

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26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)
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㎡)		
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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (目標値)
利用者数	利用者数	123,312	138,631	183,915	
	利用者数合計	123,312	138,631	183,915	
	目標値	114,500	128,800	123,200	113,500
	目標値設定の考え方及びその理由	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24年度比	100.0%	112.4%	149.1%	92.0%
稼働率					

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成25年度	平成26年度 (計画値)	平成26年度 (実績値)	平成27年度 (計画値)
収 入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	98,677,000	91,441,000	91,441,000	95,097,000
	その他	0	4,912,000	6,127,000	5,157,000
	収入合計(A)	98,677,000	96,353,000	97,568,000	100,254,000
支 出	人件費	43,817,000	37,118,000	39,171,000	42,026,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	56,166,000	59,235,000	65,183,000	58,228,000
	うち外部委託費(B)	39,216,000	40,254,000	40,253,000	39,683,000
	支出合計(C)	99,983,000	96,353,000	104,354,000	100,254,000
収支差額(A-C)		1,306,000	0	6,786,000	0
外部委託比率(B÷C)		39.2%	41.8%	38.6%	39.6%
利用者一人当たりの経費		712	742	497	838

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成26年4月～27年3月 実施方法：来館者へのアンケート、回答数：310人
-------	--

単位：%

調査項目	満足・十分	どちらかといえ ば満足	普通・どちら でもない	どちらかといえ ば不満	不満足・ 不十分	不明・ わからない
施設設備の 充実度	87.0%	-	-	-	4.3%	8.7%
施設設備の 整備状況	91.5%	-	-	-	2.4%	6.1%
サービスの内 容	84.8%	-	-	-	6.0%	9.2%
また来館した いか	91.0%	-	4.5%	-	4.5%	0.0%

調査項目	満足・十分	どちらかといえ ば満足	普通・どちら でもない	どちらかといえ ば不満	不満足・ 不十分	不明・ わからない
施設全体の 満足度	72.0%	21.3%	-	5.8%	0.9%	0.0%

利用者の意見	<p>< 肯定意見 > 観覧料金、スタッフの表情や雰囲気、施設の清潔さや雰囲気、展示の内容、資料の充実</p> <p>< 否定意見 > 鑑賞マナー、展示内容の難しさ(子供には)</p>
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。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、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、業務計画書等に基づき適正に実施されていた。
運營業務	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るなど、館一体となり運營業務に取り組むことが出来た。	業務計画書等に基づき適正に運営されていた。
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自主事業を実施。また、指定管理者が持つノウハウを活かし、県直営部門が実施する事業にも幅広い分野で協力するなど、賑わい創出に一助を担うことが出来た。	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	企画展「村岡花子展」の開催を受け、文学館の存在を全国に発信したことが奏功し、「花子展」では開館時の企画展「山梨の文学」42,544人に次ぐ34,844人の観覧者数を記録するなど、1年間を通じて多くのお客様をお迎えすることが出来た。また、関係各所との連携を進め、ツアー誘致など多くの広報施策を展開。県内だけでなく、県外からも多くのお客様を迎えるなど、文学館の存在を幅広く知っていただく機会を創出できた。	職員全員が共通認識を持ち、ポスターチラシ設置先の新規開拓、広報サポーターの獲得など幅広い広報活動を積極的に行っている。今後も、数値目標が達成できるよう一層の工夫をされたい。
収支状況	電気・灯油共に節減を進め、使用量を震災時並みに抑える事ができたこと、電力会社の見直し等により単価抑制に努めたことが奏功し、光熱費の削減に成功。その節減した費用を新たな広報活動等に使用することで、活動の充実を図ることが出来た。 3施設一体管理であり、トータルでは黒字会計	今後も施設維持管理費については、効率化に向けた努力を続けるとともに、利用者サービス向上への還元に努められたい。

利用者満足度	全体として「不満足」と回答されたお客様は前年と変わらず低い水準を保っているが、アンケート回収率が低いことから、今後は、お客様へのお声かけ等を強化し、多くのアンケートを回収し業務改善に努める。	利用者の要望や苦情への対応は、毎月の定期報告から、概ね適切である。今後も職員間での情報共有により、迅速かつ適切に対応し、利用者満足度の向上に努められたい。
運営目標の達成状況	業務仕様書等に示された業務を適切に実行。入館者の獲得目標として掲げていた数値も大幅に達成するなど、1年間を通じて賑わいを創出することが出来た。また、展覧会の実行委員会への参画や、県直営部門の事業支援などにも積極的に取り組むなど、館一体となった活動を推進することが出来た。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	県直営部門と連携し、効率的な管理運営が図れている。特に維持管理経費の削減額の新たな広報活動への活用は評価できる。今後も一層の利用者数増加に向けた取組を県直営部門と連携のうえ進めていくとともに、利用者サービスの向上に努められたい。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	県直営部門と連携し効率的な管理運営を行うとともに、引続き広報活動に注力し、より一層の利用者増加とサービスの向上に努める。	

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在

