

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書
(総合結果)**

施設名	神奈川近代文学館			
指定管理者名	公益財団法人神奈川文学振興会			
施設所管課(事務所)	文化課 ()			
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)	評価期間 R3 (2021) 年度 ～ R5 (2023) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準		
A	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要		
評価理由及び今後の対応			
<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。</p> <p>利用状況及び収支状況については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限を行っていた時期には減少しているが、制限等が緩和され始めた令和4年度からは回復傾向が見られ、今後も積極的な事業展開を継続することで、利用状況及び収入の向上が見込めると考えられる。</p> <p>また、利用者満足度調査では例年「満足」と答えた利用者の割合が9割を超えており、真摯な運営を行っていることが認められる。</p> <p>神奈川近代文学館は、本県にゆかりのある貴重な近代文学資料を県民の共有財産として収集、保存、展示することを目的として設置された施設であり、(公財)神奈川文学振興会は本施設を効果的に運営する母体として設立された組織である。長年にわたる文学関係者やその遺族などとの信頼関係を基礎とした施設の運営がなされており、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>			
指定管理者制度による管理の有効性	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">有</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">無</td> </tr> </table>	有	無
有	無		

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 指定管理業務は、神奈川県内の文学の振興と発展に寄与することを目的とした運営方針に基づき、確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 年度協定で定めた事業、人員、収支の計画に基づき、適切に業務が行われている。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書により確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> イベントでの連携等、地域人材の活用、地域との協力体制の構築を行っている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書により委託先として地域企業を積極的に選択していることを確認している。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	48,300 人	48,400 人	60,400 人	52,367 人
利用者数	29,787 人	57,983 人	62,557 人	50,109 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 18,513 人	9,583 人	2,157 人	対目標値(率)
	62 %	120 %	104 %	95.7 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調査作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
B	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	〔女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用制限を行った影響で、目標値には達しなかった。 <input type="checkbox"/> 制限等が緩和され始めた令和4年度からは回復傾向が見られる。 <input type="checkbox"/> 自主事業は文芸講演会や文学講座、文豪ゆかりの地をめぐる文学散歩など施設の設置目的に合致した事業が行われている。 <input type="checkbox"/> コミックスやゲームとのコラボレーションを実施することで利用者層の拡大に向けた取組も行っている。	

3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	98.8 %	97.9 %	98.3 %	98.2 %
	159 人	522 人	472 人	

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 展示室の出口にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。さらに、秋の展示会時には、利用者に一斉にアンケート用紙を配布するとともに、HP上でWebアンケートを実施し、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。 <input type="checkbox"/> 回答結果は、「満足」と答えた利用者が98.2%と高く、作家の掘り下げ方など、展示内容への高評価が多く寄せられた。	

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和3年	トイレが展示室（有料スペース）の中にしかないと分からず、観覧後に入る事が出来なかった。分かりやすく掲示して欲しい。	構造的な問題ではあるが、案内掲示を変更し、接客を工夫するなど、利便性の向上を図った。
	令和4年	自動販売機を設置してほしい。	令和5年4月より、貸会議室などが位置する展示館の2階に自動販売機を設置した。
	令和5年	文豪ストレイドッグスとのコラボ期間の観覧について、事前予約制としてほしい。	常設展での文豪ストレイドッグスとのコラボについて、初日に多数の観覧者があったため、2日目以降、コラボ参加を予約制とし、コラボ先のファンか否かに関わらず来館者が落ち着いて鑑賞できる環境を整備した。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 利用者アンケートの結果を受けて、ソフト、ハードの両面から来館者が利用しやすい施設となるよう取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 文豪ストレイドッグスとのコラボでは、コラボ先のファンだけでなく、グッズの転売を目的とした来館者が初日に多数押し寄せたことで苦情に繋がったが、2日目以降の予約制の導入等、迅速な対応によりコラボ先のファンからも好意的な反応が寄せられた。 <input type="checkbox"/> アンケート結果や窓口での苦情・要望の有無については、月例報告書により確認している。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 同種の施設における事故事例を随時収集し、全職員へ回覧する等情報の共有化を行っている。 <input type="checkbox"/> 設備の不具合に関しては、随時文化課へ報告をした上で、協定に基づき修繕工事を実施している。現状は大きな事故、不祥事は発生していない。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R 2年度			R 3年度			R 4年度		
収入	417,796 (465,863)			461,997 (463,530)			464,611 (424,356)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	412,860 (407,171)	2,919 (9,259)	2,017 (49,433)	410,043 (410,043)	7,654 (8,059)	44,300 (45,428)	410,043 (410,043)	14,674 (8,259)	39,894 (6,054)
支出	417,794 (465,863)			461,992 (463,530)			464,610 (424,356)		
収支差額	2 (0)			5 (0)			1 (0)		
	R 5年度			累計					
収入	456,365 (446,225)			1,382,973 1,334,111					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	413,887 (410,043)	15,463 (8,559)	27,015 (27,623)	1,233,973 (1,230,129)	37,791 (24,877)	111,209 79,105			
支出	456,362 (446,225)			1,382,964 (1,334,111)					
収支差額	3 (0)			9 (0)			収入合計／支出合計比		
							100.0%		

※()内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
A	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 展示内容や手法を工夫したり、人出の落ち込む閑散期にコミックス等とのコラボレーションを実施することで一定の収入を維持している。 <input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症による制限等が緩和され始めた令和4年度からは計画額を上回る収入となっている。 <input type="checkbox"/> 照明のLED化や電力契約の見直しなど、省エネのための対応を順次行っている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 司書や学芸員の資格を持つ人材だけでなく、設備の管理運営にも知見を有する人材を採用するなど、効率的で適切な人員配置がなされている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 毎週土曜日、日曜日をノー残業デーに設定し、労働時間短縮の取組を行っている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 施設の照明をLEDに変更するなど、環境への配慮を行っている。 <input type="checkbox"/> 職員数の規模から、障害者の法定雇用率に沿った対応をしている。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報は慎重に扱っており、情報漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		