別記様式３

事業計画書（公表用）

１　管理上の総合的な方針

（１）施設の現状認識

◆施設の現状課題について

山口県立美術館及び山口県立萩美術館・浦上記念館は平成２３年より指定管理者制度を導入され　現在の管理者様は１５年以上の長きに渡る経験と実績に裏付けられた素晴らしい運営をされていると思われます。一方で　管理運営期間が長きに渡っているが故にマンネリ化しやすい傾向にあり「新しい取り組み」へのチャレンジが減少し、保守的になってきているところが伺えるのではないかと考えます。

現在の管理者は素晴らしい管理をされており、来館いただいた方々の評価・満足度は非常に高いものと考えております。 基本的には、既存の管理者様の運営を継承、連携しながら「少し」考え方を変え、行動を変え、結果を変えたいと考えます。

キーワードは　「変える」「変わった」「良くなった」

（２）管理運営を行う上での総合的な基本方針

◆基本方針

Ⅰ．「山口県立美術館及び山口県立萩美術館・浦上記念館」の魅力を最大限に発信し、県内外からの集客に重点を置いた運営をいたします。

施設の魅力を最大にするために「美術館管理運営経験者」を配置し、山口県の文化芸術振興を図るための中核拠点施設として、山口県の枠を超えたエリアでのテレビ・SNS・ユーチューブ・雑誌など積極的な広報ＰＲ及び常に新たなイベントの計画実施、デジタルマーケティングの実施など、私たち共同企業体の「強み」を発揮した運営を行います。

Ⅱ．「山口県立美術館及び山口県立萩美術館・浦上記念館」と「県内観光施設」を含めた一体的な芸術文化及び山口県観光の情報発信拠点としての役割を再認識し、各関係団体との連携により観光発信に努めます。

山口県立美術館及び山口県立萩美術館・浦上記念館と県内観光施設との連携を推進し、一体的な情報発信を行います。また、美術館の来館と山口県内周遊の結びつきの強化に努める事で山口県の重要な観光資源である「文化芸術振興」「維新・歴史の情報発信」「賑わい創出」を実現し、より県民に愛される運営を行います。

Ⅲ.安心・安全・快適を提供出来る場として運営いたします。

災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底するとともに、日常での「建物の「保守管理」「設備機器の管理」「清掃・環境整備」「備品管理」「保安警備」に努めます。また、展示、所蔵している「文化芸術作品」にとっての環境も提供します。

Ⅳ.公平・平等な管理運営を実施いたします。

幅広い利用者へと開かれた運営を実施し、高齢者や心身に障がいを持たれている方、小さな子供や外国人の方々など誰もが安心して利用できる運営をいたします。

Ⅴ. 山口県立美術館及び山口県立萩美術館・浦上記念館の2館一体の運営を更に推進します。

西京（山口市）に位置する「山口県立美術館及」維新の故郷（萩市）に位置する「山口県立萩美術館・浦上記念館」の2館を山口県の文化歴史観光拠点として一体的にとらえ、効率的・効果的に管理運営してゆきます。そのため、山口県を交えた連携協議を重ね、施設の効果を最大に活かせるよう努めます。

2　利用者サービス向上についての方針及び実施計画

利用者サービスの向上に向けての、実施方針、実施内容等を記載してください。

（1）実施方針

◆実施方針

(1) 利用者ニーズの把握と業務への反映
(2) ホスピタリティ溢れるおもてなし
(3) 空きスペース、遊休施設の活用
(4) DX化による利便性向上
(5) 地域周遊提案の実施
(6) 多様な来館者への対応

（2）実施内容

(1) 利用者ニーズの把握と業務への反映
- 利用者アンケートの実施

(2) ホスピタリティ溢れるおもてなし
- 接客接遇研修
- 防災研修
- 救急法研修
- 個人情報研修

・イズミテクノハンドブックの活用
・コンプライアンス研修
・スタッフ勉強会

(3) 空きスペース、遊休施設の活用
・ミュージアムショップ&カフェの運営

(4) DX化による利便性向上
・キャッシュレス決済の導入（ゆめカード連携）
・OTA（オンライン・トラベル・エージェント）の導入
・オンラインチケットの導入による混雑緩和と来館者サービスの向上

(5) 地域周遊提案の実施
・館者限定クーポンの作成・配布
・周辺散策マップの作成
・周遊スタンプラリーの実施

(6) 多様な来館者への対応
・ユニバーサルデザイン表示の推進
・多言語翻訳機の導入
・貸し出しベビーカー及び車いすの定期的更新
・トイレ・アメニティの更新
など

（3）実施体制

◆組織体制

組織体制は役割分担と指示系統を明確に定め、経験豊富な人員を配置します。

２館を統括する責任者を配置し、山口県文化振興課及び美術館との折衝窓口とします山口県立美術館は統括責任者が美術館責任者を兼務し副責任者を配置します広報事業、庶務運営・施設維持管理にはそれぞれ責任者を配置して２館の運営の効率を実施します。

◆研修体制

プロスタッフの配置及び、段階的な研修プログラムにより、プロフェッショナルな従業員を育成してゆきます。

対応するスタッフによって接客サービスの品質に差があれば、最も低い評価がその施設の評価となり得ます。スタッフ個々の能力に委ねるのでなく、誰が応対しても高品質で同じサービスレベルの提供を実現します。また、一番憂慮するべき「慣れ」と「惰性」を防止し、現状で満足せず常に向上心をもって、より高いサービスを求め続けられるよう、モチベーションの維持や向上に関しても考慮した専門教育を職員育成プログラムにより計画的に実施します。