

令和2年度指定管理者による公の施設の管理状況評価表

1 施設名 (所管課)
高志の国文学館 文化振興課

2 施設所在地
富山市舟橋南町2-22

3 施設設置年度
平成24 年度

4 設置目的
富山県の自然及び風土の中ではぐくまれた文学作品その他の文学関係資料を紹介し、文学に関する県民の知識を深め、教養の向上を図るとともに、県民自らが親しみ、学び、創造し、交流することができるよう、県民に文学を中心とする文化活動の場を提供し、もって教育、学術及び文化の振興並びに心豊かな地域社会の形成に寄与することを目的とする。

5 施設概要

【建物構造】
地上2階 RC構造、一部SRC、S構造
・建築面積 2,738㎡
・延床面積 3,070㎡
・敷地面積 13,729㎡

【主な施設】
・常設展示434.33㎡ ・企画展示237.08㎡
・ライブラリーコーナー165.05㎡ ・親子スペース51.95㎡
・普通収蔵庫 ・特別収蔵庫 ・研修室(5室)、和室(1室)[貸室]

【開館】
平成24年7月6日

6 指定管理者
公益財団法人富山県文化振興財団

7 指定期間
5 年
令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日

8 利用者数及び利用(使用)料金収入の状況

(1) 利用者数(人) ※この他、参考となる指標があれば追加

H28	H29	H30	R1	R2
108,138	109,466	104,208	116,548	62,154

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H28	H29	H30	R1	R2
10,954	12,226	14,156	15,454	6,272

【参考】利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H28	H29	H30	R1	R2
-	-	-	-	-

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

4/18(土)～5/10(日)まで新型コロナウイルス感染拡大に伴い臨時休館したこと、また同対策として展示室の人数制限等を行ったこと、首都圏など感染拡大地域からの往来の自粛が要請され、旅行会社が企画する団体鑑賞ツアー等もほとんどが中止となったことなどにより、利用者数・観覧料等収入とも大幅に減少した。感染症対策を充分に行い来館者の受け入れ態勢を整え、Go To トラベルの地域共通クーポンの利用を観覧券購入・ショップ販売に適用したことにより、昨年実績に近い観覧者数となった月もあったが、冬期に再び感染者数が増加し、大雪の影響もあって、最終的には令和元年度と比較して入館者数で46%減、観覧料等収入で59%減となった。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・周辺道路や駐車場の混雑渋滞を緩和するため、平成26年度から年間を通じ、教育文化会館と連携して誘導整理員を配置している。冬期は、共同で機械除雪業者を手配し、一帯の駐車場確保に努めている。
- ・平成24年度からユニバーサルサービスの一環として、車椅子やベビーカーを配置している。また、福祉施設の来館の際には、休憩室を確保するなどの配慮を行っている。
- ・ミュージアムショップでは、平成24年度からイベント事業や文学講座に関連した商品をリサーチし、品揃えの充実を図っている。
- ・ライブラリーにおいて、富山県の観光情報誌やイベント案内、新聞・各種雑誌を配置している。平成25年度から煎れ立てコーヒー（有料）を提供し、庭園を眺めながらのくつろぎ空間を提供できるよう、外構や水景の環境整備に努めている。受付職員は、観光案内（周辺の見どころ・食事・交通手段）のための情報収集を行い判りやすい説明を心がけている。
- ・キャッシュレス決済サービスとして、令和2年度新たにPayPayやLINEPayなどのQRコード決済に対応した。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・研修室利用者からのアンケートや直接の聞き取りにより、利用上の意見をこまめに把握し、快適に利用を継続していただけるように努めている。平成26年度から研修室の利用抽選会を実施し、文化団体が計画的に定期利用できるよう配慮している。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、令和2年度から館内の各所にアルコール消毒液、非接触型体温計（県が手配）を設置し、来館者に手指消毒・検温への協力を求めたほか、タッチパネル式映像装置やドアノブ等のこまめな消毒、ソーシャルディスタンスの確保、飛沫感染防止の亚克力パネルの設置、スタッフのマスク着用などを行い、安心・安全に観覧できる施設であることをPRし、集客に努めた。
- ・令和2年度からGoToトラベル事業に事業者として参加、地域共通クーポン（紙クーポン・電子クーポン）での観覧料、ミュージアムショップのグッズ代金支払に対応し、集客を図った。
- ・月1回実施している「絵本読み聞かせ会」は、安心して参加できるよう新型コロナウイルス感染症対策（事前申込制、定員25名）を取り開催した。

(4) 利用者のニーズ把握や苦情への対応

① アンケート結果

実施方法	実施期間：通年、実施方法：展示部門＝アンケート用紙を配布 研修室（貸出）部門＝アンケート用紙を配布
回答者数	回答者数：展示部門 321名 研修室（貸出）部門486名
結果	施設の環境/だいたい良い以上 【展示部門】 89%【研修室部門】 98%
結果を踏まえた改善事項	研修室の環境や設備に関する要望が多い。新型コロナウイルス感染症対策として、こまめに換気を行い、利用予約があるときは、事前に空調器の運転を開始しておくことで、利用開始前に設定温度に到達するよう心掛けて快適な環境の提供と光熱費の削減を両立するよう注力した。

②その他利用者の声を反映させる取組み

- ・利用者アンケートの結果や現場職員（監視員と受付スタッフ）の報告内容を取りまとめ、全職員で情報を共有している。利用者からの意見又は提案について、改善又は反映方針を協議し、適切に対応している。
- ・上記で改善が図られた内容を盛り込みながら、監視員用接遇マニュアルを適宜更新し、スタッフが高いレベルで、公平な来館者対応が維持できるよう努めている。

③主な苦情と対応

[苦情] ⇒ スタッフ間の喋り声が気になる。
[対応] ⇒ スタッフ間の伝達事項等で会話が必要な場合は、私語と思われぬように注意し、また利用者の観覧の妨げとならないよう十分配慮するよう指導を行った。

[苦情] ⇒ 館外構部・庭園内に段差があり危ない。
[対応] ⇒ 芝生庭園にはアップダウンがあり、躓き易い部分には段差に注意喚起を促す立て看板を設置した。またレストランに向かう階段には夜間利用者も考慮し、人感センサーで自動点灯する足元照明器具を設置した。

[苦情] ⇒ 展示室が暗い。
[対応] ⇒ 展示物に対する照明は、作品保護の観点から明るさを調整しているため学芸部門と連携しながら改善に努めた。

(5) 個人情報保護の取組み

- ・研修室の利用申請や団体見学予約の手続きに係る個人情報の取り扱いについて、適切な個人情報保護を図っている。
- ・イベント参加申し込みを受ける際には、氏名・連絡先を記入してもらい、参加申込名簿を作成しているが、名簿の取扱いには十分注意するようスタッフに周知している。

(6) 関係団体との連携

- ・休館日に隣接する教育文化会館の駐車場不足が予想される場合、駐車場を臨時運用（有料）し、近隣周辺の混雑回避を図っている。
- ・友の会及び、県内美術館・博物館の友の会が連携して実施する事業に関し、広報（情報発信、郵送）や会場運営（設営、機材操作・映像記録）等の作業連携を行っている。
- ・県内の文化団体と連携し、ロビーコンサートを開催するなど、施設の利用促進・活性化に努めている。
- ・県内で、文芸活動を行う団体（短歌・俳句・小説等）に協力を仰ぎ、各団体が発刊する同人誌を一同に集めて紹介・販売する「文芸同人誌プチマルシェ」を開催し、県内における文芸活動振興の活性化に寄与した。

(7) 施設・設備の維持管理

- ・設備機能維持に関わる分野において、専門業者と業務委託契約を締結し、保守点検を計画的に実施している。
- ・上記の保守点検とは別に、職員による自主点検を実施している。故障や不具合の発生、対応方法、その後の経過などを記録し、設備の状況履歴を管理している。空調機器などにおいて、運転時間が耐用年数を超えているものや、不具合が出始めているものについて、保守点検業者の報告書をもとに機器年次更新計画表を作成し、大きな設備トラブルの未然防止に努めている。
- ・庭園や水景など特に汚れやすい施設の外周部分において、自主的または清掃業者、植栽管理業者（委託業務契約）により、こまめに清掃し、美観維持と環境保全に努めている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

- ・職員のほか、委託業務従事者（清掃、警備）を含め、自衛消防隊を編成し、年1回の総合防災訓練を実施している。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、対応をマニュアル化してスタッフに配布・周知を図ったほか、館内の消毒清掃や、来館者への協力依頼掲示板（手消毒・咳エチケット・検温・3密回避）の設置を実施、タッチパネル機器の一部休止、ヘッドホン機器の小型スピーカーへの改修、受付カウンターに飛沫感染防止の亚克力パネル設置等を行った。また、スタッフの体調管理（体温・倦怠感・味覚異常等）、同居家族やその職場・学校等で陽性者が出た場合の出勤の是非や連絡体制、万が一館内で陽性者が出た場合のイベント参加者の連絡先について確認を取るなど、クラスター発生や感染拡大を未然に防ぐ対策を取った。
- ・非常災害時のマニュアルや緊急連絡表を作成し、配備している。富山市消防署へ消防設備点検結果報告を行った。（委託保守業者による法令点検）
- ・常駐警備員と防犯カメラ、夜間警備センサーによる24時間の防犯体制としている。警備会社と昇降機保守業者による遠隔監視を導入し、万が一に備えている。

10 所管課の管理運営確認状況

- ①定期報告の受理
- ②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認
- ③個人情報に関するトラブルの有無
- ④危機管理・安全管理上のトラブルの有無

有/無	回数(有の場合)
有	12
有	3
無	-
無	-

【トラブルの具体的内容と対応】

無

11 今後の課題等（収入確保、経費削減、サービス維持向上等の観点から今後の課題を記載）

開館以来、観覧者数・利用者数ともに順調に推移してきたが、令和2年に全国的に広がった新型コロナウイルス感染症の影響により、人の流れが減少し、人数制限等を実施しながらの運用を余儀なくされることとなった。今後は、来館者が安心して訪れることができるよう、感染症対策（館内の消毒や換気の実施、検温や3密回避の工夫等）を徹底し、また日々変化する国内外の状況を踏まえながら、迅速かつ適切な対応を行う必要がある。人の流れが減少している中においても、ふるさと文学の魅力を発信し、幅広い世代が文学に触れ合える機会を提供できるよう、安全面や衛生面に工夫をしながら、館内や庭園の整備、保全、魅力的な環境の維持及び施設広報等に努める必要がある。

施設管理面では、開館9年目となり一部老朽化が目立つ設備もあることから、修繕・オーバーホール計画を立てるとともに、県と指定管理者の連携を密にし、トラブルの未然防止に注力していく必要がある。

来館者対応については、様々な年齢の来館者に対して適切なサービスを提供できるよう、また今後はアフターコロナ社会を見据えたスタッフのスキルアップに努めていく必要がある。

指定管理者が行う自主事業では、音楽コンサートや絵本読み聞かせ、文芸同人誌紹介イベントなど、賑わいづくりに一定の成果をあげていると思われるが、事業実施にあっては県と指定管理者で十分に事前協議し、文学館の運営に支障をきたさないよう留意しながら、引き続き誘客に繋がる事業展開を計画していく必要がある。