

令和元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番22号

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 R C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
平成27年4月1日 ~ 令和2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

H27	H28	H29	H30	R1
107,391	108,138	109,466	104,208	116,548

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H27	H28	H29	H30	R1
10,305	10,954	12,226	14,156	15,454

(3) 利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H26	H27	H28	H29	H30
-	-	-	-	-

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

平成31年4月に新元号「令和」が発表され、その典拠が万葉集であることから、同文学に関連の深い高志の国文学館に多くの注目が集まったため、展示室に「令和コーナー」を設置、ミュージアムショップにも令和に関連する商品を揃えるなど来館者のニーズに対応し、平成30年度と比較して、観覧者数は約12%増、観覧料等収入は約9%増となった。加えて藤子不二雄[㊤]展等の企画展も好調であり、藤子展では「怪奇屋」と銘打った関連グッズ販売コーナーが来館者の人気を集めた。

(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年度より年間を通じ、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。
- ・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、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。企画展においては、販売可能な書籍を調査し、また展示品の借上元と折衝により、作家に因んだグッズの受託販売を行う等、来館者の満足度を向上させる取組みを行っている。
- ・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分かりやすい説明を心がけている。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・県や市町村の福利厚生団体、旅行会社等が企画・提案した要望に対して、利用者区分に応じた観覧料割引や観覧無料の制度を積極的に活用し、利用の促進を図っている。
- ・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。
- ・平成27年度から親子スペースでの絵本読み聞かせ会定期開催（平成30年度から企画展の内容に合わせた読み聞かせ会も企画展関連イベントとして開催）など、利用促進と施設イメージの向上、定着を図っている。

(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 2,402名 研修室（貸出）部門812名
結果	施設的环境/だいたい良い以上 【展示部門】91% 【研修室部門】97%
結果を踏まえた改善事項	研修室の環境や設備に関する質問が多い。空調機器の分かりやすい使用説明と、特に冬期の室内環境について、設定温度の調整や入室前運転などに留意し、顧客満足度を上げるべく注力した。

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]⇒ 他の観覧者の私語が気になる。
[対応]⇒ 展示場内で完全に私語を禁じているわけではないので、他の観覧者の妨げとなる状況であると監視員が判断した場合は、気分を害さないよう丁寧な声かけに努めている。
[苦情]⇒ 案内が分かりにくい。
[対応]⇒ 一部の表示について大きくするなど改善を施した。
[苦情]⇒ 館内が暗い。
[対応]⇒ 展示物に対する照明は、作品保護の観点もあり学芸部門と連携しながら改善に努めた。ミュージアムショップ店内及び庭園ライトアップについて、スポットライトを追加し光量をアップした。

(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。
・とやま室内楽フェスティバル実行委員会等の県内の文化団体と連携し、共催で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。

(7) 施設・設備の維持管理

・設備機能維持に関わる専門的な分野において、委託業務契約を締結し、計画的なメンテナンスを実施している。
・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。自主点検表を作成し、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。
・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)、レストラン従業員を含め、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。
・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)
① 定期報告の受理	有	12
② 維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	3
③ 個人情報に関するトラブルの有無	無	-
④ 危機管理・安全管理上のトラブルの有無	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）

北陸新幹線の開通、東京オリンピックの開催等をふまえ、今後よりグローバルな視点で、文学館の利用促進を図っていく必要があり、インバウンドを含む多様なニーズへの対応が求められる。複数の外国語に対応する翻訳サービスや、肢体不自由な方でも等しくサービスを受けられる体制づくりに向け、スタッフのスキルアップに努めていく必要がある。

高志の国文学館が、類似施設に比して多くの来館者を獲得し好評を得ている要因として、万葉の庭などゆっくりと寛げる館内外の環境が挙げられるので、植栽や散策道の管理、館内清掃などの環境美化に引き続き注力していきたい。

開館して8年目となり、空調設備や照明設備、給排水設備などに老朽化が目立ち始めているため、修繕・オーバーホールの計画立てを行い、設備トラブル等が起きないように施設管理に気を配る必要がある。

指定管理者が行う自主事業で、にぎわいづくりなど一定の成果を挙げていると思われるが、ロビーコンサート等を行う際には、県と指定管理者で十分に事前協議を行い、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きたい。