

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29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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○建築面積 約 3,258㎡</li> <li>○建築延面積 約 6,168㎡</li> <li>○鉄筋コンクリート造、地下1階、地上2階(一部3階)建て</li> <li>○施設の内容               <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室2室(998.99㎡) ・閲覧室(246.55㎡)</li> <li>・研修室3室(159.03㎡、150人) ・講堂(655.54㎡、509人)</li> <li>・個人研究室2室(7.36㎡) ・共同研究室2室(27.54㎡)</li> <li>・収蔵庫(235.14㎡) ・書庫(412.64㎡) ・ロビー ・事務室</li> <li>・喫茶 等</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)施設の利用の承認に関する業務</li> <li>(2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>(3)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</li> </ul>		

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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	利用者数	113,488	123,840	135,543	
	利用者数合計	113,488	123,840	135,543	
	目標値	113,300	111,500	108,000	101,000
	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27年度比		109.1%	119.4%	
利用率		366人/日	405人/日	446人/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	107,253,000	118,854,000	118,854,000	118,772,639
	その他	6,162,772	5,787,000	3,468,361	6,081,160
	収入合計(A)	113,415,772	124,641,000	122,322,361	124,853,799
支出	人件費	39,608,125	40,440,000	40,299,379	41,111,900
	県への納付金				
	管理運営費	85,277,569	84,201,000	82,623,206	83,741,899
	うち外部委託費(B)	40,253,328	39,347,000	39,346,128	40,590,288
	支出合計(C)	124,885,694	124,641,000	122,922,585	124,853,799
収支差額(A-C)		△ 11,469,922		△ 600,224	
外部委託比率(B÷C)		32.2%	31.6%	32.0%	32.5%
利用者一人当たりの経費		866.1	1,100.5	876.9	1,176.0

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成29年4月～30年3月 実施方法:来館者へのアンケート、回答数 426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
施設設備の充実度	72.9%	25.3%	1.0%	0.8%
施設設備の整備状況	76.0%	22.7%	0.3%	1.0%
サービスの内容	73.2%	24.2%	1.0%	1.6%
また来館したいか	97.7%			2.3%
施設全般の満足度	75.0%	23.4%	0.8%	0.8%

利用者の意見	<p>&lt;肯定意見&gt; 展覧会の内容がよい、65歳以上が無料で利用しやすい、施設の清潔さや雰囲気がよい、スタッフの対応(表情・接遇)がよい</p> <p>&lt;否定意見&gt; スタッフの対応(展示室の声かけが不適切)、ショップ担当者(協力会会員)の声が大きい、交通アクセスが悪い、駐車場が空いていない</p>
利用者の意見への対応	<p>1ヶ月に1度、アンケートの内容を県直営部門、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実施している。講堂や研修室については老朽化もあり設備の維持管理が難しくなっているが、利用者の安全や使いやすさを考え対応している。</p> <p>また、スタッフの対応について問題が生じた場合には、朝礼や研修において情報共有に努め、対応策についてもその都度情報共有している。また、定期報告書等により県にも随時報告している。</p>

## 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	業務仕様書に基づき年間計画を立案し実施した。法令遵守を前提に、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経験や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。
利用状況	特設展・企画展については、作家のデビュー展でアニメ「文豪ストレイドックス」とコラボしたことにより、アニメファン層の10代・20代女性の観覧者が伸びた結果、目標を達成できた。常設展についても、特設展が好調だったことで観覧者数を伸ばすことができた。	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活動を行っている。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	収入については、喫茶店収入が前年度と比較して減少した。支出については、人件費、光熱水費が増加したが、喫茶店運営費が減少したため、総額では前年度と比較すると減少した。 ※3施設一体管理であり、トータルでは黒字会計。	今後もより一層の効率化に努め、経費を削減してもらいたい。
自主事業	これまで培った知見や実績を最大限に発揮し、県直営部門とも十分協議して自主事業を実施した。文学碑や茶室をコースに加えたアートツアーの実施など、指定管理者が持つノウハウを活かした事業の推進により、各所との連携を深め賑わいの創出につなげることができた。また、県直営部門の実施事業にも協力した。	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利用者の開拓・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	全体として昨年度に比べてアンケートの回収数及び「満足・十分」と回答された比率が増加した。利用者のご意見を把握し、満足を得られる活動が展開できるように取り組んでいきたい。	利用者アンケートの結果からも利用者対応が適切に行われていると考えられる。今後もより一層利用者満足度の向上に努めてほしい。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>利用者目標としていた108,000人を約27,500人超えることができた。県直営部門の協力も得て、ミューゼマルシェや県民の日イベントの他、春のゴールデンウィークイベントや夏まつり等、誘致事業を積極的に実施したことにより、新たな来館者を獲得することができた。</p> <p>施設及び設備の維持保全にあたり、基本協定書等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施し保全に努めるとともに、利用者の安全性や利便性を考慮して、正面入口自動ドアの修理や加湿モジュールの交換等、緊急または小規模な工事を37件施工した。</p>
<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、緊急または小規模な修繕工事の実施等、効率的・効果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等、利用者増加に向けた新たな客層開拓への取り組みは評価できる。</p> <p>今後は、県直営部門との連携を深めつつ、新たな客層開拓をなお一層積極的に行い、総観覧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>文学館が気軽に利用してもらえる施設となるように、美術館とのシールラリーや飾り雛の展示などを実施し、文学館を周知する活動を積極的に展開した。また、県直営部門と連携して、展覧会のチラシ・パンフレットのデザインにおける工夫を行うなど、引き続き新たな客層開拓を実施していきたい。</p>

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在

