

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(令和元年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立文学館	所管課	観光文化部 文化振興・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
管理方式	SPS・桔梗屋・KBS共同事業体		
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"> ○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 <ul style="list-style-type: none"> ・展示室2室(998㎡) ・閲覧室(246㎡) ・研修室3室(159㎡、150人) ・講堂(655㎡、509人) ・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 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (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)展示室及び工房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(南都留郡山中湖村)、徳富蘇峰館(南都留郡山中湖村)、横溝正史館(山梨市)
---------------------	---

3 利用状況

単位:人、%

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	利用者数	135,543	119,771	123,593	
	利用者数合計	135,543	119,771	123,593	
	目標値	108,000	101,000	131,000	108,600
	目標値設定の考え方及びその理由	平成28年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数			
	対平成29年度比		88.4%	91.2%	80.1%
利用率		446人/日	395人/日	409人/日	358人/日

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	118,772,639	115,110,620	115,280,312	117,333,480
	その他	3,037,747	3,661,157	3,005,652	3,696,119
収入合計(A)		121,810,386	118,771,777	118,285,964	121,029,599
支出	人件費	40,996,395	37,130,787	36,813,601	38,116,225
	県への納付金				
	管理運営費	80,177,955	81,640,990	83,136,561	82,913,374
	うち外部委託費(B)	40,590,288	40,689,264	40,689,264	41,775,360
支出合計(C)		121,174,350	118,771,777	119,950,162	121,029,599
収支差額(A-C)		636,036		△ 1,664,198	
外部委託比率(B÷C)		33.5%	34.3%	33.9%	34.5%
利用者一人当たりの経費		991.7	878.7	932.7	1,080.4

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:平成31年4月～令和2年2月 ※新型コロナウイルス感染防止のため2/28～展示室休室。アンケート回収なし 実施方法:来館者へのアンケート、回答数:165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	60.3%	37.0%	1.4%	1.3%
施設設備の整備状況	64.6%	31.9%	1.4%	2.1%
サービスの内容	61.7%	33.3%	2.1%	2.9%
また来館したいか	98.3%			1.7%
施設全般の満足度	68.8%	27.7%	1.4%	2.1%

利用者の意見	<p><肯定意見> 収蔵作品の充実、展覧会の内容、解説文の内容、スタッフの対応(接遇)、施設の清潔さや雰囲気、観覧料金体系</p> <p><否定意見> 来館者のマナー、スタッフの対応(展示室内での声かけやお子様に対する配慮)、作品解説パネルの文字サイズ、公共交通機関の充実度、アクセス</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と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に実施している。展示室の照明や空調の機械音については、老朽化もあり設備の維持管理が困難になってきているが、お客様の安全や鑑賞空間の維持を考え対応を行っている。</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	<p>今期より、指定管理者共同事業体に甲府ビルサービス株式会社が加わり、施設の維持管理業務を担当した。</p> <p>今年開館30周年を迎えた文学館の施設・設備の老朽化にともない、修繕の頻度が高まったため、専門家を入れることで積極的に管理できる体制とした。</p> <p>活動については指定管理業務仕様書に基づき年間計画を立案し、過不足なく管理を行った。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適正に実施されていた。</p> <p>指定管理者に甲府ビルサービス株式会社が加わったことで業務体制が強化され、安心・安全な施設管理が期待できる。</p> <p>今後もより一層、施設の維持管理業務に効率的・効果的に取り組んでいただきたい。</p>
運営業務	<p>開館30周年を迎えた文学館の存在をあらためて県内外に告知し、より多くのお客様への対応を可能とするため、スタッフの十分な確保と育成を実施し、運営した。</p> <p>業務計画書に基づき、円滑かつ柔軟な対応を行うとともに、入館者や近隣住民からの要望にも対応した。</p> <p>また、緊急時に備え、向かいの美術館と合同で避難訓練を実施した。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適正に実施されていた。</p> <p>スタッフの研修等を計画的に実施している。また、地震と火災を想定した避難訓練を実施し、災害時マニュアルを改定するなど利用者の安全に努めている。</p> <p>今後も、業務計画書等に基づいた適正な運営に取り組んでいただきたい。</p>
利用状況	<p>常設展は年間の観覧者数が22,538人と目標の22,176人を上回る結果となった。開館30周年記念の展覧会で大きく観覧者数を伸ばしたことが常設展にも繋がった。</p> <p>特設展・企画展では、年間で23,117人と目標の18,924人を大きく上回る結果となった。「太宰治展」では7千人、「宮沢賢治展」では1万人を超える観覧者となった。開館30周年ということから、文学館自体の知名度を上げるTVCMや観光ポスターを新たに制作し、周知を行ったことが観覧者増に繋がった。</p>	<p>日頃、各種雑誌等への記事の掲載、JR駅へのポスター掲示、WEB広告、他の業者とのタイアップ広告など、様々な方法で積極的に広報を行っている。これに加え、令和元年度は開館30周年記念として、キャッチコピーの制作・発表など、1年を通じて効果的な広報を行い、利用者の増加に繋がった。</p> <p>今後も、目標値の達成に向け広報活動等に積極的に取り組んでいただきたい。</p>
収支状況	<p>美術館同様、コロナウイルス感染症拡大防止のための文学館休館(2/28～)に伴い、喫茶店も休業となったが、収入全体としてはほぼ計画どおりとなった。</p> <p>日々のこまめな節電と契約電力量を下げたことにより削減した費用は、文学館30周年を盛り上げるための広報やイベントに活用した。</p> <p>※3施設一体管理であり、トータルで黒字会計。</p>	<p>2月28日からの臨時休館に伴い喫茶店を休業したため、喫茶店収入が微減した。こまめな節電等により費用の削減に取り組んでいるが、開館30周年記念事業としてイベントを開催し、広報活動を強化したことから支出全体を抑制することができなかった。</p> <p>今後、より一層の効率化を進め、経費削減に努めていただきたい。</p>

<p>自主事業</p>	<p>本年は開館30周年ということで県内外へあらためてその存在をアピールする契機と捉え活動した。キャッチコピー制作とお披露目にはじまり、囲碁の本因坊戦の招致には実行委員会として協力した。 11月3日の開館記念日には、「紅白もち」をふるまい、お祝いムードで盛り上げた。30周年の企画展にあたる「宮沢賢治展」においては、チラシの形から工夫し、事業では「朗読会」「サンドアートパフォーマンス」を企画。また、文学館建物をデザインしたオリジナルの「そえぶみ箋」を製作して来館者へ記念品とし、大変喜んでいただけた。</p>	<p>七夕、県民の日、クリスマス、お正月など季節ごとのイベントを通じて、新たな来館者、特にファミリー層の獲得に向け様々な企画を行っている。 また、令和元年度は開館30周年を記念した特設展や特別展の内容に合わせた様々なイベントを開催し、開館30周年を周知することができた。 今後も、民間企業のノウハウを活かし、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。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>美術館と同様に、台風やコロナの影響などがあり昨年に比べアンケート回収数が減少した。ポイント、評価は若干減少したが「満足・十分」との回答は8割あり、昨年と大きな変動は見られなかった。 今後もお客様のご意見を把握し、満足していただける活動が展開できるよう取り組んでいきたい。</p>	<p>利用者アンケートの結果からも、利用者への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>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>業務仕様書等に表示された業務を確実に実行しつつ、文学館30周年を盛り上げるべく活動した。常設展は目標22,176人に対し、観覧者数22,538人、目標比102%、前年比114%となった。特設展、企画展は「太宰治展」、「宮沢賢治展」が好評であり23,117人の観覧者数となり目標比122%、前年比136%となった。なかでも「宮沢賢治展」は11,446人の来場があり、2014年の「村岡花子展」以来の1万人越えとなった。</p>	
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、企画事業にも創意工夫が見られ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。 一方、有料施設の利用者が減少傾向にあることから、要因を分析した上で改善策を講じる必要がある。 台風19号の大規模災害を教訓に、対応マニュアルの見直し、避難訓練の徹底、防犯体制の強化や対応マニュアルの作成等、利用者の安心・安全の確保に関する対応を速やかに再確認するように指示した。 今後の新型コロナウイルス感染症対策については、県直営部門と連携し、感染予防対策の検討を指示した。</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>企画事業については、引き続き利用者へのアンケート調査等を参考に、サービスの質の向上に努めていく。このために、担当者間の企画会議においてPDCAの視点を強化した検討を行っている。</p> <p>有料施設の利用者数の減少は、既存利用者の高齢化が大きな原因と推測される。このため、主要利用者を念頭においたDMによるPRのほか、新規利用者開拓のための若者向けのイベントを開催する予定。</p> <p>大規模災害を想定しマニュアルを大幅に見直し、利用者の安全性確保を重視した避難訓練を実施した。</p> <p>利用者の安心・安全確保のため、定期的を開催する職員ミーティングにおける職員の意識付けや防犯体制の強化を図り、施設巡回を1日1回から2回に増加した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については、県直営部門と連携しガイドラインを作成していき、今後も3密回避の行動を徹底し、観覧者・利用者の安全安心の確保に努めたい。</p>
---------------------------------	---

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在

