

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成25年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立文学館	所管課	学術文化財課
所在地	甲府市貢川1-4-27	設置年月日 (改築年月日等)	平成元年11月3日(平成20年1月29日改築)
管理方式	指定管理者(SPS・桔梗屋グループ、平成21年4月1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。		
主な施設内容 (定員等)	展示室2室(998㎡) 閲覧室(246㎡) 研修室3室(159㎡、150名) 講堂(655㎡、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㎡)		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用の承認に関する業務 施設及び設備器具の維持保全に関する業務 一般展示室及び工房等を一般の使用に供することに関する業務 その他県教育委員会が必要と認める業務 		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	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 利用状況

単位:人、%

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	利用者数	113,121	123,312	138,631	
	利用者数合計	113,121	123,312	138,631	
	目標値	104,900	114,500	128,800	123,200
	目標値設定の考え方	文学館の入館者総数(茶室等公園施設利用者を含む)	文学館の入館者総数(茶室等公園施設利用者を含む)	文学館の入館者総数(茶室等公園施設利用者を含む)	文学館の入館者総数(茶室等公園施設利用者を含む)
	対23年度比	100.0%	109.0%	122.6%	108.9%
稼働率					

4 収支状況

単位:円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	100,556,000	98,677,000	98,677,000	91,441,000
	その他	0	0	0	4,912,000
	収入合計(A)	100,556,000	98,677,000	98,677,000	96,353,000
支出	人件費	42,910,000	43,504,000	43,817,000	37,118,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	56,220,000	55,173,000	56,166,000	59,235,000
	(うち外部委託費)(B)	38,904,000	39,216,000	39,216,000	40,254,000
	支出合計(C)	99,130,000	98,677,000	99,983,000	96,353,000
収支差額(A - C)		1,426,000	0	1,306,000	0
外部委託比率(B ÷ C)		39.2%	39.7%	39.2%	41.8%
利用者一人当りの経費		815	766	712	742

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成25年4月～26年3月 実施方法:来館者へのアンケート、回答数:300人
-------	------------------------------------------------

単位: %

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
施設設備の充実度	85.0%	-	3.0%	12.0%
施設設備の整備状況	90.0%	-	1.0%	9.0%
サービスの内容	82.0%	-	7.0%	11.0%
また来館したいか	84.0%	10.0%	6.0%	0.0%
施設全体の充実度	87.0%	11.0%	2.0%	0.0%
各項目の平均	85.6%	10.5%	3.8%	6.4%

利用者の意見	< 肯定意見 > スタッフの対応、施設の清潔さや雰囲気、展示作品の充実、館内からの景観 < 否定意見 > 説明パネルの字が読みにくい、展示内容が難しい
利用者の意見への対応	1週間に1度、アンケートの内容を県直営部門、指定管理スタッフが共有し、対応を協議している。作品の説明書きの字の大きさの修正やスタッフのサービスマインドの醸成などの課題を、迅速な対応が必要なもの、中長期的な観点で進めるべきことに分類し、各々について該当の部署を中心に対策を実施した。

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	指定管理者業務仕様書に基づき年間計画を立案し実施。法令順守を前提に、専門業者に委託し、保守点検、警備、清掃等維持管理を効果的に行った。また、県直営部門と調整を密に行い、効率的な管理を実施することができた。	業務仕様書、業務計画書等に基づき適正に実施されていた。
運営業務	業務計画書に基づき知見豊かな職員を配置し、円滑な運営を行うとともに、入館者や近隣住民からの要望にも柔軟に対応した。また、突発的な事項には、館内で十分調整した上で進め、安心安全な施設運営を実施することができた。	業務計画書等に基づき適切に運営されていた。県直営部門や協力会との連絡調整が図られているが、一部に入館者等の苦情や要望もあげられており、より一層連携を強化されたい。
自主事業	今までに培った知見を最大限に発揮し、県直営部門と十分協議し、連携した活動として実施した。今年度はじめて実施した野点やアートツアーなど様々な事業を実施し、新規入館者獲得にもつなげることができた。	民間企業のノウハウを活かした事業が展開されており、入館者数の確保に寄与している。更に工夫を凝らし、新たな入館者層の開拓に努めていただきたい。
利用状況	展覧会観覧者数は目標比92%とに留まったが、国民文化祭事業の3Dアート鑑賞者など公園施設利用者が好調に推移したため、全体の利用者数は目標比108%と目標を達成することができた。将来的な入館者獲得のための新たな広報活動にも力を注ぐなど、継続的な活動が実施できた。	入館者数の推移を毎日把握し、全員が共通認識を持ち、必要な方策を行うなど充実した広報がなされている。今後も、期間限定のイベントに頼らずに、数値目標が達成できるよう、より一層の工夫をお願いしたい。
収支状況	電気・灯油共に使用量の節減を進め、震災時並みに抑えることができたが、電気料金や灯油単価の上昇が収支を悪化させる原因となった。展覧会を始めとした施設全体の賑わいを創出することを第一に考え、広報などの活動費は、従来どおりの水準を維持。結果として赤字となる大きな要因となったが、充実した活動を進めることができた。	今年度も最大限経費の節減に努めたが、電気料金の値上げに伴って、光熱水費の支出が増加した。次年度以降もなお一層効率的な予算執行に努めていただきたい。
利用者満足度	「サービスの内容」の評価が低下したが、全体的には昨年同様の評価を受けることができた。多様な価値観を持ったお客様のニーズにあったサービスを提供する必要が出てきている。すべてのお客様に心地よい鑑賞空間を提供できるように取り組んでいく。	一定程度の高い水準は維持しているが、リピーターからの評価が厳しいことが満足度の低下の理由であると思われるため、原因を分析し、利用者の満足度がより一層高まるよう努力していただきたい。
運営目標の達成状況	業務仕様書等に示された業務は、適切に実行でき、目標として掲げていた入館者数を達成することができた。また、県直営部門や関係各所と連携した様々な施策を実行に移すことができた1年でもあった。これまでの経験を生かし、県民の意見を運営に取り入れる仕組みをつくるなど、次年度以降につながる活動を進めることができた。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	電気料金の値上げなど厳しい状況にあって、様々な創意工夫を行い、良好な運営を実施している。今後はなお一層、県と指定管理者が一体となった取り組みを推進し、利用者の満足度の向上を図り、入館者数の増加につなげていくよう努めていただきたい。	

施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	<p>光熱費の上昇を最小限に抑えるため、今まで取り組んできた節電対策を継続すると共に、26年度からは特定規模電気事業者からの電力調達によって一層の削減を図る予定。</p> <p>入館者数の確保にあたっては、県内でのPRをはじめ、県外向けには、やまなし観光推進機構が行う県の観光キャンペーン等に引き続き参加し、企画展等をPRしていく。また、県直営部門との連携強化、魅力ある自主事業の実施等により特別展を盛りあげ、入館者確保に努めていく。さらに、利用者満足度の向上を図るために、職員に対するサービス研修を実施し、施設全体でのおもてなしを強化していく。</p>
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7 管理体制(組織図)

