

「指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)」

施設名 山梨県立図書館
 所管課 教育委員会 生涯学習課
 指定管理者 きらっとやまなし共同事業体
 構成団体 株式会社SPSやまなし、甲府ビルサービス株式会社

1 指定管理者の推移

導入年度	平成24年度				委託料総額 (単位:円)	
指定管理者名	出資 法人	指定期間				
山梨文化会館・甲府ビルサービス・NTT ファミリーズ共同事業体		H24.11.1	～	H29.3.31	4年 5ヶ月	360,161,740
きらっとやまなし共同事業体		H29.4.1	～	R3.3.31	4年	338,062,341
きらっとやまなし共同事業体		R3.4.1	～	R7.3.31	4年	375,700,397

2 施設の概要

所在地	甲府市北口2-8-1
設置年月日	平成24年11月11日
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立図書館設置及び管理条例
設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して県民の利用に供することによりその知識及び教養の向上を図るとともに、県民に交流の場を提供することによりその文化的活動を支援し、もって県民文化の発展に寄与するため、図書館を設置する。
主な業務の内容	(1)イベントスペース等及び駐車場の利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)イベントスペース等を一般の利用に供する業務
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積 9,062㎡ ○延床面積 10,555㎡ ○構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 (一部鉄筋コンクリート造・一部鉄骨造)地下1階・地上4階 ○施設の内容 (ア)建物用途別面積 閲覧エリア 3,231㎡ 交流エリア 1,299㎡ 書庫 2,162㎡ 事務エリア 1,024㎡ その他 2,839㎡ (イ)フロア別面積 地下1階 2,890㎡ 1階 3,374㎡ 2階 3,152㎡ 3階 1,040㎡ 4階 99㎡ (ウ)貸出用施設面積等 イベントスペース全面 1階 476㎡ 多目的ホール 2階 168㎡ 交流ルーム6室 1・2階 20～61㎡ (エ)駐車場面積 4,532㎡ 153台
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	117,653,461	119,492,932	119,777,274	108,218,471	114,132,909	
支出合計	117,188,890	118,209,766	117,175,975	108,511,375	113,861,824	
収支差額	464,571	1,283,166	2,601,299	△ 292,904	271,085	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	128,667人	131,085人	117,254人	39,941人	50,700人	施設利用者数
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

5 運営目標の達成状況(令和3年度)

8月から9月にかけて新型コロナウイルス感染拡大防止の為、約1ヶ月間臨時休館となったり、利用可能時間の制限があるなど、昨年度に引き続き制約の多い1年であった。後半は徐々に回復していき、利用料収入(施設、駐車場)は最終的には前年比約162%と回復した。ただし、コロナ前と比較すると、6割程度に留まるなど、以前厳しい状況は続いている。

自主企画事業についても、臨時休館や感染拡大防止の観点から中止や変更した案件もあったが、感染防止対策を徹底したり、声を出さなくても楽しんでいただける音楽イベントの開催や、シールを貼ることで時間をかけずに楽しんでいただけるイベントを企画・実施するなど、コロナ禍でも安心して参加いただける環境や内容を試みる一年となった。

業務仕様書に示された業務については適切に遂行した。利用者は減少したものの利用者の99%以上の方から「満足」「どちらか」と満足の高評価を得ることができた。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

8月から9月にかけて休館や時間を短縮しての開館など、令和3年度も引き続き制約の多い1年であった。そのような中でも生涯学習課や直営と連携しながら、感染状況に応じてガイドラインを修正したことで、多くの利用者に満足していただける運営がなされている。しかし施設利用がコロナ禍前と比べると大きく減少し、依然厳しい状況である。引き続き利用者が安全に利用できる環境整備に努め、PRにも尽力いただきたい。

7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和3年度)

5月よりやまなしグリーン・ゾーン認証施設として運営を開始。生涯学習課と連携しながらガイドラインを適宜見直し、利用者の安全性とサービス向上の両軸で施設の継続利用を実現した。また、臨時休館中を含め8月と9月には4日間にわたりワクチンの大規模接種会場としてイベントスペースを貸出した。日頃、県立図書館を利用しない県民の方へのPRにも繋がったと感じる。

コロナ禍以降の利用者を取り込む施策として、指定管理者ホームページを大幅に改修。デザインとレスポンスデザインへの変更により快適に閲覧できる環境を整備した。また県をまたぐ移動制限もあったため、施設紹介動画を制作しホームページに掲載するなどオンラインを活用した工夫が奏功しPV数は年間平均139%と増加した。第3期より、館内カフェの委託先を変更。カフェ単体でのメディア取材も多く、新規顧客の来館きっかけにもなった。今後も来館者の回復に繋げる活動を継続する。

「指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)」

施設名 山梨県立図書館
所管課 教育委員会 生涯学習課
指定管理者 きらっとやまなし共同事業体
構成団体 株式会社SPSやまなし、甲府ビルサービス株式会社

1 利用状況

(単位:人、%)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	イベントスペース	52,954	57,088	49,589	18,895	26,818
	多目的ホール	31,117	26,599	23,859	6,795	7,811
	交流ルーム	44,596	47,398	43,806	14,251	16,071
	利用者数合計	128,667	131,085	117,254	39,941	50,700
	目標値	154,000	154,000	154,000	154,000	125,000
	実績/目標割合	83.6%	85.1%	76.1%	25.9%	40.6%
目標値の設定方法	H29～R3年度は指定管理業務の実施に関する計画書で提案の通り					
利用率	稼働率等(利用率)					
	イベントスペース	85.0%	93.2%	91.2%	77.1%	85.6%
	多目的ホール	86.8%	83.2%	84.2%	65.9%	77.0%
	交流ルーム101	95.9%	97.9%	98.5%	73.5%	92.1%
	交流ルーム102	94.7%	99.1%	97.9%	75.3%	93.4%
	交流ルーム103	99.7%	100.0%	99.9%	83.8%	99.7%
	交流ルーム104	99.1%	99.1%	98.8%	80.0%	97.4%
	交流ルーム201	99.7%	100.0%	100.0%	84.1%	99.7%
	交流ルーム202	99.7%	99.7%	98.2%	78.5%	94.1%
	全体	95.1%	96.5%	96.1%	77.3%	92.4%
稼働率等(利用率)の算定方法	利用日数/開館日数					

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	甲府市立図書館 甲斐市立図書館
----------	-----------------

3 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

県 駐車場管制設備入替工事	4,197,600
県 館内化粧室(多目的、親子)、授乳室ドア非接触化工事 他2件	3,300,000
管 空調設備(直結型ダンパー)操作機器修理	176,000
管 イベントスペーススライドドア接圧装置修理	162,800
管 イベントスペーススライドドアパネル2-8修理 他14件	1,025,684

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万円未満の修繕等は指定管理者が実施

*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

「指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)」

4 自動販売機設置状況等(令和3年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収 入	A 収入額計	117,653,461	119,492,932	119,777,274	108,218,471	114,132,909
	施設利用料	37,125,920	38,980,650	36,237,360	13,292,530	21,491,810
	指定管理委託料	80,089,000	80,089,000	81,071,000	91,077,204	91,138,528
	追加委託料(感染症)			2,131,082	3,605,055	1,244,869
	その他	438,541	423,282	337,832	243,682	257,702
支 出	B 支出額計	117,188,890	118,209,766	117,175,975	108,511,375	113,861,824
	人件費	40,998,960	40,998,960	41,378,580	41,758,200	41,758,200
	修繕費	1,058,871	1,958,431	1,892,828	1,369,343	1,364,484
	光熱水費	30,326,570	31,480,550	29,182,571	20,159,867	24,926,943
	消耗品費	1,352,586	1,133,367	1,801,122	878,652	961,299
	施設PR費	230,100	226,300	366,800	933,315	2,205,168
	印刷製本費	627,000	540,485	559,168	479,047	513,730
	備品購入品費	1,312,325	757,704	695,523	779,431	812,789
	通信運搬費	664,534	640,273	621,664	591,200	605,303
	HP管理費	606,620	495,100	609,740	821,276	797,000
	運営事務管理費	4,558,396	4,131,454	4,247,791	4,489,180	5,071,535
	保険料	353,800	794,900	580,510	524,490	553,150
	雑費	20,728				
	租税公課	4,400	4,000	2,400	800	2,400
	その他					
	外部委託費	35,074,000	34,913,000	35,237,278	35,726,574	34,110,400
	施設管理業務費	4,147,200	4,147,200	4,191,572	4,224,000	4,679,400
	施設・設備定期点検業務費	13,517,280	13,355,280	13,479,376	13,768,040	10,945,824
	環境衛生業務費	1,344,601	1,344,602	1,356,613	1,369,056	1,292,616
	警備業務費	3,923,991	3,924,990	3,956,373	3,999,718	4,217,400
清掃業務費	9,289,728	9,289,728	9,375,744	9,461,760	9,851,160	
植栽管理業務費	907,200	907,200	915,600	924,000	924,000	
駐車場等管理業務費	1,944,000	1,944,000	1,962,000	1,980,000	2,200,000	
外部委託比率	29.9%	29.5%	30.1%	32.9%	30.0%	
県への納付金		135,242			179,423	
収支差額(A-B)	464,571	1,283,166	2,601,299	△ 292,904	271,085	
一人当たり指定管理者委託料*	622.5	611.0	691.4	2,280.3	1,797.6	

* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
C 収入額計			32,500	158,500	189,700
D 支出額計	2,893,251	1,714,624	1,701,356	586,341	861,381
収支差額(C-D)	△ 2,893,251	△ 1,714,624	△ 1,668,856	△ 427,841	△ 671,681

「指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)」

6 利用者満足度

実施方法等	実施期間: 令和3年4月～令和4年3月 実施方法: 交流施設利用者へのアンケート 回答数: 3,324人			
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
施設の充実度	92.3%	7.3%	0.3%	0.1%
設備の充実度	91.5%	8.0%	0.4%	0.1%
ロビーや通路(交流エリア)について	91.0%	8.6%	0.3%	0.1%
総合案内・利用者窓口について	93.3%	6.2%	0.4%	0.1%
サービス内容について	92.3%	7.2%	0.4%	0.1%
施設全般の満足度	92.1%	7.4%	0.4%	0.1%
利用者の主な意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・背もたれ付の椅子にしてほしい。 ・空調を調節できたらよい。 <p>【施設予約】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットで予約できればよい。 			
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、1施設だけ背もたれがついていない椅子を設置。利用者の要望に応じて、入替を行った。 ・空調は一括管理。施設内では決められた範囲内の温度調整となるが、今冬は寒さが厳しかったため、暖房温度の上限を例年より+1℃と変更した。 <p>【開館時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナによる各種制限のため、県の予約システムであるくらしねっとからの予約は受付停止としているため、代替として指定管理者ホームページ上に、定期的に施設の空き状況を掲載した。(交流エリアは直近3ヶ月分、イベントスペース・多目的スペースは直近1年分) 			

「指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)」

7 評価結果

項目	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>設備常勤従事者を1人配置、安全点検マニュアル及び業務マニュアルに則り定期的に施設内外の巡回をし、来館者が安心して利用できる環境を整備した。</p> <p>その他、経年と共に発生する修理・修繕に適宜対応した。</p> <p>また臨時休館中においても、再開後に安心してご利用いただけるよう、施設の点検・整備を継続して行った。</p>	<p>定期的に施設内外の巡回をしたり、施設の点検・整備も定期的に行うなど来館者が安心して図書館を利用できる環境を整備している。</p> <p>また直営との連携も密にしなが、維持管理している状況がうかがえる。</p>
運営業務	<p>イベントスペース、多目的ホールは1年前から、交流ルームは3ヶ月前から予約を受付、管理条例に基づき利用承認や料金の徴収を行った。特例申請団体のキャンセル防止や、初日受付での柔軟な対応も奏功し、平等で安定した運営ができた。</p> <p>臨時休館中については、予約受付を一時休止。既に受けていた利用予約については、利用者1人1人に対して、休館等の旨、連絡をした(延べ、約340件)。臨時休館にともない利用ができなくなった利用者で、入金済分については、返金対応を行った(返金計17件)。</p> <p>再開後は予約可能期間や時間を限定して受付を開始した。基本、19時までの利用とし、夜間利用については事前に利用希望があった日のみとした。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で、利用が減少する中、感染状況に応じてガイドラインを修正しながら、運営している。利用者への丁寧な対応を続け、今後も来館者が安心して利用できるように努めてほしい。</p>
利用状況	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止の影響もあり、8月・9月は臨時休館となったため、稼働率・利用者数ともに落ち込んだ時期もあったが、再開後には徐々に回復傾向にあった。利用者数についてはコロナ前の4割程度に留まった。(稼働率 前年比120%、利用者数 前年比127%)</p> <p>また、イベントスペースや多目的ホールを中心に、大口の団体や県外の利用者を中心にコロナ理由によるキャンセルが相次いだ。</p>	<p>R2年度よりは稼働率、利用者数ともに回復したものの、コロナ禍前の水準にはなかなか戻らない。交流ルームの稼働率をよりよくする等、個人や少人数での利用促進に力を入れていただきたい。</p>
収支状況	<p>コロナによる臨時休館や開館時間の短縮による影響もあり、収入面では施設利用料・駐車場ともに、コロナ前の6割程度に留まった。カフェについては臨時休館以外は安定して営業したため、施設利用料については、前年比 161%となった。</p> <p>一方、支出面では、燃料調整費高騰による光熱水費の上昇(前年比124%)で大きな影響を受けた。また、施設PR費については、図書館で開催された全国図書館大会に向けた施設紹介動画を制作したため大きく上回った(前年比236%)。</p>	<p>コロナ禍で利用者用のPCの使用台数の制限やAVブース、2階のサイレントルームの使用を中止していたにも関わらず、光熱費の使用量が上昇している。一括管理の空調は厳冬のため、暖房温度の上限を例年より+1℃としていたとのことだが、利用者が過ごしやすい環境は維持しながらも、できるだけ光熱費の支出抑制をするため節電に努めてほしい。</p>

「指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)」

自主事業	<p>コロナによる臨時休館等の影響により、イベントの中止や日程・運営方法の変更を余儀なくされた。(計7本実施)</p> <p>集客型イベントについては、間隔を開けたり、定期的な換気・手指消毒を行うなど感染症対策を徹底した上で実施。(計4本、延べ337人参加)</p> <p>また人が集まることに抵抗感がある方向けに、シールを貼るなど気軽に参加できるイベントを企画。手軽さもあり、多くの方にご参加いただいた(計3本、延べ4,145人参加)</p>	<p>コロナ禍でイベントの開催や運営方法を模索する中、総合案内前でシールを貼るイベントを実施する等さまざまな工夫がうかがえる。</p> <p>「たなばたさま～星のシールをはって天の川をつくろう～」は約1ヶ月で1,440人、「シールをはってぶどうを実らせよう～山梨県立図書館ぶどう園～」は約1ヶ月半で1,943人もの方にご参加いただいた。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度で、99%以上の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価をいただいた。</p> <p>一方でまだ何らかの不満を感じている利用者もいるため、アンケート調査の実施や利用者への積極的な声かけなどにより、潜在的なニーズを収集、把握することで、満足度の維持・向上に努めていく。</p>	<p>交流施設利用アンケートにおいて、99.5%もの利用者から「満足」、「どちらかといえば満足」との回答をいただいた。引き続き利用者の満足度の高い施設運営を目指してほしい。</p> <p>一方で、「時計が止まっていた」や「予約時の電話応対に不満」等、改善を望む要望もある。より利用者の立場に立った対応を目指してほしい。</p>

8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
<p>にぎわいの創出を目的とした新たな利用者の開拓促進(多目的ホール)</p>	<p>交流エリアで利用者が少ない、多目的ホールの稼働率を上げる。</p> <p>【目標値】 41.5%(R2の実績値(39.5)×1.05)</p> <p>【実績】 50.8%</p>	<p>目標値を達成しているが、引き続き利用者がより使いやすい運営に取り組むこと。</p>
<p>にぎわいの創出を目的とした新たな利用者の開拓促進(HP)</p>	<p>過去3年間のHPアクセス数の平均を基準とし、効果的な情報発信ができていかどうかを分析する。</p> <p>【目標値】 13,701件(過去3年間のHPアクセス数の平均)</p> <p>【実績】 16,966件</p>	<p>目標値を達成しているが、引き続き利用者が使いやすいHPを作成し情報発信に努めること。</p>

「指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)」

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

