

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3年度事業分)

施設名 山梨県立文学館

所管課 観光文化部 文化振興・文化財課

指定管理者 SPS・桔梗屋・KBS共同事業体

構成団体 株式会社SPSやまなし、株式会社桔梗屋、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	～	H.26.3.31	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	1,668,187,037

2 施設の概要

所在地	甲府市貢川1-4-27
設置年月日	平成元年11月3日
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立文学館設置及び管理条例
設置目的	文学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)一般展示室及び研修室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3,258㎡ ○建築延面積 約6,168㎡ ○鉄筋コンクリート造、地下1階、地上2階(一部3階)建て ○施設の内容 ・展示室2室(998㎡) ・閲覧室(246㎡) ・研修室3室(159㎡、150名) ・講堂(6554㎡、509名) ・個人研究室2室(7㎡) ・共同研究室2室(27㎡) ・収蔵庫(235㎡) ・書庫(412㎡) ・ロビー ・事務室 ・喫茶 等
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	○一括管理施: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3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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	122,322,361	121,810,386	118,285,964	123,925,617	126,049,658	
支出合計	122,922,585	121,174,350	119,950,162	129,736,653	127,448,844	
収支差額	△ 600,224	636,036	△ 1,664,198	△ 5,811,036	△ 1,399,186	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	135,543人	119,771人	123,593人	49,205人	53,566人	利用者数
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「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3年度)

業務仕様書等に示された業務を適切に遂行。
 総観覧者は24,840人(前年比78%、展示室のみ)。昨年好調だった企画展ほどの集客にはならず前年割れとなった。一方、美術館からの回遊を促す施策を継続して実施することで、後半にかけては回復傾向にあった。
 貸館については国、県のガイドラインに沿って運営を行ったが、前年3月から10月中旬にかけて講堂の天井改修工事を実施したため貸出ができなかった。3月にはワクチン接種会場としての貸出があり日頃文学館に来館のない県民への広報ができるチャンスと捉え、紹介動画の放映や展覧会の告知などを実施した。今後の来館に繋げたい。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

施設管理、運營業務等について、条例、協定、事業計画に基づき、適正に履行されたと考える。
 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者数は前年度を下回ったものの、コロナ禍における運営に関して企画事業に創意工夫が見られ、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感じているなど、非常に高い評価を得ている。
 また、機会を捉えた広報活動を実施するなど、来館者増加に向けた取り組みの姿勢は、指定管理者として十分に評価できるものである。
 今後も、利用者の声を参考に、施設のさらなる利用促進が図られるよう、サービス向上に取り組んでいただくとともに、来館者の増加に向けて、学芸部門との一層の連携強化を図っていただきたい。

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3年度)

文学館の来館者数が減少傾向にあり、展覧会観覧者の増加はもちろん施設利用者数を増加させるための貸館稼働率のアップ必要性も感じている。まずは貸館利用時の申請手続きの利便性をあげることで新規利用者の発掘に繋げたい。また次年度後半には休館が控えており、その期間を活用して貸館業務の改善をする予定。
 また、指定管理者としては展示室以外のスペースを活用した新規来館者の取込に向けた提案や休館中のアウトリーチへの取り組みを平行して実施し、今後の文学館来館者に繋がる活動を継続したい。

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3年度事業分)

施設名 山梨県立文学館

所管課 観光文化部 文化振興・文化財課

指定管理者 SPS・桔梗屋・KBS共同事業体

構成団体 株式会社SPSやまなし、株式会社桔梗屋、甲府ビルサービス株式会社

1 利用状況

(単位:人、%)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	利用者数	135,543	119,771	123,593	49,205	53,566
	利用者数合計	135,543	119,771	123,593	49,205	53,566
	目標値	108,000	101,000	131,000	108,600	114,000
	実績/目標割合	125.5%	118.6%	94.3%	45.3%	47.0%
	目標値の設定方法	平成28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)	446人/日	395人/日	409人/日	187人/日	196人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	入館者数/営業日数 ※令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館があり、営業予定日数305日のところ、実営業日数は273日となった。 ※臨時休館期間は8/8～9/12の32日間。				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	県内には公立3館(三島由紀夫文学館、徳富蘇峰館、横溝正史館)が存在。ただし、山梨県立文学館に匹敵する規模でないため、比較は困難である。
----------	---

3 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

県	中央監視・DP盤用UPSバッテリー交換	464,200
県	客席肘あて等補強修繕、外1件	580,580
管	講堂内1階光触媒コーティング施工	198,000
管	掃除置き場屋根新設工事	198,000
管	従業員女子トイレ・男子トイレ便座交換外27件	1,285,749

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3年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
1	随意契約	売上額の28%	225,847	

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3年度事業分)

6 利用者満足度

<p>実施方法等</p>	<p>実施時期:令和3年4月～令和4年3月 ※新型コロナウイルス感染防止のため8月8日(日)～9月12(日)は休館。 感染防止のため紙アンケートと並行してWEBアンケートを実施 実施方法:来館者へのアンケート、回答数:45人</p>			
	<p>満足</p>	<p>どちらかといえば満足</p>	<p>どちらかといえば不満</p>	<p>不満</p>
<p>①施設設備の充実度</p>	<p>47.8%</p>	<p>47.7%</p>	<p>4.5%</p>	
<p>②施設設備の整備状況</p>	<p>56.8%</p>	<p>43.2%</p>		
<p>③サービスの内容</p>	<p>54.6%</p>	<p>40.9%</p>	<p>4.5%</p>	
<p>④また来館したいか</p>	<p>94.1%</p>			<p>5.9%</p>
<p>施設全般の満足度</p>	<p>63.6%</p>	<p>36.4%</p>		
<p>利用者の主な意見</p>	<p><肯定意見> ・常設展の作品数が充実している ・企画展・特設展の内容が良い ・解説パネルの内容が分かりやすい ・スタッフの案内が丁寧 ・65歳以上は常設展の観覧料が無料なのでありがたい</p> <p><否定意見> ・来館者のマナーが悪い ・解説パネルの文字サイズが小さくて読みづらい ・照明が暗い ・公共交通機関の便が悪い ・入館チェックシートの記入に手間や時間がかかり煩わしい</p>			
<p>利用者の意見への対応</p>	<p>1ヶ月に1度、アンケートの内容を県直営部門と指定管理者が共有し、対応を協議している。緊急度の高いものやソフト面でカバーできるものを優先的に改善した。展示に関するご要望は、都度学芸課に報告し、早急に解決できるものは対応した。</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3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>経年劣化による修繕が目立った。分電盤室内の配管からの水漏れや、展示室内の配線ボックス不具合等安全面からも早急な対応が求められたが、指定管理者内で連携しスピーディーに対応した。</p> <p>また、講堂の天井改修と併せ客席照明のLED化、調光設備の更新を実施(県費)。工事終了後には感染症対策として座席やドアノブ等に光触媒コーティングの抗菌加工も行い、より安全な運営・管理に取り組んだ。光触媒は、閲覧室内のテーブルや書棚等にも行った。</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>新型コロナウイルス感染症の予防対策については、来館者エリアの抗菌加工、レストランでのグリーンゾーン認証の取得など、来館者の不安を払拭する対策を講じている。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染対策に配慮しながら、保守点検、警備、清掃等、施設の維持管理業務を効率的・効果的に取り組んでいただきたい。</p>
運營業務	<p>新型コロナウイルス感染者増加に伴い、山梨県に「臨時特別協力要請」や「まん延防止等重点措置」が発出。それにより8月8日から9月12日まで「臨時休館」となった。休館中もお問い合わせの対応や再開時の感染対策の見直しをした。</p> <p>再開後も日々変化していく感染症対策をスタッフ間で共有し、お客様に納得いただいた上で安心して利用いただけるよう取り組んだ。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適切に運營業務が実施されていた。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染予防対策についても、施設入館時における健康チェックシートの記入や検温業務など、職員の努力により適切な運営がされている。</p> <p>特に夏期の臨時休館時には、利用者目線に立った対応を実施し、不安の払拭に繋がったことは高く評価できる。</p> <p>引き続き、来館者の安全・安心に繋がるような対策を講じられたい。</p>
利用状況	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため8/8～9/12まで休館した。7/17～8/29の会期であった「文学の中の富士山」展が会期中で中止となり、お盆・夏休みシーズンのお客様を誘致できなかったことが大きく影響し、年間観覧者数は、常設展は13,548人(前年比87%)企画・特設展は11,292人(前年比69%)に留まった。</p> <p>一方、山梨県でのまん延防止措置、首都圏での緊急事態宣言が明けた10月頃から来館者の回復が見られ、10月～3月までの目標値5,850人を上回る7,734人(目標比132%)となった。</p> <p>貸館では、4/1～10/14まで講堂の天井工事のため貸出を中止していたが、再開後にワクチン接種会場としての利用もあり、貸館全体では15,023人(前年比172%)、文学館全体では45,269人※(前年比100%)となった。※茶室等公園利用者除く。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が見通せない中であっても、柔軟な対応を心がけ、利用者目線に立った対策を講じている。</p> <p>2ヶ月近い臨時休館があつたにも関わらず、多くの利用者を迎えることができたのは、各種の対策が奏功した結果といえる。</p> <p>引き続き、感染症まん延状況や、県や市からの要請を踏まえつつ、施設利用者数の増加に向けた誘客対策に取り組んでいただきたい。</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3年度事業分)

<p>収支状況</p>	<p><収入> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、8/8～9/12まで臨時休館に伴い、文学館の喫茶「黒蜜庵きなこ亭」も休業した影響もあり、喫茶の売上が伸び悩んだ(予比54%)。 また、冬期の来館者減によりきなこ亭の利用も減少したため、県と協議の上、2/16～3/22までの約1ヶ月間、きなこ亭は臨時休館した。</p> <p><費用> 電気の価格高騰が著しい。予算内に収まっているものの、前年比118%となり、厳しい状況が続く見込み。中でも各費用項目の中で節減できた費用は、集客のための広報やイベント活動、次年度の活動に活かすためのアンケート調査などに有効活用した。 ※3施設一体管理であり、トータルで赤字会計。</p>	<p>外的要因によるコスト増が避けられない中、業務の効率化や経費節減などの経営努力が認められる。 人件費、賃金等の削減により、サービスの質が低下しないように注意すること。 使用料収入は、収支だけでなく施設の設置目的のパロメーターにもなるため、経営指標として重視すること。</p>
<p>自主事業</p>	<p>県直営部門とも十分協議の上、感染症対策に留意し自主事業・提案事業ともにを実施した。 自主事業である「落語ぶんがく亭」は、2回実施予定であったが、内1回は県から新型コロナウイルス感染症拡大防止への協力要請が出されたため、主催を降り、貸館事業として行った。貸館事業ではあったが、陰性証明持参あるいは抗原検査を受ける等、感染症対策を徹底しておこなった。 指定管理者提案事業は、展覧会に関連するものや記念日イベントなどを行ったが、中でも「県民の日」には「足跡をたどって、文学館へGO!」と題して、美術館の玄関から文学館まで“足あとシール”を設置し、文学館への誘導に注力した。世田谷文学館から借りた安西水丸氏のタペストリーの展示や文学館を案内するツアーの実施など、初めての試みも多数行い、1,000人を超えるお客様に入館していただくことが出来た。</p>	<p>柔軟・斬新な発想による自主事業の企画・実施により、館の魅力を発信しようとする努力が認められる。 引き続き、魅力発信に向けた自主事業の企画に努めるとともに、民間企業や異業種団体等の類似事業のモニタリングを行い、差別性のある事業の企画に努めること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>感染対策を施しつつ4月に紙アンケートを再開。WEBアンケートと併用し令和2年度よりも2倍のアンケート数を回収したが、新型コロナウイルス感染症発生前と比較すると低水準となった。 お客様満足度は、美術館と同じ傾向であった。調査項目すべてにおいて「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた数字が90%以上となり、高い水準を達成することができた。 今後はより多くのお客様のご意見を把握できるように回収率アップに取り組み、施設運営に反映できるようにしていきたい。</p>	<p>WEBアンケートの取り組みについては、新型コロナウイルス感染症対策のみならず、ペーパーレス化や経費削減の観点からも望ましいと考える。 高い利用者満足度が得られるよう、引き続き顧客ニーズを捉えた運営ができるよう努められたい。 一層のサービスの質向上を図るため、利用者の声を参考に継続して改善に努める一方、事業等の見直しによりリピーターが急激に減少しないように配慮すること。</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3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	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。令和3年度の実績値は96.6%となり、実績が目標を上回る結果となった。	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	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。令和3年度の実績値は100%となり、実績が目標を上回る結果となった。	引き続き、施設利用者から高い評価が得られるよう、施設設備の維持・管理業務を滞りなく実施するとともに、利用者目線に立った施設設備の維持・管理に努める。

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3年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

