

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和6年度事業分)

施設名 山梨県立美術館

所管課 観光文化・スポーツ部 文化振興・文化財課

指定管理者 芸術の森みらいデザイン

構成団体 株式会社SPSやまなし、甲府ビルサービス株式会社

1 指定管理者の推移

導入年度	平成21年度				委託料総額 (単位:円)	
指定管理者名	出資法人	指定期間				
SPS・桔梗屋グループ		H21.4.1	～	H26.3.31	5年	1,952,875,000
SPS・桔梗屋グループ		H26.4.1	～	H31.3.31	5年	2,072,026,000
SPS・桔梗屋・KBS共同事業体		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	1,735,476,484
SPS・桔梗屋・KBS共同事業体		R5.4.1	～	R6.3.31	1年	459,538,251
芸術の森みらいデザイン		R6.4.1	～	R10.3.31	4年	2,002,439,000

2 施設の概要

所 在 地	甲府市貢川1-4-27
設 置 年 月 日	昭和53年11月3日
設 置 根 拠 (法 律 、 条 例 等)	山梨県立美術館設置及び管理条例
設 置 目 的	美術に関する県民の知識及び教養の向上を図り、県民文化の発展に寄与するため。
主 な 業 務 の 内 容	(1)施設の利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)展示室及び工房等を一般の使用に供することに関する業務
主 な 施 設 内 容 (定 員 等)	○建築面積 約 6,236m ² ○建築延面積 約12,059m ² ○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上2階(一部3階)建て ○施設の内容 ・ミレー館2室(800.83m ²)　・常設展示室3室(976.57m ²) ・萩原英雄記念室(171.95m ²)　・特別展示室4室(1,148.51m ²) ・県民ギャラリーA・B・C室(720.14m ²)　・総合実習室1室(194.60m ²) ・工房(184.59m ²)　・美術図書室(63.33m ²) ・収蔵庫　・ロビー　・事務室　・レストラン(197m ²) 等
備 考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	大規模改修 平成10年11月16日 収蔵庫増築 延床面積:1,621m ² 平成16年3月15日 南館増築 ・萩原英雄記念室 171.95m ² ・特別展示室(4室) 1,143.51m ² 等 平成21年1月5日 ミレー館増築 延床面積 800.83m ² ○一括管理施設:山梨県立美術館、山梨県立文学館、山梨県芸術の森公園

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和6年度事業分)

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
収入合計	298,855,000	301,730,038	364,616,259	345,913,747	324,161,586	
支出合計	292,332,002	299,846,612	355,593,030	335,176,606	317,259,736	
収支差額	6,522,998	1,883,426	9,023,229	10,737,141	6,901,850	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
利 用 実 績	123,195人	243,549人	291,539人	317,143人	323,310人	利用者数
利 満 用 者 度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

5 運営目標の達成状況(令和6年度)

業務仕様書等に示された業務を適切に遂行。

展覧会の総観覧者数は128,963人(目標比86%)。目標未達となった。特別展は、「超絶技巧、未来へ！」で、テレビ等を活用した広報により、27,753人(目標比149%)と、多くの観覧者を集めることができた。急遽開催の決まったコレクション企画展「富岡鉄斎」も、告知期間が短かったにもかかわらず、目標値132%を達成することが出来た。

一方で、特別展「ベル・エポック」や「山梨モダン」で、期待したほどの集客ができなかったことのマイナス影響が大きく、特別展全体では目標比96%と未達となった。

また、集客の見込める夏休み期間中に開催予定だった特別展「アートキャンプ白州」が規模縮小、延期となつたことで、当初計画から大きく観覧者数を落としたことがコレクション展の集客にも影響し、目標比79%に留まつた。

県民ギャラリーをはじめとした貸館の利用者数は前年比103%(158,677人)、イベントの参加者も同132%(4,432人)と実績を伸ばしたこと、美術館全体としては利用者数目標を達成。美術館ビジョンで示された、「『集い』、『出会い』場としての機能強化」にも貢献出来たと考えている。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和6年度)

施設管理、運営業務等について、条例、協定、事業計画に基づき、適正に履行された。

アンケートを1本化し、紙とWEBを並行して実施することで、回収率を大きく増加させることができた。アンケート結果を見ても9割を超える利用者が満足感を得ており、利用者のニーズ把握に努め運営に反映したことや、利用者が安心・安全に過ごせる環境作りに注力した結果であり、指定管理者として十分に評価できるものである。

広報に関しては、特に特別展「超絶技巧、未来へ！」において、テレビでのインタビューCMやをInstagram等SNSの活用により効果的に観覧者を集め、来館者の増加に寄与した。

今後も、利用者の意見を参考に、多くの人が『集い』、『出会い』美術館となるよう、一層のサービス向上に取り組んでいただきたい。

7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和6年度)

アンケートを1本化し、回収率が増加したことにより精度の高いデータを集められるようになった。集めた声やデータの分析などから利用者のニーズを読み取ることで、利用者サービスの改善や広報活動等に活用することができた。今後も、アンケートだけでなく、日々の業務の中でいただくお声なども参考に、多くの人が気軽に利用できる美術館を作り、人々が「集い」、新しいモノやコトと「出会い」、パブリックスペースとしての機能強化に貢献していきたい。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

施設名 山梨県立美術館

所管課 観光文化・スポーツ部 文化振興・文化財課

指定管理者 芸術の森みらいデザイン

構成団体 株式会社SPSやまなし、甲府ビルサービス株式会社

1 利用状況

(単位:人、%)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数	利用者数	123,195	243,549	291,539	317,143	323,310
	利用者数合計	123,195	243,549	291,539	317,143	323,310
	目標値	372,600	352,000	318,000	375,000	305,000
実績／目標割合	実績／目標割合	33.1%	69.2%	91.7%	84.6%	106.0%
	目標値の設定方法	令和5年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数				
利用率	稼働率等(利用率)	474人/日	892人/日	959人/日	1,043人/日	1,067人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	入館者数/開館日数(R6:303日)				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	博物館法の規定に基づき登録されている美術館とこれに相当する美術館11館
----------	-------------------------------------

3 補修工事等の状況(令和6年度)

(単位:円)

県	中央監視システム・コア・サーバー更新工事	4,070,000
県	UPS更新工事 外6件	9,419,300
管	上水加圧給水ポンプ 圧力タンク交換工事	198,000
管	1号機ボイラー内部洗浄および電磁弁交換	190,300
管	南館特別展示室A室 加湿器排水ポンプ交換 外43件	3,656,209

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万円未満の修繕等は指定管理者が実施

*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

4 自動販売機設置状況等(令和6年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
3	随意契約	1台:売上額の16%、2台:売上額の28%	236,371	

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	A 収入額計	298,855,000	301,730,038	364,616,259	345,913,747	324,161,586
	指定管理委託料	279,507,250	283,816,557	335,700,091	318,024,650	323,925,215
	追加委託料(感染症)	1,339,629				
	自動販売機収入	109,960	225,847	195,282	231,332	236,371
	レストラン	17,898,161	17,687,634	28,720,886	27,657,765	
支 出	B 支出額計	292,332,002	299,846,612	355,593,030	335,176,606	317,259,736
	人件費	91,455,266	94,631,210	96,933,676	101,228,134	104,347,711
	修繕費	6,141,541	4,096,002	8,139,458	3,593,319	4,044,509
	光熱水費	52,487,205	66,605,645	95,729,220	84,266,198	88,513,247
	印刷製本費	5,577,792	4,879,686	5,138,441	5,188,264	4,417,793
	事業運営費	1,886,734	1,187,583	524,956	716,236	539,223
	広報費	7,080,659	5,615,599	3,809,661	2,983,772	1,269,092
	通信運搬費	1,758,551	1,702,361	2,122,729	1,898,573	1,705,053
	通信費	871,477	820,851	825,536	894,473	878,154
	ホームページ運営費	1,980,000	1,980,000	2,201,100	2,217,600	2,217,600
	調査費	473,000	990,000	660,000	506,000	
	消耗品費	5,867,891	3,235,548	4,208,558	3,951,531	2,875,207
	使用料及び賃借料	2,444,393	2,777,224	2,869,917	2,867,864	3,325,464
	租税公課	6,412,136	6,674,808	6,849,742	10,006,869	10,331,163
	レストラン経営費	17,066,475	15,232,782	24,843,492	24,057,899	
	手数料等	6,733,480	6,745,200	6,707,370	6,001,268	7,178,281
	保険料	239,213	239,213	239,213	239,213	252,087
	清掃業務	18,666,624	19,312,942	17,290,450	19,044,080	18,952,296
	警備業務	19,553,600	19,553,600	19,553,600	20,240,000	20,995,040
	設備業務	13,243,120	13,243,120	13,243,120	13,645,280	13,645,280
	未払消費税	550,424	12,100	1,823,460	166,710	7,502
	その他	34,930	55,418	79,040	51,892	71,239
	外部委託費	30,037,920	30,255,720	32,777,061	30,829,964	31,693,795
	警備業務	551,760	551,760	551,760	551,760	551,760
	設備業務	26,351,160	26,568,960	29,090,301	28,463,204	29,074,035
	燻蒸業務	3,135,000	3,135,000	3,135,000	1,815,000	2,068,000
	外部委託比率	10.3%	10.1%	9.2%	9.2%	10.0%
	県への納付金	1,769,571		9,023,230	581,467	
収支差額(A - B)		6,522,998	1,883,426	9,023,229	10,737,141	6,901,850
一人当たり指定管理者委託料*		2,268.8	1,165.3	1,151.5	1,002.8	1,001.9

* 指定管理者委託料 ÷ 利用者数(単位:円)

(参考)使用料の県への納付状況

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
観覧料	7,989,100	11,668,956	16,079,940	12,549,670	13,709,966
特別観覧料	12,730,200	26,365,088	29,665,040	26,171,300	18,510,648
使用料	2,803,610	4,503,294	4,621,080	5,204,920	6,038,670
合計	23,522,910	42,537,338	50,366,060	43,925,890	38,259,284

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

6 利用者満足度

実施方法等	実施時期:令和6年4月～令和7年3月 ※紙アンケートと並行してWEBアンケートを実施 実施方法:入館者へのアンケート、回答数:6,879人				
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	
①施設設備の充実度	70.9%	28.3%	0.7%	0.1%	
②施設設備の整備状況	73.1%	25.8%	0.9%	0.2%	
③サービスの内容	77.9%	21.0%	0.9%	0.2%	
④また来館したいか	99.1%			0.9%	
施設全般の満足度	75.2%	24.0%	0.7%	0.1%	
利用者の主な意見	<p>〈肯定意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミレー作品が充実している ・職員の接客が丁寧 ・施設の清掃が行き届いており清潔 ・観覧料の割引制度が幅広くうれしい ・キャッシュレス決済や無料ロッカー、Free Wi-Fiがあり便利 ・ゆったりと鑑賞できて思い出になる <p>〈否定意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示室内での観覧者マナーが悪い ・職員の展示室での声かけに配慮が足りない ・公共交通機関の便が悪い ・館内の表示や順路がわかりにくい ・富士見の窓に写り込むライトや外の雑草が写真撮影の妨げになる ・トイレ内の荷物かけフックが高く不便 				
利用者の意見への対応	<p>1ヶ月に1度、アンケートの内容を県、指定管理者内で回覧し、すぐに改善できることは各担当者が対応している。</p> <p>館内の順路がわかりにくいという意見に対しては、お客様が好きな順路で展覧会を楽しめるようA5サイズの館内マップを作成し配布を始めた。</p> <p>富士見の窓は、除草作業やライティングの調整とあわせて、眺望を妨げている高木の剪定を行った。</p> <p>また、ホームページに路線バスの時刻表や対応可能なキャッシュレス決済の種類を掲載し、来館前にお客様が情報を得られる環境を整えた。</p> <p>声かけなどの作品保護や、快適な鑑賞空間の確保等に関するソフト面は、定期的な職員研修等でマインドや接客スキル向上に努めた。</p>				

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

7 評価結果

項目	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>業務計画書に添って、保守点検、警備、清掃維持管理を効率的・効果的に実施。設備の不具合には早急に対応し、お客様にとって快適な環境を提供した。</p> <p>美術館、文学館いずれも老朽化による設備の不具合が発生しているが、今年度は特に美術館での発生頻度が高く、修繕費全体の約70%を美術館の修理に充てるところとなった(前年同比56%)。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、法定点検業務などの施設管理業務が適切に実施されていた。</p> <p>施設、設備が古く不具合も多いなか、早急に対応し、来館者にとって快適な観覧環境を維持・提供しているのは高く評価できる。</p>
運営業務	<p>業務計画書に基づき、知見と経験豊かな職員を配置して円滑な運営を行うとともに、入館者からの要望にも柔軟に対応した。</p> <p>特に特別展「超絶技巧、未来へ！」は会期終盤に向けて観覧者が増加し、立体作品を至近距離でご覧になるお客様も多かったため、展示室内的リスクや混雑時の対応を県学芸課と調整し、大きなトラブルなく業務遂行することが出来た。</p> <p>また、特別展の開催スケジュールが変更になるなど、イレギュラーな対応も発生したが、監視要員の勤務調整を行い、不足なく運営することが出来た。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適切に運営業務が実施されていた。</p> <p>特に特別展「超絶技巧、未来へ！」では、観覧者の増加に伴うリスクを予見し、県学芸課との円滑な調整によりトラブルなく運営を遂行した。</p> <p>今後も危機管理意識を持ち、来館者の安全・安心に繋がるような運営を行っていただきたい。</p>
利用状況	<p>観覧者数は、常設展、コレクション展、特別展合計で128,963人。目標150,048人に対して、達成率86%となった。特別展「超絶技巧、未来へ！」で、テレビ等を活用した広報により、27,753人(目標比149%)と、多くの観覧者を集めることが出来た。一方で、特別展「ベル・エポック」や「山梨モダン」で、期待したほどの集客ができなかったこと、また、集客の見込める夏休み期間中に開催予定だった特別展「アートキャンプ白州」が規模縮小、延期となったことで、コレクション展の集客にも影響したことが未達成の要因と考えられる。</p> <p>美術館全体の利用者は323,310人(目標比106%)。貸館利用者数が目標を大きく上回ったことが、全体の利用者数を引き上げた。</p> <p>今後は、開館50周年に向け、県と連携し集客に貢献していく。</p>	<p>特別展「超絶技巧、未来へ！」においては、テレビでの宣伝など、多様な広報活動により多くの集客に寄与した。</p> <p>特別展の延期など不測の事態もあり、目標値の達成はできなかったが、貸館利用者数は大きく増加している。</p> <p>今後も積極的な広報に取り組むとともに、誰もが利用しやすい貸館運営を行っていただきたい。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

収支状況	<p>〈収入〉 令和7年3月に、令和6年度の「管理に関する協定書の一部を変更する協定書」を締結。委託料に含まれる電気料相当額の一部を、電気料を除く委託料に移行し、電気料以外の経費として使用出来るよう変更した。</p> <p>〈支出〉 想定を超える最低賃金の引き上げや国の施策に伴う賃金上昇のほか、不安定な世界情勢や国の補助金終了の影響による灯油価格の高騰など、物価高騰による運営コストが大きく増加。上記委託料の変更分は、人件費と施設維持管理費、光熱水費に充当した。</p> <p>修繕費については、施設の老朽化に伴い、修繕が必要な箇所が年々増えているが、予算執行状況をみながら緊急性・危険性の高いものを優先に修理を行い、安全・安心な施設運営に努めた。</p>	<p>最低賃金の引き上げや燃料費の高騰など外的要因によるコスト増が避けられないなか、業務の効率化や経費削減などの努力が認められる。</p> <p>人件費、賃金等の安易な削減はせず、収支状況を常に注視し、効率的な執行に努めること。</p>
自主事業		
利用者満足度	<p>前年度まで、コレクション展の「一般アンケート」と、展覧会ごとの「特別展アンケート」の2種類があったことから回答が分散し、回収率が1%未満と低い水準であった。そのため、より信頼度の高いデータ収集を目的に、回収率を向上させるため、アンケートを1種類に再設計した。さらに紙アンケートとWEBアンケートを並行して実施することで、回収率を月平均5.7%まで向上させることができた。</p> <p>お客様満足度においては、「満足」と「どちらかといえば満足」を足した合計がすべての項目において98%以上であり、前年度より満足度が向上した。特に、「サービスの内容」の満足度は前年と比較し2.6%と大きく上昇した。</p> <p>引き続き、アンケート調査結果からお客様のニーズを把握し、運営に反映していくことで利用者満足度アップを図っていく。</p>	<p>アンケートの1本化により、回収率を大きく向上させたことは評価できる。</p> <p>満足度も高水準で推移しており、今後もお客様ニーズの反映に努めていただきたいが、安易な見直しにより、リピーターが減少しないよう注意すること。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
総合案内及び展覧会受付・監視業務	<p>サービス内容の満足度向上を図るため、サービス内容について問う来館者アンケートにおいて、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した方の割合の合計値を評価指標とし、目標値を90%に設定。</p> <p>令和6年度の実績値は98.9%となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	引き続き、施設利用者から高い評価が得られるよう、サービス向上に向けた取り組みを推進していく。
施設設備の維持・管理業務	<p>施設設備の維持・管理業務における来館者の満足度向上を図るため、施設設備の整備状況について問う来館者アンケートにおいて、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した方の割合の合計値を評価指標とし、目標値を90%に設定。</p> <p>令和6年度の実績値は98.9%となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	引き続き、施設利用者から高い評価が得られるよう、サービス向上に向けた取り組みを推進していく。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和6年4月1日現在

