

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	神奈川近代文学館
指定管理者	公益財団法人神奈川文学振興会
指定期間	H23. 4. 1 ～ H28. 3. 31
施設所管課	文化課 ( )

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

**B**

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。  
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。  
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。  
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。  
（Dが2つ以上の場合）

<p>&lt; 1 管理運営等の状況 &gt;                  指定管理者からの提案に基づき、展覧会の開催、展覧会関連行事の開催、所蔵資料情報の公開、レファレンス業務等を実施した。春の特別展（井上ひさし展）では観覧者数が対前年度比で85%増の14,100人を数え、また展覧会関連行事も講演会や朗読会をはじめ、若年層向けイベント（かなぶんキッズクラブ、パネル展など）を積極的に開催するとともに、利用者の利便性を図るため、施設HPでの所蔵資料情報の公開やレファレンス業務への対応を行うなど、積極的に事業を実施してきた。また、維持管理業務である施設の保守点検・清掃・保安警備等では事業計画に基づき業務を実施し、特段の問題が発生していないことから、全体としては事業計画書の内容どおり事業を実施したため、B評価とした。</p> <p>&lt; 2 収支状況 &gt;                  展覧会の有料観覧者数が対前年度比で約6割増加し、観覧利用料金収入が対前年度比で倍増したことや、展覧会関連行事の参加者増により、事業収入が対前年度比で約7割増加したことなどから、収支計画を上回る収入が計上された。この結果、収支差額のプラスが10%を超えたため、A評価となった。</p> <p>&lt; 3 利用状況 &gt;                  展示業務において鉄道事業者等の協力を得た積極的な広報活動を実施した結果、春の特別展ではテレビ・新聞等で採り上げられたこともあって、利用者数が目標対比増減率で約17%のプラスとなったため、A評価となった。また、対前年度比では約30%のプラスとなった。</p> <p>&lt; 4 利用者の満足度 &gt;                  秋の特別展（10月～11月）に合わせて利用者満足度調査の実施を計画しているため、上半期での実施はない。</p> <p>&lt; 5 苦情・要望等 &gt;                  施設に関する苦情（トイレのにおい、空調等）や事業に関する苦情（展示物の展示方法、観覧者の私語等）などが寄せられたが、適切な対応を行ったことからB評価とした。</p> <p>&lt; 6 事故・不祥事等 &gt;                  上半期では、季節に応じて熱中症対策や転倒防止の対応など、来館者の安全や健康を守るための取組を積極的に行ったため、事故や不祥事等の発生がなく、また、毎月のモニタリングにおいても特段問題となるような事象は認められないことから、A評価とした。</p> <p>&lt; 今後の方針等 &gt;                  引き続き、事業計画に沿った事業の実施を継続するとともに、若年層を中心として更なる利用拡大に向けて展覧会関連行事の開催や広報活動など積極的に進めてほしい。</p>
---

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1  (指定管理業務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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（特別展、企画展等）を企画、開催する。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>〔参考〕                      特別展：毎年2つの展示室で開催する大規模な展覧会。年2～3回（春と秋）開催。                      企画展：常設展「文学の森へ」と同時開催する展覧会。展覧会ごとに新たな企画として開催する中規模の展覧会。</p>	4月 企画展「添田啞蟬坊・知道展」を開催 常設展「文学の森へ 第2部」併設 入場者数 924人 （前年度分と通算では2,255人）  4月～6月 特別展「井上ひさし展」 入場者数14,100人  6月～8月 企画展「中原中也の手紙展」 常設展「文学の森へ 第3部」併設 入場者数 3,898人  8月～9月 企画展「賢治+司修展」 常設展「文学の森へ 第1部」併設 入場者数 5,705人

提案内容		実施状況等
2 (指定管理業務)	・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。	(講演会、講座、朗読会など) 4～6月 添田展記念イベント「土取利行・語りと弾き唄い」 「添田展」ギャラリートーク 他 井上ひさし展記念映画会「ミラノの奇蹟」 2回 同 展記念対談 1回 同 展記念講演会 2回 同 展記念朗読会 1回 NHKFM公開録音 「井上展」ギャラリートーク 他 6～8月 中原中也展記念対談 1回 同 展記念講演会 1回 同 展記念講座 1回 同展記念DVD上映会 2回 「中原展」ギャラリートーク 他 8～9月 賢治+司修展記念講演会 1回 朗読コンサート「注文の多い料理店」ほか 1回 かなぶんキッズクラブ (映画会・ワークショップほか) 文芸映画を観る会「風の又三郎」 「賢治+司修展」ギャラリートーク 他 かなぶん寄席「真夏の夕べの講談会」 1回 (パネル展) 5～6月 「中島敦」(県立岸根高校) 6月 「夏目漱石」(平塚学園高校) 8月～9月 「コボックル物語」(都筑区総合庁舎等) 9月 「夏目漱石」(県立橋本高校) 9月～10月「中島敦」(県立茅ヶ崎高校) 「井上靖」(向上高校) 「芥川龍之介」(桐蔭学園高校)
3 (指定管理業務)	・インターネットによる所蔵資料情報の公開を進める。	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 57,301件 (うち蔵書アクセス件数 20,483件)
4 (指定管理業務)	・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。	レファレンス件数 99件  ・財団の四半世紀を超える資料調査や収集などで集められた情報の蓄積が、レファレンスの能力と精度を高め、迅速で正確な回答を可能にしている。

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考(指導事項等)
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	5月10日		○	○	○	無	「添田啞蟬坊・知道展」、常設展「文学の森へ第2部」、「井上ひさし展」、閲覧室の展覧会関連図書コーナーをモニタリング。業務が適切に行われていることを確認した。
5月	6月10日		○	○	○	無	「井上ひさし展」、閲覧室の展覧会関連図書コーナー、「井上ひさし展」記念講演会「コートピアと井上ひさし文学」をモニタリング。業務が適切に行われていることを確認した。
6月	7月9日		○	○	○	無	「中原中也展」、常設展「文学の森へ第3部」、閲覧室の展覧会関連図書コーナーをモニタリング。業務が適切に行われていることを確認した。
7月	8月9日		○	○	○	無	「中原中也の手紙展」、常設展「文学の森へ第3部」、閲覧室の展覧会関連図書コーナー、「中原中也の手紙展」記念講演会「手紙から聞こえる言葉」をモニタリング。業務が適切に行われていることを確認した。
8月	9月9日		○	○	○	無	「賢治+司修展」、常設展「文学の森へ第1部」、閲覧室の展覧会関連図書コーナーをモニタリング。業務が適切に行われていることを確認した。
9月	10月10日		○	○	○	無	「賢治+司修展」、常設展「文学の森へ第1部」、閲覧室の展覧会関連図書コーナー、「賢治+司修展」記念講演会「賢治の絵本を語る」をモニタリング。業務が適切に行われていることを確認した。

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月の10日まで

## 2 収支状況

評価 **A**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額	うち納付金	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計			
募集時の県積算額 (参考)		401,259	7,786	5,608	414,653	414,653		0
年度計画	前年度	392,784	8,824	6,279	407,887	407,887	0	0
	上半期	176,681	4,442	3,610	184,733	184,733	0	0
	下半期	216,103	4,382	2,669	223,154	223,154	0	0
	今年度	393,302	8,874	6,934	409,110	409,110	0	0
	上半期	177,117	4,671	3,871	185,659	185,659	0	0
	下半期	216,185	4,203	3,063	223,451	223,451	0	0
上半期実績	4月	20,053	970	1,511	22,534	17,048		5,486
	5月	28,604	3,072	2,250	33,926	25,447		8,479
	6月	47,746	1,950	4,752	54,449	46,785		7,664
	7月	29,638	650	249	30,537	33,655		▲ 3,118
	8月	26,840	688	204	27,732	27,535		197
	9月	24,236	809	485	25,531	22,573		2,958
	上半期合計	177,117	8,141	9,454	194,712	173,045	0	21,667
	対収支計画比	0.0%	74.3%	144.2%	① 4.9%	② ▲ 6.8%	③	11.7%
参考	前年度 上半期実績合計	176,681	5,075	3,263	185,019	172,974	0	12,045
	対前年度 上半期実績比				5.2%	0.0%		

※その他収入の内容 事業収入、立替金収入（施設内喫茶室の光熱水費相当額）、受取利息、雑収入

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

### 収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等  
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：100万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	0	
下半期		
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等

支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等

積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

### 3 利用状況

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、  
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

入所施設等定員がある場合、定員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	5,031 人	4,001 人	125.7 %
5月	11,512 人	7,340 人	156.8 %
6月	8,447 人	5,370 人	157.3 %
7月	4,537 人	3,477 人	130.5 %
8月	4,484 人	4,702 人	95.4 %
9月	5,306 人	5,484 人	96.8 %
合計	39,317 人	30,374 人	129.4 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	39,317 人	30,374 人	33,832 人	① 116.3 %	② 129.5 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	39,317 人	30,374 人	33,832 人	16.3 %	29.5 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している	その他の場合の期間	その他の場合の基準
基準	通年	経営改善目標値	
	その他		

※目標利用者数は、特別展・企画展の開催数が上半期(特別展1、企画展2)と下半期(特別展1、企画展1)で異なることから、経営改善目標値(通年58,400人)を過去5年間(H20～24)の利用者数の上半期割合(57.93%)で案分。

#### 利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	○	4月～6月開催の特別展の観覧者数が好調であったことなどから、利用者数が上半期で通年の目標値の6割を超えたため。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	昨年4月～6月開催の特別展(7,618名)と比べて、本年度の同月開催の特別展の入場者数は14,100人と大幅に増加したため。

#### <参考>

##### 施設の最大利用可能人数

	ホール	中会議室	小会議室	和室			合計
定員(1日あたりの延べ人数)	220	60	18	20			318
年間利用可能日数	314	314	314	314			
最大人数	69,080	18,840	5,652	6,280	0	0	99,852
半期	34,540	9,420	2,826	3,140	0	0	49,926

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

#### 4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 —

（評価の目安）

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

- A：80%以上
- B：60%以上～80%未満
- C：40%以上～60%未満
- D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上
- ：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果						0	0 ( )

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 0 回 配布     件  
 下半期 1 回 回収     件 回収率     %  
 その他     件  
受付等に配架    メール、HP    リストから選択    リストから選択

#### 5 苦情・要望等

評価 B

（評価の目安）

- A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。
- B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。
- C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。
- D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

##### 報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	0	1	0	0	189	190
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 1 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 1 )

##### 苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	トイレの臭いを何とかして欲しい。	特別展期間中、専用の消臭剤を室内で噴霧する回数を増やした。
	室内が寒くて、ゆっくり休めなかった。	空調吹出口に風向調整板を設け、ソファーに直接当たらないよう措置した。
職員対応		
事業内容	ケースのガラスに反射して、展示物が見にくい場所があった。	展示物の位置・角度を調整した。
その他	女性の私語が多いので注意して欲しい。	特別展期間中の巡回回数を増やし、随時対応した。
	展示替え期間中、展示館に来館してトイレを借りようとしたが、展示替え作業中を理由に受付職員にトイレの使用を断られた。展示替え中でも使用させるべきだ。	展示替え期間中、展示館1階のトイレは展示受付を閉鎖しているため使用できないが、2階の会議室フロアのトイレが使用可能なため、今後は申し出があれば2階トイレを案内するよう、職員に周知した。

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

## 6 事故・不祥事等

評価 **A**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した(事故等が発生していない場合も含む)。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

### 発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

### 随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
( )		
( )		
( )		