

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5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 |
| SPS・桔梗屋・KBS共同事業体 | | R5.4.1 | ～ | R6.3.31 | 1年 | 459,538,251 |

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5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 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 備考 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----|
| 収入合計 | 118,285,964 | 123,925,617 | 126,049,658 | 141,858,553 | 128,832,294 | |
| 支出合計 | 119,950,162 | 129,736,653 | 127,448,844 | 138,143,000 | 135,980,676 | |
| 収支差額 | △ 1,664,198 | △ 5,811,036 | △ 1,399,186 | 3,715,553 | △ 7,148,382 | |

4 利用状況、利用者満足度の状況

| | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 備考 |
|--------|----------|---------|---------|---------|----------|---|
| 利用実績 | 123,593人 | 49,205人 | 53,566人 | 72,111人 | 145,560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5年度)

業務仕様書等に示された業務を適切に遂行。

総観覧者数は52,523人(目標値131%)。

大規模な空調改修工事(県費)を実施するため、令和4年12月から令和5年4月末まで臨時休館となったため、令和5年度は5月1日より、1ヶ月遅れのスタートとなったが、夏休み期間中に開催された企画展「ふしぎ駄菓子屋 銭天堂」が、ファミリー層を中心に大きな人気を集め、文学館での企画展において、史上歴代3位という多くの観覧者を集められたことで、目標値を大きく上回る実績となった。貸館においては、講堂の稼働率がコロナ禍前の水準に回復したほか、新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行を受け、これまで50%としていた貸館の定員制限を撤廃したことで、利用者数も元に戻りつつある。休館期間中に、再開後の文学館広報を目的に、近隣の商業施設等で行ったアウトリーチイベントは再開後も定期的に継続し、地域との連携も強化できた。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和5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。

夏の企画展においては、夏休み中の開催や子供向けの内容であったこともあり、開館以来3番目の観覧者数となった。そのようななか、今までの指定管理業務の経験を活かし、大きな混乱もなく実施できたのは大きく評価できる。

アンケート結果からも9割を超える利用者が満足感を感じており、快適な利用環境を提供している。また、利用者意見を館運営に反映するなど利用者目線に沿った運営が見てとれる。

空調改修工事実施時の休館中に行った近隣ショッピングセンターにおけるアウトリーチイベントは、工事完了後も継続して行っており、文学館を訪れるきっかけを提供する良い機会となっている。

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5年度)

昨年度から続く空調工事による休館だった4月も含め、仕様書等に基づき、適切に業務を執行した。

夏休み期間に開催された企画展「不思議駄菓子屋 銭天堂へようこそ」は、歴代3位の観覧者数を記録。子供を含めたファミリー層が来場者の多くを占めるなど、例年とは異なる来場者層ということで、事前に学芸課との協議等を通じてリスクヘッジを行った結果、大きなトラブルなく、会期を終えることができた。

前出の空調工事期間中に実施した、近隣ショッピングモール等でのアウトリーチイベントは、SPS他拠点のノウハウも取り入れ、非常に好評なイベントとなった。参加者はもちろん、ショッピングモール関係者にも好評で、モール内の書店で展示会の専用コーナーを設置してもらったなど、関係性も大きく向上した。

アンケートは取得率向上でより精度を高めるため、運用方法を変更し効果が出始めている。引き続き満足度の高い施設運営を目指し、文学館のファンを獲得していきたい。

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5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、%)

| | | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|------|----------------|--------------------------|---------|---------|--------|---------|
| 利用者数 | 利用者数 | 123,593 | 49,205 | 53,566 | 72,111 | 145,560 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | 利用者数合計 | 123,593 | 49,205 | 53,566 | 72,111 | 145,560 |
| | 目標値 | 131,000 | 108,600 | 114,000 | 88,000 | 125,000 |
| | 実績/目標割合 | 94.3% | 45.3% | 47.0% | 81.9% | 116.4% |
| | 目標値の設定方法 | 令和4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) | 409人/日 | 187人/日 | 196人/日 | 340人/日 | 522人/日 |
| | 稼働率等(利用率)の算定方法 | 入館者数/営業日数 | | | | |

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5年度)

(単位:円)

| | | |
|---|----------------------|-----------|
| 県 | 加圧給水ユニット部品交換修繕 | 990,000 |
| 県 | 多機能トイレ自動扉修繕 外3件 | 2,464,000 |
| 管 | 2階男子トイレ フラッシュバブル交換工事 | 188,650 |
| 管 | 講堂空調機 電動二方弁交換工事 | 176,000 |
| 管 | 自動点滅器取付工事 外31件 | 998,876 |

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5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% | 117,342 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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5年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

| | | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 収入 | A 収入額計 | 118,285,964 | 123,925,617 | 126,049,658 | 141,858,553 | 128,832,294 |
| | 指定管理委託料 | 114,950,363 | 120,980,750 | 124,185,466 | 139,445,080 | 125,310,494 |
| | 追加委託料(感染症) | 329,949 | 579,840 | | | |
| | 自動販売機収入 | 130,405 | 61,502 | 57,663 | 74,108 | 117,342 |
| | 喫茶店収入 | 2,875,247 | 2,303,525 | 1,806,529 | 2,339,365 | 3,404,458 |
| | | | | | | |
| 支出 | B 支出額計 | 119,950,162 | 129,736,653 | 127,448,844 | 138,143,000 | 135,980,676 |
| | 人件費 | 35,832,601 | 39,034,603 | 40,443,481 | 41,444,215 | 43,383,486 |
| | 修繕費 | 884,272 | 2,461,147 | 1,681,749 | 881,729 | 1,363,526 |
| | 光熱水費 | 11,229,832 | 9,925,904 | 11,717,065 | 16,711,843 | 17,309,004 |
| | 印刷製本費 | 3,727,247 | 3,346,675 | 2,927,811 | 3,083,064 | 3,112,958 |
| | 事業運営費 | 999,936 | 858,384 | 1,018,412 | 668,725 | 841,952 |
| | 広報費 | 3,795,627 | 7,080,659 | 5,615,598 | 3,809,660 | 2,983,771 |
| | 通信運搬費 | 1,903,010 | 1,758,551 | 1,702,361 | 2,122,728 | 1,898,573 |
| | 通信費 | 979,001 | 871,476 | 820,851 | 825,535 | 894,472 |
| | ホームページ運営費 | 1,962,000 | 1,980,000 | 1,980,000 | 2,201,100 | 2,217,600 |
| | 調査費 | | 627,000 | 330,000 | 220,000 | 506,000 |
| | 消耗品費 | 3,215,584 | 5,867,891 | 3,235,548 | 4,208,558 | 3,951,531 |
| | 使用料及び賃借料 | 1,343,008 | 1,222,197 | 1,388,612 | 1,434,959 | 1,433,932 |
| | 租税公課 | 5,895,807 | 6,412,135 | 6,674,808 | 6,849,742 | 4,288,658 |
| | 喫茶店運営費 | 2,615,950 | 2,155,916 | 1,495,492 | 2,053,466 | 3,017,114 |
| | 手数料等 | 4,654,854 | 4,753,480 | 4,765,200 | 5,748,270 | 6,001,268 |
| | 保険料 | 119,607 | 119,607 | 119,607 | 119,607 | 119,607 |
| | 清掃業務 | 8,981,600 | 9,333,312 | 9,656,471 | 8,786,950 | 9,522,040 |
| | 警備業務 | 9,687,920 | 9,776,800 | 9,776,800 | 9,776,800 | 10,120,000 |
| | 設備業務 | 6,561,364 | 6,621,560 | 6,621,560 | 6,621,560 | 6,822,640 |
| | 未払消費税 | | 72,424 | | 750,837 | |
| | その他 | 102,562 | 34,932 | 55,418 | 79,040 | 51,892 |
| | 外部委託費 | 15,458,380 | 15,422,000 | 15,422,000 | 16,029,059 | 16,140,652 |
| | 警備業務 | 575,520 | 580,800 | 580,800 | 580,800 | 580,800 |
| | 設備業務 | 12,646,180 | 12,584,000 | 12,584,000 | 15,448,259 | 12,939,652 |
| | 燻蒸業務 | 2,236,680 | 2,257,200 | 2,257,200 | | 2,620,200 |
| | 外部委託比率 | 12.9% | 11.9% | 12.1% | 11.6% | 11.9% |
| 県への納付金 | | | | 3,715,553 | | |
| 収支差額(A-B) | △ 1,664,198 | △ 5,811,036 | △ 1,399,186 | 3,715,553 | △ 7,148,382 | |

| | | | | | |
|----------------|-------|---------|---------|---------|-------|
| 一人当たり指定管理者委託料* | 930.1 | 2,458.7 | 2,318.4 | 1,933.8 | 860.9 |
|----------------|-------|---------|---------|---------|-------|

* 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

| | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-----------|-----------|-------|----------|---------|-----------|
| C 収入額計 | 2,099,903 | | 390,350 | 622,650 | 1,819,025 |
| D 支出額計 | 1,300,846 | | 477,242 | 579,488 | 897,249 |
| 収支差額(C-D) | 799,057 | | △ 86,892 | 43,162 | 921,776 |

(参考)使用料の県への納付状況

| 項目 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 観覧料 | 1,793,840 | 946,150 | 1,291,740 | 1,386,090 | 1,591,490 |
| 特別観覧料 | 1,959,570 | 2,436,160 | 867,320 | 496,880 | 4,517,820 |
| 使用料 | 3,637,303 | 1,234,308 | 1,453,940 | 2,189,999 | 4,309,870 |
| 合計 | 7,390,713 | 4,616,618 | 3,613,000 | 4,072,969 | 10,419,180 |

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5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 | 落語ぶんがく亭 柳家喬太郎独演会 | チケット購入者 | 文学館講堂 |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

7 利用者満足度

| 実施方法等 | 実施時期:令和5年4月～令和6年3月 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:191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 | 78.8% | 20.7% | 0.5% | |
| ②施設設備の整備状況 | 79.0% | 20.5% | 0.5% | |
| ③サービスの内容 | 78.1% | 20.2% | 1.1% | 0.6% |
| ④また来館したいか | 97.4% | | | 2.6% |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 施設全般の満足度 | 78.3% | 21.1% | 0.6% | |
| 利用者の主な意見 | <肯定意見> 常設展示数が多くて充実している、子ども向け企画展で内容がよい、スタッフの接遇が丁寧、清掃が行き届いており清潔感がある、静かな雰囲気落ち着く、観覧料金が安くてキャッシュレス決済の種類が充実している、クイズやスタンプラリーがあり楽しめる。 <否定意見> 観覧者のマナーが悪い、スタッフの案内やお子様に対する配慮が足りない、照明が暗く資料が見にくい、解説パネルに誤字がある、駅から遠く公共交通機関の便が悪い、多目的お手洗いとロッカーが1階にしかなく不便 | | | |
| 利用者の意見への対応 | アンケートは回収した日に運営担当者が確認の上、学芸課にも回覧し、改善できることはその日のうちに県直営部門と協議し対応をした。 企画展「ふしぎ駄菓子屋 銭天堂」開催期間中はお子様への声かけや2階ショップとの連携に課題もあったが、看板の増設や案内トークの変更など、ハードとソフトを組み合わせることで対策を講じ、課題解決に努めた。ご指摘をいただいた際は速やかに改善策を考えることで状況も把握しやすく、同じご指摘を繰り返さないことにつなげることができた。 | | | |

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5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、令和4年12月1日から令和5年4月30日まで臨時休館し、空調設備改修工事を行った(県費)。県、施工者、指定管理者の3者が連携し、月1回の定例会で進捗状況の確認や安全確保のための情報共有に努め、滞りなく工事を終えることができた。</p> <p>その他、展示室、貸館などの不具合についても適宜対応し、お客様の安全に配慮した管理を行った。</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。空調設備改修工事の際も工事業者との調整により、円滑な工事を推進した。</p> <p>その他、トイレ等の故障に対し、迅速に修繕を実施した。</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。</p> <p>特に企画展「ふしぎ駄菓子屋 銭天堂」では普段とは違い多くのお子様を迎えるにあたり、リスクや必要な対応を洗い出し、県学芸課とこまめに調整を行うことでトラブルを回避するとともに、混雑を考慮した迅速な対応をすることができた。</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>夏の企画展「ふしぎ駄菓子屋 銭天堂」では、例年より大幅な観覧者数の増加となったが、入念な準備を行うことでトラブルなく運営したことは評価したい。</p> <p>引き続き、来館者目線に立った接遇や来館者の安全・安心に繋がるような運営を行われたい。</p> |
| 利用状況 | <p>空調設備改修工事のため、令和4年12月1日から令和5年4月30日まで臨時休館となったが、観覧者数は、常設展・特設展・企画展合計52,523人となり、目標の40,000人を大きく上回る結果となった。(目標比131%)</p> <p>特に企画展「ふしぎ駄菓子屋 銭天堂」は、ファミリー層をターゲットに広報をおこなった結果、開館以来歴代3位の観覧者数を達成。常設展も21,300人(目標比122%)となり、文学館の賑わいを創出することができた。</p> <p>また、5月8日より新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことに伴い、貸館の定員制限を緩和。文学館講堂の利用者数は28,716人となり、コロナ前の平成30年度と比べ、94%まで回復した。今後は、貸館の広報も積極的に行うことで、新規利用者を獲得していく。</p> | <p>新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い利用者が増加したが、円滑に貸館業務を実施した。</p> <p>講堂の音楽利用という新たな活用方法を提供しており、積極的な周知にて活用が進むことを期待する。</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5年度事業分)

| | | |
|---------------|---|---|
| <p>収支状況</p> | <p><収入> 空調設備工事による臨時休館に伴い、喫茶「黒蜜庵きなこ亭」は、令和5年4月30日まで休業であったが、夏の企画展「ふしぎ駄菓子屋 銭天堂」が歴代ベスト3に入る来館者数を記録し、それにあわせて利用者が増加した。</p> <p><支出> 老朽化による施設不具合が多発し、トイレなどの水回りや講堂の設備など、大小さまざまな修繕を行ったため、修繕費については計画値を大きく上回った。利用者の安全・安心を最優先に、快適な利用環境の確保に努めた。</p> | <p>今後も物価高により経費の圧迫が予想されるが、人件費、賃金等の安易な削減により、サービスの質が低下しないように注意すること。 継続して経営分析を行い、自らの収支状況について、適切な把握、分析に努められたい。</p> |
| <p>自主事業</p> | <p>指定管理者の提案事業として、展覧会の関連事業や、季節にあわせたイベントなどを行った。 「ZINEフェスティバル」や「壁紙アートこいのぼり展示(幼稚園児制作)」等、文学館各課や近隣幼稚園との連携によるイベントを開催した。 特設展「それぞれの源氏物語」関連事業として「十二単」の着装実演を実施。源氏物語の舞台である平安王朝の世界を知ること、展覧会へのイメージを深める機会とした。参加者・文学館職員から「貴重なものを観ることができた」との声が有り、満足度の高いイベントとなった。</p> | <p>各企画展に合わせたイベントや文学館のコンセプトに合ったイベントを開催しており、館の魅力を高めようとする努力が認められる。例年、落語の独演会を行うなど県事業ではカバーできない文学の魅力を引き出す取り組みを様々な角度から行っている。</p> |
| <p>利用者満足度</p> | <p>紙によるアンケートをメインに、企画展開催中はWEBアンケートも併用するなど、客層にあわせた調査を実施した。 お客様満足度は、調査項目すべてで昨年度を上回り、かつ「サービスの内容」においては「満足」の回答が昨年度より10%アップした。一層、サービスの品質の向上を図るため、お客様の声を参考に継続して改善すること、及びリピーター獲得に努めていきたい。</p> | <p>アンケートの結果から利用者満足度が高いことは評価できる。 また、利用者満足度は例年同水準であり、安定したサービスが提供できている。 今後は、アンケート回答数の増加に取り組んでいただき、多様な利用者意見の収集に努めること。</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5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5年度の実績値は98.3%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5年度の実績値は99.5%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5年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和5年4月1日現在

