

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28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2-8-1	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㎡(497人) 多目的ホール 2階 168㎡ 交流ルーム6室 1・2階 20～61㎡(18～54人) (エ)駐車場面積 4,532㎡(153台)		
主な業務内容	(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		

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	イベントスペース	50,088	52,923	56,382	
	多目的ホール	25,120	24,273	26,824	
	交流ルーム	39,990	40,453	41,492	
	利用者数合計	115,198	117,649	124,698	
	目標値	85,000	115,000	118,000	154,000
	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			H27売上実績とH29売上目標の比率に応じ設定
対26年度比		102.1%	108.2%		
利用率	82.4%	88.9%	92.1%		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	33,722,060	25,254,000	34,989,030	36,665,000
	指定管理者委託料	82,431,000	86,119,740	86,119,740	80,089,000
	その他	83,420		117,081	2,452,000
	収入合計(A)	116,236,480	111,373,740	121,225,851	119,206,000
支出	人件費	39,931,315	37,211,000	39,931,315	40,999,000
	県への納付金				
	管理運営費	66,628,312	73,591,740	69,619,216	78,207,000
	うち外部委託費(B)	30,290,285	33,804,740	34,195,024	35,073,000
支出合計(C)	106,559,627	110,802,740	109,550,531	119,206,000	
収支差額(A-C)	9,676,853	571,000	11,675,320		
外部委託比率(B÷C)	28.4%	30.5%	31.2%	29.4%	
利用者一人当たりの経費	700.7	729.8	690.6	520.1	

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成29年3月 実施方法:交流施設利用者へのアンケート 回答数:2,519人(回収率50.0%)
-------	---

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	89.7%	9.7%	0.4%	0.2%
設備の充実度	88.1%	10.6%	1.1%	0.2%
ロビーや通路(交流エリア)について	87.9%	11.4%	0.6%	0.1%
総合案内・利用者窓口について	89.5%	9.9%	0.4%	0.2%
サービス内容について	88.4%	10.6%	0.7%	0.3%
施設全般の満足度	89.6%	10.0%	0.2%	0.2%

利用者の意見	<p><b>【館内施設及び運営業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーの机・椅子(学習スペース)を増やしてほしい。</li> <li>・展示パネルの利用が難しい。</li> <li>・学生もロールカーテンを閉じて利用したい。</li> <li>・時計を設置してほしい。</li> <li>・交流ルームの鍵を貸してもらいたい。</li> <li>・各交流ルームでの催事名を表示してほしい。</li> </ul> <p><b>【駐車場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発券機、精算機の位置が高くて不便である(車椅子利用者)。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p><b>【館内施設及び運営業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学習スペースは、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。</li> <li>・展示パネルについては、スタッフが設営補助を行っているので、その旨を利用者に案内するようにした。</li> <li>・高校生以下の方のみの利用については、安全かつ健全な利用の観点から、ロールカーテンを下げての利用はお断りさせていただくことを説明した。</li> <li>・全ての交流ルームに、時計を設置した。</li> <li>・鍵は貸し出しているため、その旨を利用者に案内するようにした。</li> <li>・北出入口エレベータ近くに本日の催事名を表示している。</li> </ul> <p><b>【駐車場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが対応させていただくので、機器に備え付けの呼び出し用電話で連絡していただくようお願いするとともに、その旨を貼り紙により案内した。</li> </ul>

## 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28年には4年が過ぎ、経年劣化、不具合も生じているが、速やかに修理補修等の対応をした。	施設設備の定期点検及び日常業務とも、業務仕様書及び業務計画書に基づき、適正に執行された。 施設の不具合等の把握に努め、速やかな修繕等の対応が行われた。
運営業務	総合案内は、お客様への挨拶を積極的にを行い、交流施設の案内等も細かく丁寧に対応し、利用者には満足して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、満足いただいていると評価している。	業務仕様書及び業務計画書に基づき、適正に執行された。 利用者満足度調査において、施設設備面でも、サービス面でも高評価を得られたことは評価できる。
利用状況	イベントスペース等の交流施設は124,698人利用があった。多目的ホールが運営目標稼働率をクリアし、イベントスペースも連続した展示会の開催利用が増え、全体として、計画比105.7%と、多くの人に利用していただいたと評価している。	施設の貸出について周知が図られ、目標値、前年実績ともに大きく上回る利用者がおり、大変評価できる。
収支状況	イベントスペース等の交流施設の利用増加に伴い、利用料金収入が増加した。 支出は、平成28年度から警備員の配置が認められたことと、指定管理期間終了に伴う、設備、備品等の原状回復に係る費用がかかったため、前年度と比べると増加した。	指定管理期間終了に伴う原状回復に係る経費や、経年に伴う施設・設備の修繕、消耗品の交換などの費用、また、平成28年度から警備員配置を認めたことによりその費用が増加しているが、施設運営に必要な経費であるため、やむを得ないものとする。一方、節電と料金の値下げにより電気料は大幅に減少した。
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、賑わいの創出に貢献できたと考えている。	業務計画書に基づき、適正に執行された。 新たなイベントを企画するなど、多様なイベントの開催により、昨年度より多くの参加者があったことは評価できる。
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」「どちらかと言えば満足」の合計が95%を超えており、好評を得ていると考えている。	利用者満足度は、すべての項目において、高い評価を得られた。 利用者からの意見に対しても、速やかに対応し、施設の充実が図られた。

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>土曜日、日曜日の稼働率は100%に近く、年間固定利用者もある程度定まってきた感があるため、稼働率増加の見込みは難しいと考え、前年より若干の上乗せをした利用者数を目標値として設定したが、目標値に対する利用実績は、前年の102.3%を上回る105.7%に利用実績を伸ばすことができた。平成25年度、平成26年度と稼働率が伸び悩んでいた多目的ホールも、2年続けて80%を上回り、開館以来最高の85.9%となったことは、音楽イベントを中心に、説明会や講演会の利用が安定してきたことが考えられる。さらに立地の利便性やコストパフォーマンスは多くの利用者に浸透し、すべての交流施設がリピーターを含め、固定稼働がほぼ構築できたと考えている。</p> <p>年間施設利用者数124,698人は、平成28年度の図書館来館者数908,706人の13.7%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>	<p>開館から4年以上が経過しているが、施設利用者数は依然として年々増加しており、平成28年度も目標値を大きく上回る結果を得られた。しかしながら、イベントスペースのうち、多目的ホールの稼働率が低いので、利用促進のための方策を検討すること。</p> <p>経年による施設設備の不具合や、消耗品及び部品の交換が必要な箇所が生じてくると思うので、こまめに巡視、点検を行うとともに、不具合等には迅速に対応し、利用者の安全確保に努めること。</p> <p>近年各地で発生している災害や相模原市障害者施設での殺傷事件などの状況を踏まえ、対応マニュアルの見直しや、訓練の強化を行うなどさらなる安心・安全の確保に努めるよう指示した。</p>
<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>多目的ホールの利用促進については、利用する日の1年前の同月初日に実施する受付会でイベントスペースの予約ができなかった利用者に対し、利用内容等をヒアリングして、多目的ホールの利用の推奨を行った。同じく総合案内で、対面予約、電話予約の利用者にも行った。</p> <p>施設設備の不具合等については、整備運行担当者には毎日、事業施設運営担当には適時、交流エリアを中心に施設の点検作業で状況を把握するよう指示し、早急に対応できるものは対応した。</p> <p>災害対策は、マニュアルの確認と年2回の防災訓練で対応した。傷害事件の想定は、図書館課長会議で確認事項とし、甲府警察署との連携をとれるよう検討している。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

