

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川近代文学館		
所在地	横浜市中区山手町110		
サイトURL	http://www.kanabun.or.jp		
根拠条例	神奈川県立神奈川近代文学館条例		
設置目的(設置時期)	近代文学に係る図書及びその著者の遺品等を収集し、整理保存し、及び展示し、並びに近代文学に係る図書を閲覧に供するとともに、併せて県民に文化活動の場を提供するため。(昭和59年4月)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川文学振興会		
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	施設所管課	文化課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>平成29年度は、展示入館者数が指定管理導入以降で1位を記録し、年間利用者数が4年連続で4万5千人を超えた。利用者満足度も高く、収支状況も良好だったため、3項目評価はS評価となった。若年層向けの事業をはじめ、指定管理者による展示やイベントの工夫が入場者数の増加につながった。今後も多様な分野の展示やイベントなど、多くの人が近代文学及び文学館に興味を持つきっかけとなるような取組の充実が期待される。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 年間展示室入館者数は、昨年度の47,774人より、83人増加の47,857人となり、指定管理導入以降で1位を記録し、開館以降では3位の結果となった。3月末～5月の「与謝野晶子展」では、コミックとのコラボレーション企画により若年層の来館が増え、全体で13,965人が来場した。</p> <p>◆利用状況 展示室・閲覧室・会議室の利用者数は、目標の65,000人を上回る75,601人となり、目標比達成率は116.3%でS評価となった。前年度と比較すると、展示室・閲覧室・会議室のいずれも利用者数が伸び、全体で2,435人の増加となった。</p> <p>◆利用者の満足度 10月～11月の「山本周五郎展」(入場者数7,337人)の実施時期に来館者とホームページ閲覧者を対象に行い、上位2段階の回答割合が99.3%となったため、S評価となった。回答数は、来館者アンケートでは昨年度の170件から220件、Webアンケートでは10件から13件と、いずれも増加した。Webアンケートの回答数の少なさが課題であるが、若年層の回答が増えるよう、SNSを利用してアンケートの回答を呼びかける等の対策を検討し、改善に向けて取り組んでほしい。</p> <p>◆収支状況 前年度と比較すると、展示室において20～65歳未満の入館者数が減少し、入館料が割引となる65歳以上の入館者数が増加したため、利用料金収入が若干減少した。収支比率は100%であり、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 来館者から寄せられた要望等については、近代文学館で適切に対応した。</p> <p>◆事故・不祥事等 1月24日に発生した第1展示室天井裏からの水漏れが発生した。平成30年度に修繕ができるように、文化課が県所管課と調整した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 平成29年度の3項目評価についてはS評価とした。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう</p>
S	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月2回程度	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
・より多くの来館者を獲得するために、様々なニーズに応じた展示を企画、開催する。（集客を目指す展示、独創性のある展示、外に広がる展示など）	4～5月 特別展「正岡子規展」 入場者数 16,288人（3/25から開催・会期合計は17,586人） 5～7月 企画展「宇野千代展」（常設展「文学の森へ 第1部」併設） 入場者数 6,235人 7～9月 企画展「角野栄子『魔女の宅急便』展」（常設展「文学の森へ 第2部」併設） 入場者数9,111人 10～11月 特別展「山本周五郎展」 入場者数7,337人 12～1月 スポット展示「久生十蘭資料」（常設展「文学の森へ 第3部」併設） 入場者数1,175人 1～3月 企画展「山川方夫と『三田文学』展」（常設展「文学の森へ 第1部」併設） 入場者数 4,777人 3月 特別展「与謝野晶子展」 2,934人（5/13まで開催）	年間展示観覧者数は「正岡子規展」「角野栄子展」などの好評により、開館以降3番目の47,857人を記録した。（指定管理導入以後では最高値である。）「山川方夫展」「与謝野晶子展」では、コミックとのコラボレーションによるスタンプラリーと連携し、若年層の来館者数を大幅に伸ばすことが出来た。年度当初から単館で朝日新聞、読売新聞の販売店による招待券企画を導入した。
・館所蔵、新収蔵資料を柱に構成した展覧会も積極的に開催する。	特別展の山本周五郎では館蔵のコレクションを活用し、周五郎の生涯と作品を顕彰した。また12月～1月には館蔵コレクションのひとつである久生十蘭資料のスポット展示を実施し、好評を得た。	多くの方に人気のある作家をテーマとするだけではなく、近代文学館の所蔵資料を活かし、現在陽の当たらない作家の紹介にも配慮している。

<p>・特別展や企画展と連携した講演会、朗読会、講座、映画会などの企画を開催し、利用者のニーズに応える。</p>	<p>4～5月 正岡子規展記念講演会 2回 同 展記念講座 1回 同 展記念朗読等 1回 同 展記念文章錬成会 1回 同 展ギャラリートーク 7回 (会期内8回)</p> <p>5～7月 宇野千代展記念文芸漫談 1回 同 展記念講座 1回 同 展ギャラリートーク 4回 (高校生向け事業 1回) (「私の本」講演会 1回) (大佛次郎生誕記念講演会1(共催) 1回) (立命館大学文化講座(共催) 4回)</p> <p>7～9月 角野栄子展記念講演会 2回 同 展ギャラリートーク 4回 かなぶんキッズクラブ <映画会、紙芝居、 絵本の読み聞かせほか> 5回 (DVD上映会 1回) (朗読コンサート 1回)</p> <p>10～11月 山本周五郎展記念講演会 1回 同 展記念講演会 1回 同 展記念講座 1回 同 展記念朗読会等 2回 同 展ギャラリートーク 8回 NHK-FM公開録音(朗読会) 1回 (大佛次郎生誕記念講演会2(共催) 1回) (「文字・活字文化の日」記念行事 <ギャラリートーク、バックヤード見学等> 1回) (かなぶん連句会 1回) (高校生向け事業 1回)</p> <p>12～1月 (高校生向け事業 1回) (子ども読書活動推進フォーラム 1回) (短歌セミナー(共催) 1回)</p> <p>2～3月 講演会「日本文学あの名場面」 1回 山川方夫展記念講演会 1回 同 展ギャラリートーク 4回 (かなぶんキッズクラブ <映画会・紙芝居> 2回)</p> <p>3月 与謝野晶子展ギャラリートーク 2回</p>	<p>展覧会に連携した講演会等を実施した。正岡子規展、山本周五郎展の記念講演会等満員となるイベントも多く、盛況となった。</p>
<p>・インターネットによる所蔵資料情報の公開を進める。</p>	<p>・近代文学館のホームページで実施 ホームページアクセス件数 185,616件 (うち蔵書アクセス件数 45,614件) ・「夏目漱石デジタル文学館」のコンテンツ追加など画像アーカイブの拡充を行い、資料情報の積極的な公開を行った。</p>	<p>昨年度に引き続きコミックとのコラボレーション企画を行い、若年層に好評を得た。館の公式SNSのフォロワーも徐々に増え、高いHPアクセス数を維持することに役立っている。</p>
<p>・専門館として文学のレファレンスにきめ細かく対応する。〔参考〕レファレンス：文学に関する情報や資料の各種問合せに対し、仲介的な立場から援助するサービス。利用案内、資料提供なども含む。専門的な質問も多く、公共図書館等他施設からの照会もある。</p>	<p>レファレンス件数 247件</p>	<p>利用者からのさまざまな問合せに対応し、専門的施設としての役割を果たした。</p>

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
S	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	71,521	73,166	75,601
対前年度比		102.3%	103.3%
目標値	60,000	65,000	65,000
目標達成率	119.2%	112.6%	116.3%

目標値の設定根拠：

経営改善目標

利用者数の算出方法（対象）： 観覧券の枚数、受付係員がカウント(展示観覧者数)+閲覧カウンター職員がカウント(閲覧室利用者数)+利用申請者が予約システムに入力した人数(会議室利用者数)

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	(1) 簡易アンケート 管理施設の窓口に常時用紙を備え、利用者に記入していただくなど、簡便な方法で随時実施するアンケート (2) 詳細アンケート アンケート用紙を利用者に一斉に送付し、回収・分析するなど、詳細な内容で定期的実施するアンケート	「山本周五郎展」は7,337人の観覧者があり、昨年同時期の「安岡章太郎展」（6,117人）の数を上回った。「山本周五郎展」の来館者アンケート回答では、県内からの来館者が7割を越えた。そのうち、45.9%が横浜市内からの来館者であり、横浜に長く暮らしゆかりの深い山本周五郎への関心の高さを伺わせた。「安岡章太郎展」では、情報の入手先としてポスター、チラシが合計で約27%を占めていたが、「山本周五郎展」では合計で38.1%に増加した。「展示」ついて、「来館者アンケート」によると「山本周五郎展」は、9割以上の肯定的な評価を得た。「講演会等」の現状評価についても、項目回答者の全員から「満足」「どちらかといえば満足」との評価を受けた。また、展示内容が「良くなった」の理由として「説明パネルの文字等のレイアウト、デザイン、色使いなど」という声が寄せられた。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 来館者：以下の項目について、どのようにお感じになりましたか。>全体評価
 web：展示内容等について、どのようにお感じになりましたか。>全体評価

実施した調査の配布方法 受付等に配架、HP掲載 回収数／配布数 233 / = #DIV/0!

配布(サンプル)対象 来館者、HP利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	83	51	1	0	135	いつも静かに観賞できてありがたい/受付のスタッフさんの説明がとても丁寧でした/ゆったりして落ち着ける ほか
回答率	61.5%	37.8%	0.7%	0.0%		
前年度の回答数	78	36	0	0	114	
前年度回答率	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	90%	120%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	404,542	8,974	28,067	受取利息収入 270 事業収入 6,429 立替金収入 155 雑収入 300 退職給付引当預金 取崩収入 20,913	441,583	441,583	0	
	決算	404,542	14,491	27,948	受取利息収入 205 事業収入 6,420 立替金収入 185 雑収入 225 退職給付引当預金 取崩収入 20,913	446,981	446,972	9	100.00%
前年度	当初予算	399,566	8,974	7,154	受取利息収入 141 事業収入 6,429 立替金収入 155 雑収入 429	415,694	415,694	0	
	決算	399,566	15,522	8,536	受取利息収入 85 事業収入 8,038 立替金収入 178 寄付金収入 25 雑収入 210	423,624	423,606	18	100.00%
29年度	当初予算	399,566	9,024	7,204	受取利息収入 32 事業収入 6,479 立替金収入 155 雑収入 538	415,794	415,794	0	
	決算	399,566	13,581	6,851	受取利息収入 15 事業収入 6,136 立替金収入 181 雑収入 519	419,998	419,993	5	100.00%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	アンケート	1 件	展示室上階の会議室利用者が机を移動する音が気になった。	会議室内設置の利用者向け案内に、机・椅子移動時には階下に配慮をお願いしたい旨を追記。
	文書	1 件	展示館 1Fのお手洗いを利用する際、(有料ゾーンに入るため) 受付に声を掛けなければならない。いつからこのような構造なのか。	展示室を増築した平成 6 年以降、展示館 1Fお手洗いの位置が有料ゾーン内になってしまったことを説明。受付への声かけについては、どのような言い方でもよいので、お声がけいただきたい旨、利用者にお伝えし、文化課へ要望を伝達。
職員対応	アンケート	7 件	私語をする観覧者を注意して欲しい。	受付交代時に巡回を実施。職員も随時見廻り。
	口頭	1 件	展示室 2F会議室前廊下に利用者が自由に立ち入れるようにしてほしい。	施設管理上の理由により会議室前廊下への利用者案内は目安時間を設けている旨説明。目安時間を変更するとともに、それ以前に来館された場合も、利用者の状況に応じて柔軟に対応するよう職員間で確認。
事業内容	アンケート	1 件	文豪ストレイドッグスのコラボ企画を実施して欲しい。	山川方夫と三田文学展、与謝野晶子展で実施。
その他	文書	1 件	e-kanagawa施設予約システムの予約入力後の表示と、文学館のホームページ(会議室利用案内ページ)の内容が食い違っておりわかりにくい。	文学館のホームページ(会議室利用案内ページ)の記述を修正。

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	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）
2017/9/20	①本館B3エレベータ機械室の制御盤より発煙有り(非常ベル全館鳴動)、本館のエレベータが使用不能となった。9/20には部品交換作業が終了せず9/22午前に復旧。 ②20日報告書及び電話にて確認。 ③計画修繕工事で優先的に実施できるよう劣化診断時に要望。 ④無 ⑤経年劣化 費用負担無 ⑥無
2018/1/13	①本館エレベータ電気系統が故障、1/16午前に原因判明するまで断続的に使用停止。 ②14日、15日メール及び電話にて確認。 ③計画修繕工事で優先的に実施できるよう劣化診断時に要望。 ④無 ⑤経年劣化 費用負担無 ⑥無
2018/1/24	①第1展示室天井裏から水の浸入が見つかり、照明器具を外して応急対策を行った。 ②26日報告書及び電話にて確認。 ③2月1日施設整備課技官による現地確認。原因特定できず経過観察。その後の豪雨等では事象再現なし。 ④無 ⑤原因特定に到らず。 ⑥無

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。