

令和3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 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)

H29	H30	R1	R2	R3
109,466	104,208	116,548	62,154	58,868

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H29	H30	R1	R2	R3
12,226	14,156	15,454	6,272	6,466

【参考】利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H29	H30	R1	R2	R3
-	-	-	-	-

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

新型コロナウイルス感染拡大に伴い8/18(水)～9/12(日)まで臨時休館となったことや、県外を跨ぐ行動自粛が要請され旅行会社が企画する団体鑑賞ツアーの来場者が見込めず、新型コロナウイルス流行前の令和元年度より約51%減となった。

利用料金収入は、新型コロナ感染症対策を徹底し来館者の受入態勢を整えたことにより、令和2年度より増加した。

(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、富山県育文化会館と連携して誘導整理員を配置している。また、冬期に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年度から高齢者や体が不自由な方への介助技術やホスピタリティを学んだサービスケアアテンダント資格者を配置し、接客に当たっている。
- ・平成24年度からミュージアムショップで、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・各種雑誌を配置するとともに、平成25年度から煎れ立てのコーヒーを販売し、庭園を眺めながらくつろげる空間を提供している。
- ・平成29年度からの観覧料等のクレジットカード・電子マネー決済対応に加え、令和2年度からPayPayやLINEPayなどのQRコード決済に対応している。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・アンケートや研修室利用者からの直接の聞き取りにより、利用者の意見をこまめに把握し、施設運営に反映している。
- ・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。
- ・令和2年度からGoToトラベル事業や地元で愉しもう富山観光キャンペーン事業に事業者として参加、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、集客を図っている。
- ・平成27年度から月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。
- ・平成24年度から実施している子ども向け人形劇は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。

(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 158名 研修室（貸出）部門546名
結果	施設の環境/ 良い以上 【展示部門】 87% 【研修室部門】 97%
結果を踏まえた改善事項	要望が多く出されることが多い研修室の温度設定について、利用開始時に快適な設定温度に到達するよう心掛けた。

② その他利用者の声を反映させる取組み

- ・アンケートの結果や利用者から直接要望を受ける監視員や受付スタッフから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、監視員用接客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

「展示室が暗い」とのご意見があったが、作品保護の観点から暗くしているため、学芸部門と連携しながら明るさを調整した。

(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、イベント参加に係る個人情報の取り扱いについて、財団個人情報保護規程に基づき、適切に管理している。

(6) 関係団体との連携

- ・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

専門業者による保守点検のほか、職員による自主点検を実施するなど適切に管理されている。

(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の配備や、富山市消防署へ消防設備点検結果報告（法令点検）を行った。

10 所管課の管理運営確認状況

	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）

- ・刻々と変わる新型コロナウイルス感染症の国内外の対応に注視しながら、感染症対策を徹底し、文学館が安全で安心して訪れることができる施設であることをPRし、利用者増に繋げてほしい。
- ・開館から10年が経過し、一部施設の老朽化が目立ち始めている。施設の長寿命化を見据え、県との連絡を密にしながら、必要に応じオーバーホールの計画を立てるなど緻密に対処していただきたい。
- ・利用促進では、自主企画事業の絵本読み聞かせ会や令和2年度からスタートした文芸同人誌紹介イベント等を通じ、引き続き高志の国文学館へ足を運んでもらえるよう賑わいづくりに努めてもらいたい。