下1階3,162㎡、1階3,624㎡、中2階277㎡、2階2,859㎡、3階2,096㎡、4階1,441㎡、5～8階3,869㎡、塔屋1階154㎡、塔屋2階157㎡、塔屋3階160㎡)

④施設内容 ホール(1,105席)、展示室、会議室、美術館、ギャラリー、練習室、ロビー、喫茶室、食堂

⑤開設 昭和39年8月

〈分館・内山邸〉

①建物の構造木造(地上2階)

②敷地面積 12,404㎡

③建物面積 1,453㎡

〈分館・金岡邸〉

①建物の構造木造(地上2階)

②敷地面積 1,967㎡

③建物面積 806㎡

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

H28	H29	H30	R1	R2
897,462	802,655	910,935	708,262	396,678

(2)利用(使用)料金収入(千円)

H28	H29	H30	R1	R2
229,180	215,413	226,913	219,767	146,883

【参考】利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H28	H29	H30	R1	R2
217,546	217,546	217,546	220,366	220,366

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症の影響により、県の決定に基づいた臨時休館（4/18～5/15）に加え、当初予定されていた全国大会や全国巡回美術展の開催中止やホール・会議室利用の取消しなどで、利用者数・収入とも大きく減少した。

(2) サービス向上に向けた取組み

平成27年3月のリニューアルオープン後導入した利用受付システムにより、ホームページから施設の空き情報や利用申込み専用フォームが取得できることを積極的かつ効果的に周知し、スムーズな利用手続きに努めた。また、大会議室に加え、平成29年度から順次、中規模会議室にも天井吊下固定式のスクリーンを設置し、リニューアルの際に更新されなかった会議室什器を順次更新し、利用者の利便性向上を図っている。

平成27年度に設置した正面入口の電子看板（デジタルサイネージ）や、ロビーでは、県内各施設の情報チラシや観光案内パンフを配置し、県の文化・観光情報の発信拠点として、魅力的で親しみの持てる施設環境づくりに取り組んだ。

分館においては、平成27年度より施設の特徴を県内外に発信し、休館日の団体利用申込については、臨時開館で対応している。

利用者の利便性を高めるため、令和2年10月から12月には、分館でGO TOトラベルキャンペーン事業の地域共通クーポンを取り扱った。

令和3年1月より、利用料金やチケット代金支払を対象にQRコード決済を導入した。

独自のチケット販売システムを活用し、コロナ禍においても安全にホール（劇場）を利用できるよう、定員を1/2に制限して利用する場合、入場者が連絡先を記入する欄を設けた座席指定券を無料で作成するサービスを令和2年度から実施した。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

令和2年度に県のデジタル革命（DX）推進の一環として新たに導入されたデジタル映像配信機器や有線LANを活用した無料のインターネット利用環境を提供し、様々な施設利用方法を利用者に提案して、利用促進に努めた。

また、会館独自の利用料金の割引プランや、ワンストップサービス（看板や花の手配等）のより一層の周知を図った。

分館では、密にならない庭園の魅力を季節ごとに発信し、利用促進を図った。

(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	実施期間：通年、実施方法：利用者アンケート用紙を配布
回答者数	165人
結果	職員対応：満足 80.3% 施設状況：満足 79.4%
結果を踏まえた改善事項	地下展示室前で開会式等のセレモニーを行う際、天井明かりだけでは照度が足りないとの意見があり、用途に応じて照明器具を追加できるように、新たにライティングダクトを設置した。

② その他利用者の声を反映させる取組み

各階に利用者アンケートボックスを設置するとともに、ホームページにご意見箱を設けている。

③ 主な苦情と対応

無

(5) 個人情報保護の取組み

個人情報管理責任者が決められ、管理も適切にされている。

(6) 関係団体との連携

富山県公立文化施設協議会事務局として県内公立文化ホール間の連絡調整などの中核的な役割を担っている。

(7) 施設・設備の維持管理

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

新型コロナウイルス感染症の拡大防止策（外気取込量を最大限増加させた館内空調、ドアノブなどの不特定多数が接触する箇所の消毒液による清掃、空気清浄機・体温測定用カメラ及び手指消毒用アルコールの設置、座席指定券の作成及び配布、飛沫感染防止アクリル板・非接触式体温計・客席使用数を制限するための席札等の無料貸出）を実施した。

年2回の自衛消防隊による消防訓練を実施し、平成30年度に策定した危機管理マニュアル「不審者対応用」をもとに、更なる安全管理の徹底を行った。

構内駐車場の満車に伴う周辺道路の混雑対策として、仮設案内板の掲示や誘導員の増員など、その緩和に向けた取り組みを強化した。

ホールの舞台機構・照明・音響設備や館内各種設備について、日常から職員が自主点検を行うとともに、定期的に専門業者による保守点検を実施した。

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)
①定期報告の受理	有	12
②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	6
③個人情報に関するトラブルの有無	無	—
④危機管理・安全管理上のトラブルの有無	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）

- ・安全・安心な施設管理、すべての利用者の立場に立ったより快適なサービスの提供、公平かつ親切で迅速な利用者対応を徹底し、顧客満足度の一層の向上を図ること。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底するとともに、感染状況等を見極めながら、コロナ禍における「新しい生活様式」のもとでの文化施設の利用やイベントの在り方を検討・提案すること。
- ・コロナ禍で落ち込んだ収支の悪化については、県等が推進するコンベンション誘致活動等とも連携し、平成27年の耐震化・機能充実改修により充実した施設設備の使いやすさ、令和2年度に整備された無料のインターネット利用環境等やきめ細かなサービスの提供などを広くアピールし、一層の利用促進を図り改善に努めること。

富山県民会館利用者推移

	ホール	美術館	展示室	ギャラリー	会議室(特殊室)	計	内山邸	金岡邸	総計
28年度	132,130	166,729	84,551	235,120	251,678	870,208	19,783	7,471	897,462
29年度	130,690	119,656	82,962	199,619	244,509	777,436	19,229	5,990	802,655
30年度	105,070	125,517	71,087	325,685	253,132	880,491	22,326	8,118	910,935
元年度	110,750	98,078	69,083	178,291	252,060	708,262	18,991	5,289	732,542
2年度	26,480	75,125	39,520	96,754	143,050	380,929	13,306	2,443	396,678

(人)