

令和4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）

H30	R1	R2	R3	R4
861,486	616,498	265,134	380,795	543,188

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H30	R1	R2	R3	R4
103,457	47,766	15,027	27,312	46,156

【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

過去2年間は新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館の影響があったが、令和4年度は予定どおりに展覧会が開催され、入館者数・観覧者数ともに令和3年度に比べ回復した。

令和4年度の入館者数は543,188名で令和3年度(380,795名)比142.6%、観覧者数は263,698名で令和3年度(216,501名)比121.8%であった。

観覧料等収入についても観覧者数の増に伴い、46,156千円となり令和3年度(27,312千円)比169.0%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し、駐車場整理員を増員対応（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、見守り監視員を配置している。

- ・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、必要とされる利用者に配布している。

- ・令和4年度に男性トイレにサニタリーボックスを設置し、新生児対応のベビーカーを増やした。

- ・令和4年度に県が試行導入したオンラインチケットで来館者に混乱が生じないように、対象期間の会期中、新たに専任のスタッフを配属した。

(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（展覧会情報や施設案内等）を掲載している。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チケット販売システムを活用し前売観覧券を販売している。

- ・令和2年度から「地元で愉しもう富山観光キャンペーン」、令和4年度から「富山で休もう。とやま観光キャンペーン」事業に参加し、クーポンでの観覧料支払に対応している。

- ・令和4年度にテナント会社が企画する美術館観覧券付宿泊プランに対応した。

(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 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	307名
結果	良い 69.1%、普通 13.0%、不満 3.3%、無記入 14.7%
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

- ・アンケートで寄せられたご意見を職員で回覧し、問題点を共有している。
- ・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、スタッフに対応マニュアルを配布し、さらに嘱託産業医の助言に基づきスタッフの健康体調管理（体温・倦怠感・味覚異常等の確認）に努め、事業所内で感染拡大を防ぐ対策を行った。また館内のアルコール除菌清掃や来館者へ感染予防対策（手指消毒・咳エチケット・検温・3密回避）への周知（協力依頼）、受付カウンター等に飛沫感染防止用のアクリルパネルを設置した。使用を見合わせていた一部のタッチパネル機器などは使用後の手指消毒の推奨、抗菌・抗ウイルスシールを貼るなどの対策を講じたうえで令和4年度から使用を再開した。

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	3
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・観覧者数の回復のため、新型コロナ感染防止対策を継続しながら、来館者が安心して参加できる施設環境を整え、きめ細やかなサービスを提供して利用者の満足度向上に取り組んでもらいたい。
- ・美術館に親んでもらえる利用促進イベントを多く開催し、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、新型コロナの制限解除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。