

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26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	山梨文化会館・甲府ビルサービス・NTT-F共同事業体	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ファシリティーズ共同事業体 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ため、図書館を設置する。		
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㎡ 200人) 交流ルーム101、102、103、104、201、202(23～61㎡ 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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (目標値)
利用者数	イベントスペース	20,012	42,498	50,088	
	多目的ホール	12,511	21,254	25,120	
	交流ルーム	16,973	35,155	39,990	
	利用者数合計	49,496	98,907	115,198	
	目標値		85,000	85,000	118,000
	目標値設定の考え方及びその理由	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。	国民文化祭利用者約19,000人を除いた前年実績を踏まえて設定。	前年度実績を踏まえて設定。
	対24年度比	100.0%	199.8%	232.7%	238.4%
	稼働率		60.6%	61.3%	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成25年度	平成26年度 (計画値)	平成26年度 (実績値)	平成27年度 (計画値)
収 入	施設利用料	28,502,640	25,254,000	31,321,510	25,254,000
	指定管理者委託料	82,917,963	82,431,000	83,754,000	82,431,000
	その他	2,488,525	5,668,000	2,536,811	5,668,000
	収入合計(A)	113,909,128	113,353,000	117,612,321	113,353,000
支 出	人件費	36,179,895	37,211,000	37,339,315	37,211,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	68,072,766	76,142,000	72,077,331	76,142,000
	うち外部委託費(B)	28,092,755	26,533,000	30,115,427	26,533,000
	支出合計(C)	104,252,661	113,353,000	109,416,646	113,353,000
収支差額(A-C)		9,656,467	0	8,195,675	0
外部委託比率(B÷C)		26.9%	23.4%	27.5%	23.4%
利用者一人当たりの経費		838.3	970.0	727.0	698.6

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成26年4月～27年3月、実施方法：交流施設利用者へのアンケート、回答数：2,591人
-------	---

単位：%

調査項目	十分・満足・親切	ほぼ十分・ ほぼ満足・ほぼ 親切	不満・ 不十分・不親切	わからない
施設設備の充実度	81.6%	17.2%	0.3%	0.9%
設備の充実度	80.5%	18.3%	0.4%	0.8%
ロビーや通路(交流エリア)	80.2%	18.1%	0.5%	1.2%
総合案内・利用者窓口	85.1%	13.3%	0.2%	1.4%
サービス内容	79.9%	17.6%	0.4%	2.1%

調査項目	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満
施設全般の満足度	85.8%	13.8%	0.2%	0.2%

利用者の意見	<p>1 混雑開館時、入館で順番を守らない、横入りする利用者がある。</p> <p>2 入口に館内催し物情報の電光掲示板を設置してほしい。</p> <p>3 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。</p> <p>4 駐車場混雑時にスムーズな出庫誘導をしてほしい。</p> <p>5 駐輪マナーが悪いので定期的に整理してほしい。</p> <p>6 大変便利できれいな施設なので気に入っています。よいサービスを期待しています。</p>
--------	---

<p>利用者の意見への対応</p>	<p>1 正面入り口にパーテーションを用意し並んでもらったことで、開館時は順序良くスムーズに入館できるようになった。  2 総合案内にて一日の催し物を把握し案内している。お困りの来館者には、声掛けをするようにしている。  3 年間を通して省エネを考えているが、直接の指摘や、天気等にあわせて空調の設定温度は柔軟に対応した。  4 さらに出庫誘導の方法を検討するが、現状、混雑時にはスタッフ、警備員、守衛室スタッフが連絡を取り合いスムーズな出庫誘導を行っている。  5 警備員・スタッフが巡回し、駐輪マナーについて口頭や貼り紙をお願いしている。不法駐輪の自転車には警告札を付け、約3カ月に1度撤去作業を行い駐輪スペースの確保に努めている。  6 さらに質の高いサービスを提供できるよう、総合案内スタッフ、運営スタッフの接客研修を行っている。</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	<p>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26年11月には2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。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書どおり適正に実施されている。</p>
運営業務	<p>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。</p>	<p>業務計画書に基づき適正に実施されている。</p>
自主事業	<p>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。</p>	<p>事業計画書に基づき適正に実施されている。今後も工夫を凝らした事業の企画・実施に努めていただきたい。</p>
利用状況	<p>交流施設は115,198人が利用した。計画比135.5%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。</p>	<p>引き続き多くの入館者を得る中で、交流施設においても目標を超える利用をいただいた。今後もさらなる稼働率アップに努めていただきたい。</p>
収支状況	<p>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、109.9%となった。支出合計は計画通りで、黒字経営を維持できた。</p>	<p>収入については一部計画を下回ったが、概ね良好である。今後も安定した運営を期待する。</p>
利用者満足度	<p>利用者アンケート集計結果では、すべての調査項目で、「十分・ほぼ十分満足」の合計が9割を超え、好評をえた。今後も利用者満足度の向上に向け、対応していく。</p>	<p>高い利用者満足度を得ているが、今後も引き続き利用者ニーズの把握に努め、さらなる向上を目指して欲しい。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>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(57%)が計画目標(60%)に及ばなかった。  なお、全体では61.3%で運営目標をクリアできたと考えている。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設の維持管理、運營業務等は協定書や事業計画書等に基づき、概ね適正に執行されている。注目度も高く、来館者数も多い中で、利用者満足度も高い結果となっている。引き続き利用者ニーズの把握に努め、さらなるサービスの向上と利用率向上に努めていただきたい。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>利用者ニーズをしっかりと受け止め、スピーディに対応するように努める。高い設定の運営目標に対し、交流施設の認知営業を行い、稼働率のアップ、利用者数の増加、利用者満足度の向上を目指したい。</p>

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在

