

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2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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	利用者数	119,771	123,593	49,205	
	利用者数合計	119,771	123,593	49,205	
	目標値	101,000	131,000	108,600	114,000
	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30年度比		103.2%	41.1%	95.2%
利用率		395人/日	409人/日	187人/日	376/日

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	115,280,312	117,333,480	121,560,590	124,185,466
	その他	3,005,652	3,696,119	2,365,027	3,458,840
	収入合計(A)	118,285,964	121,029,599	123,925,617	127,644,306
支出	人件費	36,813,601	38,116,225	40,024,603	41,285,206
	県への納付金				
	管理運営費	83,136,561	82,913,374	89,712,050	86,359,100
	うち外部委託費(B)	40,689,264	40,884,360	41,153,672	41,372,693
	支出合計(C)	119,950,162	121,029,599	129,736,653	127,644,306
収支差額(A-C)		△ 1,664,198		△ 5,811,036	
外部委託比率(B÷C)		33.9%	33.8%	31.7%	32.4%
利用者一人当たりの経費		930.1	1,080.4	2,458.7	1,089.3

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:令和2年7月～令和3年3月 ※新型コロナウイルス感染防止のため4月～5月は休館。 ※感染防止のため紙アンケートの実施はなし。代わりにWEBアンケートを7/1～導入。 実施方法:来館者へのアンケート、回答数:17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	50.0%	50.0%		
②施設設備の整備状況	70.6%	29.4%		
③サービスの内容	64.7%	29.4%	5.9%	
④また来館したいか	100.0%			
施設全般の満足度	70.6%	29.4%		

利用者の意見	<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、新型コロナウイルス感染対策の徹底や対策による施設利用の安心感 <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、新型コロナウイルス感染対策の煩雑さ
利用者の意見への対応	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。 ・新型コロナウイルス感染対策でチェックシートを記入する台が暗いという意見に対し、クリップライトを設置することで改善した。 ・展示に関するご指摘(キャプションの間違い)は、学芸課に速やかに報告し修正などの対応を依頼している。

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>老朽化に伴って、修繕の頻度が高くなってきている。ガラス扉からの雨の吹き込みや機械等の不調による展示室への音の響きなど、同じ不具合でも発生場所が異なるものも多かったが、経験と専門性を活かし、スピーディーに対応した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の予防対策の一環として、貸室の机や椅子、館内の手すりやドアノブなど触れる機会の多い箇所に光触媒コーティングによる抗菌加工を施し、消毒・清掃作業の効率化も図った。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、法定点検業務などの施設管理業務が適切に実施されていた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の予防対策については、什器類の抗菌加工、レストランでのグリーンゾーン認証の取得など、来館者の不安を払拭する対策を講じている。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染対策に配慮しながら、保守点検、警備、清掃等、施設の維持管理業務を効率的・効果的に取り組んでいただきたい。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止により、4/7～5/21まで休館となった。再開に向けて、国や県のガイドラインに則った「貸館ガイドライン」を作成し、入館時の対応（健康チェックシート・消毒・検温）や展示室・貸館の受入人数を検討し、準備を整えた。</p> <p>再開後も、しばらくは貸館のキャンセルは相次いだ。安全に利用していただくために、また安心して参加していただくために、ガイドライン遵守の徹底をお願いし、利用者数の回復につなげている。</p>	<p>業務仕様書・業務計画書に基づき、適切に運営業務が実施されていた。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染予防対策についても、施設入館時における健康チェックシートの記入や検温業務など、職員の努力により適切な運営がされている。</p> <p>引き続き、来館者の安全・安心に繋がるような対策を講じられたい。</p>
利用状況	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため4/7～5/21まで休館。4月～8月に開催予定であった「飯田龍太」展、「文学の中の富士山」展が順延、中止となりゴールデンウィークや夏休みシーズンのお客様を誘致することができなかった。また、ソーシャルディスタンスを保つため各展示室も、学校や一般団体の受け入れ人数を制限した。</p> <p>この結果、常設展は15,591人（前年比69%）企画・特設展は16,388人（前年比71%）の観覧者数に留まった。一方、企画展「まるごと林真理子」展では13,628人の観覧があり、企画展としては歴代5位の観覧者があり、同時期の常設展の観覧者増にも貢献した。</p> <p>講堂利用者もキャンセルが相次ぎ、文学館全体としては、45,302人（前年比46%）と大きく減少した。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響による休館や特別展の中止・順延などが原因となり、施設利用者が減少した。</p> <p>今後は感染状況や県・市からの要請を踏まえつつ、施設利用者数の増加に向けた誘客対策に取り組むこと。</p>

<p>収支状況</p>	<p>美術館同様、コロナ感染症対策のための臨時休館(4-5月)に伴い、喫茶室も休業。その後も来館者減で売上も伸び悩んだが、林真理子展で提供したメニューが大好評となり、前年比77%まで盛り返すことができた。 貸館である講堂の利用件数は前年比44%と落ち込んだが、図らずも光熱水費の削減につながり、削減となった費用は、館内利用時の消毒関係の備消耗品の購入や林真理子展集客のための広報強化に活用した。 ※3施設一体管理であり、トータルで黒字会計。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大による来館者減により収入が減少したが、グリーン・ゾーン認証の取得や提供メニューの工夫などにより、利用者の増加を図っている。 昨年度に比べ、支出が大きく増加している。施設の経年劣化による修繕や新型コロナウイルス感染防止対策等、やむを得ない支出が主であるが、今後はより一層、業務委託、物品購入、光熱費等常時経費の節減に努めること。 人件費、賃金等の削減により、サービスの質が悪化しないように注意すること。 使用料収入は、収支だけでなく施設の設置目的のバロメーターにもなるため、経営指標として重視すること。</p>
<p>自主事業</p>	<p>4~5月は新型コロナウイルス感染症防止対策による休館があり、事業イベントも自粛をした。6月以降は感染症防止対策の上開催した。 県民の日には入館時チェックシートの記入および混雑時の待機列整理を屋外で対応し、館内の密を回避しながら運営することができた(入館者総数:延べ5,000名)。 企画展「林真理子展」では関連イベントを実施し、展覧会の周知と集客に繋げることができた。県立図書館と連携したデジタルバトルでは、実施会場の図書館の様子を文学館2階で中継を流し、文学館来館者にも視聴できる工夫をした。</p>	<p>民間企業等の類似事業のモニタリングを行い、差別性のある事業の企画に努めること。 長年実施している事業については、アンケート調査等により内容の見直しを行い、質の高いサービスの提供に努めること。 県民のニーズを把握し、役割を終えた事業は廃止し、県民の満足度を向上させる事業の企画に努めること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>感染対策のため紙アンケートの実施を休止、7月からWEBアンケートを導入したものの、回収率は低かった。QRコードを来館者に配布するなど工夫したものの、回収率の改善には繋がらなかった。 アンケートでは4項目中3項目が「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた数字が100%と高評価であった。 今後はより多くのお客様のご意見を把握できるよう回収方法の見直しなどに取り組み、施設運営に反映できるようにしていきたい。</p>	<p>WEBアンケートの取組については、新型コロナウイルス感染対策のみならず、ペーパーレス化や経費削減の観点からも望ましいと考える。 今後は、アンケートの周知方法を工夫するなど、回収率の向上に取り組むこと。 高い利用者満足度が得られるよう、引き続き顧客ニーズを捉えた運営ができるよう努められたい。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>業務仕様書等に示された業務を確実に実行しつつ、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底を図り、安心・安全な環境を維持することに注力した。講堂や研修室の貸館は、都度出される国や県のガイドラインに沿って、人数制限を緩和したり、イベントへの参加受付方法を検討したりと安全対策とお客様目線とを並行して策を練り、総務課・学芸課と一丸となり、来館者増へ向けての活動を行った。このような活動もあり、秋に開催した「林真理子展」は観覧者数が好調に伸び、会期中で目標数の上方修正を行い、歴代5位の1万人超え(13,628人)となった。また、黒蜜庵きなこ亭で提供した林真理子氏のイラストを活用した「まるごと真理子のアフタヌーンティー」には長蛇の列ができ展覧会を盛り上げるとともに、会期終了後も定番メニューとして提供することとなった。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設管理、運營業務等について、条例、協定、事業計画に基づき、適正に履行されたと考える。 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者数は前年度を下回ったものの、コロナ禍における運営に関して企画事業に創意工夫が見られ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。 引き続き、適切な新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上で、サービスの維持・向上に努め、新規利用者の獲得やリピーターの増加に取り組み、利用者の満足度向上を図ること。</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>新型コロナウイルス感染症対応も長期戦となっているが、気を緩めることなく、来館されるお客様や美術館・文学館で働く職員の安全と安心の確保に努めていきたい。 また、コロナ禍での特別展示や企画展示の広報活動は、国や県のガイドラインを意識しつつ、特別展の内容に有効なエリアやターゲットに向けて情報を発信し、新規来館者やリピーターの集客につなげていく。 企画事業については、リモートやオンラインなどのインターネットを活用したイベント開催等も検討し、より多くの方に「山梨県立美術館・文学館・芸術の森公園」を知ってもらい、その雰囲気に触れてもらう機会の提供を図っていく。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

