

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4年度事業分)

施設名 山梨県立文学館

所管課 観光文化・スポーツ部 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					
指定管理者名	出資法人	指定期間			委託料総額 (単位:円)	
SPS・桔梗屋グループ		H21.4.1	～	H26.3.31	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	1,735,476,484

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)	○一括管理施設: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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計	121,810,386	118,285,964	123,925,617	126,049,658	141,858,553	
支出合計	121,174,350	119,950,162	129,736,653	127,448,844	138,143,000	
収支差額	636,036	△ 1,664,198	△ 5,811,036	△ 1,399,186	3,715,553	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績	119,771人	123,593人	49,205人	53,566人	72,111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4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30,555人(前年比123%、展示室のみ)。12月1日以降、4ヶ月に及ぶ休館期間があったが、前年を上回る観覧者数を記録することができた。

その他、講堂や研修室、閲覧室、公園等を含めた施設全体の利用者数は、72,111人となった。

休館期間には、県費による大規模な空調設備の改修工事を実施。施工にあたっては指定管理者も全面的に協力し、大きなトラブルなく終えることができた。

施設利用では、コロナ禍の影響が続き、利用人数の制限を引き続き実施。そのため、館全体の利用者数は伸び悩み、目標値に対し、82%にとどまった。休館中は、再開後の広報につなげるため、近隣の商業施設におけるアウトリーチイベントを行ったり、Instagramで、動画による文学館の建物ツアーを配信するなど、プレゼンスの向上に努めた。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和4年度)

施設管理、運営業務等について、条例、協定、事業計画に基づき、適正に履行されたと考える。

空調設備改修工事で4ヶ月の休館期間があったが、昨年度を上回る観覧数であったことや、その多くの方々に満足いただいているのは非常に評価できる。

一方で、アンケートにおける満足の割合が昨年度より低下しており、未回答も多かったとのことだが、今後は正確なアンケートを回収し、より来館者から多くの意見を取り入れることで、サービス向上に繋がることを期待する。

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4年度)

12月以降の休館で、実働期間が3/4だったにもかかわらず、展示室利用者が前年を大きく上回ったことは、コロナ対策の緩和も大きな要因だが、様々な広報活動が実績につながったことと、鯉のぼりの展示や落語ぶんがく亭の開催など、幅広く文学館を利用いただく機会を創出し、認知度の向上に努めたことも貢献したと考えている。

長期休館中も文学館の存在感を高めるべく、SNSやホームページでの館のPR動画の公開や、近隣のショッピングセンターや図書館に出向き、ワークショップや令和5年度の展覧会広報を行った。

令和5年度には新型コロナウイルスが5類感染症となり、ギャラリーの利用者数制限もなくなることから、より多くの利用につながるよう、施設貸出業務にもさらに力を入れていきたい。

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4年度事業分)

施設名 山梨県立文学館
 所管課 観光文化・スポーツ部 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	利用者数	119,771	123,593	49,205	53,566	72,111
	利用者数合計	119,771	123,593	49,205	53,566	72,111
	目標値	101,000	131,000	108,600	114,000	88,000
	実績/目標割合	118.6%	94.3%	45.3%	47.0%	81.9%
	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 ※新型コロナウイルス感染症の影響により、一部見直しを行っている。				
利用率	稼働率等(利用率)	395人/日	409人/日	187人/日	196人/日	340人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	入館者数/営業日数 ※令和4年度は空調改修工事のため臨時休館があり、営業予定日数304日のところ、実営業日数は212日となった。				

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4年度) (単位:円)

県	空調設備改修	477,046,900
県	噴水配管改修 外3件	2,328,095
管	講堂メインスピーカー下手修繕	159,500
管	自動火災報知設備感知器3個交換	148,500
管	横田冷温水ポンプ修繕 外20件	573,729

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4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%	74,108	

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4年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入	A 収入額計	121,810,386	118,285,964	123,925,617	126,049,658	141,858,553
	指定管理委託料	118,772,639	114,950,363	120,980,750	124,185,466	139,445,080
	追加委託料(感染症)		329,949	579,840		
	自動販売機収入	128,211	130,405	61,502	57,663	74,108
	喫茶店収入	2,909,536	2,875,247	2,303,525	1,806,529	2,339,365
支出	B 支出額計	121,174,350	119,950,162	129,736,653	127,448,844	138,143,000
	人件費	40,996,395	36,813,601	40,024,603	41,433,481	42,434,215
	修繕費	1,211,677	884,272	2,461,147	1,681,749	881,729
	光熱水費	12,822,652	11,229,832	9,925,904	11,717,065	16,711,843
	印刷製本費	3,418,135	3,727,247	3,346,675	2,927,811	3,083,064
	宣伝活動費	4,364,710	4,795,563	7,939,043	6,634,010	4,478,385
	通信運搬費(広告宣伝費)	2,048,744	1,903,010	1,758,551	1,702,361	2,122,728
	通信運搬費(運営事務費)	929,266	979,001	871,476	820,851	825,535
	ホームページ運営費	1,944,000	1,962,000	1,980,000	1,980,000	2,201,100
	調査費			627,000	330,000	220,000
	消耗品費	3,587,010	3,215,584	5,867,891	3,235,548	4,208,558
	賃借料	1,327,610	1,343,008	1,222,197	1,388,612	1,434,959
	租税公課	5,205,120	5,895,807	6,412,135	6,674,808	6,849,742
	喫茶店運営費	2,445,293	2,615,950	2,155,916	1,495,492	2,053,466
	保険料・銀行手数料等	283,450	3,896,023	3,918,019	3,950,225	4,956,917
	未払消費税			72,424		750,837
	外部委託費	40,590,288	40,689,264	41,153,672	41,476,831	41,214,369
	清掃業務	8,866,368	8,981,600	9,333,312	9,656,471	8,786,950
	警備業務	10,169,280	10,263,440	10,357,600	10,357,600	10,357,600
	設備業務	18,794,160	19,207,544	19,205,560	19,205,560	22,069,819
	燻蒸業務	2,760,480	2,236,680	2,257,200	2,257,200	
外部委託比率	33.5%	33.9%	31.7%	32.5%	29.8%	
県への納付金					3,715,553	
収支差額(A-B)	636,036	△ 1,664,198	△ 5,811,036	△ 1,399,186	3,715,553	

一人当たり指定管理者委託料*	991.7	930.1	2,458.7	2,318.4	1,933.8
----------------	-------	-------	---------	---------	---------

* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
C 収入額計		2,099,903		390,350	622,650
D 支出額計	2,196,838	1,300,846		477,242	579,488
収支差額(C-D)	△ 2,196,838	799,057		△ 86,892	43,162

(参考)使用料の県への納付状況

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
観覧料	1,507,820	1,793,840	946,150	1,291,740	1,386,090
特別観覧料	368,730	1,959,570	2,436,160	867,320	496,880
使用料	4,160,237	3,637,303	1,234,308	1,453,940	2,189,999
合計	6,036,787	7,390,713	4,616,618	3,613,000	4,072,969

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4年度事業分)

6 自主事業の実施状況

	事業名	対象者	実施場所
1	落語ぶんがく亭 春風亭一之輔独演会	チケット購入者	文学館講堂
2	落語ぶんがく亭 桃月庵白酒独演会	チケット購入者	文学館講堂
3			
4			
5			

7 利用者満足度

実施方法等	実施時期: 令和4年4月～令和4年11月 ※空調改修工事のため令和4年12月1日(木)～令和5年3月31日(金)は臨時休館。 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: 30人			
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①施設設備の充実度	76.0%	20.0%		4.0%
②施設設備の整備状況	76.0%	20.0%		4.0%
③サービスの内容	68.0%	24.0%	4.0%	4.0%
④また来館したいか	96.0%			4.0%
施設全般の満足度	73.1%	23.1%	0.0%	3.8%
利用者の主な意見	<p><肯定意見> 展示資料数が多くて充実している、企画展・特設展の内容がよい、解説パネルの内容がわかりやすい、スタッフの接遇がよい、施設が清潔で気持ちよい、静かな雰囲気が好き、観覧料金が安くて割引が充実している</p> <p><否定意見> 来館者のマナーが悪い、スタッフの展示室内での声かけやお子様に対する配慮が足りない、解説パネルの文字サイズが小さくて見えにくい、空調が利きすぎて寒い、照明が暗すぎる、公共交通機関の便が悪い、駅から遠くてアクセスが悪い、感染対策により椅子が少なく疲れる、映像ブースが使えなくて不満</p>			
利用者の意見への対応	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。あわせて館に関わるスタッフがアンケート内容を把握できるように閲覧や掲示をしている。ソフト面でカバーできるものを優先的に改善した。特にスタッフの声かけに関するご指摘は対応者に状況確認を行い、それに対する指導と全体で同じご指摘を繰り返さないような対策を講じた。			

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4年度事業分)

8 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>年間事業計画に添って、保守点検、警備、清掃維持管理を実施。今年度は大規模な案件として、R4年12月1日からR5年4月30日まで臨時休館のうえで空調設備改修工事(県費)を行った。県と施工者、指定管理者で連携し、安全面や維持管理に配慮しながら進め、冬季の工事のため、館内各所に大型電気ストーブを設置したが、問題なく館内業務を継続することが出来た。</p> <p>また、館内各所へのWi-Fi設置工事、トイレの改修工事や講堂の吊物・客席の改修工事等(いずれも県費用により実施)も休館期間に併せて行うことで、設備環境向上に取り組んだ。</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>令和4年度は、多くの改修工事があり、休館を含む運営となったが、工事業者との調整により、円滑な工事が進められた。</p> <p>今後も保守点検、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きたい。</p>
運営業務	<p>業務計画書に基づき、経験や知見が豊富な職員を配置し、円滑な運営を行うとともに、観覧者や施設利用者からの要望に柔軟に対応した。また、12月1日から3月31日は空調設備工事のため休館した。電話で休館についてお問い合わせをいただくことも多かったため、休館への理解や再開した際に来館につながるように対応した。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適切に運営業務が実施されていた。</p> <p>休館時を含む来館者対応もしっかりと行っている。</p>
利用状況	<p>空調設備工事のため令和4年12月1日～令和5年4月30日まで臨時休館となった。展覧会全体の観覧者数では30,555人で目標の28,000人を上回る結果となった。(目標比109%)</p> <p>また、展覧会では芥川龍之介(5,287人・目標比156%)、ZINE展(4,198人・目標比113%)と好調であった結果、常設展(16,336人・目標比113%)も目標を超えることができた。今年度、4か月の休館があったにも関わらず、観覧者数は前年比133%とコロナ前への回復傾向が見られた。</p> <p>一方、その他施設の利用については講堂・研修室貸し出し施設では利用人数の制限を継続しておこなったことや臨時休館で貸出ができなかったこともあり、22,989人(目標比42%)に留まったことで文学館全体の利用者としては53,544人(目標比84%)となった。</p> <p>また、講堂の利用拡大のひとつとして音楽での利用が可能かを検証。結果、条件はあるものの貸し出し可能となり、8月から音楽利用の告知を開始した。</p>	<p>令和4年度においては、4ヶ月の休館期間があったにもかかわらず前年度を超える観覧者数があったことは、単にコロナ禍からの脱却だけに留まらず、指定管理者の各種取組が反映された結果といえる。</p> <p>また音楽利用という貸室利用の新たな提供方法を見いだすなど、積極的な取り組みが見てとれる。</p> <p>ぜひ実績として反映されるよう期待する。</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4年度事業分)

<p>収支状況</p>	<p><収入> エネルギー価格高騰により、電気料も著しく高騰。指定管理者委託料を追加していた だき、委託料の予実比は111%となった。 喫茶「黒蜜庵さなこ亭」は、令和4年12月1 日～令和5年4月31日まで空調設備工事 による臨時休館となり、売上減となった。</p> <p><支出> 電気の価格高騰が著しい。予算を3,152 千円上回った(予実比124%)が、変更して いただいた指定管理委託料を活用し、マイ ナス分に対応することができた。さらには集 客のための広報や臨時休館中に文学館を 広く周知するために館外で行ったアウトリー チ活動などに有効活用した。 ※3施設一体管理であり、トータルで黒字会 計。</p>	<p>今後も外的要因によるコスト増は避けられな いため、業務委託、物品購入、光熱費等経費 の節減に引き続き努めること。 また、人件費、賃金等の削減により、サービ スの質が悪化しないように注意すること。</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である「落語ぶんがく 亭」を開催。 ソーシャルディスタンスを取るために、貸 館の利用者を50%余りに制限している中、 「落語ぶんがく亭」も講堂収容数509席に対 して250名分のチケットを用意。外出を控え る方もまだ多く、残念ながらチケット完売に は至らなかったが、「笑い」をお届けするこ とで、心を潤わせる一助になったものと思わ れる。 ・7/5 春風亭一之輔独演会 208名 ・11/18 桃月庵白酒独演会 121名</p>	<p>新型コロナウイルス感染症による影響はまだ 大きく残るなか、創意工夫を凝らし、文学館の 雰囲気合った企画を行うことで賑わいを提 供していることは評価できる。 積極的に参加者の意見収集を行い、次回以 降の取り組みに反映させること。</p>
<p>利用者 満足度</p>	<p>アンケートの回収率は昨年を上回った が、コロナ前と比較すると低水準のままであ る。WEBアンケートを併用したが、来館者層 がシニア層でスマホ操作の煩わしさもあり回 収率のアップにはつながらなかった。 お客様満足度は、4項目ともに前年度を 上回る好結果となった。中でも「①施設設 備の充実度、②施設設備の整備状況、③ サービスの内容」の満足度が大幅に伸びた が、ご指摘事例の内容把握と改善策にスピー ディーに取り組み、スタッフへ共有およ び意識付けを徹底したことが満足度アップ につながったものと思われる。 今後も満足度の維持・向上を目指すとともに 、回収率アップの策を講じていく。</p>	<p>アンケートは来館者ニーズの把握に有効で あり、今後のよりよい文学館づくりのため、非常 に参考になるものである。 回答数の増加にも工夫を凝らして取り組んで いただき、質の高いサービスの提供、満足度 向上に繋がる取り組みに反映されることを期待 する。</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4年度事業分)

9 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4年度の実績値は92%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4年度の実績値は96%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4年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和4年4月1日現在

