

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和6年度事業分)

施 設 名 山梨県立文学館

所 管 課 観光文化・スポーツ部 文化振興・文化財課

指定管理者 芸術の森みらいデザイン

構 成 団 体 株式会社SPSやまなし、甲府ビルサービス株式会社

1 指定管理者の推移

| 導入年度 | 平成21年度 | | | | |
|------------------|--------|---------|---|-------------|-----------------|
| 指定管理者名 | 出資法人 | 指定期間 | | | 委託料総額 (単位:円) |
| SPS・桔梗屋グループ | | H21.4.1 | ～ | H26.3.31 5年 | 1,952,875,000 |
| SPS・桔梗屋グループ | | H26.4.1 | ～ | H31.3.31 5年 | 2,072,026,000 |
| SPS・桔梗屋・KBS共同事業体 | | H31.4.1 | ～ | R5.3.31 4年 | 1,735,476,484 |
| SPS・桔梗屋・KBS共同事業体 | | R5.4.1 | ～ | R6.3.31 1年 | 459,538,251 |
| 芸術の森みらいデザイン | | R6.4.1 | ～ | R10.3.31 4年 | 2,002,439,000 |

2 施設の概要

| | |
|----------------------------|--|
| 所 在 地 | 甲府市貢川1-4-27 |
| 設 置 年 月 日 | 平成元年11月3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 業 務 の 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)一般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 |
| 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㎡)・閲覧室(246㎡)・研修室3室(159㎡) ・講堂(655㎡)・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・くつろぎスペース等 |
| 備 考 (改築工事等の状況、一括管理施設 等) | ○一括管理施設:山梨県立美術館、山梨県立文学館、山梨県芸術の森公園 |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和6年度事業分)

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

| 年度 項目 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 備考 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----|
| 収入合計 | 123,925,617 | 126,049,658 | 141,858,553 | 128,832,294 | 127,317,250 | |
| 支出合計 | 129,736,653 | 127,448,844 | 138,143,000 | 135,980,676 | 135,572,210 | |
| 収支差額 | △ 5,811,036 | △ 1,399,186 | 3,715,553 | △ 7,148,382 | △ 8,254,960 | |

4 利用状況、利用者満足度の状況

| | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 備考 |
|------------|---------|---------|---------|----------|----------|---|
| 利用実績 | 49,205人 | 53,566人 | 72,111人 | 145,560人 | 114,143人 | 利用者数 |
| 利用者 満足度 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | 「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満 |

5 運営目標の達成状況(令和6年度)

業務仕様書等に示された業務を適切に遂行。

展覧会の総観覧者数は29,407人(目標比87%)で未達となった。「中村星湖」「金子兜太」という、やや知名度の低い作家の展示だったこともあり、目標比はそれぞれ79%、60%と集客に苦戦した。一方で、夏休み期間の開催となった特設展「文学はおいしい」は、親しみやすいチラシデザインで広く魅力をアピールしたことで、未達ではあるが目標比92%となり、新たな利用者の獲得にもつながっている。

文学館では、前年に県より示された「美術館ビジョン」を、文学館と芸術の森公園を含めた3施設全体のものととらえ活動を推進。レストランが指定管理業務から除外されたことで、文学館の喫茶運営も終了となり、スペースの有効活用を検討。休憩スペースとして、チラシの設置や動画の上映など、情報発信の場としても活用したほか、地元の人気店を集めたミニマーケットの開催など、パブリックスペースとしての新たな魅力の発信にも努め、貸館の利用者数と合わせ、館全体では利用者数目標を達成出来た。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和6年度)

施設管理、運営業務等について、条例、協定、事業計画に基づき、適正に履行されたと考える。

夏の企画展において、チラシデザインの工夫などにより若い世代へのアプローチに成功し、新たな客層を獲得したことは、今後の文学館運営に大きく寄与するものであると評価できる。

アンケートを1本化し、紙とWEBを並行して実施することで、回収率を大きく増加させることができた。アンケート結果を見ても9割を超える利用者が満足感を得ており、利用者からの意見も早急に運営に反映するなど、快適な利用環境の構築に努めていることが分かる。

喫茶店の営業終了による空きスペースを有効に活用しており、単なる休憩スペースとはせず、自主イベントの開催など館の魅力向上に貢献している。

今後も、利用者の意見を参考に、施設のさらなる利用促進が図られるよう、サービス向上に取り組んでいきたい。

7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和6年度)

喫茶の営業終了に伴い空いたスペースは、パブリックスペースとしての認知度を向上するため、自主事業の開催などを通し、多くの方に利用いただく機会を創出した。通常はくつろぎスペースとして、飲料だけでなく軽食の自動販売機を設置したほか、公園の様子を楽しみながらくつろげるよう座席の配置を工夫したり、文学館の関連作家の書籍や観光雑誌の設置、文学館の紹介動画の上映など、展覧会や貸館利用者だけではなく、幅広い利用者層を見込んだスペースの整備に取り組み、満足度の向上に努めた。

広報活動については、アンケート結果なども参考に、今後もより効果的な取り組みへの仮説と検証を繰り返し、利用者ニーズの把握に努め、より大きな成果につながるよう改善していく。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

施設名 山梨県立文学館

所管課 観光文化・スポーツ部 文化振興・文化財課

指定管理者 芸術の森みらいデザイン

構成団体 株式会社SPSやまなし、甲府ビルサービス株式会社

1 利用状況

(単位:人、%)

| | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|------|----------------|--------------------------|---------|--------|---------|---------|
| 利用者数 | 利用者数 | 49,205 | 53,566 | 72,111 | 145,560 | 114,143 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | 利用者数合計 | 49,205 | 53,566 | 72,111 | 145,560 | 114,143 |
| | 目標値 | 108,600 | 114,000 | 88,000 | 125,000 | 85,000 |
| | 実績/目標割合 | 45.3% | 47.0% | 81.9% | 116.4% | 134.3% |
| | 目標値の設定方法 | 令和5年度実績に基づく指定管理募集提案時の目標数 | | | | |
| 利用率 | 稼働率等(利用率) | 187人/日 | 196人/日 | 340人/日 | 522人/日 | 377人/日 |
| | 稼働率等(利用率)の算定方法 | 入館者数/開館日数(303日) | | | | |

2 類似施設・近隣施設

| | |
|----------|---|
| 名称・施設内容等 | 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 補修工事等の状況(令和6年度)

(単位:円)

| | | |
|---|------------------------|---------|
| 県 | 排煙ダンパー及び排煙口修理・調整工事 | 880,000 |
| 県 | 薬注ポンプ更新工事 | 291,940 |
| 管 | ロビー空調機 AC-3モーターベアリング交換 | 115,500 |
| 管 | 電話交換設備修繕 | 104,500 |
| 管 | 室内型温度調節器購入 外15件 | 681,393 |

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万円未満の修繕等は指定管理者が実施

*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

4 自動販売機設置状況等(令和6年度)

(単位:円)

| 台数 | 選定方法 | 収入割合 | 収入額 | 仕入(支出)額 |
|----|------|---------|--------|---------|
| 1 | 随意契約 | 売上額の28% | 60,642 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

| | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|-------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 収 入 | A 収入額計 | 123,925,617 | 126,049,658 | 141,858,553 | 128,832,294 | 127,317,250 |
| | 指定管理委託料 | 120,980,750 | 124,185,466 | 139,445,080 | 125,310,494 | 126,114,079 |
| | 追加委託料(感染症) | 579,840 | | | | |
| | 自動販売機収入 | 61,502 | 57,663 | 74,108 | 117,342 | 60,642 |
| | 喫茶店収入 | 2,303,525 | 1,806,529 | 2,339,365 | 3,404,458 | |
| | 飲食提供スペース | | | | | 246,329 |
| | その他 | | | | | 896,200 |
| | | | | | | |
| 支 出 | B 支出額計 | 129,736,653 | 127,448,844 | 138,143,000 | 135,980,676 | 135,572,210 |
| | 人件費 | 39,034,603 | 40,443,481 | 41,444,215 | 43,383,486 | 44,720,448 |
| | 修繕費 | 2,461,147 | 1,681,749 | 881,729 | 1,363,526 | 901,393 |
| | 光熱水費 | 9,925,904 | 11,717,065 | 16,711,843 | 17,309,004 | 19,426,922 |
| | 印刷製本費 | 3,346,675 | 2,927,811 | 3,083,064 | 3,112,958 | 2,650,676 |
| | 事業運営費 | 858,384 | 1,018,412 | 668,725 | 841,952 | 1,587,954 |
| | 広報費 | 7,080,659 | 5,615,598 | 3,809,660 | 2,983,771 | 1,269,092 |
| | 通信運搬費 | 1,758,551 | 1,702,361 | 2,122,728 | 1,898,573 | 1,705,053 |
| | 通信費 | 871,476 | 820,851 | 825,535 | 894,472 | 878,154 |
| | ホームページ運営費 | 1,980,000 | 1,980,000 | 2,201,100 | 2,217,600 | 2,217,600 |
| | 調査費 | 627,000 | 330,000 | 220,000 | 506,000 | |
| | 消耗品費 | 5,867,891 | 3,235,548 | 4,208,558 | 3,951,531 | 2,875,206 |
| | 使用料及び賃借料 | 1,222,197 | 1,388,612 | 1,434,959 | 1,433,932 | 1,662,732 |
| | 租税公課 | 6,412,135 | 6,674,808 | 6,849,742 | 4,288,658 | 4,427,641 |
| | 喫茶店運営費 | 2,155,916 | 1,495,492 | 2,053,466 | 3,017,114 | |
| | 手数料等 | 4,753,480 | 4,765,200 | 5,748,270 | 6,001,268 | 7,178,281 |
| | 保険料 | 119,607 | 119,607 | 119,607 | 119,607 | 126,043 |
| | 清掃業務 | 9,333,312 | 9,656,471 | 8,786,950 | 9,522,040 | 9,476,148 |
| | 警備業務 | 9,776,800 | 9,776,800 | 9,776,800 | 10,120,000 | 10,497,520 |
| | 設備業務 | 6,621,560 | 6,621,560 | 6,621,560 | 6,822,640 | 6,822,640 |
| | 未払消費税 | 72,424 | | 750,837 | | |
| | その他 | 34,932 | 55,418 | 79,040 | 51,892 | 71,239 |
| | 外部委託費 | 15,422,000 | 15,422,000 | 16,029,059 | 16,140,652 | 17,077,468 |
| | 警備業務 | 580,800 | 580,800 | 580,800 | 580,800 | 580,800 |
| | 設備業務 | 12,584,000 | 12,584,000 | 15,448,259 | 12,939,652 | 13,218,668 |
| | 燻蒸業務 | 2,257,200 | 2,257,200 | | 2,620,200 | 3,278,000 |
| | | | | | | |
| | 外部委託比率 | 11.9% | 12.1% | 11.6% | 11.9% | 12.6% |
| | 県への納付金 | | | 3,715,553 | | |
| 収 支 差 額 (A - B) | | △ 5,811,036 | △ 1,399,186 | 3,715,553 | △ 7,148,382 | △ 8,254,960 |

| | | | | | |
|----------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| 一人当たり指定管理者委託料* | 2,458.7 | 2,318.4 | 1,933.8 | 860.9 | 1,104.9 |
|----------------|---------|---------|---------|-------|---------|

* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

| | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|-------------------|-------|----------|---------|-----------|-----------|
| C 収入額計 | | 390,350 | 622,650 | 1,819,025 | 2,200,420 |
| D 支出額計 | | 477,242 | 579,488 | 897,249 | 1,070,981 |
| 収 支 差 額 (C - D) | | △ 86,892 | 43,162 | 921,776 | 1,129,439 |

(参考)使用料の県への納付状況

| 項目 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|-------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|
| 観覧料 | 946,150 | 1,291,740 | 1,386,090 | 1,591,490 | 1,509,140 |
| 特別観覧料 | 2,436,160 | 867,320 | 496,880 | 4,517,820 | 468,480 |
| 使用料 | 1,234,308 | 1,453,940 | 2,189,999 | 4,309,870 | 4,229,800 |
| 合計 | 4,616,618 | 3,613,000 | 4,072,969 | 10,419,180 | 6,207,420 |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

6 自主事業の実施状況

| | 事業名 | 対象者 | 実施場所 |
|---|-------------------------|---------|----------------------|
| 1 | 落語ぶんがく亭 柳家喬太郎独演会 | チケット購入者 | 文学館講堂 |
| 2 | 落語ぶんがく亭 桃月庵白酒独演会 | チケット購入者 | 文学館講堂 |
| 3 | 落語ぶんがく亭 春風亭一之輔独演会 | チケット購入者 | 文学館講堂 |
| 4 | 文学はおいしいミニマーケット | 自由参加 | 文学館飲食提供スペース(元喫茶スペース) |
| 5 | スゴろくハッピークリスマス 絵本の朗読×生演奏 | チケット購入者 | 文学館講堂 |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

7 利用者満足度

| | | | | |
|------------|---|------------|------------|------|
| 実施方法等 | 実施時期: 令和6年4月～令和7年3月 紙アンケートと並行してWEBアンケートを実施 実施方法: 来館者へのアンケート、回答数: 1,101人 | | | |
| | 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 | 74.6% | 24.6% | 0.7% | 0.1% |
| ②施設設備の整備状況 | 75.9% | 23.4% | 0.6% | 0.1% |
| ③サービスの内容 | 80.2% | 18.9% | 0.7% | 0.2% |
| ④また来館したいか | 98.6% | | | 1.4% |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 施設全般の満足度 | 76.0% | 23.3% | 0.6% | 0.1% |
| 利用者の主な意見 | 〈肯定意見〉 ・常設展示数が多く充実している ・職員が親しみやすい ・清掃が行き届いており清潔感がある ・静かな雰囲気落ち着く ・観覧料金が安くてキャッシュレス決済の種類が充実している ・クイズやスタンプラリーがあり楽しめる 〈否定意見〉 ・観覧者のマナーが悪い ・職員の案内やお子様に対する配慮が足りない ・照明が暗く資料が見にくい ・解説パネルに誤字がある ・駅から遠く公共交通機関の便が悪い ・多目的お手洗いとロッカーが1階にしかなく不便 ・エレベーターの場所がわかりにくい ・トイレの荷物かけが高すぎる、荷物置きがほしい ・喫茶がなくなり残念である | | | |
| 利用者の意見への対応 | アンケートは回収日に運営担当者が確認の上、県学芸課に回覧し、改善できることは早急に県と協議し対応をしている。 館内の表示不足による設備のわかりにくさは、表示の追加や職員の案内で補った。 トイレのフックを低い位置に追加で設置し、あらゆる方が利用しやすい環境を整えた。 喫茶だったスペースには、飲食の自動販売機を設置。かつ、日本庭園を望めるソファ配置や観光パンフレットの設置のほか、常設展紹介映像を常時流すなど、くつろぐ場所としてのパブリックスペースの充実を図った。 職員の声かけに関しては日々の終礼を通して、同じご指摘を繰り返さない対策を講じた。 | | | |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

8 評価結果

| 項目 | 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>業務計画書に添って、保守点検、警備、清掃維持管理を実施。今年度は令和4年～5年度に行った空調設備改修工事後の不具合による水漏れなどが発生し、緊急で配管工事を行った。また、電話交換機の不具合が生じ、改修には電話機をすべて入れ替える必要があったが、納品に時間がかかること、また、当初予算では賄えなかったことから、中古品で対応した。</p> <p>その他、展示室、貸館などの不具合についても適宜対応し、利用者の安全・安心に配慮した管理を行った。</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>突発的な不具合に対して適切に処置しており、電話機の不具合においては中古品を利用するなど臨機応変に対応したことは評価できる。</p> <p>今後も保守点検、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>業務計画書に基づき、経験や知見が豊富な職員を配置し、円滑な運営を行うとともに、観覧者や施設利用者からの要望に柔軟に対応した。</p> <p>特に、お子様が多く来館する夏の展覧会前には、スタンプラリーの対応や混雑時のフォロー体制について県と緊密に調整を行うことでトラブルを回避するとともに、迅速な対応をすることが出来た。</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>来館者目線に立つことで、混雑時のトラブルを予期し、県と緊密な調整を行うことで円滑な運営ができた。</p> |
| 利用状況 | <p>観覧者数は、常設展・特設展・企画展合計で29,407人。目標33,900人に対して達成率87%となった。特設展「文学はおいしい」は、集客に苦戦した展覧会であったが、イラストを使ったデザインで、親しみやすいチラシとしたことにより、若い世代の来館者にアプローチでき、文学館の新たな利用者を獲得することが出来た。</p> <p>喫茶撤退に伴い、1階ロビーに自動販売機やテーブル、ソファを設置し、入館者が自由に利用できる「飲食提供スペース」とした。自由に利用できることで、自動販売機の利用者は7,362人と、前年の喫茶の利用実績と比べ、117%と好調であった。</p> <p>貸館では講堂・研修室の利用者が前年比増となったほか、「飲食提供スペース」を使った「文学はおいしいミニマーケット」、「クリスマスマーケット」等のイベントの実施により、全体の利用者は85,218人で、目標73,400人に対し116%となった。今後も、パブリックスペースを活用し、文学館の賑わいを創出する。</p> | <p>観覧者数は目標値に届かなかったものの、新たな客層の獲得に成功しており、今後の来館者増加に期待できる。</p> <p>喫茶店の営業が終了となったが、空いたスペースを利用して自動販売機やソファ等の設置、イベントの実施により利用者を増やしたことは評価できる。</p> <p>今後も利用者目線に立った取り組みを継続していただきたい。</p> |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

| | | |
|-------------|---|--|
| <p>収支状況</p> | <p>〈収入〉 令和7年3月に、令和6年度の「管理に関する協定書の一部を変更する協定書」を締結。委託料に含まれる電気料相当額の一部を、電気料を除く委託料に移行し、電気料以外の経費として使用出来るよう変更。人件費と施設維持管理費、光熱水費に充当した。 指定管理者の提案事業として、特設展「文学はおいしい」に関連して、参加費を徴収する有料イベントを実施し、収入を確保した。また、山梨県立図書館との連携イベントを指定管理者で請け負い収入の確保につながった。</p> <p>〈支出〉 前年度に実施した空調工事の不具合による修理が発生し、予算外の費用がかかったため、故障を未然に防ぐための電気機器の消耗品の交換などが出来なかった。老朽化に伴う緊急の修理が多く発生したが、利用者の安全・安心を最優先に、快適な利用環境の確保に努めた。</p> | <p>施設の老朽化による不具合が多いなか、効率的な施設管理を行っている。 最低賃金の引き上げや燃料費の高騰など外的要因によるコスト増が避けられないが、人件費、賃金等の安易な削減はせず、収支状況を常に注視し、効率的な執行に努めること。</p> |
| <p>自主事業</p> | <p>〈自主事業〉 恒例となっている「落語ぶんがく亭」は、今年も3人の噺家の出演により、春風亭一之輔の高座は満員となるなど、非常に多くの方にお楽しみいただき、文学館への来館きっかけの創出につながることが出来た。 元喫茶スペース(飲食提供スペース)の新たな活用方法として、「文学はおいしいミニマーケット」を開催。県内の人気の店舗に出店してもらい多くの方にお越しいただくことで、パブリックスペースの新たな魅力を広く周知することが出来た。 文学館講堂で楽器の演奏が可能となったことを周知するため、自主事業として初となる絵本の朗読会とコンサートを行った。地元放送局と連携したことで親子連れを中心にチケットも完売し、盛況であった。 このような近隣事業者との連携により、山梨の地場産業の価値を再認識するなど、地域への貢献にも努めた。 なお、近隣の幼稚園や保育園との連携で作成、展示を行ったこいのぼりと七夕飾りの壁紙アートのほか、地元染物店との連携による「甲州こいのぼり」展示、「文学はおいしい」展開連イベントである食品サンプル作りのワークショップ、県立図書館や近隣の商業施設で行ったアウトリーチイベントなどは、提案事業として実施した。</p> | <p>例年開催している落語の独演会だけでなく、飲食提供スペースを利用したイベントや講堂の新たな利用方法の周知など、館の魅力創出に大きく貢献している。 若年層など新たな客層を獲得するためにも、利用者のニーズ把握に努めていただきたい。</p> |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

| | | |
|------------|--|--|
| 利用者 満足度 | <p>前年度まで、常設展の「一般アンケート」と、展覧会ごとの「特別展アンケート」の2種類があったことから回答が分散し、回収率が1%未満と低い水準であった。そのため、より信頼度の高いデータ収集を目的に、回収率を向上させるため、アンケートを1種類に再設計した。さらに紙アンケートとWEBアンケートを並行して実施することで、回収率を月平均4.5%まで向上させることが出来た。</p> <p>お客様満足度は、すべての項目で「満足」と「どちらかといえば満足」を足した合計が98%以上であり、前年度と同水準で満足度が高かったことがわかる。</p> <p>今後はアンケート回収率5%以上を目指すとともに、アンケート結果を運営に反映させ、満足度アップにつながる取り組みを継続していく。</p> | <p>アンケートの1本化により、回収率を大きく向上させたことは評価できる。</p> <p>満足度も高水準で推移しており、今後もお客様ニーズの反映に努めていただきたいが、安易な見直しにより、リピーターが減少しないよう注意すること。</p> |
|------------|--|--|

9 施設所管課による定期評価結果

| 施策推進 業務の内容 | 評価 | 改善内容 |
|------------------------------|---|---|
| 総合案内及 び展覧会受 付・監視業 務 | <p>サービス内容の満足度向上を図るため、サービス内容について問う来館者アンケートにおいて、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した方の割合の合計値を評価指標とし、目標値を90%に設定。</p> <p>令和6年度の実績値は99.1%となり、実績が目標を上回る結果となった。</p> | <p>引き続き、施設利用者から高い評価が得られるよう、サービス向上に向けた取り組みを推進していく。</p> |
| 施設設 備の維持・管 理業務 | <p>施設設備の維持・管理業務における来館者の満足度向上を図るため、施設設備の整備状況について問う来館者アンケートにおいて、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した方の割合の合計値を評価指標とし、目標値を90%に設定。</p> <p>令和6年度の実績値は99.3%となり、実績が目標を上回る結果となった。</p> | <p>引き続き、施設利用者から高い評価が得られるよう、施設設備の維持・管理業務を滞りなく実施するとともに、利用者目線に立った施設設備の維持・管理に努める。</p> |

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和6年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和6年4月1日現在

