

## 年度評価シート

課名 文化振興課

施設の名称 静岡市美術館	指定管理者名 (公財)静岡市文化振興財団
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>設備管理及び空調機器自動制御機器、エスカレーター、自動ドア等の保守点検業務及び館内清掃、機械警備等 11 業務について第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>修繕については、開館 3 年目のため大規模なものはなかった。小規模なものとしては、空調機器等設備の不具合や故障による修繕、また、設備部品の使用期限経過による部品等の交換を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>平成 24 年度の来館者総数は 282,384 人、そのうち展覧会観覧者数は 6 展合計 100,862 人で、目標値の 118,000 人に対して達成率 85.5%であった。</p> <p>また、展覧会関連事業や交流事業、連携事業を多数実施し、展覧会観覧者だけでなく多くの市民に対するアプローチを試み、中心市街地のにぎわい創出に寄与するなど、概ね良好な運営がなされている。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>展覧会及び各種関連事業については、概ね事業計画のとおり実施されている。</p> <p>6 つの展覧会とその関連事業のほか、交流事業の内容、回数を充実させるなど、多彩な切り口で事業を企画することで、より多くの市民に対し積極的にアプローチしており、静岡市文化振興ビジョンにある「世代間交流の促進」を意識した事業展開は高く評価できる。</p> <p>6～8 月にかけて、「七夕」をテーマにした自主企画展が開催されたが、これは静岡音楽館 AOI で企画されたコンサート「日本の響きでつづる 七夕のまつりに」からヒントを得て、静岡科学館る・く・る と連携し、誰もが知る「七夕」に焦点を当て、JR 静岡駅周辺に立地する 3 つの施設がそれぞれの切り口で事業を展開するという新たな試みであった。「しずおか文化の創造と発信」という基本理念達成のために、他館と連携し、静岡市美術館の独自性を発揮することを強く意識した事業展開は高く評価できる。</p> <p>また、昨年度は展覧会ごとの観覧者数の目標達成率に大きな差が出た。目標達成で</p>	

きなかったものについては、事業の結果を十分検証すると共に市民ニーズを的確に把握し、今後の企画に活かしてほしい。

展覧会の観覧者数及びその他事業の参加者数は下記のとおり。

#### ア 展覧会

- ・「森村泰昌 モリエンナーレ まねぶ美術史」 7,976 人  
(目標 15,000 人 達成率 53.2%)
- ・「七夕の美術 ―日本近世・近代の美術工芸にみる」 10,929 人  
(目標 18,000 人 達成率 60.7%)
- ・「フィンランドの暮らしとデザイン ―ムーミンが住む森の生活」 41,258 人  
(目標 23,000 人 達成率 179.4%)
- ・「ストラスブール美術館展 モダンアートへの招待」 12,016 人  
(目標 22,000 人 達成率 54.6%)
- ・「滋賀県立琵琶湖文化館が守り伝える美 近江巡礼 祈りの至宝展」 11,256 人  
(目標 22,000 人 達成率 51.2%)
- ・「新美南吉生誕 100 年 ごんぎつねの世界」 17,427 人  
(目標 18,000 人 達成率 96.8%)

#### イ 関連事業

- ・「ミュージアム教室」 3,438 人
- ・「展示解説・ギャラリートーク」 1,581 人
- ・「各企画展関連事業（講演会、ミュージアムコンサート等）」 3,365 人

#### ウ 交流事業

- ・「ワークショップ（プレゼントワークショップ、暦とあそぶワークショップ、しずびオープンアトリエ、しずびチビッコプログラム）」 1,098 人
- ・「トークイベント」 105 人
- ・「映画鑑賞会（Shizubi シネマアワー）」 467 人
- ・「他館との連携事業」 538 人

このほか、現代美術を紹介する「Shizubi Project 2」を実施した。

## 2 市民(利用者)からの意見・要望の内容とその対応状況の評価(クレーム対応 等)

利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされている。

[具体的な意見・要望と対応状況]

(職員対応について)

意見等 : 職員の対応が悪い。

対応 : 月一回、来館者対応をするスタッフとのミーティングを実施しているほか、受付対応マニュアルや派遣スタッフマニュアルを作成し、均質的なサービスの提供と接遇スキル向上に努めている。また、現場の声を迅速に集約、反映させる仕組みとして「業務改善提案書」を作成・実施し、情報の共有化を図ると共に、

館全体での取り組みとすることで、全体的なサービスの向上に努めている。

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

#### （1）利用者満足度調査

展覧会観覧者および交流事業参加者に対して、事業ごとにアンケートを実施し、満足度調査を行っている。

各展覧会の内容については、「満足」か「やや満足」の回答が全体の8割強を占め、高い評価を得ている。各展覧会での、「満足」か「やや満足」の回答結果は以下のとおり。

- ・「森村泰昌 モリエンナーレ まねぶ美術史」79.0%
- ・「七夕の美術 ―日本近世・近代の美術工芸にみる」81.3%
- ・「フィンランドのくらしとデザイン ―ムーミンが住む森の生活」85.4%
- ・「ストラスブール美術館展 モダンアートへの招待」74.7%
- ・「滋賀県立琵琶湖文化館が守り伝える美 近江巡礼 祈りの至宝展」83.6%
- ・「新美南吉生誕100年 ごんぎつねの世界」88.6%

#### （2）市民アンケート

昨年度、（公財）静岡市文化振興財団が指定管理を受託する文化施設等で実施した市民アンケートによると、静岡市美術館の認知度は66.0%、利用度は41.1%であった。一昨年度と比較し、認知度は1.4%増、利用度は2.3%減であった。他の17の文化施設等と比較して認知度、利用度ともに決して低くはないが、静岡駅前という立地状況を鑑み、積極的な広報活動を通じ施設の認知度を高め、入館者増（＝利用度増）につなげるよう、更なる運営努力を期待したい。

#### （3）その他の調査

その他の項目の満足度については、以下のとおりであった。

- ①職員の応対76.8%（前年度76.8%）
- ②清掃整理整頓85.0%（前年度86.6%）
- ③館内の案内表示・掲示板74.3%（前年度78.2%）
- ④美術館までの案内表示・掲示版68.0%（前年度 設定なし）
- ⑤開館日・開館時間69.4%（前年度74.2%）
- ⑤空調・音響・照明等71.1%（前年度74.4%）

よりの確な意見を得るために、アンケート結果の集計方法を変更した（事業ごとのアンケートと市民アンケートの合計とした）。そのため、昨年度との比較が同じ条件のもとでの比較ではないことを記しておく。職員の応対に対する満足度が、前年度と同じ評価であった外は、全て微減していた。現在取り組んでいる、接客スタッフとのミーティング実施やマニュアル作成などの来館者応対向上の取り組みの継続及びその他対策を検討し、更なる市民サービスの向上に努められたい。また、新規施設であるため

美術館までの案内表示に関して満足度の低さが課題であったが、調査項目を増やし、よりの確な意見の把握に努めようとする姿勢は高く評価できる。

また、市民や学識経験者で構成される美術館運営協議会を開催した。(6、12月 計2回開催) 外部からの意見・要望を積極的に取り入れ、より良好な管理運営を目指している点は評価できる。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況については、指定管理者の努力・工夫により黒字となっており、非常に良好である。

特に、各展覧会において、助成金の獲得(芸術文化振興基金)や地元新聞社、テレビ局等マスコミ各社の共催(出資4社、名義3、企画3)を得て、経費の負担軽減に努めた点は高く評価できる。

その他、支出については概ね予算どおりの執行となっている。

#### 5 総括的な評価(課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など)

事業については、概ね文化振興ビジョン及び静岡市美術館の設置目的に沿って展開されている。

開催した6つの展覧会はそれぞれ、現代美術、日本美術、デザイン、西洋絵画、児童文学・絵本原画とバラエティに富んだテーマを扱っている。これらのうち3つは、静岡市美術館として初めて取り扱ったジャンルであった。展覧会事業は美術館の事業の中で最も基本且つ中心となるものであることから、静岡市文化振興ビジョン及び静岡市美術館の「多様な美術表現を広く市民に公開する」という目的を意識し、引き続き質の高い展覧会を企画してもらいたい。このことにあわせ、これまで実施した展覧会の観覧者数など、事業の結果を正しく検証するとともに、市民ニーズを的確に把握し、今後の展覧会の企画に活かして欲しい。

また、数多くの展覧会関連事業や交流事業など多彩な事業を実施している。特に各種ワークショップは、静岡市美術館のオリジナルの内容が毎回企画されており、県内外からの評価が高い。今後も、引き続きこのような特色のある事業をバランスよく展開することで、入館者数及び展覧会観覧者の増加につながるよう期待したい。

施設管理に関しては、新規施設のため想定外の事柄も多々あったと思われるが、良好に実施されている。次年度以降も、経年による変化や定期点検の結果などに留意しつつ、適切な管理運営を継続してもらいたい。

利用者満足度調査においては高い満足度であるが、市民アンケートでは利用度の結果がいまひとつであった。新規利用者の増加に繋げるよう更なる努力を期待したい。

指定管理業務全般に関しては事業計画に従い良好に実施されており、他施設や他団体との連携や幅広い事業展開など、指定管理者ならではのメリットを十分に活かした運営がなされている。