

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(令和元年度事業分)

1 施設の概要

<b>施設名</b>	山梨県立図書館	<b>所管課</b>	教育委員会 生涯学習課
<b>所在地</b>	甲府市北口2-8-1	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	平成24年11月11日
<b>管理方式</b>	きらっとやまなし共同事業体		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県立図書館設置及び管理条例		
<b>設置目的</b>	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。		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	○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		
<b>主な業務内容</b>	(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

<b>名称 施設内容 利用状況等</b>	甲府市立図書館 甲斐市立図書館
------------------------------	-----------------

## 3 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 (目標値)
利用者数	イベントスペース	52,954	57,088	49,589	69,000
	多目的ホール	31,117	26,599	23,859	32,000
	交流ルーム	44,596	47,398	43,806	53,000
	利用者数合計	128,667	131,085	117,254	154,000
	目標値	154,000	154,000	154,000	154,000
	目標値設定の考え方及びその理由	指定管理業務の実施に関する計画書で提案の通り			
対平成29年度比		101.9%	91.1%	119.7%	
利用率					

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料	38,980,650	38,736,000	36,237,360	38,861,000
	指定管理者委託料	80,089,000	81,071,000	83,202,082	82,038,000
	その他	423,282	508,000	337,832	508,000
	収入合計(A)	119,492,932	120,315,000	119,777,274	121,407,000
支出	人件費	40,998,960	41,379,000	41,378,580	41,758,000
	県への納付金	135,242			
	管理運営費	77,075,564	78,936,000	75,797,395	79,649,000
	うち外部委託費(B)	34,913,000	35,237,000	35,237,278	35,725,000
	支出合計(C)	118,209,766	120,315,000	117,175,975	121,407,000
収支差額(A-C)	1,283,166		2,601,299		
外部委託比率(B÷C)	29.5%	29.3%	30.1%	29.4%	
利用者一人当たりの経費	611.0		709.6		

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施期間:平成31年4月～令和2年3月 実施方法:交流施設利用者へのアンケート 回答数:918人
-------	--

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	87.1%	12.6%	0.2%	0.1%
設備の充実度	83.3%	15.5%	0.9%	0.3%
ロビーや通路(交流エリア)	86.9%	12.7%	0.3%	0.1%
総合案内・利用者窓口について	88.3%	11.4%	0.1%	0.2%
サービス内容について	86.8%	12.2%	0.8%	0.2%
施設全般の満足度	86.4%	13.0%	0.4%	0.2%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <p>■空調の温度調整をしたい/■駐車場の料金について(利用者への割引制度の導入、料金が高等)</p> <p>【運営】</p> <p>■貸出備品を増やして欲しい(プロジェクター、CDプレーヤー、遮光カーテン等)/</p> <p>■勉強できるスペースを増やして欲しい</p>
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】</p> <p>■外気、室内温湿度をチェックし、可能な範囲で利用者の要望に沿うように対応した。/■施設の利用者からは駐車場料金の割引についての要望も頂いたが、条例に基づき設定しているため、対応が難しいことをご説明し、納得頂いた。</p> <p>【運営】</p> <p>■有料貸出備品の希望が多いことから、社会教育課と協議の上、令和2年1月から自主企画事業として運営を開始した。/■学生利用者が多い期間は追加でテーブルや椅子を配置するなどし、サービスの向上に努めた。</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	<p>設備常勤従事者を1名配置、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>安全点検マニュアル及び業務マニュアルに則り、施設内外の環境整備が適正に執行された。</p> <p>また 施設の不具合等の把握に努め、速やかな修理・修繕の対応が行われた。</p> <p>今後も利用者が安心して利用できる施設管理に努めること。</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>施設の予約受付や料金の徴収について、管理条例に基づき適正に執行された。</p> <p>特例申請や初日受付等のイレギュラーな判断が求められる場面においても、適切な対応ができており、安定した運営につながっている。</p> <p>引き続き、安定した運営を期待する。</p>
利用状況	<p>2月までの利用実績は前年比96%とやや減少したものの、稼働率はほぼ前年並みを維持。多くの方にご利用頂いた。3月は新型コロナウイルス感染拡大防止の影響もあり、イベントスペースや多目的ホールを中心に大口の団体のキャンセルが相次いだ。</p>	<p>2月までについては前年同様高い稼働率を維持しており、非常に評価することができる。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止の影響による3月のキャンセルについては、不可抗力であることから利用減少はやむを得ないものとする。</p>
収支状況	<p>施設利用料は駐車場利用を中心に好調に推移してきたものの、3月の施設・駐車場の利用が落ち込み、収入減となった。</p> <p>光熱水費に関しては、削減への取組みや電気料金の単価下落の影響もあり、前年比93%となった。一方、施設の劣化に伴う修理が多く、修繕費が嵩んだ。</p>	<p>支出について消耗品費は増加しているが、全体としては昨年度と比較して抑えられている。</p> <p>施設劣化に伴う修理・修繕は今後も増えていくことが予想されるため、重要性・緊急性を加味し、適切に対応していくこと。</p>
自主事業	<p>賑わいの創出に繋がるもの、図書館への来館きっかけとなるよう、実施内容を工夫した。</p> <p>以前より要望が多かった貸出備品については、令和2年1月より自主企画事業として運営し、利用者のサービス向上に繋がった。</p>	<p>図書館とも連携をする中で、賑わい創出につながるような意欲的な自主企画が実施されている。</p> <p>また、利用者からの要望をもとに有料備品貸出サービスも開始し、満足度向上にも取り組んでいることは評価できる。</p> <p>今度も多様な自主事業の企画を期待する。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度で、99%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価を頂いた。</p> <p>リピーター利用が増えており、アンケートについては新規利用者を中心に取得しており、初回利用の方の満足度の高さが伺えた。</p>	<p>利用者満足度について、いずれの項目においても高い評価が得られている。</p> <p>また利用者からの意見・要望にも、迅速、丁寧な対応が行われており、初回利用者のリピート利用にもつながっている。</p> <p>今後も利用者の意見を取り入れ、一層満足してもらえるような運営の充実に努めること。</p>

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>業務仕様書に示された業務を適切に遂行した。利用者の99%以上の方から「満足」「どちらかというと満足」の高評価を得ることができた。稼働が伸び悩んでいた多目的ホールについては、リピーター利用も定着し、安定した稼働が見られるようになった。また、下半期は近隣の山交百貨店の閉店もあり、一部駅の近くでの開催を希望する主催者の流入もあったが、全体では前年並みの平均96%の稼働率となった。駐車場利用については、主催者が参加者の駐車場料金を負担するケースが多く見られたため、1時間無料券を作成し提案したところ、好評で利用増に繋がった。自主企画事業については、利用者からの要望が多かった有料貸出備品の運営を開始。サービスの向上に努めた。</p> <p>3月以降は新型コロナウイルス感染拡大防止の影響で、運営面での変更が多々あったが、図書館直営部門や社会教育課とも連携を密にとり、協力しながら迅速に対応できた。</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>業務仕様書に則り、定められた事業計画どおり指定管理業務を実施している。自主企画事業においては各方面との連携などの創意工夫などにより、多くの利用者が参加し、賑わいの創出につながった。また利用者満足度も高い評価が得られている。</p> <p>施設・設備の不具合や災害発生時に利用者への影響が出ないように、施設の維持管理を適正に行うこと、アンケートなどの結果を元に、利用者のニーズにあった業務改善に努めること、自主企画事業については、より多くの方に参加していただける様に積極的な広報を実施することなどを指示した。</p> <p>3月以降は新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、運営の変更を余儀なくされる場面もあったが、図書館、所管課と緊密に連携を図り、迅速・適正な対応を執行している。</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>施設利用については繰り返し利用される方も多く、利用率についても安定している。新規利用者の取り込みについては下見の受入を積極的に行った。実際に利用予定の部屋を見学し、附帯備品への接続が可能かを事前に確認することで予約に繋がり、当日も安心して使用頂ける工夫をした。</p> <p>自主企画事業については、内容に年代や性別に偏りがでないこと、また図書館への来館のきっかけに繋がることを軸に企画、広報活動では使用する媒体も内容に応じて工夫した。引き続き、新規来館に繋がる企画と広報を行っていきたい。</p>

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在

