

平成 22 年度 静岡県立美術館評価業務 報告書

平成 23 年 3 月

(財) 静岡総合研究機構

目 次

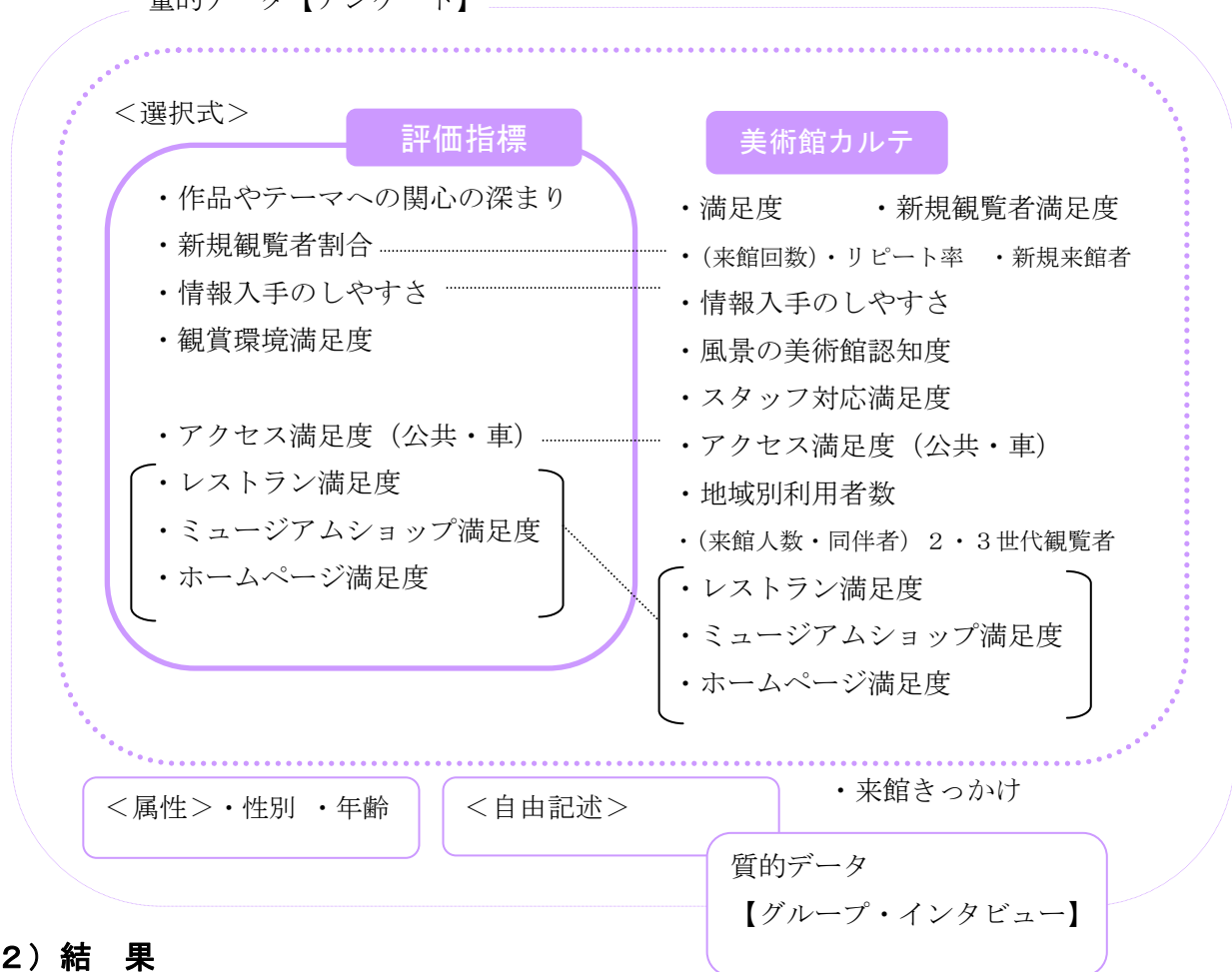
1 概要	1
2 「美術館カルテ」の現状値	5
3 展覧会 アンケート	6
4 レストラン アンケート	37
5 ミュージアム・ショップ アンケート	41
6 県立美術館ホームページ アンケート	44
(参考) 自由記述整理表	45
7 グループ・インタビュー	46
(参考) 森美術館 観覧者調査 ヒアリング	48
②静岡県立美術館評価業務 報告 (要約)	

1 概要

(1) 目的

- ・静岡県立美術館では、評価委員会提言「評価と経営の確立に向けて」（平成17年3月）を踏まえ、館長公約を柱とする自己評価システムの体系を構築している。
- ・今般、館の全体像を把握する基礎データ体系「美術館カルテ」データを整理するためアンケート調査とともに、グループ・インタビューを実施した。

量的データ【アンケート】



(2) 結果

① アンケート

ア 観覧者

展覧会	期間	回収	満足度 (%)
伊藤若冲—アナザーワールド—展	4/10～5/16 (33日)	338 / 54,937 (0.62%)	93.5
ロボットと美術 ～身体×機械のビジュアルイメージ～	9/18～11/7 (44日)	275 / 16,197 (1.70%)	90.0
出会えます。あなたの愛する風景	11/16～12/23 (33日)	181 / 8,417 (2.15%)	88.7

	⑱	⑳	㉑	㉒
満足度 (%)	88.3	89.9	86.8	90.8

イ 附帯施設

	⑱	㉔	㉕	㉖
満足度 (%)				
レストラン・カフェ	61.7	54.5	68.8	53.8
ミュージアムショップ	76.9	80.6	84.4	85.6

ウ 県立美術館ホームページ

	⑱	㉔	㉕	㉖
満足度 (%)	70.0	74.3	71.9	74.3

② グループ・インタビュー

実施日	平成22年2月22日(火)午後	場 所	静岡リビング新聞社
参加者	静岡リビング新聞社 営業本部総合企画室長 杉本幸子氏 ほか3名		
内 容	・美術館に対する印象 ・民間やマスコミとの連携 ・方向性		

(3) 提 案 ※ 「美術館カルテ」の全データ整理を継続する場合

① アンケート

ア 設 問

- ・ほとんどの設問は「評価指標」や「美術館カルテ」指標でもある、指標の見直しをしなければ継続することが必要である。
- ・「評価指標」と「美術館カルテ」指標が重複する項目があるため、「評価指標」に計上している項目は「美術館カルテ」から削除するなどして整理することが望ましい。
- ・なお、以下のとおり、スリム化や補強する場合の案を例示する。

<スリム化案>

年1回の確認にとどめる項目を検討									
回答者の負担軽減や迅速な集計のため、結果が一定している指標は、年1回の確認にとどめるなどして絞り込む。									
・スタッフ対応 ・利用交通機関 ・「風景美術館」認知度 ・来館人数、同伴者									
項目の簡素化									
民間のマーケティング分析に用いられる区分への変更を検討する。									
現在	男	～12	13-19	20代	30代	40代	50代	60代	70代～
	女	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
↓									
案	男	～12	13-19	20-34	35-49	50～			
	女		〃	〃	〃	〃			

<補強案>

来館のきっかけ	(現 A-3)				
「その他」等の記述に特徴あるものが見られるため、選択肢を拡大する。					
設問の分離 ・企画展 ・収蔵品展 ・ロダン館	(現 B-1, 6)				
企画展かロダン館及び収蔵品展を包含した設問が分かりにくいため、企画展と収蔵品展の項目を分割し、各評価をより正確に把握する。					
今後観たい展覧会	(現 自由記述)				
自由記述に、今後観たい企画展及びコレクション展の希望・要望があるため、一定条件を付与した上で設問とすることで具体的ニーズを引き出す。					
来館主目的や前後行動の把握	(現 ー)				
<ul style="list-style-type: none"> 来館主目的や前後訪問施設を把握することで、他施設との連携強化、回遊性やアクセスの向上を高める方策が検討可能 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">来館主目的</td> <td>作品鑑賞、学習・研修、食事・買い物、観光 等</td> </tr> <tr> <td>前後訪問施設</td> <td>県立図書館、駅周辺、日本平、グランシップ、ドリームプラザ 等</td> </tr> </table>		来館主目的	作品鑑賞、学習・研修、食事・買い物、観光 等	前後訪問施設	県立図書館、駅周辺、日本平、グランシップ、ドリームプラザ 等
来館主目的	作品鑑賞、学習・研修、食事・買い物、観光 等				
前後訪問施設	県立図書館、駅周辺、日本平、グランシップ、ドリームプラザ 等				
その他	(現 ー)				
観覧者アンケートの末尾を利用しグループ・インタビュー協力者を募る。					

イ 自由記述意見の整理

要望、苦情等が寄せられる自由記述は、改善への足がかりとなる貴重な意見である。即応を要するもの、今後対応を検討するもの、対応できないもの等に視覚化の上、関係者と共有することが必要である。

ウ 新たな実施例

迅速な集計システム
<ul style="list-style-type: none"> 即日処理可能で人的負担のないタッチパネルアンケートシステムの導入 異常値を検出した場合、警告機能が働き、手立てを講ずることが可能

② 来館者以外のニーズ把握

- 「県民の美術鑑賞機会の得やすさ」や「県民が観たいもの」としていくために、来館者以外の新たな層の把握も必要であり、ウェブアンケートの手法（県インターネットモニター調査等）を検討することが考えられる。
- 移動美術館は、幅広く県民に美術鑑賞の機会を提供しており、当該施設での来館者アンケートに静岡県立美術館に係る設問を盛り込み、参考とすることが、客観評価のために必要である。

③ 情報発信への対応

- ・「情報が「入手しやすい」とする方の割合」は他項目より低く、マスコミ関係者のグループ・インタビューでも様々な意見が出た。
- ・県の裁量が大きい展覧会で、総務課及び学芸課が一体となり、マスコミへ働き掛けるなどして、他の展覧会との効果を比較する方法が考えられる。

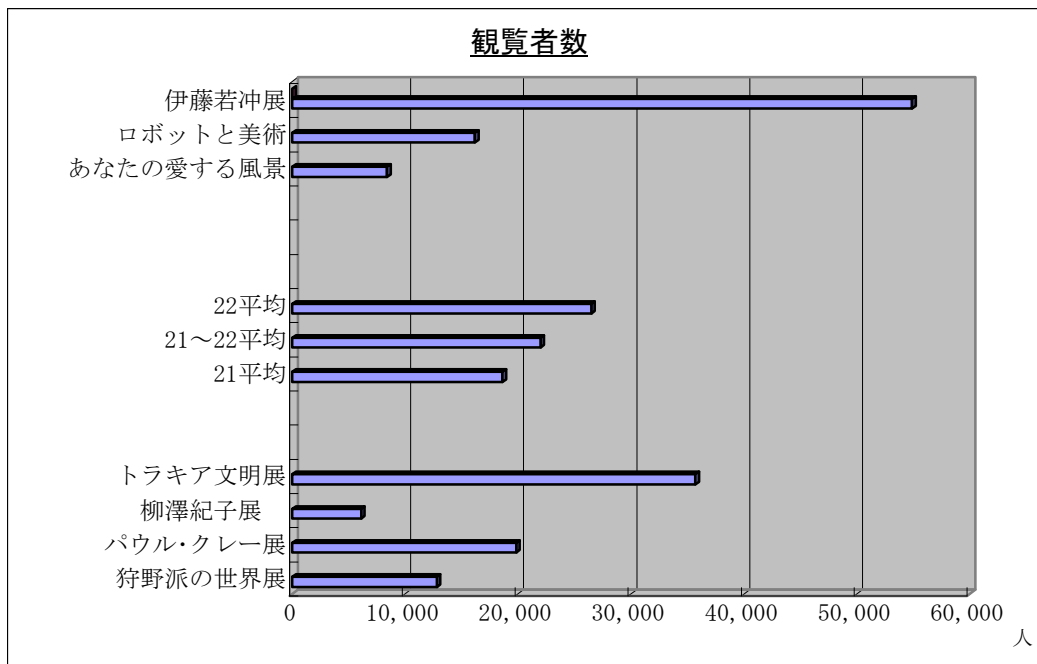
2 「美術館カルテ」の現状値

		H21実績	H22測定値	展覧会			
				伊藤若冲	ロボットと美術	風景	
A	2	展覧会リピート率	78.6%	78.5%	76.3%	70.5%	88.8%
	3	展覧会満足度	65.1%				
		同 新指標	86.8%	90.8%	93.5%	90.0%	88.7%
	5	教育・普及プログラム満足度	88.2%				
		同 新指標	96.9%				
	7	実技プログラム参加者の展覧会観覧割合	47.6%				
8	鑑賞環境満足度	84.4%	89.8%	88.0%	88.7%	92.7%	
B	23	風景美術館認知度	24.8%	22.6%	21.8%	15.6%	30.3%
C	25	情報が「入手しやすい」	66.5%	69.4%	75.5%	66.9%	65.9%
	26	公共交通機関アクセス満足度	78.0%	75.8%	84.0%	66.0%	77.3%
	27	自家用車アクセス満足度	75.8%	72.0%	76.1%	72.4%	67.6%
	29	スタッフ対応満足度	79.0%	79.6%	79.6%	77.7%	81.4%
	34	レストラン満足度	68.8%	53.8%			
	36	ミュージアムショップ満足度	84.8%	85.6%			
D	46	HP満足度	71.9%	74.3%			
	48	図書閲覧室満足度	85.8%				
	51	展覧会での新規観覧者の割合	21.4%	21.5%	23.7%	29.5%	11.2%
	52	展覧会での新規観覧者満足度	71.2%				
		同 新指標	92.8%	90.0%	88.0%	92.5%	89.5%
	53	地域別利用者数割合 東部	16.8%	15.6%	17.2%	11.9%	17.7%
		中部	54.4%	54.9%	48.5%	58.5%	57.7%
		西部	15.2%	15.2%	17.2%	13.0%	15.4%
県外		13.6%	14.3%	17.2%	16.7%	9.1%	
54	2・3世代観覧割合	29.6%	26.5%	29.1%	29.9%	20.6%	

3 展覧会アンケート結果

(1) 回収状況

	観覧者数 (A)	回収数 (B)	回収率
伊藤若冲展	54,937	338	0.6%
ロボットと美術	16,197	275	1.7%
あなたの愛する風景	8,417	181	2.2%
22平均	26,517	265	1.0%
21～22平均	22,015	310	1.4%
21平均	18,639	344	1.8%
トラキア文明展	35,740	414	1.2%
柳澤紀子展	6,129	296	4.8%
パウル・クレー展	19,878	476	2.4%
狩野派の世界展	12,809	188	1.5%



(2) 観覧者の属性

① 性別

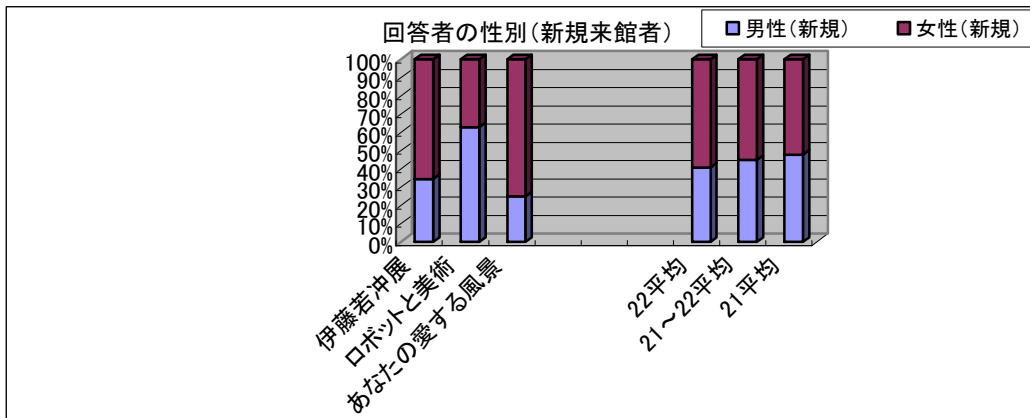
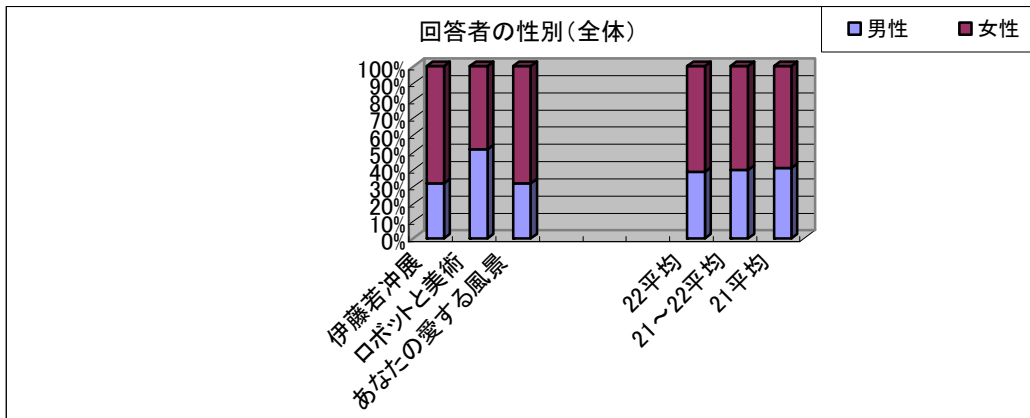
全体

	男性	女性
伊藤若冲展	31.9%	68.1%
ロボットと美術	51.8%	48.2%
あなたの愛する風景	31.8%	68.2%
22平均	38.5%	61.5%
21～22平均	39.8%	60.2%
21平均	40.8%	59.2%
トラキア文明展	42.3%	57.7%
柳澤紀子展	38.1%	61.9%
パウル・クレール展	34.8%	65.2%
狩野派の世界展	48.1%	51.9%

新規来館者

	男性(新規)	女性(新規)
伊藤若冲展	34.6%	65.4%
ロボットと美術	63.0%	37.0%
あなたの愛する風景	25.0%	75.0%
22平均	40.9%	59.1%
21～22平均	44.9%	55.1%
21平均	47.9%	52.1%
トラキア文明展	50.0%	50.0%
柳澤紀子展	44.8%	55.2%
パウル・クレール展	50.5%	49.5%
狩野派の世界展	46.4%	53.6%

- ・男女比率は、39 : 61 となり、例年通り女性比率が高い傾向にある。
- ・「ロボットと美術」は、男性が女性を上回った珍しい例である。



② 年齢層

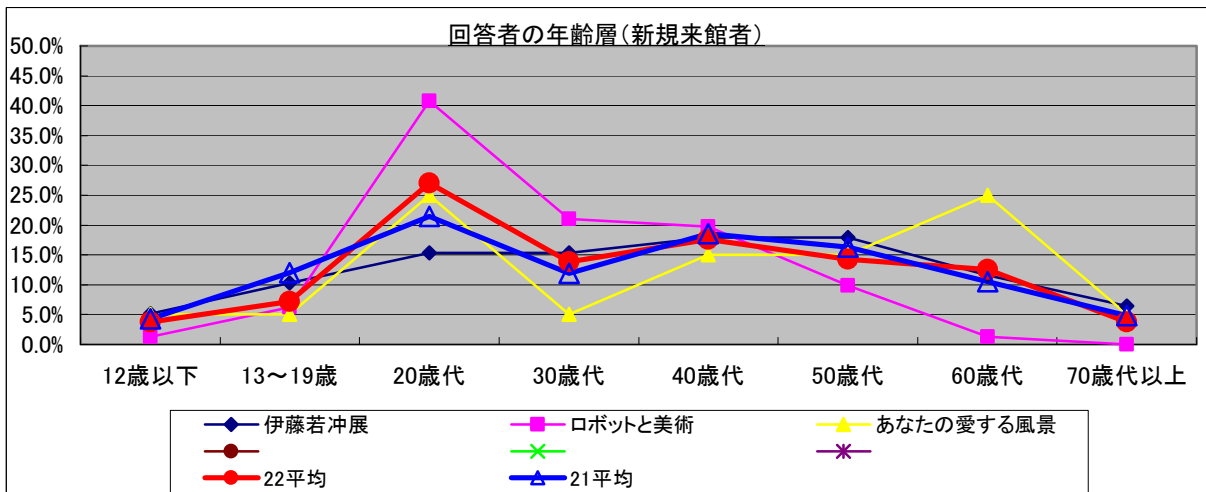
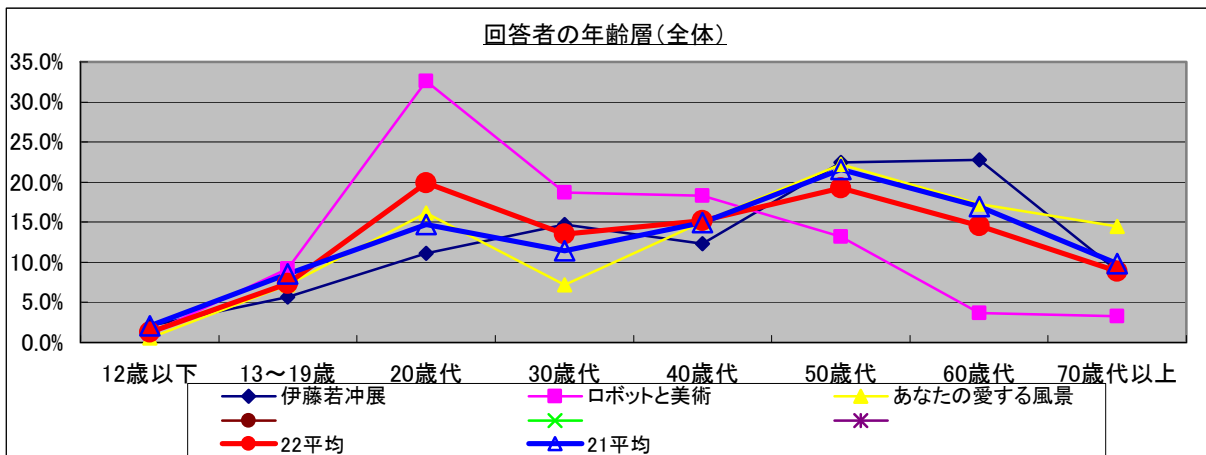
全体

	12歳以下	13～19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
伊藤若冲展	2.1%	5.7%	11.1%	14.7%	12.3%	22.5%	22.8%	9.0%	100%
ロボットと美術	1.1%	9.2%	32.6%	18.7%	18.3%	13.2%	3.7%	3.3%	100%
あなたの愛する風景	0.6%	7.2%	16.1%	7.2%	15.0%	22.2%	17.2%	14.4%	100%
22平均	1.3%	7.4%	19.9%	13.5%	15.2%	19.3%	14.5%	8.9%	100%
21～22平均	1.7%	8.0%	16.9%	12.3%	15.1%	20.6%	15.9%	9.4%	100%
21平均	2.1%	8.6%	14.7%	11.4%	15.0%	21.6%	16.9%	9.8%	100%
トラキア文明展	2.5%	2.9%	7.6%	10.3%	13.5%	23.8%	24.0%	15.4%	100%
柳澤紀子展	1.4%	9.2%	18.4%	11.6%	12.9%	19.0%	18.7%	8.8%	100%
パウル・クレー展	2.8%	9.2%	14.9%	16.2%	22.6%	20.3%	9.4%	4.7%	100%
狩野派の世界展	1.6%	13.0%	17.8%	7.6%	10.8%	23.2%	15.7%	10.3%	100%

新規来館者

	12歳以下	13～19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
伊藤若冲展	5.1%	10.3%	15.4%	15.4%	17.9%	17.9%	11.5%	6.4%	100%
ロボットと美術	1.2%	6.2%	40.7%	21.0%	19.8%	9.9%	1.2%	0.0%	100%
あなたの愛する風景	5.0%	5.0%	25.0%	5.0%	15.0%	15.0%	25.0%	5.0%	100%
22平均	3.8%	7.1%	27.0%	13.8%	17.6%	14.3%	12.6%	3.8%	100%
21～22平均	4.1%	9.9%	23.9%	12.7%	18.2%	15.4%	11.4%	4.4%	100%
21平均	4.3%	12.0%	21.5%	12.0%	18.6%	16.3%	10.6%	4.8%	100%
トラキア文明展	6.8%	6.8%	20.5%	9.1%	22.7%	15.9%	6.8%	11.4%	100%
柳澤紀子展	3.0%	10.4%	17.9%	16.4%	13.4%	17.9%	14.9%	6.0%	100%
パウル・クレー展	7.2%	16.5%	15.5%	13.4%	25.8%	13.4%	6.2%	2.1%	100%
狩野派の世界展	0.0%	14.3%	32.1%	8.9%	12.5%	17.9%	14.3%	0.0%	100%

- ・40～60歳代は安定的に高く、20歳代が続き、30歳代が低調という全体的な傾向自体は、前年と同様である。
- ・「若冲展」では60歳代、「風景展」では50歳代がピーク層となっている。
- ・「ロボットと美術」では30歳台以下の割合が、新規来館者では69.1%、全体では61.6%と多く、中でも20歳代の来館者は、新規来館者では40.7%、全体では32.6%と突出している。



③ 居住地 …… 美術館カルテ 53 地域別の利用者数の割合

全体

	静岡市	中部（静岡除く）	西部	東部	賀茂	県外	
伊藤若冲展	35.3%	13.2%	17.2%	16.6%	0.6%	17.2%	100%
ロボットと美術	44.8%	13.7%	13.0%	11.9%	0.0%	16.7%	100%
あなたの愛する風景	48.0%	9.7%	15.4%	16.0%	1.7%	9.1%	100%
22平均	42.7%	12.2%	15.2%	14.8%	0.8%	14.3%	100%
21～22平均	43.3%	11.4%	15.2%	15.8%	0.5%	13.9%	100%
21平均	43.7%	10.7%	15.2%	16.5%	0.3%	13.6%	100%
トラキア文明展	46.2%	15.2%	13.1%	19.7%	0.5%	5.3%	100%
柳澤紀子展	45.9%	8.1%	15.2%	15.9%	0.4%	14.5%	100%
パウル・クレー展	42.2%	11.2%	16.6%	16.4%	0.2%	13.4%	100%
狩野派の世界展	40.4%	8.4%	15.7%	14.0%	0.0%	21.3%	100%

新規来館者

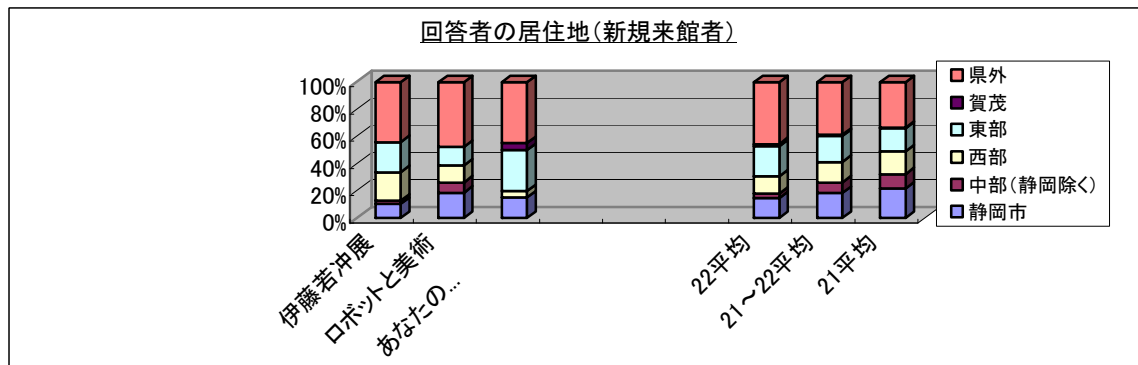
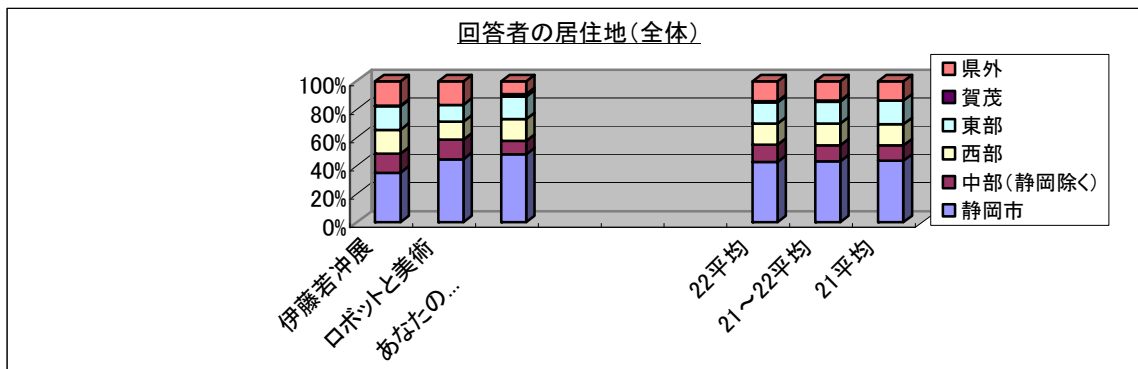
	静岡市	中部（静岡除く）	西部	東部	賀茂	県外	
伊藤若冲展	10.4%	2.6%	20.8%	22.1%	0.0%	44.2%	100%
ロボットと美術	18.8%	7.5%	12.5%	13.8%	0.0%	47.5%	100%
あなたの愛する風景	15.0%	0.0%	5.0%	30.0%	5.0%	45.0%	100%
22平均	14.7%	3.4%	12.8%	21.9%	1.7%	45.6%	100%
21～22平均	18.6%	7.6%	15.0%	19.0%	1.0%	38.7%	100%
21平均	21.6%	10.8%	16.7%	16.8%	0.6%	33.6%	100%
トラキア文明展	11.4%	22.7%	18.2%	20.5%	2.3%	25.0%	100%
柳澤紀子展	23.0%	3.3%	14.8%	13.1%	0.0%	45.9%	100%
パウル・クレー展	27.7%	7.4%	9.6%	21.3%	0.0%	34.0%	100%
狩野派の世界展	24.4%	9.8%	24.4%	12.2%	0.0%	29.3%	100%

- ・居住地は静岡市：中部：西部：東部：県外＝43：12：15：15：14 と昨年度同様の傾向となり、このところの県外割合（増）や中部（静岡市除く）割合（減）が定着しつつある。
- ・「若冲展」及び「ロボットと美術」では新規来館者を主に県外居住者が多く、「風景展」では県内居住者、中でも中部地区からの割合が高いことが特徴となっている。
- ・「ロボットと美術」をはじめ、新規来館者に県外居住者が多くなっている。

市内	県内	県外
35.3%	47.5%	17.2%
44.8%	38.5%	16.7%
48.0%	42.9%	9.1%
0.0%	0.0%	0.0%
42.7%	43.0%	14.3%
43.3%	42.8%	13.9%
43.7%	42.7%	13.6%
46.2%	48.5%	5.3%
45.9%	39.6%	14.5%
42.2%	44.4%	13.4%
40.4%	38.2%	21.3%

「美術館カルテ」

東部	中部	西部	県外
17.2%	48.5%	17.2%	17.2%
11.9%	58.5%	13.0%	16.7%
17.7%	57.7%	15.4%	9.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
15.6%	54.9%	15.2%	14.3%
16.3%	54.6%	15.2%	13.9%
16.8%	54.4%	15.2%	13.6%
20.2%	61.4%	13.1%	5.3%
16.3%	54.1%	15.2%	14.5%
16.6%	53.4%	16.6%	13.4%
14.0%	48.9%	15.7%	21.3%

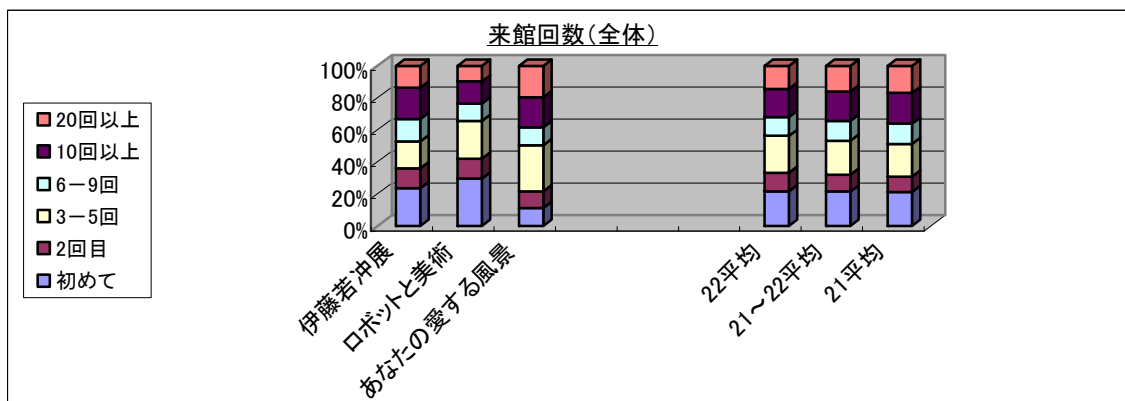


(3) 観覧者行動

① 来館回数 …… 評価指標4 新規来館者の割合、美術館カルテ2 リピート率

全体	「美術館カルテ」						計	「美術館カルテ」 リピート率
	初めて	2回目	3-5回	6-9回	10回以上	20回以上		
伊藤若冲展	23.7%	12.3%	16.8%	13.8%	19.8%	13.5%	100%	76.3%
ロボットと美術	29.5%	12.7%	23.3%	10.9%	13.8%	9.8%	100%	70.5%
あなたの愛する風景	11.2%	10.6%	28.5%	11.2%	19.0%	19.6%	100%	88.8%
22平均	21.5%	11.9%	22.9%	12.0%	17.5%	14.3%	100%	78.5%
21~22平均	21.4%	10.5%	21.4%	12.4%	18.5%	15.8%	100%	78.6%
21平均	21.4%	9.4%	20.3%	12.8%	19.2%	17.0%	100%	78.6%
トラキア文明展	11.1%	7.7%	20.6%	16.5%	24.0%	20.1%	100%	88.9%
柳澤紀子展	23.1%	7.8%	21.1%	9.5%	15.6%	22.8%	100%	76.9%
パウル・クレー展	20.7%	9.6%	22.2%	13.2%	21.5%	12.8%	100%	79.3%
狩野派の世界展	30.6%	12.4%	17.2%	11.8%	15.6%	12.4%	100%	69.4%

- ・新規来館者の割合は21.5%となり、平成21年度並み(21.4%)である。これまで、平成20年度(17.3%)、平成19年度(19.7%)と横ばい傾向で推移してきており、定着してきている。
- ・新規来館者の割合は、「ロボットと美術」が29.5%と特に高く、一方、「風景展」ではリピート率が88.8%と高い。



② 来館人数

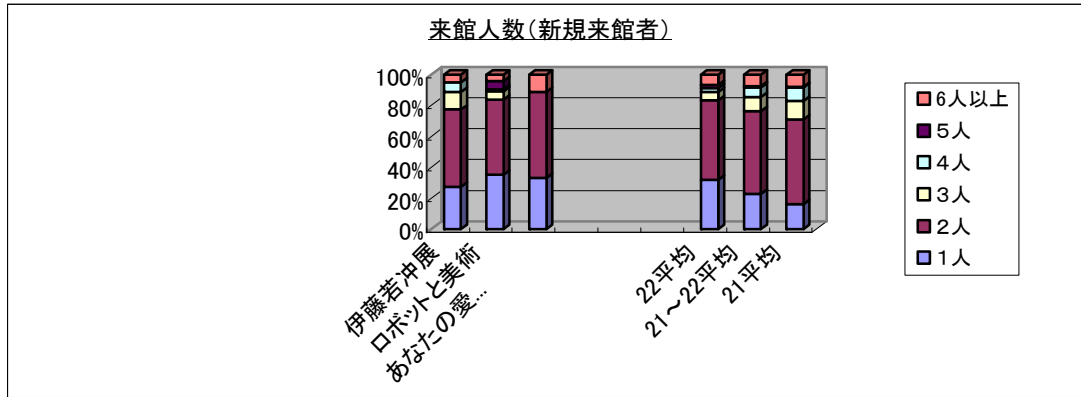
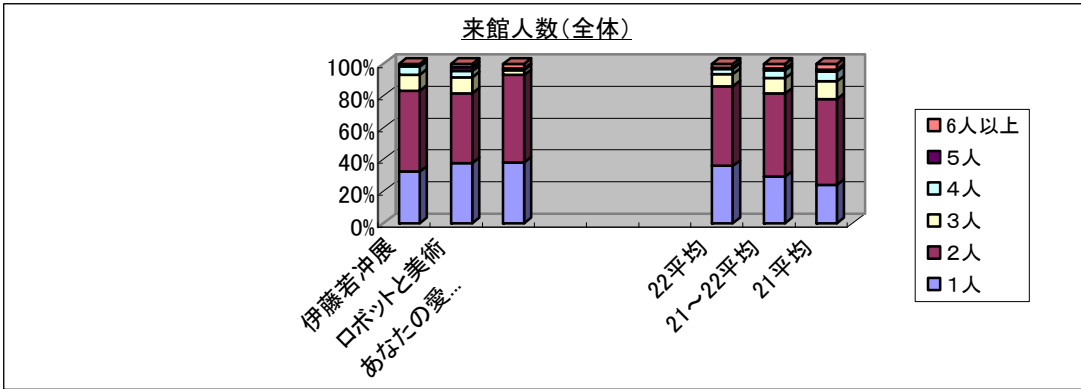
全体

	1人	2人	3人	4人	5人	6人以上
伊藤若冲展	32.3%	50.8%	10.2%	4.9%	0.0%	1.9%
ロボットと美術	37.7%	43.8%	10.0%	3.8%	2.3%	2.3%
あなたの愛する風景	38.2%	54.9%	2.9%	1.2%	0.0%	2.9%
22平均	36.1%	49.8%	7.7%	3.3%	0.8%	2.4%
21～22平均	29.2%	52.2%	9.6%	4.9%	1.0%	3.1%
21平均	24.1%	53.9%	11.0%	6.1%	1.2%	3.7%
トラキア文明展	22.3%	57.6%	13.4%	5.0%	0.8%	1.0%
柳澤紀子展	26.9%	53.8%	7.2%	6.5%	0.7%	5.0%
パウル・クレール展	25.7%	52.0%	11.6%	6.5%	1.6%	2.7%
狩野派の世界展	21.4%	52.4%	11.9%	6.5%	1.8%	6.0%

新規来館者

	1人	2人	3人	4人	5人	6人以上
伊藤若冲展	27.4%	50.0%	11.3%	6.5%	0.0%	4.8%
ロボットと美術	35.1%	48.6%	5.4%	1.4%	5.4%	4.1%
あなたの愛する風景	33.3%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%
22平均	32.0%	51.4%	5.6%	2.6%	1.8%	6.7%
21～22平均	22.9%	53.3%	9.3%	6.0%	1.1%	7.3%
21平均	16.1%	54.8%	12.1%	8.6%	0.6%	7.8%
トラキア文明展	18.2%	52.3%	20.5%	4.5%	2.3%	2.3%
柳澤紀子展	14.5%	62.9%	6.5%	6.5%	0.0%	9.7%
パウル・クレール展	20.0%	47.1%	11.8%	11.8%	0.0%	9.4%
狩野派の世界展	11.8%	56.9%	9.8%	11.8%	0.0%	9.8%

- ・ 2人での来館が49.8%、次いで1人での来館が36.1%を占める。平成21年度では、2人での来館が53.9%、1人での来館が24.1%を占め、順位変動はない。
- ・ 新規来館者では2人での来館が51.4%、1人での来館が32.0%を占める。平成21年度では、2人での来館が54.8%、1人での来館が16.1%を占めている。



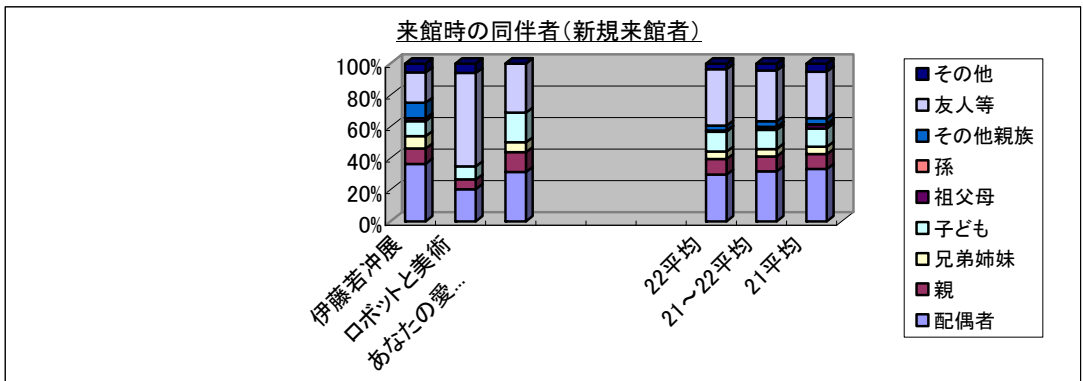
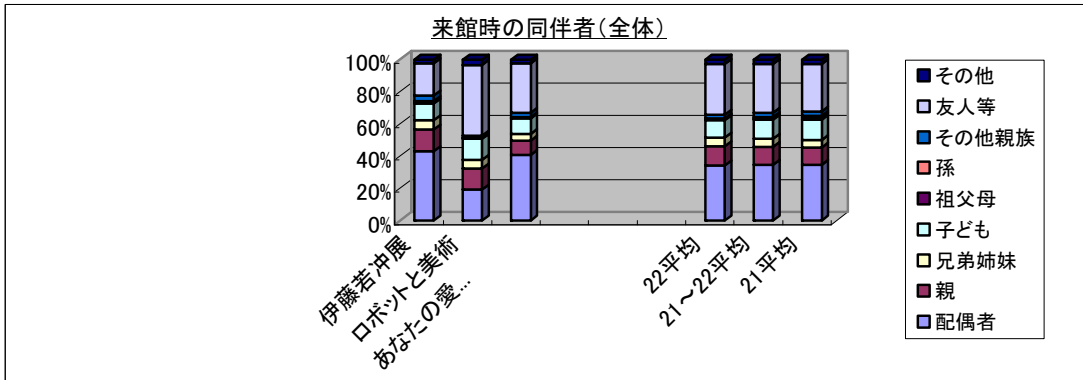
③ 来館時の同伴者 …… 美術館カルテ 54 2・3世代と一緒に観覧に来ている割合

全体	「美術館カルテ」									2・3世代
	配偶者	親	兄弟姉妹	子ども	祖父母	孫	その他親族	友人等	その他	
伊藤若冲展	49.2%	15.6%	6.7%	11.7%	1.7%	0.0%	3.9%	22.9%	2.8%	29.1%
ロボットと美術	21.7%	14.6%	6.4%	14.6%	0.0%	0.6%	1.3%	49.7%	3.8%	29.9%
あなたの愛する風景	43.9%	9.3%	4.7%	10.3%	0.9%	0.0%	2.8%	32.7%	2.8%	20.6%
22平均	38.2%	13.2%	5.9%	12.2%	0.9%	0.2%	2.7%	35.1%	3.1%	26.5%
21～22平均	39.6%	12.8%	5.6%	13.6%	1.1%	0.8%	3.0%	34.7%	3.2%	28.3%
21平均	40.5%	12.5%	5.3%	14.6%	1.2%	1.3%	3.3%	34.5%	3.3%	29.6%
トラキア文明展	50.5%	13.6%	5.4%	15.9%	1.7%	1.0%	3.4%	25.8%	0.7%	32.2%
柳澤紀子展	36.9%	7.4%	3.0%	8.9%	0.5%	1.5%	0.5%	42.9%	6.4%	18.2%
パウル・クレー展	38.8%	14.5%	4.5%	24.2%	1.2%	1.2%	4.5%	31.8%	2.1%	41.2%
狩野派の世界展	35.9%	14.5%	8.4%	9.2%	1.5%	1.5%	4.6%	37.4%	3.8%	26.7%

新規来館者

	配偶者	親	兄弟姉妹	子ども	祖父母	孫	その他親族	友人等	その他
伊藤若冲展	42.2%	11.1%	8.9%	11.1%	2.2%	0.0%	11.1%	22.2%	6.7%
ロボットと美術	21.7%	6.5%	0.0%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	63.0%	6.5%
あなたの愛する風景	41.7%	16.7%	8.3%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	41.7%	0.0%
22平均	35.2%	11.4%	5.7%	14.9%	0.7%	0.0%	3.7%	42.3%	4.4%
21～22平均	37.6%	11.3%	5.7%	14.3%	1.9%	0.3%	4.2%	38.2%	5.4%
21平均	39.3%	11.1%	5.6%	13.8%	2.8%	0.5%	4.5%	35.1%	6.1%
トラキア文明展	58.3%	13.9%	2.8%	19.4%	2.8%	0.0%	5.6%	27.8%	0.0%
柳澤紀子展	32.1%	7.5%	5.7%	3.8%	1.9%	1.9%	0.0%	43.4%	9.4%
パウル・クレー展	40.3%	11.9%	3.0%	29.9%	4.5%	0.0%	6.0%	31.3%	6.0%
狩野派の世界展	26.7%	11.1%	11.1%	2.2%	2.2%	0.0%	6.7%	37.8%	8.9%

- ・配偶者が38.2%、友人等が35.1%と多数を占める。平成21年度においても配偶者が40.5%、友人等が34.5%であり、これらで多数を占める傾向は変わらない。また、新規来館者も同様の傾向である。
- ・「若冲展」は、配偶者と一緒に観覧する割合が49.2%と高かった。
- ・「ロボットと美術」は、友人等と一緒に観覧する割合が49.7%と高く、特に新規観覧者では63.0%と顕著であった。「ロボットと美術」は趣味の合う友人と鑑賞する展覧会と言えよう。
- ・「風景展」では、特に新規観覧者において友人等（41.7%）や子ども（25.0%）と一緒に観覧する割合が高かった。



④ 来館のきっかけ

全体（複数回答）

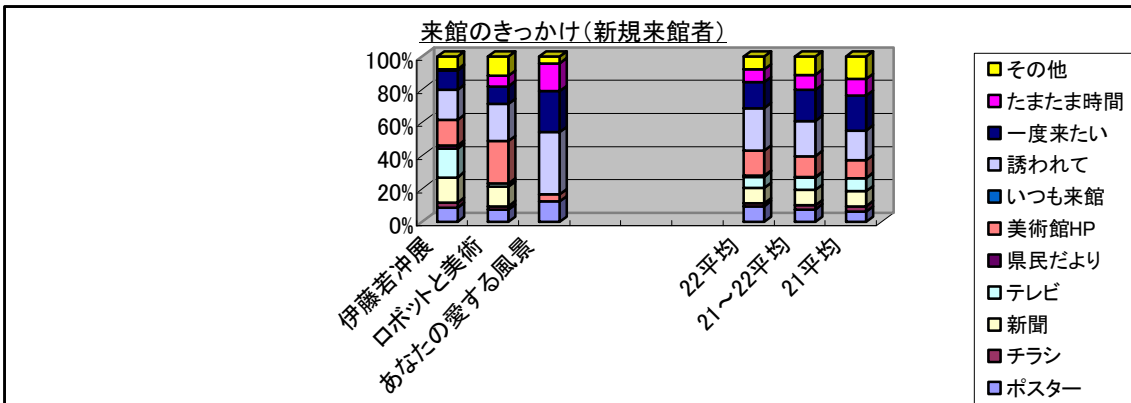
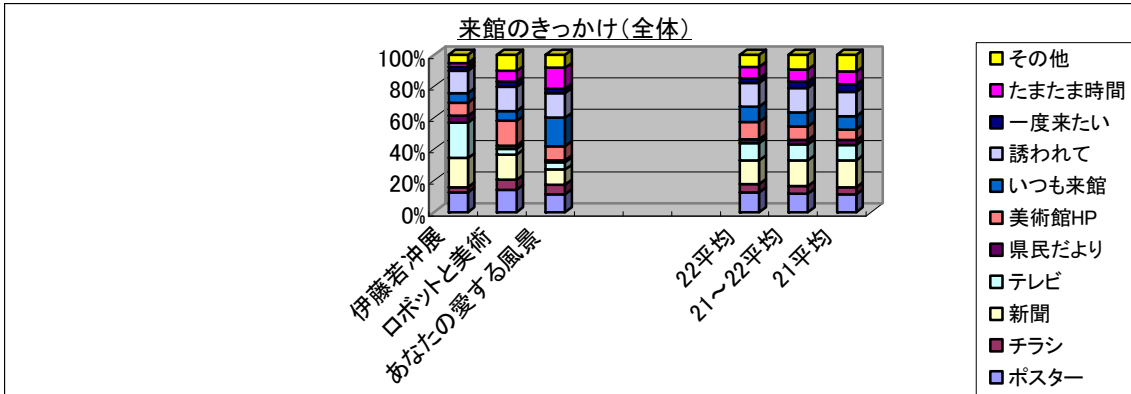
	ポスター	チラシ	新聞	テレビ	県民だより	美術館HP	いつも来館	誘われて	一度来たい	たまたま時間	その他
伊藤若冲展	18.9%	5.4%	28.2%	34.5%	6.6%	12.9%	9.3%	21.6%	4.2%	3.6%	7.8%
ロボットと美術	19.0%	8.8%	21.5%	5.1%	2.9%	21.2%	8.4%	20.8%	4.7%	9.1%	13.9%
あなたの愛する風景	14.4%	7.8%	12.2%	6.1%	1.7%	11.1%	23.3%	20.0%	3.9%	16.7%	10.6%
22平均	17.4%	7.3%	20.7%	15.3%	3.7%	15.1%	13.7%	20.8%	4.3%	9.8%	10.7%
21～22平均	16.0%	6.5%	22.1%	14.0%	3.9%	11.5%	12.4%	20.8%	5.6%	10.2%	12.7%
21平均	15.0%	5.9%	23.1%	13.0%	4.1%	8.7%	11.4%	20.8%	6.6%	10.6%	14.2%
トラキア文明展	14.0%	5.8%	56.3%	23.4%	7.5%	5.3%	12.1%	15.7%	2.4%	3.9%	3.9%
柳澤紀子展	15.7%	5.8%	11.6%	5.8%	3.1%	5.8%	11.3%	23.2%	8.5%	16.0%	24.9%
パウル・クレー展	16.1%	6.8%	11.3%	17.8%	3.0%	10.4%	8.3%	25.1%	5.9%	10.6%	12.5%
狩野派の世界展	14.0%	5.4%	13.4%	4.8%	2.7%	13.4%	14.0%	19.4%	9.7%	11.8%	15.6%

新規来館者（複数回答）

	ポスター	チラシ	新聞	テレビ	県民だより	美術館HP	いつも来館	誘われて	一度来たい	たまたま時間	その他
伊藤若冲展	11.5%	3.8%	20.5%	23.1%	2.6%	20.5%	0.0%	24.4%	15.4%	1.3%	10.3%
ロボットと美術	8.6%	2.5%	13.6%	2.5%	0.0%	29.6%	0.0%	25.9%	12.3%	7.4%	13.6%
あなたの愛する風景	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	45.0%	30.0%	20.0%	5.0%
22平均	11.7%	2.1%	11.4%	8.5%	0.9%	18.4%	0.0%	31.8%	19.2%	9.6%	9.6%
21～22平均	9.4%	3.3%	11.3%	9.1%	0.6%	15.5%	0.0%	26.3%	23.2%	11.3%	13.7%
21平均	7.7%	4.1%	11.2%	9.5%	0.4%	13.3%	0.0%	22.2%	26.2%	12.6%	16.8%
トラキア文明展	4.3%	6.5%	23.9%	13.0%	0.0%	10.9%	0.0%	28.3%	17.4%	10.9%	4.3%
柳澤紀子展	10.4%	4.5%	9.0%	9.0%	1.5%	9.0%	0.0%	22.4%	31.3%	16.4%	25.4%
パウル・クレー展	7.3%	2.1%	3.1%	12.5%	0.0%	17.7%	0.0%	18.8%	28.1%	7.3%	19.8%
狩野派の世界展	8.8%	3.5%	8.8%	3.5%	0.0%	15.8%	0.0%	19.3%	28.1%	15.8%	17.5%

- ・主なきっかけの順は、「誘われて」「新聞」「ポスター」「テレビ」となり、平成21年度の「新聞」「誘われて」から若干変化した。
- ・「伊藤若冲展」では朝日テレビ系列も主催していることからテレビと新聞によるものが多数を占めた。
- ・「ロボットと美術」では、県立美術館ホームページだけでなく、他の美術館のホームページやツイッターなどこれまでなかなか見られなかった傾向がうかがえた。
- ・「風景展」は「いつも来館」している熱心なリピーターや「誘われて」来館した層に支えられた展覧会と言える。
- ・このように展覧会の性格による特徴が見られ、これらのばらつきは、共催者や主要来館者層の違いにより、展覧会別に情報源の違いに差異があることが原因と考えられる。
- ・新規来館者では、「誘われて」来館した口コミ効果によるものが多い傾向となっている。

（関連 p26）



(4) 展覧会の評価

① 作品やテーマについて興味・関心を持ったか

… 評価指標 3 作品やテーマに興味を持った人の割合

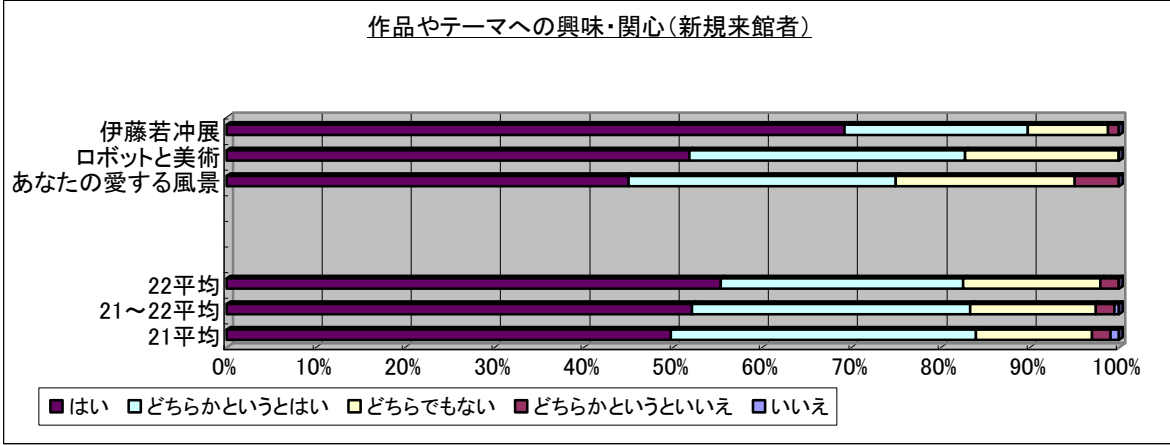
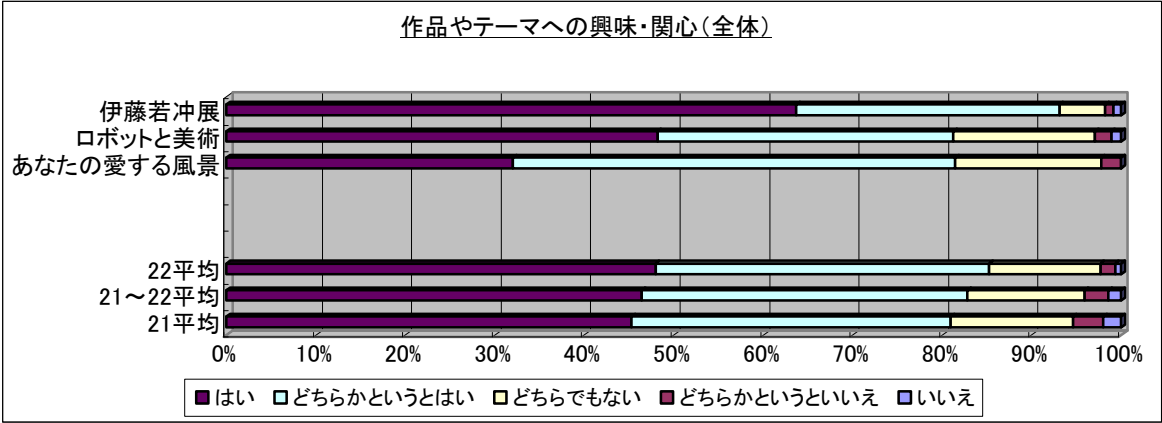
全体

	いいえ	どちらかというといえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	0.9%	0.9%	5.1%	29.4%	63.7%
ロボットと美術	1.1%	1.8%	15.8%	33.1%	48.2%
あなたの愛する風景	0.0%	2.2%	16.3%	49.4%	32.0%
22平均	0.7%	1.7%	12.4%	37.3%	47.9%
21～22平均	1.4%	2.7%	13.1%	36.4%	46.4%
21平均	2.0%	3.4%	13.7%	35.7%	45.2%
トラキア文明展	0.2%	1.2%	3.7%	24.2%	70.6%
柳澤紀子展	2.8%	3.4%	18.6%	39.3%	35.9%
パウル・クレー展	2.8%	7.3%	20.3%	40.7%	28.9%
狩野派の世界展	2.2%	1.6%	12.0%	38.6%	45.7%

新規来館者

	いいえ	どちらかというといえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	0.0%	1.3%	9.0%	20.5%	69.2%
ロボットと美術	0.0%	0.0%	17.3%	30.9%	51.9%
あなたの愛する風景	0.0%	5.0%	20.0%	30.0%	45.0%
22平均	0.0%	2.1%	15.4%	27.1%	55.4%
21～22平均	0.6%	2.1%	14.0%	31.2%	52.2%
21平均	1.0%	2.0%	13.0%	34.2%	49.8%
トラキア文明展	0.0%	0.0%	4.3%	32.6%	63.0%
柳澤紀子展	0.0%	2.9%	16.2%	26.5%	54.4%
パウル・クレー展	2.1%	5.2%	18.8%	39.6%	34.4%
狩野派の世界展	1.8%	0.0%	12.7%	38.2%	47.3%

- ・ 肯定的評価は85.2%となり、平成21年度（80.9%）よりも向上している。
- ・ 新規来館者では、肯定的評価は82.5%となる。
- ・ 特に「伊藤若冲展」では全体で93.1%、新規来館者で89.7%となっている。



② 展覧会の会場で心地よく鑑賞できたか。 …… 評価指標 32 鑑賞環境に対する満足度

全体

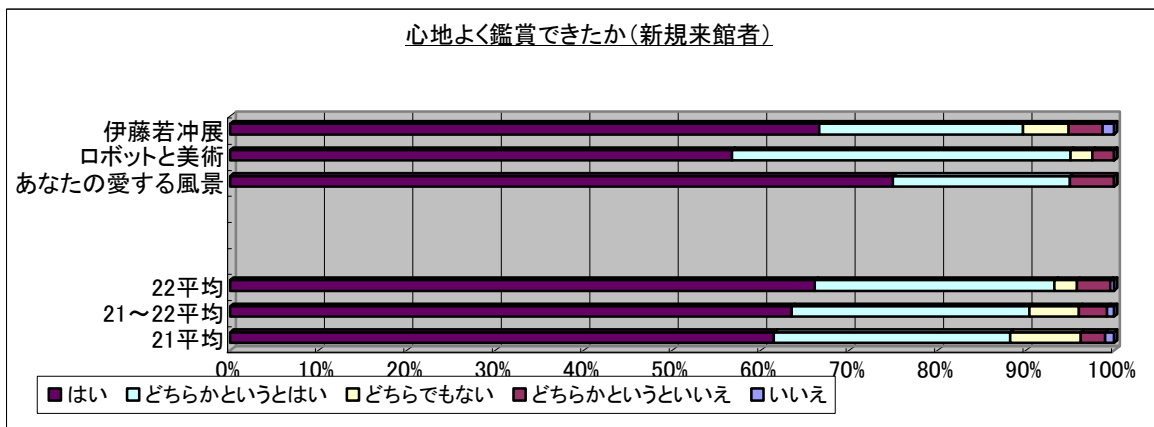
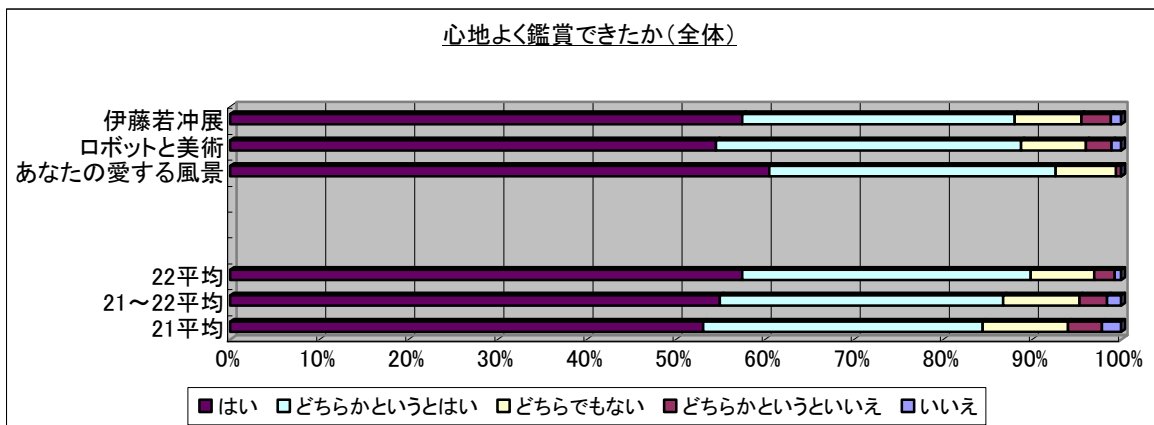
「美術館カルテ」

	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい	鑑賞環境
伊藤若冲展	1.2%	3.3%	7.5%	30.5%	57.5%	88.0%
ロボットと美術	1.1%	2.9%	7.3%	34.2%	54.5%	88.7%
あなたの愛する風景	0.0%	0.6%	6.8%	32.2%	60.5%	92.7%
22平均	0.8%	2.3%	7.2%	32.3%	57.5%	89.8%
21～22平均	1.6%	3.1%	8.5%	31.8%	55.0%	86.7%
21平均	2.2%	3.8%	9.6%	31.3%	53.1%	84.4%
トラキア文明展	1.3%	3.0%	13.0%	28.5%	54.3%	82.8%
柳澤紀子展	2.4%	3.4%	6.5%	33.3%	54.3%	87.6%
パウル・クレー展	3.0%	5.5%	11.7%	35.4%	44.3%	79.7%
狩野派の世界展	2.2%	3.2%	7.0%	28.1%	59.5%	87.6%

新規来館者

	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	1.3%	3.8%	5.1%	23.1%	66.7%
ロボットと美術	0.0%	2.5%	2.5%	38.3%	56.8%
あなたの愛する風景	0.0%	5.0%	0.0%	20.0%	75.0%
22平均	0.4%	3.8%	2.5%	27.1%	66.2%
21～22平均	0.8%	3.2%	5.6%	26.9%	63.5%
21平均	1.0%	2.7%	7.9%	26.8%	61.5%
トラキア文明展	0.0%	6.7%	8.9%	33.3%	51.1%
柳澤紀子展	0.0%	1.5%	4.4%	20.6%	73.5%
パウル・クレー展	4.1%	1.0%	11.3%	29.9%	53.6%
狩野派の世界展	0.0%	1.8%	7.1%	23.2%	67.9%

肯定的評価は 89.8%となり、平成 21 年度（84.4%）を上回り、最近の施設の改修効果が反映されてきていることがうかがわれる。



③ スタッフ対応は適切であったか … 美術館カルテ 29 美術館スタッフの対応に満足した人の割合

全体

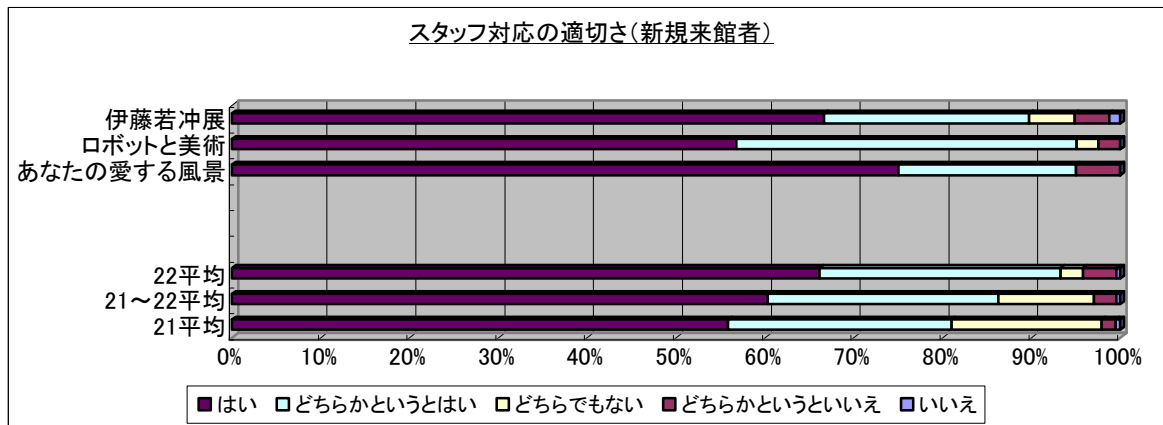
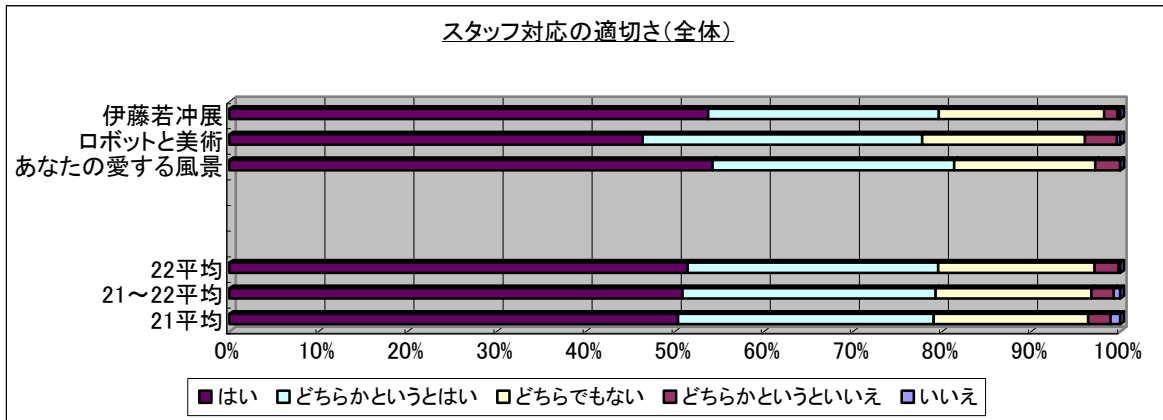
「美術館カルテ」

	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい	スタッフ対応
伊藤若冲展	0.3%	1.5%	18.6%	25.8%	53.8%	79.6%
ロボットと美術	0.4%	3.6%	18.2%	31.4%	46.4%	77.7%
あなたの愛する風景	0.0%	2.8%	15.8%	27.1%	54.2%	81.4%
						0.0%
22平均	0.2%	2.7%	17.6%	28.1%	51.4%	79.6%
21～22平均	0.7%	2.6%	17.4%	28.4%	50.8%	79.3%
21平均	1.1%	2.5%	17.4%	28.7%	50.4%	79.0%
トラキア文明展	1.0%	2.3%	19.4%	23.7%	53.6%	77.3%
柳澤紀子展	1.7%	2.7%	11.6%	28.4%	55.5%	83.9%
パウル・クレー展	1.3%	2.1%	21.6%	33.1%	41.9%	75.0%
狩野派の世界展	0.5%	2.7%	16.8%	29.3%	50.5%	79.9%

新規来館者

	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	1.3%	3.8%	5.1%	23.1%	66.7%
ロボットと美術	0.0%	2.5%	2.5%	38.3%	56.8%
あなたの愛する風景	0.0%	5.0%	0.0%	20.0%	75.0%
22平均	0.4%	3.8%	2.5%	27.1%	66.2%
21～22平均	0.5%	2.5%	10.7%	26.0%	60.3%
21平均	0.5%	1.6%	16.9%	25.1%	55.9%
トラキア文明展	0.0%	0.0%	18.2%	25.0%	56.8%
柳澤紀子展	0.0%	1.5%	11.8%	20.6%	66.2%
パウル・クレー展	2.1%	3.1%	19.8%	28.1%	46.9%
狩野派の世界展	0.0%	1.8%	17.9%	26.8%	53.6%

肯定的評価は79.6%となり、ほぼ前年度並み（79.0%）である。



⑤ 当美術館に関する情報は入手しやすいか

… 評価指標 24 当館に関する情報が入手しやすいとする人の割合

全体

	いいえ	どちらかというといえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	0.6%	1.3%	22.6%	30.3%	45.2%
ロボットと美術	2.6%	4.5%	25.9%	36.1%	30.8%
あなたの愛する風景	0.0%	4.6%	29.5%	27.7%	38.2%
22平均	1.1%	3.5%	26.0%	31.4%	38.0%
21～22平均	1.9%	4.4%	25.9%	30.3%	37.4%
21平均	2.6%	5.1%	25.9%	29.5%	37.0%
トラキア文明展	1.6%	3.6%	20.2%	25.3%	49.4%
柳澤紀子展	4.0%	6.2%	28.2%	27.5%	34.1%
パウル・クレー展	1.8%	4.7%	22.7%	38.8%	32.1%
狩野派の世界展	2.9%	5.9%	32.4%	26.5%	32.4%

「美術館カルテ」

情報入手
75.5%
66.9%
65.9%
69.4%
67.7%
66.5%
74.7%
61.5%
70.8%
58.8%

新規来館者

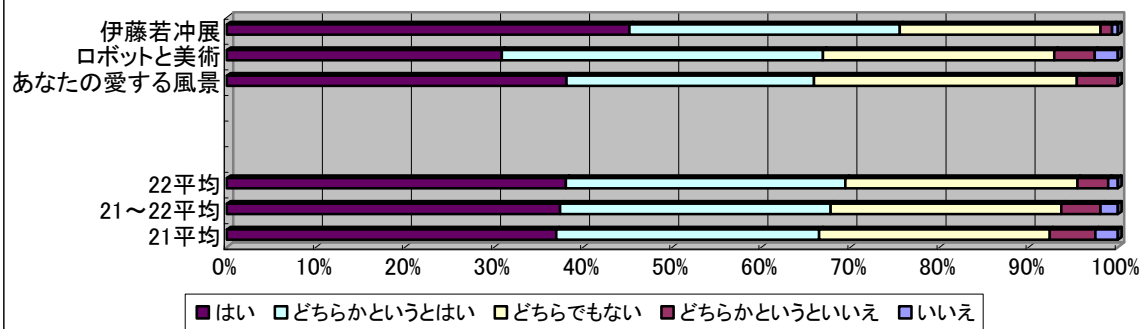
	いいえ	どちらかというといえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	2.7%	4.0%	22.7%	25.3%	45.3%
ロボットと美術	3.8%	2.5%	25.3%	36.7%	31.6%
あなたの愛する風景	0.0%	5.3%	36.8%	15.8%	42.1%
22平均	2.2%	3.9%	28.3%	25.9%	39.7%
21～22平均	3.0%	5.1%	28.2%	26.9%	36.7%
21平均	3.7%	5.9%	28.1%	27.7%	34.5%
トラキア文明展	2.3%	4.5%	20.5%	29.5%	43.2%
柳澤紀子展	6.3%	4.7%	32.8%	17.2%	39.1%
パウル・クレー展	2.2%	4.3%	22.6%	35.5%	35.5%
狩野派の世界展	4.1%	10.2%	36.7%	28.6%	20.4%

- ・肯定的評価は69.4%となり、平成21年度（66.5%）を上回った。
- ・「伊藤若冲展」が比較的高く、「来館のきっかけ」にあるとおり、テレビと新聞が多数を占め、マス媒体の訴求力の高さが示されている。

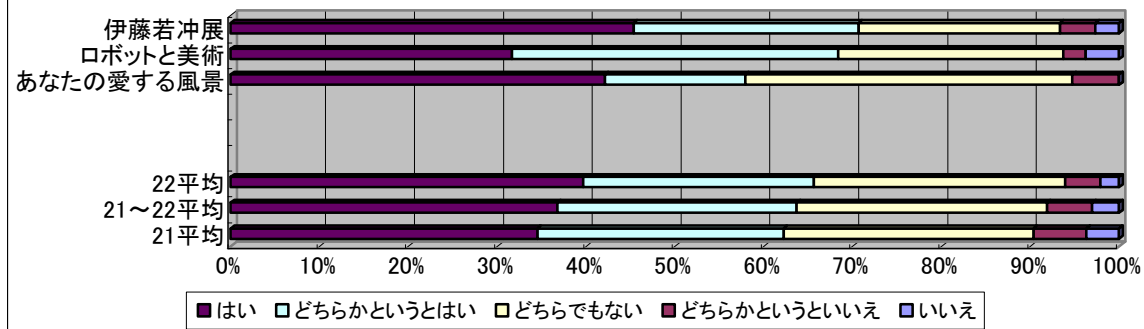
<関連 p18 「来館のきっかけ」>

- ・主なきっかけの順は、「誘われて」「新聞」「ポスター」「テレビ」となり、平成21年度の「新聞」「誘われて」から若干変化した。
- ・「伊藤若冲展」では朝日テレビ系列も主催していることからテレビと新聞によるものが多数を占めている。
- ・「ロボットと美術」では、県立美術館ホームページだけでなく、他の美術館のホームページやツイッターなどこれまでなかなか見られなかった傾向がうかがえた。
- ・「風景展」は「いつも来館」している熱心なリピーターや「誘われて」来館した層に支えられた展覧会と言える。
- ・このように展覧会の性格による特徴が見られ、これらのばらつきは、共催者や主要来館者層の違いにより、展覧会別に情報源の違いに差異があることが原因と考えられる。
- ・新規来館者では、「誘われて」来館した口コミ効果によるものが多い傾向となっている。

情報入手のしやすさ(全体)



情報入手のしやすさ(新規来館者)



⑥ 交通機関の利用はスムーズであったか

… 評価指標 35、美術館カルテ 26 共通 公共交通機関で来館した人のアクセス満足度

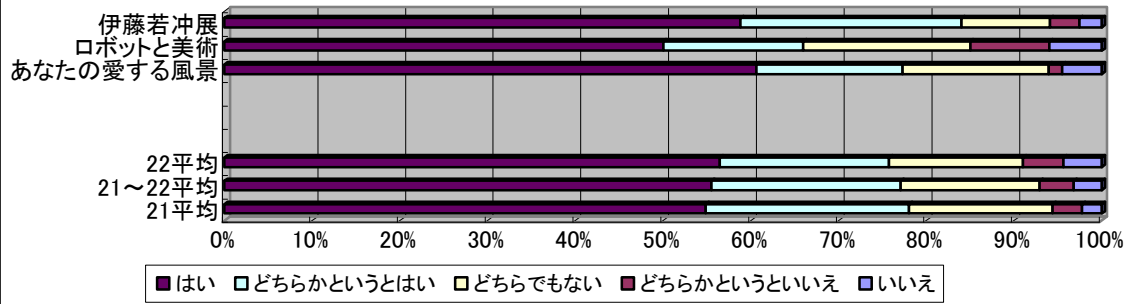
全体	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい	「美術館カルテ」 公共交通
伊藤若冲展	2.5%	3.4%	10.1%	25.2%	58.8%	84.0%
ロボットと美術	6.0%	9.0%	19.0%	16.0%	50.0%	66.0%
あなたの愛する風景	4.5%	1.5%	16.7%	16.7%	60.6%	77.3%
22平均	4.4%	4.6%	15.3%	19.3%	56.5%	75.8%
21～22平均	3.2%	3.9%	15.9%	21.5%	55.5%	77.1%
21平均	2.3%	3.3%	16.3%	23.2%	54.9%	78.0%
トラキア文明展	0.7%	2.1%	13.4%	22.5%	61.3%	83.8%
柳澤紀子展	3.3%	3.3%	18.0%	22.1%	53.3%	75.4%
パウル・クレー展	3.7%	5.2%	17.0%	32.6%	41.5%	74.1%
狩野派の世界展	1.4%	2.8%	16.9%	15.5%	63.4%	78.9%

新規来館者

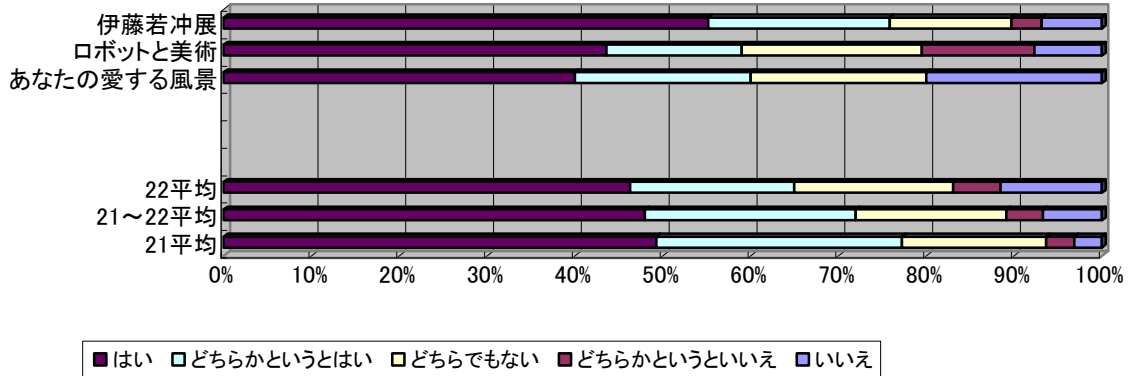
	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	6.9%	3.4%	13.8%	20.7%	55.2%
ロボットと美術	7.7%	12.8%	20.5%	15.4%	43.6%
あなたの愛する風景	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	40.0%
22平均	11.5%	5.4%	18.1%	18.7%	46.3%
21～22平均	6.8%	4.1%	17.1%	24.0%	48.0%
21平均	3.2%	3.2%	16.4%	28.0%	49.3%
トラキア文明展	0.0%	0.0%	4.0%	44.0%	52.0%
柳澤紀子展	0.0%	3.1%	28.1%	12.5%	56.3%
パウル・クレー展	9.1%	6.1%	12.1%	30.3%	42.4%
狩野派の世界展	3.6%	3.6%	21.4%	25.0%	46.4%

- ・ 肯定的評価は75.8%となり、平成21年度（78.0%）から若干低下している。
- ・ 展覧会別のばらつきが少ない、恒常的な評価と考えられていたが、「ロボットと美術」や「風景展」での新規来館者層の低評価（20.5%）が影響を及ぼしている。

公共交通利用のスムーズさ(全体)



公共交通利用のスムーズさ(新規来館者)



⑦ 交通機関の利用はスムーズであったか（自家用車利用者）

… 評価指標 35、美術館カルテ 27 共通 自家用車で来館した人のアクセス満足度

全体

	いいえ	どちらかというといえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	3.5%	5.6%	14.8%	28.9%	47.2%
ロボットと美術	4.1%	5.7%	17.9%	35.0%	37.4%
あなたの愛する風景	2.9%	5.9%	23.5%	23.5%	44.1%
22平均	3.5%	5.7%	18.7%	29.1%	42.9%
21～22平均	2.8%	4.5%	18.5%	25.6%	48.5%
21平均	2.2%	3.6%	18.4%	23.0%	52.8%
トラキア文明展	2.4%	4.2%	14.9%	22.6%	56.0%
柳澤紀子展	2.5%	2.5%	20.7%	19.8%	54.5%
パウル・クレー展	0.4%	4.1%	14.0%	25.5%	56.0%
狩野派の世界展	3.6%	3.6%	24.1%	24.1%	44.6%

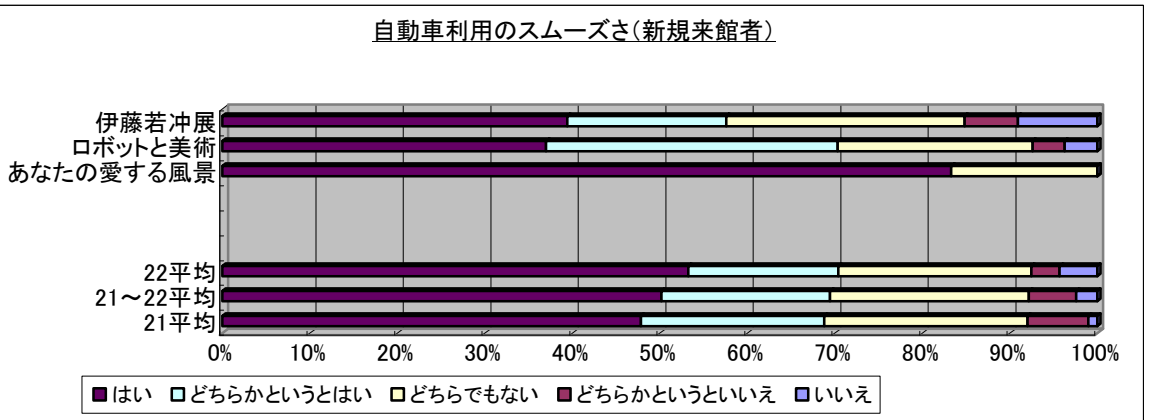
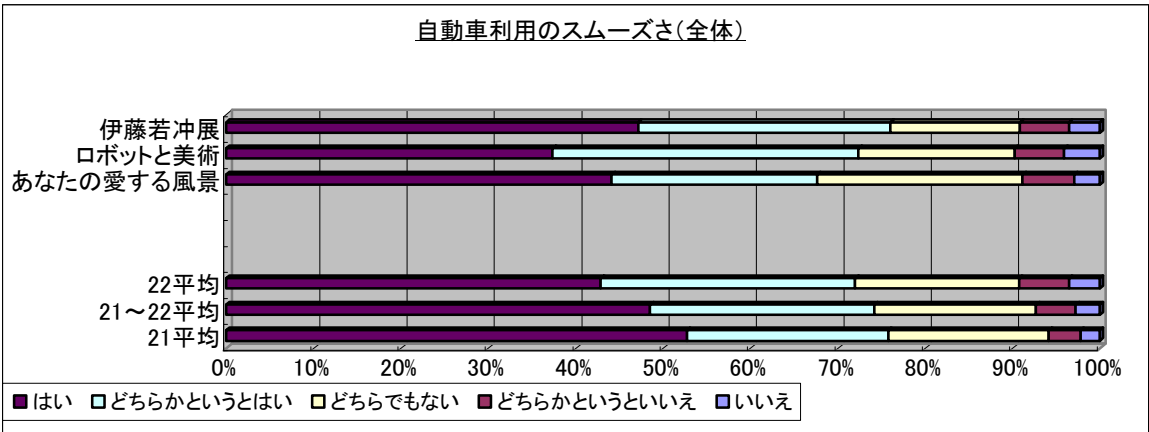
「美術館カルテ」

自動車交通
76.1%
72.4%
67.6%
72.0%
74.2%
75.8%
78.6%
74.4%
81.5%
68.7%

新規来館者

	いいえ	どちらかというといえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	9.1%	6.1%	27.3%	18.2%	39.4%
ロボットと美術	3.7%	3.7%	22.2%	33.3%	37.0%
あなたの愛する風景	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	83.3%
22平均	4.3%	3.3%	22.1%	17.2%	53.3%
21～22平均	2.4%	5.4%	22.7%	19.3%	50.2%
21平均	1.0%	7.0%	23.2%	20.9%	47.8%
トラキア文明展	0.0%	16.7%	8.3%	16.7%	58.3%
柳澤紀子展	4.0%	4.0%	16.0%	28.0%	48.0%
パウル・クレー展	0.0%	2.0%	16.0%	18.0%	64.0%
狩野派の世界展	0.0%	5.3%	52.6%	21.1%	21.1%

- ・ 肯定的評価は72.0%となり、平成21年度（75.8%）を下回った。
- ・ 「風景展」が70%を下回っているが、県外からの来館者が他と比較して多かったことから、東名ICや周辺観光施設などからの案内標識の状況等が影響していると考えられる。新規来館者でも、同様の傾向が顕著に見られる。



⑧ 全体的に見て、今回の来館は満足いただけたか（いわゆる「総合満足度」）

… 美術館カルテ3 展覧会の満足度、美術館カルテ52 展覧会における新規観覧者の満足度

全体

	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	1.2%	0.6%	4.6%	26.2%	67.3%
ロボットと美術	0.7%	1.8%	7.4%	39.1%	50.9%
あなたの愛する風景	0.6%	0.6%	10.2%	40.7%	48.0%
22平均	0.8%	1.0%	7.4%	35.3%	55.4%
21～22平均	1.1%	2.2%	8.2%	34.1%	54.4%
21平均	1.3%	3.1%	8.9%	33.1%	53.7%
トラキア文明展	0.5%	1.5%	4.5%	24.5%	69.0%
柳澤紀子展	2.1%	2.8%	9.7%	33.0%	52.4%
パウル・クレー展	2.1%	5.8%	15.2%	40.1%	36.7%
狩野派の世界展	0.5%	2.2%	6.0%	34.8%	56.5%

「美術館カルテ」

満足度
93.5%
90.0%
88.7%
90.8%
88.5%
86.8%
93.5%
85.4%
76.8%
91.3%

新規来館者

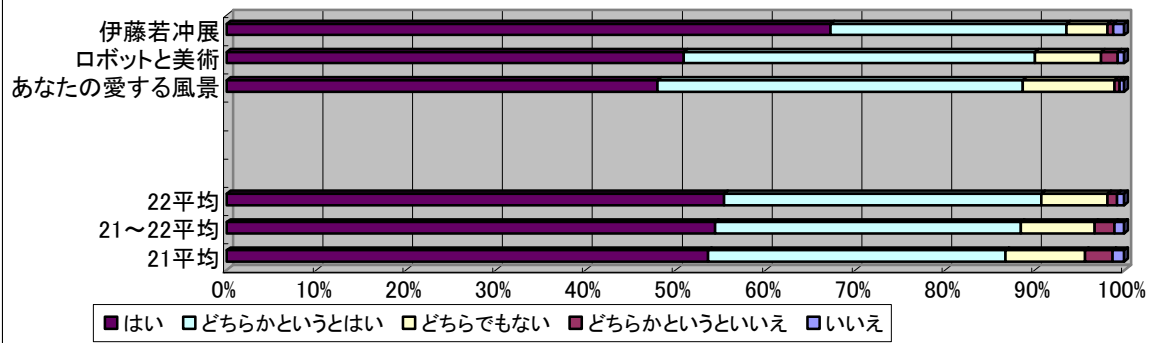
	いいえ	どちらかというといいえ	どちらでもない	どちらかというとはい	はい
伊藤若冲展	1.3%	2.7%	8.0%	25.3%	62.7%
ロボットと美術	1.3%	0.0%	6.3%	41.3%	51.3%
あなたの愛する風景	5.3%	0.0%	5.3%	31.6%	57.9%
22平均	2.6%	0.9%	6.5%	32.7%	57.3%
21～22平均	1.1%	0.7%	6.6%	32.6%	59.0%
21平均	0.0%	0.5%	6.7%	32.5%	60.2%
トラキア文明展	0.0%	0.0%	6.7%	31.1%	62.2%
柳澤紀子展	0.0%	0.0%	4.4%	23.5%	72.1%
パウル・クレー展	0.0%	2.1%	10.4%	34.4%	53.1%
狩野派の世界展	0.0%	0.0%	5.4%	41.1%	53.6%

「美術館カルテ」

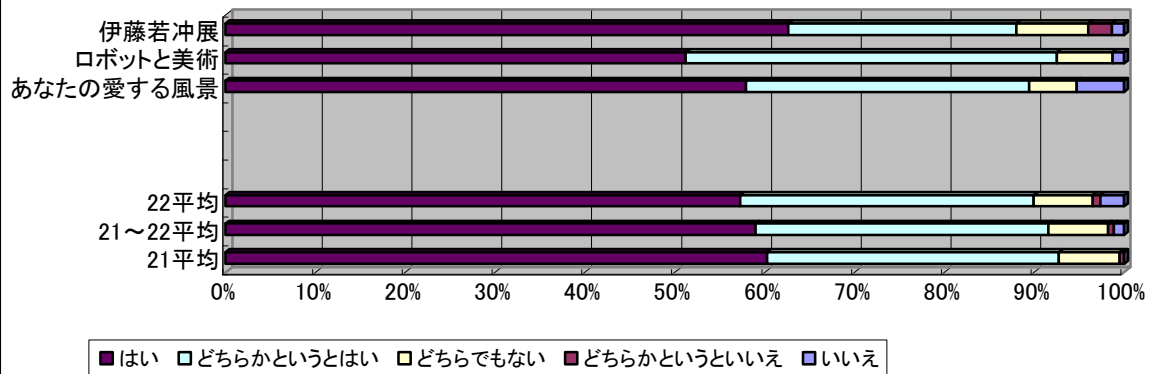
満足度
88.0%
92.5%
89.5%
90.0%
91.6%
92.8%
93.3%
95.6%
87.5%
94.6%

- ・ 肯定的評価が90.8%となった。
- ・ 展覧会別では、「伊藤若冲展」「ロボットと美術」が90%を超えている。

全体的な満足度(全体)



全体的な満足度(新規来館者)

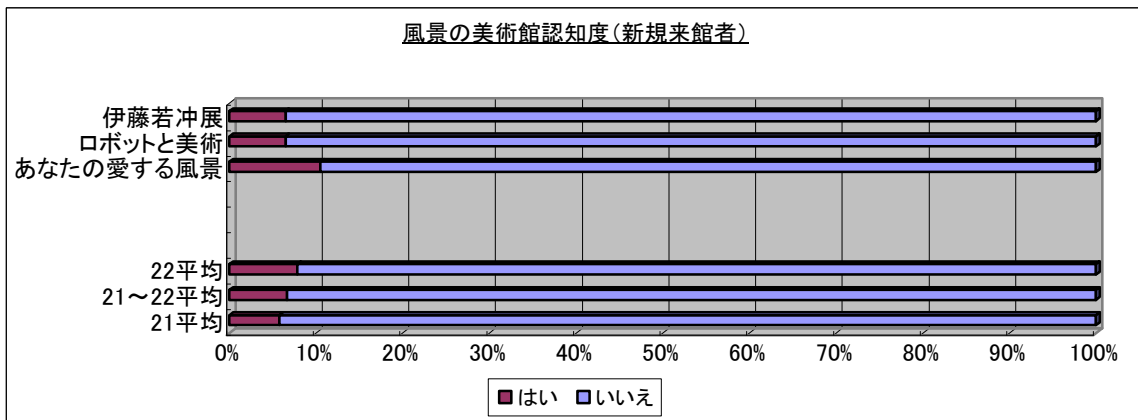
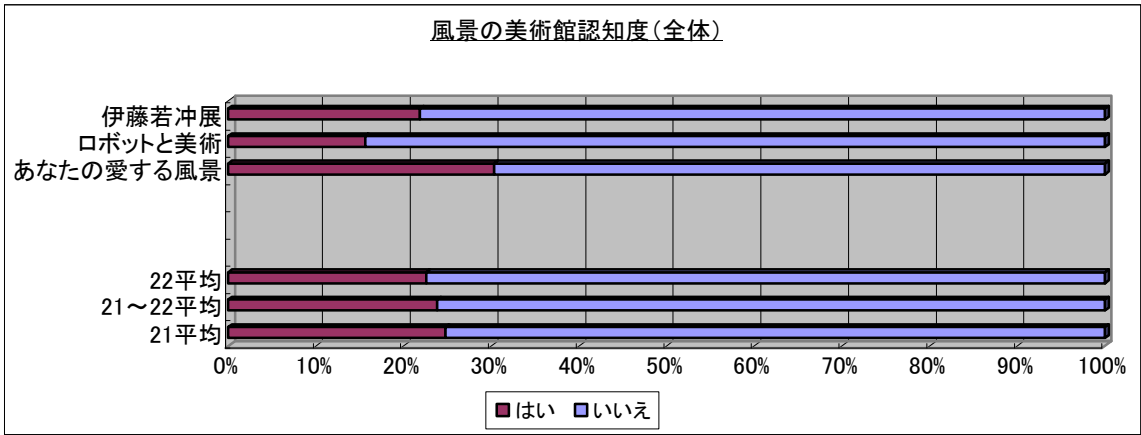


⑨ 「風景の美術館」であることを知っているか

… 美術館カルテ 23 風景の美術館としての認知度

全体	「美術館カルテ」		新規来館者		
	いいえ	はい		いいえ	はい
伊藤若冲展	78.2%	21.8%	伊藤若冲展	93.5%	6.5%
ロボットと美術	84.4%	15.6%	ロボットと美術	93.5%	6.5%
あなたの愛する風景	69.7%	30.3%	あなたの愛する風景	89.5%	10.5%
22平均	77.4%	22.6%	22平均	92.2%	7.8%
21～22平均	76.2%	23.8%	21～22平均	93.3%	6.7%
21平均	75.2%	24.8%	21平均	94.2%	5.8%
トラキア文明展	73.4%	26.6%	トラキア文明展	97.5%	2.5%
柳澤紀子展	72.5%	27.5%	柳澤紀子展	100.0%	0.0%
パウル・クレー展	80.9%	19.1%	パウル・クレー展	88.8%	11.2%
狩野派の世界展	74.2%	25.8%	狩野派の世界展	90.6%	9.4%

- ・認知度は22.6%となっており、平成21年度（24.8%）を下回り、依然として20%台前半にとどまっている。
- ・新規来館者での認知度は7.8%となり、平成21年度（5.8%）を上回った。
- ・リピート率の高い「風景展」における認知度がそれぞれ高いが、全般的には来館者に認識されておらず、館のブランドとして定着しているとは言いがたい。



4 レストラン アンケート

アンケート数 71

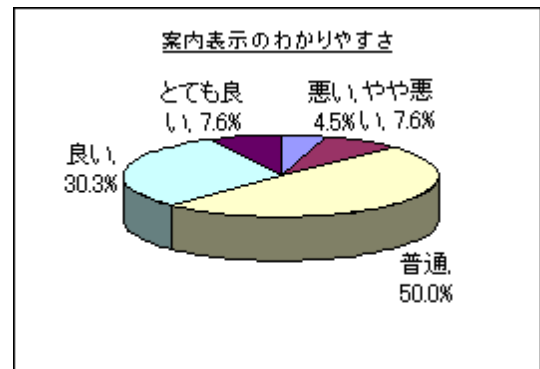
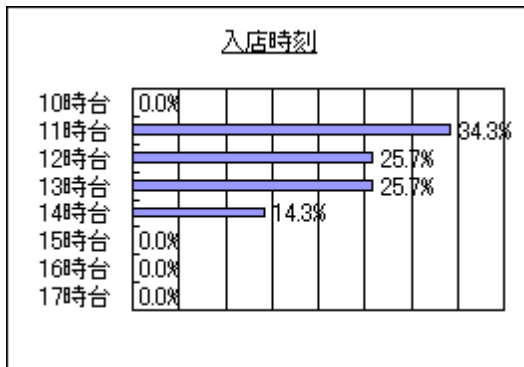
A-1 入店時刻

	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	計
%	0.0%	34.3%	25.7%	25.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
回答数	0	24	18	18	10	0	0	0	70

A-2 注文内容 (略)

A-3 案内表示の分かりやすさ

	悪い	やや悪い	普通	良い	とても良い	計
%	4.5%	7.6%	50.0%	30.3%	7.6%	100.0%
回答数	3	5	33	20	5	66

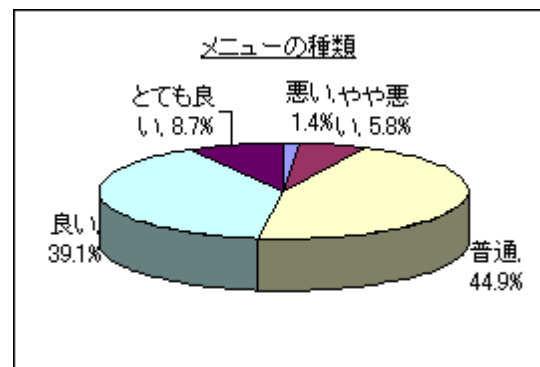
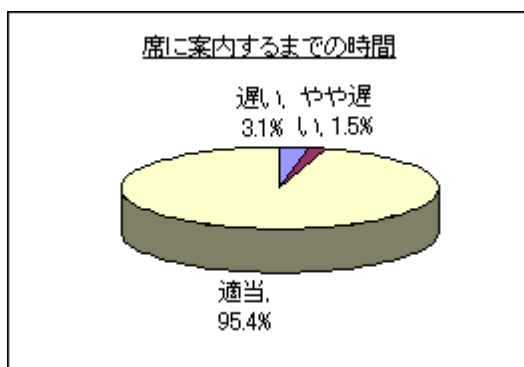


A-4 席に案内するまでの時間

	遅い	やや遅い	適当	計
%	3.1%	1.5%	95.4%	100.0%
回答数	2	1	62	65

A-5 メニューの種類

	悪い	やや悪い	普通	良い	とても良い	計
%	1.4%	5.8%	44.9%	39.1%	8.7%	100.0%
回答数	1	4	31	27	6	69

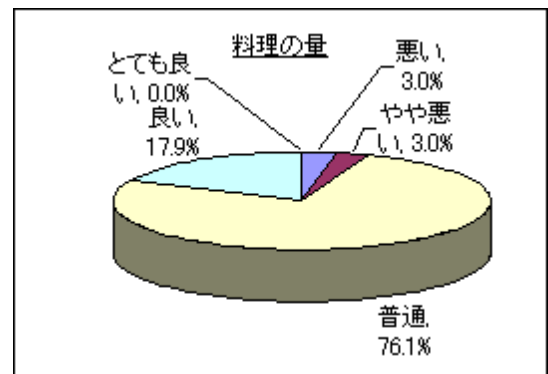
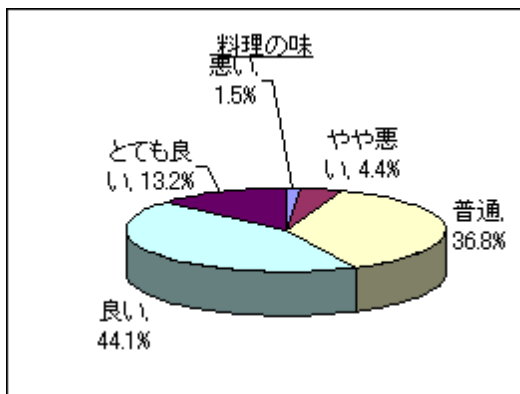


A-6 味

	悪い	やや悪い	普通	良い	とても良い	計
%	1.5%	4.4%	36.8%	44.1%	13.2%	100.0%
回答数	1	3	25	30	9	68

A-7 量

	悪い	やや悪い	普通	良い	とても良い	計
%	3.0%	3.0%	76.1%	17.9%	0.0%	100.0%
回答数	2	2	51	12	0	67

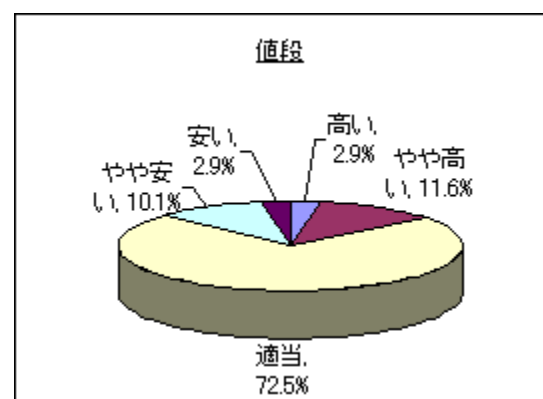
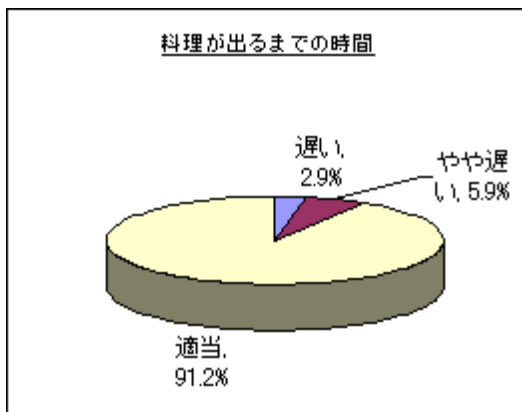


A-8 料理が出るまでの時間

	遅い	やや遅い	適当	計
%	2.9%	5.9%	91.2%	100.0%
回答数	2	4	62	68

A-9 値段

	高い	やや高い	適当	やや安い	安い	計
%	2.9%	11.6%	72.5%	10.1%	2.9%	100.0%
回答数	2	8	50	7	2	69

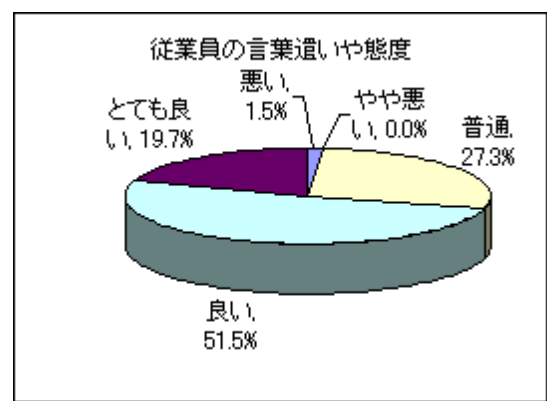
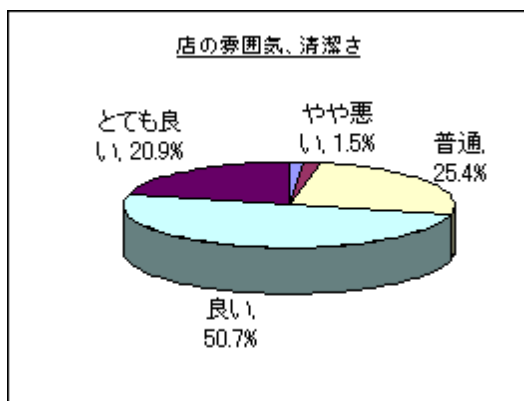


A-10 店の雰囲気、清潔さ

	悪い	やや悪い	普通	良い	とても良い	計
%	1.5%	1.5%	25.4%	50.7%	20.9%	100.0%
回答数	1	1	17	34	14	67

A-11 従業員の言葉遣いや態度

	悪い	やや悪い	普通	良い	とても良い	計
%	1.5%	0.0%	27.3%	51.5%	19.7%	100.0%
回答数	1	0	18	34	13	66



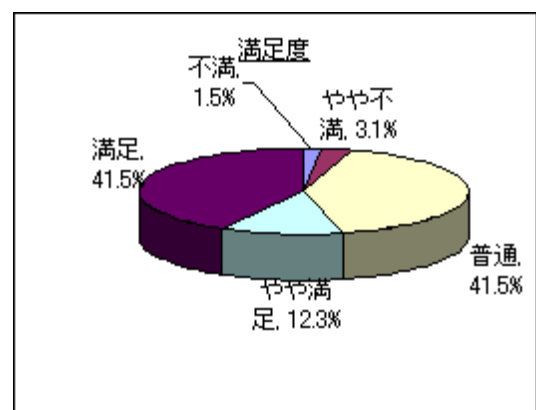
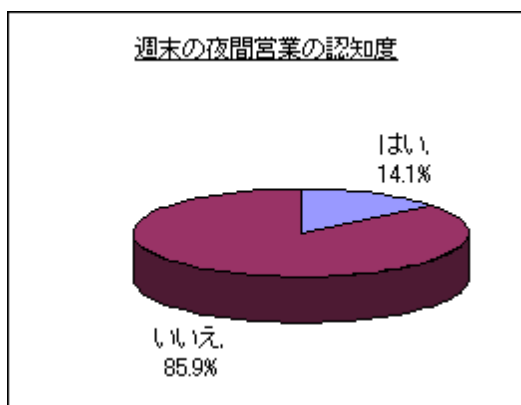
A-12 週末の夜間営業の認知度

	はい	いいえ	計
%	14.1%	85.9%	100.0%
回答数	9	55	64

A-13 満足度

満足 53.8%

	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	計
%	1.5%	3.1%	41.5%	12.3%	41.5%	100.0%
回答数	1	2	27	8	27	65

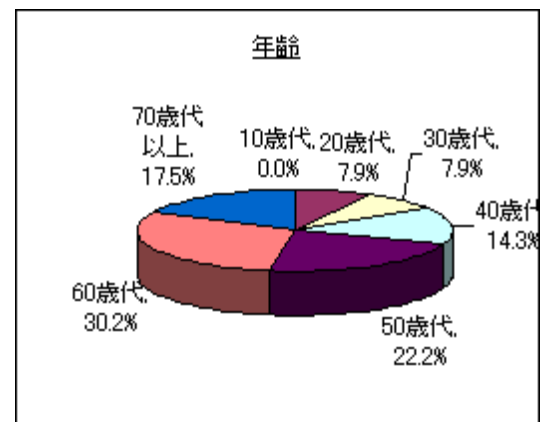
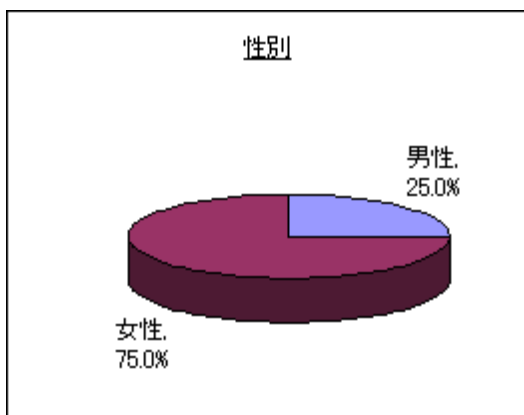


B-1 性別

	男性	女性	計
%	25.0%	75.0%	100.0%
回答数	16	48	64

B-2 年齢

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
%	0.0%	7.9%	7.9%	14.3%	22.2%	30.2%	17.5%	100.0%
回答数	0	5	5	9	14	19	11	63

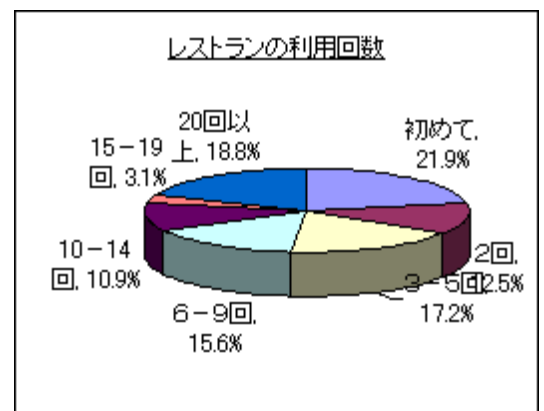
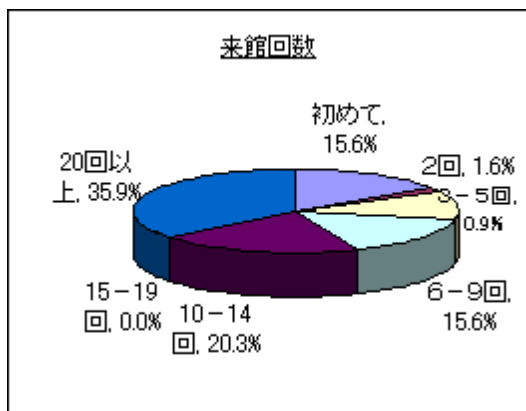


B-3 来館回数

	初めて	2回	3-5回	6-9回	10-14回	15-19回	20回以上	計
%	15.6%	1.6%	10.9%	15.6%	20.3%	0.0%	35.9%	100.0%
回答数	10	1	7	10	13	0	23	64

B-4 レストランの利用回数

	初めて	2回	3-5回	6-9回	10-14回	15-19回	20回以上	計
%	21.9%	12.5%	17.2%	15.6%	10.9%	3.1%	18.8%	100.0%
回答数	14	8	11	10	7	2	12	64



5 ミュージアム・ショップ アンケート

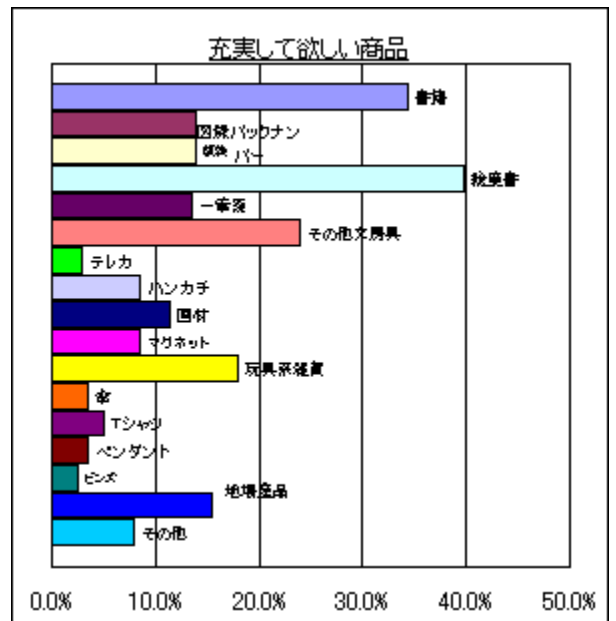
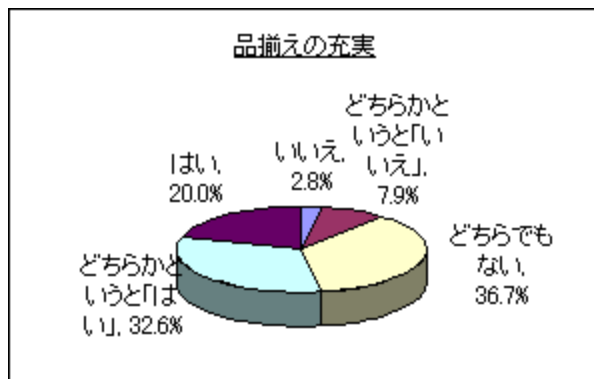
アンケート数 224

A-1 品揃えの充実

	いいえ	どちらかという「いいえ」	どちらでもない	どちらかという「はい」	はい	計
%	2.8%	7.9%	36.7%	32.6%	20.0%	100.0%
回答数	6	17	79	70	43	215

A-2 充実してほしい商品（複数回答）

	書籍	図録バックナンバー	額絵
%	34.3%	13.9%	13.9%
回答数	69	28	28
絵葉書	一筆箋	その他文房具	テレカ
39.8%	13.4%	23.9%	3.0%
80	27	48	6
ハンカチ	画材	マグネット	玩具系雑貨
8.5%	11.4%	8.5%	17.9%
17	23	17	36
傘	Tシャツ	ペンダント	ピンズ
3.5%	5.0%	3.5%	2.5%
7	10	7	5
地場産品	その他		回答者数
15.4%	8.0%		—
31	16		201

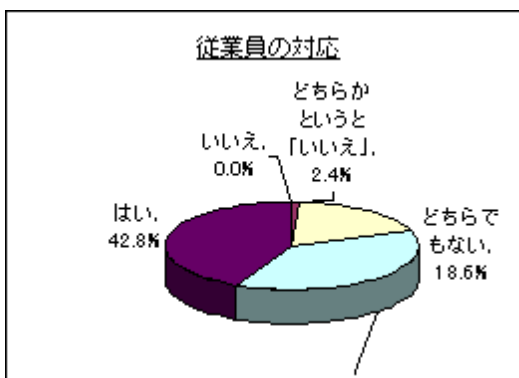
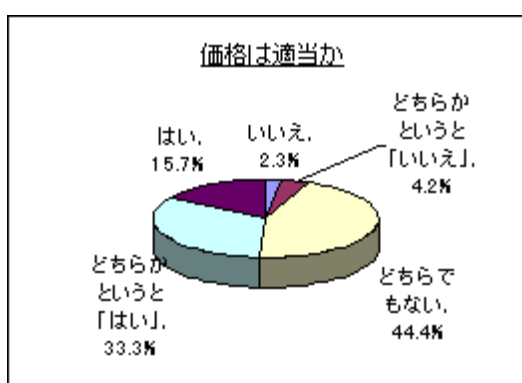


A-3 価格は適当か

	いいえ	どちらかというと「いいえ」	どちらでもない	どちらかというと「はい」	はい	計
%	2.3%	4.2%	44.4%	33.3%	15.7%	100.0%
回答数	5	9	96	72	34	216

A-4 従業員の対応

	いいえ	どちらかというと「いいえ」	どちらでもない	どちらかというと「はい」	はい	計
%	0.0%	0.9%	18.6%	37.7%	42.8%	100.0%
回答数	0	2	40	81	92	215



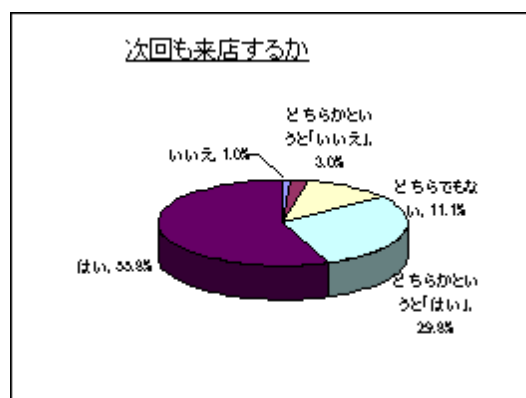
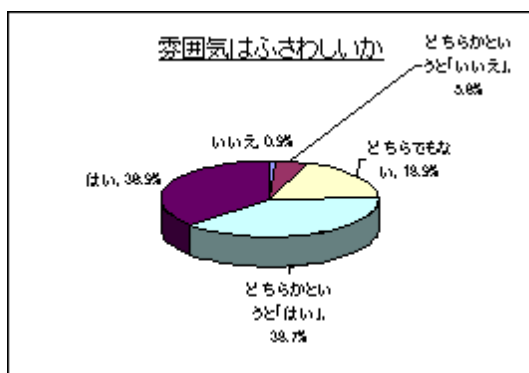
A-5 静岡県立美術館にふさわしい雰囲気か

	いいえ	どちらかというと「いいえ」	どちらでもない	どちらかというと「はい」	はい	計
%	0.9%	4.6%	18.9%	38.7%	36.9%	100.0%
回答数	2	10	41	84	80	217

A-6 次回も来店 (満足度)

はい 85.6%

	いいえ	どちらかというと「いいえ」	どちらでもない	どちらかというと「はい」	はい	計
%	1.0%	2.4%	11.1%	29.8%	55.8%	100.0%
回答数	2	5	23	62	116	208

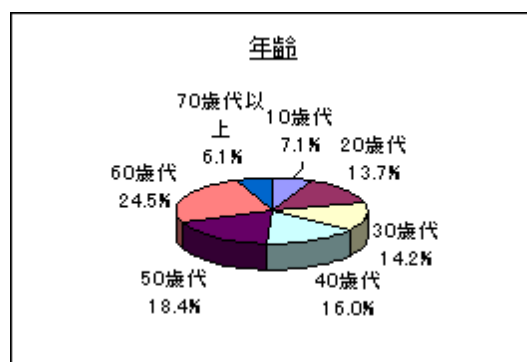
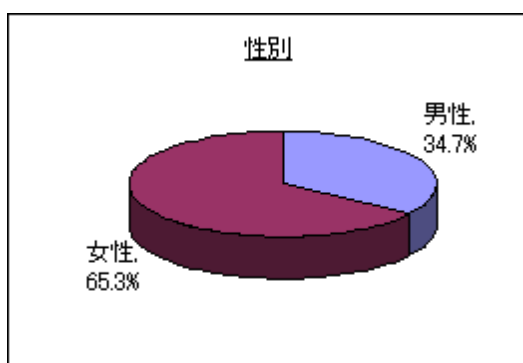


B-1 性別

	男性	女性	計
%	34.7%	65.3%	100.0%
回答数	77	145	222

B-2 年齢

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
%	7.1%	13.7%	14.2%	16.0%	18.4%	24.5%	6.1%	100.0%
回答数	15	29	30	34	39	52	13	212

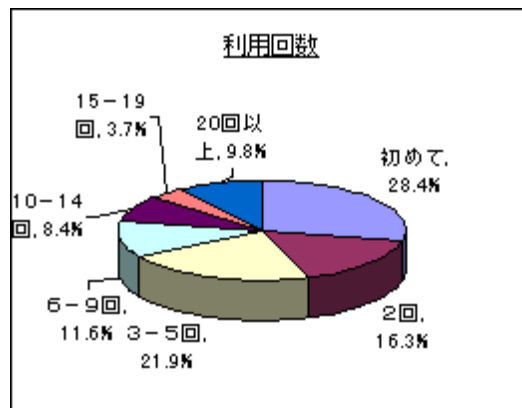
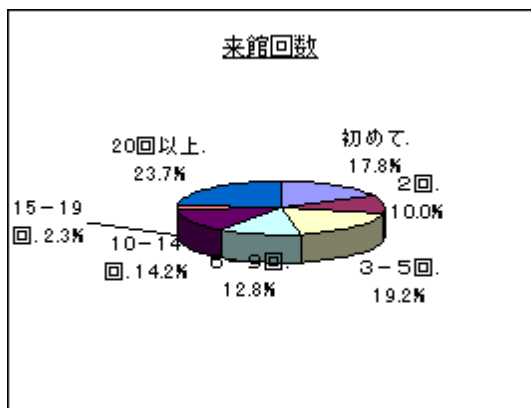


B-3 来館回数

	初めて	2回	3-5回	6-9回	10-14回	15-19回	20回以上	計
%	17.8%	10.0%	19.2%	12.8%	14.2%	2.3%	23.7%	100.0%
回答数	39	22	42	28	31	5	52	219

B-4 ミュージアム・ショップの利用回数

	初めて	2回	3-5回	6-9回	10-14回	15-19回	20回以上	計
%	28.4%	16.3%	21.9%	11.6%	8.4%	3.7%	9.8%	100.0%
回答数	61	35	47	25	18	8	21	215



6 県立美術館ホームページ アンケート

平成 23 年 3 月 23 日まで 総数：349

1 当ホームページを見る頻度					
月に1回以上	数か月に一回程度	ごくたまに	今回はじめて		計
76	82	75	116		349
21.8%	23.5%	21.5%	33.2%		100.0%
2 当ホームページの情報内容（満足度）					
大変満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	大変不満	計
41	218	74	14	2	349
11.8%	62.5%	21.2%	4.0%	0.6%	100.0%
3 当ホームページの更新頻度					
更新が多い	ふつう	更新が少ない	わからない		計
10	202	20	117		349
2.9%	57.9%	5.7%	33.5%		100.0%
4 当ホームページのデザイン					
大変よい	よい	ふつう	あまりよくない	悪い	計
110	180	50	7	2	349
31.5%	51.6%	14.3%	2.0%	0.6%	100.0%
5 当ホームページの見やすさ					
大変見やすい	見やすい	ふつう	見にくい	大変見にくい	計
80	173	87	9	0	349
22.9%	49.6%	24.9%	2.6%	0.0%	100.0%

- ・ホームページの情報内容の満足度について、肯定的評価は 74.3%である。平成 21 年度 71.9%、平成 20 年度 74.3%と横ばいで推移している。
- ・デザインや見やすさについての肯定的評価は、それぞれ 83.1%、72.5%となっている。
- ・ホームページの更新頻度については、分からないと答えた方が 33.5%を占めている。

自由記述 整理表

1 件数

		感想	要望	苦情	計
展覧会	若 沖	28	8	2	38
	ロ ボ 美	24	13	0	37
	風 景	16	4	2	22
		68	25	4	97
展示方法		5	19	10	34
館の企画全般		17	32	1	50
施設・環境		24	21	19	64
スタッフ		7	15	13	35
レストラン		4	4	0	8
ミュージアム・ショップ		10	15	2	27
計		135	131	49	315

2 主な要望・苦情

<美術館運営に関するもの>

館内		館外
展覧会		
<ul style="list-style-type: none"> ・冷房が効きすぎている ・夜間開館日の増加を ・分かりやすい案内表示を ・美術館情報の発信強化 ・MSの品揃えの充実を ・行き来自由な会場とMSに 	<ul style="list-style-type: none"> ・新企画要望約20件 ・見やすいキャプションに ・照明を明るめに ・スタッフの動きが気になる ・開催期間、展示品の固定を ・多くの椅子を 	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい交通機関案内を ・駐車場の整備や、適切な管理運営を ・スロープの設置を

<②企画展に対するもの>

若 沖	ロボ美	風景
<ul style="list-style-type: none"> ・作品づくりの年齢表示を ・子ども向けがトブックを ・絵葉書の充実を 	<ul style="list-style-type: none"> ・作動するロボットを ・写真撮影、模写可能に ・構成の工夫を ・図録がほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・富士山等の静岡の風景画を ・風景画の範囲は・・・

7 グループ・インタビュー

(1) 日時・場所 平成23年2月22日(水)午後、静岡リビング新聞社

(2) 参加者

- ・営業本部総合企画室 杉本幸子室長
- ・同本部営業推進部 平野裕之主任
- ・編集部 小塚統子副編集長
- ・制作室 白鳥裕子チーフ



(3) 内容

① 美術館の印象

- ・美術館に興味を持つ人同士の会話で展覧会の話題になることはあるが、行かない人からはほとんど話題にならない。
- ・静岡市美術館とは違い、県立美術館はぶらりとではなく、わざわざ行くところである。市美術館と違い、独特の敷居の高さを感じる。
- ・各方面から情報発信の依頼が来るが、県立美術館からはあまり来ない。チラシで把握する展覧会以外のワークショップ等の独自情報は知る機会がない。
- ・若い人向けにリーズナブルを狙ったかもしれないが、カフェの作りが中途半端であり、県立美術館の雰囲気と合わない。

② 民間連携

- ・「伊藤若冲展」では書店のコーナーで情報発信したように、一般に触れる機会をもっと設けるといい。
- ・松坂屋が「京都展」を行った時、ホテルセンチュリーがタイアップ企画した。美術館でも民間連携による効果的な広報が有効である。「京都国立博物館収蔵品展」に併せて、カフェで静岡茶と京菓子を出しては。
- ・展覧会テーマによっては商店街との連携が可能。美術館と一緒に関連企画をやりたい店舗はたくさんあると思う。
- ・観光は美術館の活性化にとっても鍵。最近国宝に指定された久能山東照宮と協力し合い、徳川家に関する企画展をする取組ができるのでは。県庁でも観光政策課など他部署との連携を図るべきである。

③ マスコミ連携

- ・「トリノ・エジプト展」では、感想やこぼれ話、エジプトなのになぜトリノなのかを載せ、大きな集客につながった。「ギター・コレクション展」のような低知名度の展覧会でも、ギターのそもそもを、地元マスコミと連携し丁寧に紹介するとよい。
- ・静岡のマスコミは、テレビ・ラジオ・紙媒体の境を超えた横のつながりがある。うまくミックスして使えばいい。
- ・県庁は情報の宝庫、いかにマスコミがキャッチして発信できるか、その仕組みづくりが必要である。
- ・レストランで企画展特別メニューを出した時、編集者としてうれしくて一面に掲載した。読者もこんな新発見が提供されるとすごく喜ぶ。

④ 方向性

- ・コンサートやワークショップ等を積極的に開催することで、美術に興味のない人が、展覧会にも足を運んでもらうきっかけになる。
- ・SPACの元気のいい役者が外に出て積極的に情報発信をするというやり方を美術館でも進めるべき。優秀な学芸員でも人的限界がある。外部の面白いブレンを巻き込んで。
- ・静岡人は、未知のものが話題になると、足を運ぶ傾向がある。若冲展で外から屏風を持ってきた時のように、見る人がドラマを感じられる仕掛け作りにより話題性を演出できる。
- ・市美術館ではミュージアムショップ横にオシャレなカフェがあり平日でも人が多い。展示施設にとどまらない機能を持つべきである。
- ・貸し館事業を展開して、パーティーや結婚式を開催するなど有効に利用し、ロダン館をはじめとする優れた施設の魅力を発信しては。
- ・VIPを迎えるレセプション会場で利用するとか、ロダンの作品を設置した時の苦労話や感動を、もっと外に発信するという工夫をすべき。
- ・「眺めのいいあそこでお茶を」という合い言葉が出るような仕掛けづくりをすることで、敷居の高さも感じられにくくなるのでは。
- ・市美術館のカジュアルさと違い、重厚さを前面に出すべきであって、例えば浮月楼のランチとの組み合わせなど高い付加価値を前面に押し出すべきである。呈茶や、県立美術館特別茶という静岡らしさを前面に出した仕掛けも有効である。県庁内の横のつながりを生かして、面白い企画を展開すべきである。
- ・夏場にあの坂道は厳しい。4～5人乗りの足があればよいが。

森美術館 観覧者調査 ヒアリング

1 調査日 平成 23 年 2 月 23 日 (水)

2 場 所 森美術館 (六本木ヒルズ)

3 内 容

(1) 「森美術館」概要

- ・不動産業を柱とする森ビルが、イメージアップを担う一事業部的に美術館事業を平成 15 年 10 月から運営
- ・六本木ヒルズ 4,000 万人/年。美術館 120 万人/年。半数は地方から
- ・展望台と美術館のセット券 1,500 円。展望台目的が多く、美術館は 2 割

(2) 観覧者調査

① タッチパネル活用

- ・六本木ヒルズでの森美術館の集客効果を把握するパーソントリップ調査
- ・平成 19 年 7 月～、タッチパネル導入
- ・選択式 16 項目、所要 1～3 分
- ・ワンタッチ集計可能
- ・回収例 8 千件/30 万人/企画展 (3 か月)
(回収率 2.7%)
- ・認知度や入手先等の情報関連 (6 項目)
や周辺施設連携 (3 項目) を重視



- ・初期経費 (概算)

・コンテンツ制作	100 万円	・システム購入	3 台×30 万円/台
・外装 (カバー)	3 台×10 万円/台	・取付	3 台×5 万円/台

② 自由意見の聴取

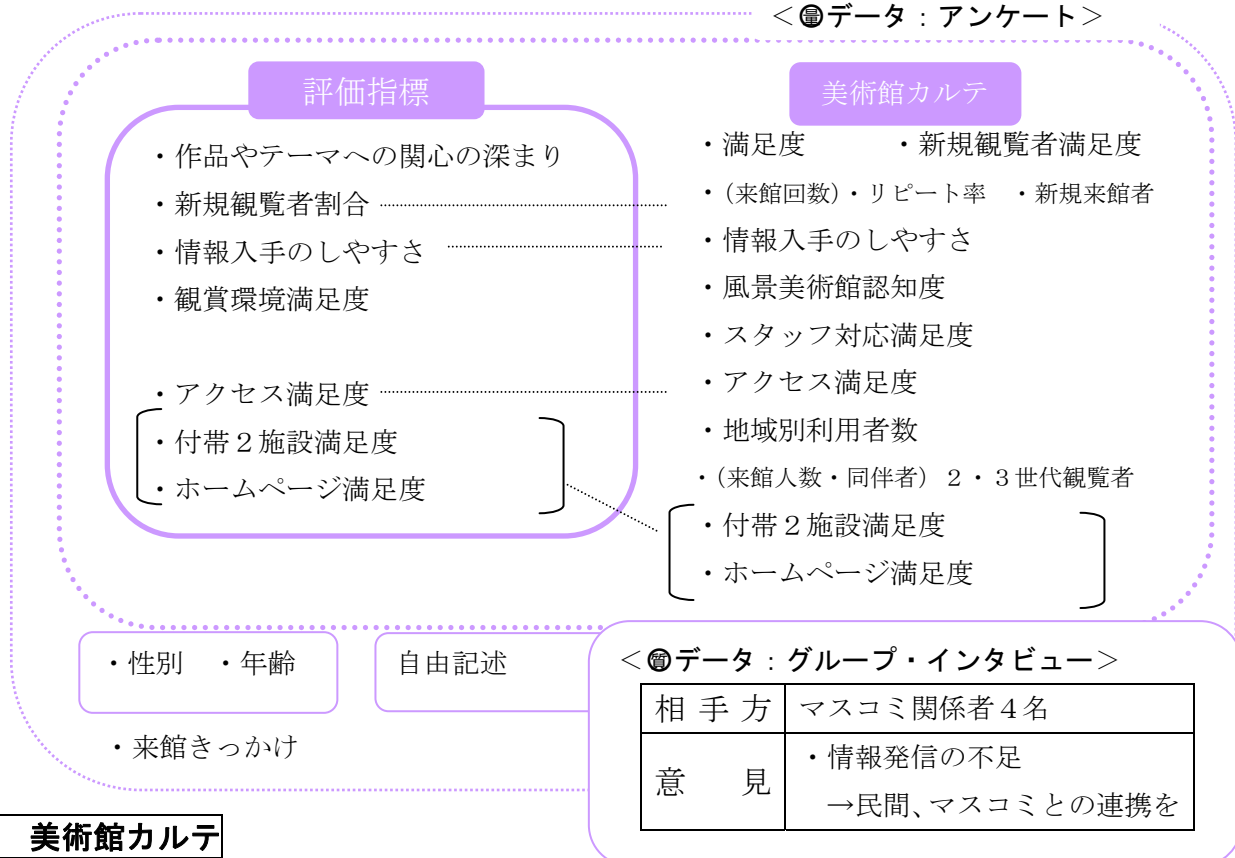
- ・タッチパネル横での自記式質問用紙法
- ・1 週間ごとに取りまとめ。回収数 30 件/週

②静岡県立美術館評価業務 報告（要約）

1 目的

館長公約が柱の自己評価システムを補完する基礎データ「美術館カルテ」を整理するアンケート及びグループ・インタビューを実施

＜●データ：アンケート＞



2 美術館カルテ

		H21実績	H22測定値	展覧会			
				伊藤若冲	ロボットと美術	風景	
A	2 展覧会リピート率	78.6%	78.5%	76.3%	70.5%	88.8%	
	3 展覧会満足度	65.1%					
	同 新指標	86.8%	90.8%	93.5%	90.0%	88.7%	
	5 教育・普及プログラム満足度	88.2%					
	同 新指標	96.9%					
	7 実技プログラム参加者の展覧会観覧割合	47.6%					
	8 鑑賞環境満足度	84.4%	89.8%	88.0%	88.7%	92.7%	
B	23 風景美術館認知度	24.8%	22.6%	21.8%	15.6%	30.3%	
C	25 情報が「入手しやすい」	66.5%	69.4%	75.5%	66.9%	65.9%	
	26 公共交通機関アクセス満足度	78.0%	75.8%	84.0%	66.0%	77.3%	
	27 自家用車アクセス満足度	75.8%	72.0%	76.1%	72.4%	67.6%	
	29 スタッフ対応満足度	79.0%	79.6%	79.6%	77.7%	81.4%	
	34 レストラン満足度	68.8%	53.8%				
	36 ミュージアムショップ満足度	84.8%	85.6%				
D	46 HP満足度	71.9%	74.3%				
	48 図書閲覧室満足度	85.8%					
	51 展覧会での新規観覧者の割合	21.4%	21.5%	23.7%	29.5%	11.2%	
	52 展覧会での新規観覧者満足度	71.2%					
	同 新指標	92.8%	90.0%	88.0%	92.5%	89.5%	
	53	地域別利用者数割合 東部	16.8%	15.6%	17.2%	11.9%	17.7%
		中部	54.4%	54.9%	48.5%	58.5%	57.7%
		西部	15.2%	15.2%	17.2%	13.0%	15.4%
県外		13.6%	14.3%	17.2%	16.7%	9.1%	
	54 2・3世代観覧割合	29.6%	26.5%	29.1%	29.9%	20.6%	

3 提案

※ 「美術館カルテ」の全データ整理を継続する場合

(1) アンケート

① 設問

- ・ 現設問での継続は適当
- ・ 設問の再確認

	事項	内容
⊖	年1回の確認に簡素化	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフ対応 ・ 風景美術館認知度 ・ 利用交通機関 ・ 来館人数、同伴者
	回答項目の簡素化	男女別、年齢別
⊕	来館のきっかけ	選択肢を拡大
	対象の明確化	設問を分離 <ul style="list-style-type: none"> ・ 企画展 ・ 収蔵品展 ・ ロダン館
	今後観たい展覧会	条件を付与し設問 → 具体ニーズ
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来館主目的や前後行動の把握 ・ グループ・インタビュー等の協力者を募る

- ・ 「評価指標」と「美術館カルテ」を整理、スリム化

② 要望等への対応

視覚化し情報共有 → 対応案作成

③ 新たな実施例

- ・ 迅速な集計方法の構築（タッチパネル活用）

	期間	回収
若 沖	4/10-5/16 (33日)	338/54,937 (0.62%)
口ボ美	9/18-11/7 (44日)	275/16,197 (1.70%)
風 景	11/16-12/23 (33日)	181/8,417 (2.15%)

(2) 来館者以外のニーズ把握

- ・ ウェブアンケート
- ・ 移動美術館時の県立美術館項目の設問

(3) 情報発信への対応

県の裁量が大きい展覧会での試行的
情報発信強化