

## 年度評価シート

課名 観光・MICE推進課

施設の名称 静岡市東海道広重美術館	指定管理者名 特定非営利活動法人ヘキサプロジェクト
<p>1 履行状況</p> <p>令和3年度は、新たな指定管理期間（令和3年度から令和7年度までの5年間）の1年目であり、指定管理者は前期間から引き続き指定管理業務を担っている。</p> <p>指定管理業務は、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>建築物及び建築設備の保守点検、施設内の清掃、備品管理等を日常的に実施したほか、専門的な知識又は技術を必要とする「空調設備保守点検業務」、「昇降機保守点検業務」等の維持管理業務を第三者に委託して実施した。修繕については、本市と協議の上、「空調室内機加湿器取替修繕」、「トイレ洗面台自動水栓修繕」等11件を実施した。また、収蔵する美術作品の管理について、善良な注意義務をもって適切に維持管理を行った。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和3年度の入館者数は13,484人で、令和7年度の目標値24,358人に対して達成率55.4%であった。なお、指定管理者が独自に設定した令和3年度の目標数は19,800人、達成率は68.1%で、こちらも達成できなかった。（令和2年度は、入館者数10,607人、目標値27,647人、達成率38.4%）</p> <p>令和3年度は、令和2年度に対して利用者数が2,877人増（対前年度比127.1%）であったが、新型コロナウイルス感染症流行前の平成31年度に対しては-6,471人と回復にはまだ遠い状況である。令和2年度のような臨時休館（44日間）は避けられたが、不要不急の外出の自粛、県境をまたいだ移動の制限もあり、学校利用や団体ツアーのキャンセルなどが相次いだ影響があった。</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、事業計画書に従って適正に実施されている。</p> <p>ア 主催事業（展覧会事業）</p> <p>令和3年度は、5回の展覧会事業を開催した。5回の展覧会は、収蔵品の展示を基調としながらも、学芸員調査・研究の成果を総合的に活用しつつ、県内他施設との協力、市内企業との連携等、様々な切り口を用いて専門性と対外的魅力の両立を図っている点は評価できる。</p> <p>【展覧会の内容及び入館者数】</p> <p>(ア) 名所江戸百景～広重の残した最後の江戸風景～          （会期：4/1～7/4（3回展示替）、入館者数：3,745人）</p> <p>(イ) 浮世絵で見る江戸の暮らし</p>	

(会期：7/6～9/12 (2回展示替)、入館者数：1,956人)

(ウ) 弥次喜多と行く 東海道五十三次

(会期：9/14～11/14 (2回展示替)、入館者数：2,364人)

(エ) 忠臣蔵

(会期：11/16～12/19 (2回入替)、入館者数：2,725人)

(オ) 広重と富士山

(会期：1/25～3/31 (2回入替)、入館者数：2,694人)

#### イ 関連事業及び教育普及事業

関連事業では、一部中止になったものの、展覧会ごとのギャラリートークや講演会を開催して各回定員を満たす集客があった。また、教育普及事業では、浮世絵や版画の魅力発信や新しい顧客層の獲得を目的とした「スクールプログラム」や「出張講座・ワークショップ」を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、各プログラムの規模については縮小を余儀なくされた。感染状況に留意しつつ、令和4年度の事業拡大を期待したい。

##### 【主な関連事業及び教育普及事業】

(ア) ギャラリートーク：9回、91人

(イ) スクールプログラム：0校 (新型コロナウイルスの影響により)

(ウ) 出張講座・ワークショップ：4件 (学校1件・一般3件)、215人

#### ウ その他

他の博物館との連携企画や各種地域団体への協力、講演会の開催等、他団体との連携で新しい取組を実施し、集客や普及活動に向けた努力がうかがえる。また、地域の施設・団体が協力して由比の地域活性化に取り組む「ゆいまるプロジェクト」にプロジェクト設立当初より参加しており、令和3年度は夏休み期間の平日限定で由比子供会を対象に配布した「ゆいまるキッズパスポート」を使用したプレゼント企画を実施する等、地域住民や観光客に親しまれるまちあるきの拠点として各種事業に取り組む姿勢が評価できる。

## 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、概ね適切に対応し、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに対応・検討するなど、良好な対応がなされているといえる。

具体的な意見・要望と対応状況は、下記のとおりである。

(1) 意見：展示室で写真撮影をしていた入館者を他の入館者が注意

対応：一般の入館者から、団体入館者の1人が大展示室で写真撮影をしていたので注意したところ、注意された入館者が「美術館から許可を貰っている」と言った、と職員に報告があった。注意してくださった入館者には、撮影を許可していないことと注意してくださったことに対する御礼を伝え、団体入館者に対しては撮影禁止の旨を再度伝えた。また、添乗員に対しても団体客に対して美術館注意事項の遵守、注意喚起をお願いした。(各展示室入口に写真撮影禁止の掲示をしている。)

(2) 意見：順路がわかりにくい

対応：小展示室が特に分かりにくいいため、小展示室案内看板を設置した。加えて、エントランスホールの企画展看板の館内見取り図に観覧順路番号を記載して対応している。直接の質問にも丁寧な案内を心掛けている。

(3) 意見：駐車場の場所が分かりにくい

対応：車で美術館付近まで来た来館者から駐車場の場所が分からないとの問い合わせが多い。駐車場が美術館から離れており、また駐車場の看板も経年劣化で色あせて分かりにくくなっていた。問合せの際には来館者の現在地を確認し、駐車場へ案内するようにしている。駐車場の案内看板については市と相談の上、市により修繕を実施。板面デザインに協力した。

### 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

展覧会ごと、施設入館者に対して、館内に設置した投書形式の利用者満足度調査を行った結果、展覧会及びその他常設展示について、「とてもよかった」、「よかった」と回答した割合が84.2%と満足度目標80%を上回っている。今後、展覧会内容の更なる充実等による満足度の維持・向上に期待したい。

(参考) 展覧会満足度：88.8% 常設展示満足度：79.5%

#### (2) 市民アンケート

当課所管5施設（静岡市東海道広重美術館、静岡市由比本陣施設、静岡市清水港船宿記念館、静岡市坐漁荘記念館、静岡市三保真崎グラウンドゴルフ場）で実施しているアンケート調査によると、施設の認知度は52.4%と昨年度を上回った。（令和2年度は認知度44.8%）。指定管理者には、引き続き認知度向上及び集客への取組を期待したい。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

新型コロナウイルス感染症の影響による指定管理料の補填を行ったが、指定管理業務の収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。

### 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）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

本施設は、同一敷地内の由比本陣施設とともに、「江戸時代を感じさせる、まちあるきの拠点」として、市が第3次静岡市総合計画に掲げる「東海道歴史街道」を推進するため、美術や芸術文化を活かした事業を実施することにより、集客と満足度の向上を図ることを運営方針に掲げている。

新型コロナウイルス感染症の影響もあり目標入館者数の達成はできなかったものの、展覧会事業では収蔵品にはない分野の作品を他施設から借用し展示することで展示内容をより深いものにする、民間事業者への画像提供をきっかけに成果物の展示といった連携事業につなげる、地域イベントとの連携協力等、施設運営に当たり工夫を凝らしており、新しい切り口で幅広い層への浮世絵文化の魅力の発信に努めている点は評価できる。併せて、令和3年度の教育普及事業の実施は少なかったものの、感染症対策や利用

者の希望に合わせ実施内容を柔軟に工夫することにより利用者の満足度向上に努めるとともに、静岡市内だけでなく富士市、富士宮市といった市外の小中学校にも広報活動を行うなど、本施設のファンづくり、浮世絵文化の魅力に触れる機会の提供に力を入れており、引き続きこの取組を推進してほしい。

入館者数は令和2年度比では増加したが、新型コロナウイルス感染症流行前と比較するとまだ低調が続いている。新型コロナウイルス感染拡大の影響による入場者数の減少が顕著であるが、由比宿にある浮世絵文化を発信する美術館として、「東海道まちあるき」を意識した自主事業の企画運営、社会情勢に応じて安心して来館してもらえるよう対策を実施するなどの取組により、入場者数の維持改善に期待したい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。