

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成25年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立図書館	所管課	社会教育課
所在地	甲府市北口2-8-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成24年11月11日
管理方式	指定管理者(山梨文化会館・甲府ビルサービス・NTT-F共同事業体、平成24年11月1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。		
主な施設内容 (定員等)	閲覧エリア 交流エリア イベントスペース(476㎡ 定員497人)、多目的ホール(168㎡ 定員200人) 交流ルーム101,102,103,104,201,202(23～61㎡ 定員18～54人) 駐車場 153台		
主な業務内容	条例に基づく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 施設及び設備器具の維持保全に関する業務 イベントスペース等を一般の利用に供する業務 教育委員会が必要と認める業務		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	甲府市立図書館 甲斐市立図書館など
---------------------	-------------------

3 利用状況

単位:人、%

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	イベントスペース		20,012	42,498	
	多目的ホール		12,511	21,254	
	交流ルーム		16,973	35,155	
	利用者数合計		49,496	98,907	
	目標値			85,000	85,000
	目標値設定の考え方		利用者数についての目標値は定めていない。(施設の稼働率予測は設けている)	前年度実績を踏まえて設定。	前年度実績を踏まえて設定。国民文化祭利用者約19,000人を前年実績より除き設定。
	対23年度比				
	稼働率			60.6	

## 4 収支状況

単位:円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	9,879,900	24,962,000	28,502,640	25,254,000
	指定管理者委託料	27,345,930	79,614,000	82,917,963	82,431,000
	その他	1,285,221	4,180,000	2,666,925	5,668,000
	収入合計(A)	38,511,051	108,756,000	114,087,528	113,353,000
支出	人件費	13,754,750	36,177,000	36,179,895	37,211,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	24,635,522	72,579,000	72,572,766	76,142,000
	(うち外部委託費)(B)	7,177,000	24,611,220	24,608,975	26,533,000
	支出合計(C)	38,390,272	108,756,000	108,752,661	113,353,000
収支差額(A - C)		120,779	0	5,334,867	0
外部委託比率(B ÷ C)		18.7%	22.6%	22.6%	23.4%
利用者一人当りの経費		552	937	838	970

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成25年4月～26年3月、実施方法:施設利用者へのアンケート、回答数:16,506人
-------	--

単位:%

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
施設の充実度	98.7%	0.0%	0.6%	0.7%
設備の充実度	99.4%	0.0%	1.0%	0.6%
ロビーや通路	97.9%	0.0%	1.0%	1.1%
総合案内・利用者窓口	98.3%	0.0%	0.7%	1.1%
サービス内容	97.5%	0.0%	0.8%	1.7%
施設の満足度	98.2%	0.0%	0.9%	0.9%
各項目の平均	98.3%	0.0%	0.8%	1.0%

利用者の意見	<p>1 交流エリア、話し声等が気になる。  2 社会人席が空いている。学生利用も可能にしてほしい。  3 カフェの接客に納得がいかない。飲食スペースの席取りをしている人がいる。  4 空調をもう少し涼しくしてほしい。寒いので暖かくしてほしい。  5 トイレに安全バー・手すりを設置して欲しい。  6 駐車場を無料化してほしい。無料時間の延長をしてほしい。  7 駐輪場にバイクが止めてあり、自転車が置けない。</p>
利用者の意見への対応	<p>1 交流エリア、話し声の苦情に対しては、警備員が巡回、注意を行った。  2 社会人席の学生利用の要望については、閑散時利用可とした。  3 カフェの接客については、サービス意識の向上を常に行うよう指導している。飲食スペースの席取りに関しては、席取りの禁止の表示と、口頭での注意を行った。  4 空調の調整に関しては、無線機を活用し、守衛室でリアルタイムに対応した。  5 トイレの安全バー・手すり設置については、多目的トイレの利用をお願いした。  6 駐車場無料化、及び無料時間の延長の要望に関しては、現状通りとして利用者の理解を求めた。  7 駐輪場にバイク駐車については、北側バイク駐車スペースの案内を表示した。</p>

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	法令、業務仕様書等に基づき、計画通り、適正に業務を執行した。施設も平成25年11月には1年が過ぎ、若干不具合も生じているが、修理補修対応等で、お客様には満足していただいているはずである。今後も設備運用データを収集し、快適に利用できる交流施設を維持していきたいと考えている。	職員の日常点検、専門業者の保守点検により、適正に業務が執行され、県の求める維持管理業務が充足されていることを確認した。今後も、日常の巡視・確認・点検等での気づきを大切に、法令等を遵守した専門業者による維持管理を行ってほしい。
運営業務	総合案内は、お客様への挨拶を積極的に行い、交流施設の案内等も細かく丁寧に対応し、利用者には満足頂いていると考えている。駐車場では出口渋滞、機器のトラブル等にスタッフが迅速に対応した。交流施設の予約、貸出も利用者の要望に最大限応えられるよう対応し、満足頂いていると評価している。	協定書、業務計画書、各法令等に基づく運営業務を適正に行い、サービス水準を充足していることを確認した。今後も適正な執行を行っていただきたい。
自主事業	日本の伝統芸能や、映画を中心に展開するイベントなど、多彩な企画で、幅広く多くのお客様に参加していただいた。交流エリアでのにぎわいの創出に貢献できたと考えている。	今後も協定書、業務計画書、各法令等に基づく業務を適正に行い、利用者のニーズに応じた魅力ある自主事業を行っていただきたい。
利用状況	交流施設は98,907人が利用した。計画比116.4%と大きく数字を伸ばし、多くの人に利用してもらったと評価している。	個々のスペースでみると稼働率70%を超える部屋もあり、広く県民に認知・利用されていることがうかがえる。今後も施設の利用率アップと利用者数の増加に努めていただきたい。
収支状況	自主事業収入と、収益施設収入のカフェ、コピーが計画を割り込んだが、利用料金収入は数字を伸ばし、104.9%となった。支出合計は計画通りで、黒字経営を維持できた。	費用対効果を念頭に、経済的かつ効果的なPR等を実施していただいている。今後も経費削減に努める中でも費用対効果に留意し、継続して県内外への積極的なPR活動を行っていただきたい。
利用者満足度	利用者アンケート集計結果では、すべての調査項目で、「満足・十分」の平均が98.3%となるなど好評を得た。今後も利用者満足度の向上に向け、対応していく。	利用者満足度調査等の報告等により、サービスに対する満足度を確認した。接遇面での職員研修にも力を入れていただいております。回収率を上げる工夫も見られる。今後も利用者の声をくみ上げ、反映した施設となるよう期待する。
運営目標の達成状況	イベントスペースの稼働率は実績(62%)が計画目標(60%)を上回った。交流ルームの稼働率は実績(65%)が計画目標(60%)を上回った。多目的ホールの稼働率は実績(55%)が計画目標(60%)に及ばなかった。	

施設所管課による総合的な評価及び指導事項	開館以来、利用者の伸びも堅調で、注目度も高い故に、利用者からの要望・要求も多種多様かつ複雑なものであるが、きめ細やかな対応で利用者意見に添えていただいている。 県民の交流推進及び甲府駅北口におけるにぎわいの創出という運営目標を明確にとらえて、実現に尽力していただいているため、今後も、県民ニーズの把握と積極的な広報に努め、利用者増に向けて取り組んでいただきたい。
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	引き続き、利用者意見に細かく対応しサービスの充実を図る。 自主企画事業も新規展開で、さらなる「にぎわいの創出」を推進し、交流施設の稼働率アップ、特に多目的ホールの認知・広報に努め、利用者数の増加、利用者満足度の向上を目指したい。

7 管理体制(組織図)

