

モニタリング結果報告書 (平成28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28年度は、年間利用者数も大きく伸びS評価となり、利用者満足度も高くS評価となり、また収支状況も良好でS評価となったため、3項目評価はS評価となった。若年層向けの事業の実施をはじめ、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46,205人より、1,569人増加の47,774人となり、歴代3位となる好成績をあげた。3月末～5月の「夏目漱石展」は、初展示資料が注目を集め、会期前からの広報、宣伝の効果もあり、会期全体では29,430人入場し、1展示あたりの入場者数が開館以来最多となった。</p> <p>◆利用状況 「夏目漱石展」の入場者数が大きく伸びた結果、展示室・閲覧室・会議室の利用者数は73,166人と目標比達成率112.6%となり、S評価となった。昨年度と比較すると、閲覧室利用者数は6,353人から6,301人と昨年度にはわずかに及ばなかったが、展示室利用者数は1,569人増加の47,774人、会議室利用者数は128人増加の19,091人であった。</p> <p>◆利用者の満足度 10～11月の「安岡章太郎展」(入場者数6,117人)の実施期間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100%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405件から170件、Webアンケートでは19件から10件と減少した。減少理由としては、昨年度のアンケート実施時の柳田展は入場者数が8,378人であったため、実施時期の展示会の入場者数の影響や、同時期に実施していたコミックとのコラボレーション企画で多く来館した若年層からのアンケート回答への協力が十分に得られなかったことなどが考えられる。Webアンケートは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、ツイッター等SNSを利用してアンケート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 入館者数が大きく伸びたため、利用料金の収入増となった。昨年度と比較すると、利用料金収入は1,031千円、事業収入(講演会受講料や特別展図録販売収入等)も1,618千円増加した。収支比率は100%であり、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 トイレのリニューアルを望む声が多くあったが、1月に改修工事を行い、洋式化や手摺取付等のバリアフリー化を実施したことでサービス向上につながった。</p> <p>◆事故・不祥事等 7月24日～26日の間に自火報盤から非火災報(誤報)が発生していたことが判明した。原因は、防災盤の劣化であり、昨年度も誤報が発生していたため、計画修繕工事を優先的に実施できるよう文化課が県所管課と調整した。平成29年度に修繕予定である。</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28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]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>・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)</p>	<p>4～5月 特別展「夏目漱石展」入場者数26,944人(3/26から開催・合計は29,430人) 5～7月 企画展「鮎川信夫展」(常設展「文学の森へ 第1部」併設) 入場者数 2,798人 7～9月 企画展「西村繁男展」(常設展「文学の森へ 第2部」併設) 入場者数6,521人 10～11月 特別展「安岡章太郎展」入場者数6,117人 12～1月 スポット展示「佐瀬蘭舟 旧蔵ほか夏目漱石資料」(常設展「文学の森へ 第3部」併設) 入場者数1,906人 1～3月 企画展・収蔵コレクション展16「井上光晴展」(常設展「文学の森へ 第1部」併設) 入場者数2,190人 3月 特別展「正岡子規展」 1,298人(5/21まで開催)</p>	<p>年間展示室入館者は「夏目漱石展」の好評により、開館以降歴代3番目の47,774人を記録し、好成績となった。「夏目漱石展」は会期全体で29,430人入場し、1展示あたりの入場者数が開館以来最多となった。「夏目漱石展」「安岡章太郎展」では、引き続きコミックとのコラボレーション企画を実施し若年層への浸透に努めた。</p>
<p>・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。</p>	<p>夏目漱石、鮎川信夫、安岡章太郎、井上光晴の展示では館蔵のコレクションを十分に活用し、各作家の生涯と作品を顕彰した。また12月～1月には受贈したばかりの夏目漱石資料などを中心にスポット展示を行った。</p>	<p>多くの方に人気のある作家をテーマとするだけでなく、近代文学館の所蔵資料を活かした展覧会も行った。</p>

<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 夏目漱石展記念講演会 2回 同 展記念朗読等 1回 文芸漫談 1回 同 展ギャラリートーク 7回 同 展映画会 2回 NHK-FM公開録音（朗読会） 1回 平和セミナー（朗読会） 1回 押印イベント 1回</p> <p>5～7月 鮎川信夫展記念講演会 1回 同 展記念講座 1回 同 展ギャラリートーク 4回 （朗読コンサート） 1回 （高校生向け事業） 1回</p> <p>7～9月 西村繁男展記念講演会 2回 同 展ギャラリートーク 3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＞ 6回 （「私の本」講演会） 1回 （DVD上映会） 1回</p> <p>10～11月 安岡章太郎展記念講演会 1回 同 展記念対談 2回 同 展記念朗読等 1回 同 展ギャラリートーク 8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 （かなぶん寄席 講談会） 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</p> <p>1～3月 井上光晴展記念対談等 1回 同 展記念講座 1回 同 展ギャラリートーク 3回 朗読会 1回 （朗読教室） 4回 （同 発表会） 1回 （かなぶんキッズクラブ ＜映画会・紙芝居＞ 2回）</p> <p>3月 正岡子規展ギャラリートーク 1回</p>	<p>展覧会に連携した講演会等を実施した。夏目漱石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 195,748 件 （うち蔵書アクセス件数 52,204 件） ・「夏目漱石デジタル文学館」のコンテンツ追加など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、HPアクセス数の増加に一役買っている。</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 250件</p>	<p>利用者からのさまざまな問合せに対応し、専門施設としての役割を果たした。</p>

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
S	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	73,379	71,521	73,166
対前年度比		97.5%	102.3%
目標値	60,000	60,000	65,000
目標達成率	122.3%	119.2%	112.6%

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)

[参考：最大利用可能人数/年]

	ホール	中会議室	小会議室	和室		合計
定員	220	60	18	20		
年間利用可能日数	312	312	312	312		
最大人数※	68,640	18,720	5,616	6,240	0	99,216
稼働率	10%	37%	53%	33%	%	

※ 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	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	(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	今秋の「安岡章太郎展」は6,117人と昨秋の「柳田國男展」（8,378人）に入場者数では及ばなかったが、学生及び高校生以下の展覧会入場者割合は14ポイント上昇した。これは、10月30日まで行われていた「文豪ストレイドッグスタンプラリー in YOKOHAMA」の参加者による動員増（入館者のうちの参加者：1,587人）が大きく寄与している。新聞で情報を得た来館者が「柳田國男展」にくらべ17%から21%に増加している。特別展会期中に掲載している新聞広告が継続的な効果を上げていることに加え、会期に先立ち、村上春樹氏の安岡展図録への寄稿が話題となったことが理由として挙げられる。「展示」について、「来館者アンケート」によると「安岡展」は、およそ9割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9割以上の方から「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「資料、展示物の質が高くなった」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 180 / =

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	78	36	0	0	114	
回答率	68.4%	31.6%				
前年度の回答数	141	112	9	2	264	
前年度回答率	53.4%	42.4%	3.4%	0.8%		
回答率の対前年度比	128.1%	74.4%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

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。>対応・サービス
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。>対応・サービス

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 180 / =

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
職員の対応状況の 回答数	64	40	3	0	107	受付の女性の対応が静か で大変よかった。
回答率	59.8%	37.4%	2.8%			
前年度の 回答数	123	109	13	3	248	
前年度回答率	49.6%	44.0%	5.2%	1.2%		
回答率の 対前年度比	120.6%	85.1%	53.5%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

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				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	404,542	8,924	7,104	受取利息収入 270 事業収入 6,379 立替金収入 205 雑収入 250	420,570	420,570	0	100.00%
	決算	404,542	15,435	9,627	受取利息収入 276 事業収入 8,568 立替金収入 227 寄付金収入 220 雑収入 336	429,604	429,604	0	100.00%
前年度	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	100.00%
	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%
28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	100.00%
	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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成29年・1月	2,873	トイレ改修工事(バリアフリー化)展示館1階、2階トイレ

(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： 1,000千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

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	3 件	トイレリニューアルを希望	平成29年1月に各所管繕工事にてトイレ改修工事（バリアフリー化）を実施し、洋式化、手摺取付などを行った。
		件		
職員対応	アンケート	4 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。
		件		
事業内容	アンケート	13 件	ビデオライブラリーのビデオに新しい番組を追加して欲しい（古い番組の画質改善含む）	画質改善について調査中。
		件		
その他		件	該当なし	
		件		

※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）
平成28年7月26日	①平成28年7月24日9:30～26日9:20の間に自火報盤から非火災報（誤報）が発生していた事が判明（誘導灯信号装置動作により把握のため、日時不詳） ②27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文化課が県所管課と調整、平成29年度に計画修繕工事で実施予定 ④無 ⑤経年劣化 ⑥無
平成28年12月10日	①平成28年12月10日10:30、神奈川近代文学館閲覧室北側ポスター掲示板ガラス破損を清掃担当者が巡回清掃中に発見 ②12日報告書により把握、13日電話で確認 ③10:35、応急処置として粘着テープでガラス脱落防止、12月22日ガラス入替え修理 ④無 ⑤公園利用者等の過失によるものと思われるため、警察への被害届は提出せず。修理代44,642円は、文学振興会が小破修繕として負担。 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。