

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28年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立文学館	所管課	教育委員会 学術文化財課
所在地	甲府市貢川1-5-35	設置年月日 (改築年月日等)	平成元年11月2日
指定管理者	SPS・桔梗屋グループ		
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)	○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(998.99㎡) ・閲覧室(246.55㎡) ・研修室3室(159.03㎡、150人) ・講堂(655.54㎡、509人) ・個人研究室2室(7.36㎡) ・共同研究室2室(27.54㎡) ・収蔵庫(235.14㎡) ・書庫(412.64㎡) ・ロビー ・事務室 ・喫茶 等		
主な業務内容	(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)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		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	三島由紀夫文学館、徳富蘇峰館、横溝正史館
---------------------	----------------------

## 3 利用状況

単位：人、%

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	利用者数	183,915	113,488	123,840	
	利用者数合計	183,915	113,488	123,840	
	目標値	123,200	113,300	111,500	108,000
目標値設定の考え方及びその理由	平成24年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数				
対26年度比		61.7%	67.3%		
利用率	597人/日	366人/日	405人/日		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	97,481,000	107,353,000	107,253,000	118,854,000
	その他	3,536,000	5,415,000	6,163,000	5,787,000
	収入合計(A)	101,017,000	112,768,000	113,416,000	124,641,000
支出	人件費	39,409,000	39,700,000	39,608,000	40,440,000
	県への納付金				
	管理運営費	71,695,000	72,698,000	85,275,000	84,201,000
	うち外部委託費(B)	39,682,000	40,253,000	40,253,000	39,347,000
	支出合計(C)	111,104,000	152,651,000	124,883,000	163,988,000
	収支差額(A-C)	△ 10,087,000		△ 11,467,000	
	外部委託比率(B÷C)	35.7%	26.4%	32.2%	24.0%
	利用者一人当たりの経費	859.0	962.8	866.1	1,100.5

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成29年3月 実施方法:来館者へのアンケート 回答数:189人
-------	---

単位:%

調査項目	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	72.6%	26.8%	0.6%	0.0%
②施設設備の整備状況	72.6%	26.0%	0.7%	0.7%
③サービスの内容	67.1%	27.8%	3.1%	2.0%
④また来館したいか	96.2%			3.8%
施設全般の満足度	71.5%	26.6%	1.3%	0.6%

利用者の意見	<肯定意見> 展覧会の内容がよかった、施設の雰囲気がよかった、スタッフの対応(接遇)がよかった、観覧料金が適正だった <否定意見> ポケモンGOによる公園利用時のマナーの悪さ、交通アクセスの悪さ
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、指定管理が共有し、対応を協議している。 また、ポケモンGOによる公園利用については、休日や夜間の巡回警備を増やすなどの対応を行った。

## 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、緊急度が高い案件は、県直営部門と調整を密に行い即時対応するなど、安心安全な管理を実施することができた。	業務仕様書、業務計画書に基づき、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るなど、館一体となり運営業務に取り組むことが出来た。	業務仕様書、業務計画書に基づき、適正に実施されていた。
利用状況	企画展「北杜夫」展、「宮沢賢治」展が好調だったことで、企画・常設展を合わせた観覧者数は概ね目標に達成した。また、公園でのイベントを積極的に行ったことにより、公園の利用者数は大幅に伸びる結果となり、文学館の観覧者数にも繋げることが出来た。	各種雑誌への記事掲載、JR駅へのポスター掲示、WEB広告、他の民間事業者とのタイアップ広告など、様々な方法で積極的な広報を行っている。 今後も、目標値の達成に向けて、様々な広報活動を展開してほしい。
収支状況	電気使用量を抑えるなど節減に努めたが、電気料金の契約方法見直しにより昨年実績に比べると光熱水費が増加した。また、ホームページのリニューアルを行ったため費用が発生している。 ※3施設一体管理であり、トータルでは黒字会計	今後はより一層経費の削減を行い効率化に努めるとともに、削減した経費の利用者還元にも努め、利用者サービスの向上を図ってほしい。
自主事業	今までに培った知見を最大限に発揮し、県直営部門とも十分協議し自主事業を実施した。また、指定管理者が持つノウハウを活かし、各種事業の実施による賑わいの創出を担うことができた。さらに、県直営部門の実施事業にも幅広い分野で協力した。	民間事業者のノウハウを生かし、効果的に事業を展開しており、新規客層の開拓につながっていると考えられる。 今後も柔軟な発想による新規入館者の開拓・利用者サービスの向上に取り組んでほしい。
利用者満足度	「その他(未記入)」の回答率が多くなったため全体として昨年と比べ「満足・十分」と回答された比率が減少した。未記入が増えた要因も今後検証しつつ、お客様のご意見を把握し、満足を得られる活動が展開できるよう取り組んでいきたい。	利用者アンケートにおいて、一部項目の数値が減少しているものの、毎月の定期報告における苦情・要望等への対応は概ね適切であると思われることから、引き続き利用者満足度の向上に努めてほしい。
運営目標の達成状況	業務仕様書等に表示された業務を適切に実行した。目標として掲げていた111,500人を約12,000人超えることができ、県直営部門の協力も得て行った「ミュゼ・マルシェ」や「県民の日イベント」等の誘致事業によって新たな来館者の獲得ができた。	

<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>県直営部門と連携し、経費の削減や広報活動の拡充など、効率的な運用管理を行っている。 特にファミリー層をターゲットとしたイベントを季節毎に開催するなど、利用者増加に向け新たな客層開拓への取り組みは評価できる。 今後も、なお一層県直営部門との連携を深めつつ、新たな客層開拓を積極的に行い、利用者数目標の達成につながるよう努力してほしい。</p>
<p>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>	<p>平成28年度に県直営部門と協同で制作した文学館キャッチコピーを使用し、県内への広報活動を実施している。キャッチコピーによる新たな広報活動により、文学館の認知度を向上し、新規の顧客開拓に取り組む。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

