

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27年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立図書館	所管課	教育委員会 社会教育課
所在地	甲府市北口二丁目8-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成24年11月11日
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		
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)	○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)駐車场面積 4,532㎡ 153台		
主な業務内容	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		

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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	イベントスペース	42,498	50,088	52,923	
	多目的ホール	21,254	25,120	24,273	
	交流ルーム	35,155	39,990	40,453	
	利用者数合計	98,907	115,198	117,649	
	目標値	85,000	85,000	115,000	118,000
	目標値設定の考え方及びその理由	目標値は前年度実績を踏まえて設定。 (平成24年度:利用者数についての目標値は定めていない。)			
	対25年度比	-	116.5%	118.9%	119.3%
利用率	80.9%	82.4%	88.9%	85.0%	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	施設利用料	31,321,510	25,254,000	33,722,060	25,254,000
	指定管理者委託料	83,754,000	82,431,000	82,431,000	86,119,740
	その他	108,231	4,668,000	83,420	4,668,000
	収入合計(A)	115,183,741	112,353,000	116,236,480	116,041,740
支出	人件費	37,339,315	37,211,000	39,931,315	37,211,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	70,295,351	71,513,000	66,628,312	75,201,740
	うち外部委託費(B)	30,115,427	30,116,000	30,290,285	33,804,740
	支出合計(C)	107,634,666	108,724,000	106,559,627	112,412,740
収支差額(A-C)		7,549,075	3,629,000	9,676,853	3,629,000
外部委託比率(B÷C)		28.0%	27.7%	28.4%	30.1%
利用者一人当たりの経費		727.0	716.8	700.7	729.8

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成27年4月～平成28年3月 実施方法:交流施設利用者へのアンケート 回答数:2,880人(回収率:60.1%)
-------	--

単位:%

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
施設の充実度	86.7%	12.3%	0.2%	0.8%
設備の充実度	85.3%	13.1%	0.8%	0.8%
ロビーや通路(交流エリア)について	84.9%	13.8%	0.3%	1.0%
総合案内・利用者窓口について	87.6%	10.7%	0.5%	1.2%
サービス内容について	85.8%	12.4%	0.7%	1.1%
施設全般の満足度	88.9%	10.7%	0.3%	0.1%

利用者の意見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社会人席を中学・高校生が長時間利用するのは、いかがなものか</li> <li>2. 学生が勉強できる席を増やしてほしい</li> <li>3. 持込の飲食コーナーが混雑していて、利用できない</li> <li>4. 北出入口付近に、当日開催するイベント案内チラシを掲示したい</li> <li>5. 利用時間厳守を徹底させてほしい</li> <li>6. 図書館西側歩道に自転車が止めてあり、歩きづらい</li> <li>7. 駅に近く、便が良いので利用しやすい</li> <li>8. 快適で、今後も利用したくなる環境</li> <li>9. 総合案内スタッフが感じの良い対応でよかった</li> </ol>
利用者の意見への対応	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社会人席は、社会人が使用しないときは開放しているが、混雑時は社会人を優先し、スタッフが整理する</li> <li>2. 学習可能な席は、平成24年度に増席したところ。キャパシティの問題で現状通りとする</li> <li>3. 持込可能な飲食コーナーは、曜日、時間帯により混雑状況になるので、順番待ちの整理や、速やかな利用を総合案内スタッフが声かけなどして対応する</li> <li>4. イベント案内チラシの掲示場所は限定されるが、掲示は可能となっている</li> <li>5. 施設利用時間の厳守については、スタッフが確認し、退出を徹底する</li> <li>6. 歩道への駐輪に関しては、警備員が巡回し、注意や自転車の整理を行う</li> </ol>

## 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27年11月に3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。	業務仕様書及び事業計画書に基づき、適正に執行されている。
運營業務	総合案内は、お客様へ積極的に声かけを行い、交流施設の案内等も細かく丁寧に対応し、利用者には満足いただ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迅速に対応している。交流施設の予約、貸出も利用者の要望に最大限応え、満足していただいていると評価している。	業務仕様書及び事業計画書に基づき、適正に執行されている。
利用状況	交流施設は117,649人が利用した。計画比102.3%と運営目標をクリアし、多くの人に利用してもらったと評価している。	いずれの施設も目標値を上回る利用があった。今後も、より積極的に施設利用に関してPRを行うなど、さらなる利用促進への対応を期待する。
収支状況	収入合計は計画比105.6%となった。特に、交流施設収入が113.1%、駐車場収入が142.8%と数字が伸びた。交流施設ではイベントスペースにおいて、連続した展示会等の利用が増え、133.7%と大きな収入となった。	開館から3年が経過し、修繕や消耗品の交換などの費用は増加したものの、全体としては、前年度に比べて支出を抑えることができた。今後も、サービスの質は低下させない中で、可能な限り経費節減に努めて欲しい。
自主事業	日本の伝統芸能や、映画を中心に展開したイベントなど、多彩な催しを企画し、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。	事業計画に基づき、適正に執行されている。多彩なイベントを企画しているが、例年同様の事業の実施となっているので、内容の見直しを検討するなどの工夫が必要ではないかと考える。
利用者満足度	利用者アンケートの集計結果では、すべての調査項目で、「満足・どちらかといえば満足」の合計が97%を上回り、高評価を得た。今後も利用者満足度の向上に向け、対応していく。	利用者満足度は高評価を得ている。個々の利用者の意見・要望を参考にするなど、引き続き利用者ニーズを把握し、管理運營業務に反映させるとともに、よりきめ細かなサービスの提供に努めて欲しい。

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>施設利用者数は高めの運営目標を設定したが、102.3%とクリアすることができた。稼働率に関しても、全ての施設において、平成26年度と比べて増加した。特に、過去2年間、施設の中で唯一70%台だった多目的ホールの稼働率が80%を上回ることができた。多目的ホールは、平成26年度と比べて、利用件数も70件近く増加し、催し物別では説明会や講習会、音楽イベントの利用が目立った。</p> <p>また、交流ルームでは、稼働率100%を達成したところもあり、イベントスペースでも土曜日、日曜日においては、ほぼ100%という稼働状況である。</p> <p>年間施設利用者数117,649人は、図書館入館者932,692人の12.6%にあたり、十分な賑わいの創出につながっていると評価している。</p>
<p><b>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理、運営業務等は、基本協定書や事業計画書に基づき、概ね適正に執行されている。</li> <li>・開館から3年が経過したが、施設利用者数は、引き続き増加傾向にある。その要因として、甲府駅近くという立地条件の良さと、利用しやすい料金設定などに加えて、利用者満足度調査からは、充実した施設の設備やサービスの提供によるものであることがうかがえる。</li> <li>一方で、利用者からさまざまな要望が寄せられているので、これらの意見を参考に、より一層、きめ細かな対応とサービスの向上に努めて欲しい。</li> <li>・施設の経年に伴い、不具合が増えてくることが予想されるので、今後も引き続き、施設設備の保守点検を適切に行い、利用者が安全快適に利用できるよう努めて欲しい。</li> </ul>
<p><b>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</b></p>	<p>交流施設利用者の、さまざまな要望を真摯に受け止め、できる限り早急に対応しサービスの向上に努める。</p> <p>施設に関しては、保守点検をきめ細かく行い、不具合等に対し、事前に対応できるよう努める。</p> <p>高い設定の運営目標に対し、引き続き交流施設の利便性の周知を行い、稼働率、利用者数の維持、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27年4月1日現在

