

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2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 生涯学習課 |
| 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 | きらっとやまなし共同事業体 | | |
| 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 |
|------------------------------|-----------------|

3 利用状況

単位:人、%

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 (目標値) |
|------|-----------------|------------------------|---------|---------|----------------|
| 利用者数 | イベントスペース | 57,088 | 49,589 | 18,895 | 53,000 |
| | 多目的ホール | 26,599 | 23,859 | 6,795 | 27,000 |
| | 交流ルーム | 47,398 | 43,806 | 14,251 | 45,000 |
| | | | | | |
| | 利用者数合計 | 131,085 | 117,254 | 39,941 | 125,000 |
| | 目標値 | 154,000 | 154,000 | 154,000 | 125,000 |
| | 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30年度比 | | 89.4% | 30.5% | 95.4% |
| 利用率 | 96.5% | 96.1% | 77.3% | 95.9% | |

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

| | | 令和元年度 (実績値) | 令和2年度 (計画値) | 令和2年度 (実績値) | 令和3年度 (計画値) |
|-------------|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 収入 | 施設利用料 | 36,237,360 | 38,861,000 | 13,292,530 | 20,221,000 |
| | 指定管理者委託料 | 81,071,000 | 82,038,000 | 91,077,204 | 94,439,000 |
| | その他 | 2,468,914 | 508,000 | 3,848,737 | 459,000 |
| | 収入合計(A) | 119,777,274 | 121,407,000 | 108,218,471 | 115,119,000 |
| 支出 | 人件費 | 41,378,580 | 41,758,000 | 41,758,200 | 41,758,000 |
| | 県への納付金 | | | | |
| | 管理運営費 | 75,797,395 | 79,649,000 | 66,753,175 | 73,361,000 |
| | うち外部委託費(B) | 35,237,278 | 35,725,000 | 35,726,574 | 34,087,000 |
| 支出合計(C) | 117,175,975 | 121,407,000 | 108,511,375 | 115,119,000 | |
| 収支差額(A-C) | 2,601,299 | | △ 292,904 | | |
| 外部委託比率(B÷C) | 30.1% | 29.4% | 32.9% | 29.6% | |
| 利用者一人当たりの経費 | 691.4 | 532.7 | 2,280.3 | 755.5 | |

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:令和2年4月～令和3年3月 実施方法:交流施設利用者へのアンケート 回答数:1,407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 | 89.9% | 9.5% | 0.5% | 0.1% |
| 設備の充実度 | 89.3% | 10.3% | 0.3% | 0.1% |
| ロビーや通路(交流エリア)について | 88.6% | 11.1% | 0.1% | 0.1% |
| 総合案内・利用者窓口について | 92.1% | 7.6% | 0.1% | 0.1% |
| サービス内容について | 90.8% | 8.8% | 0.3% | 0.1% |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 施設全般の満足度 | 90.0% | 6.0% | 3.0% | 1.0% |

| | |
|------------|--|
| 利用者の意見 | <p>【施設予約】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット上から交流エリアの空き状況が見られるとよい。予約可能な時間をホームページで見られるとよい。 <p>【貸出備品】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延長コードがあるとよい。 <p>【受付時の必要書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入場時に提出する健康状況申告書が全て手書きをしなければならないのは時間のロスである。 |
| 利用者の意見への対応 | <p>【施設予約】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者ホームページ上に、定期的に施設の空き状況を載せるようにした。(交流エリアは直近3ヶ月分、イベントスペース・多目的スペースは直近1年分) <p>【貸出備品】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無料の貸出備品として延長コードを2本用意。要望に応じて貸出対応を行った。 <p>【受付時の必要書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用日時、利用者名を予め印字したものを用意することで、利用者による記入箇所を減らした。 |

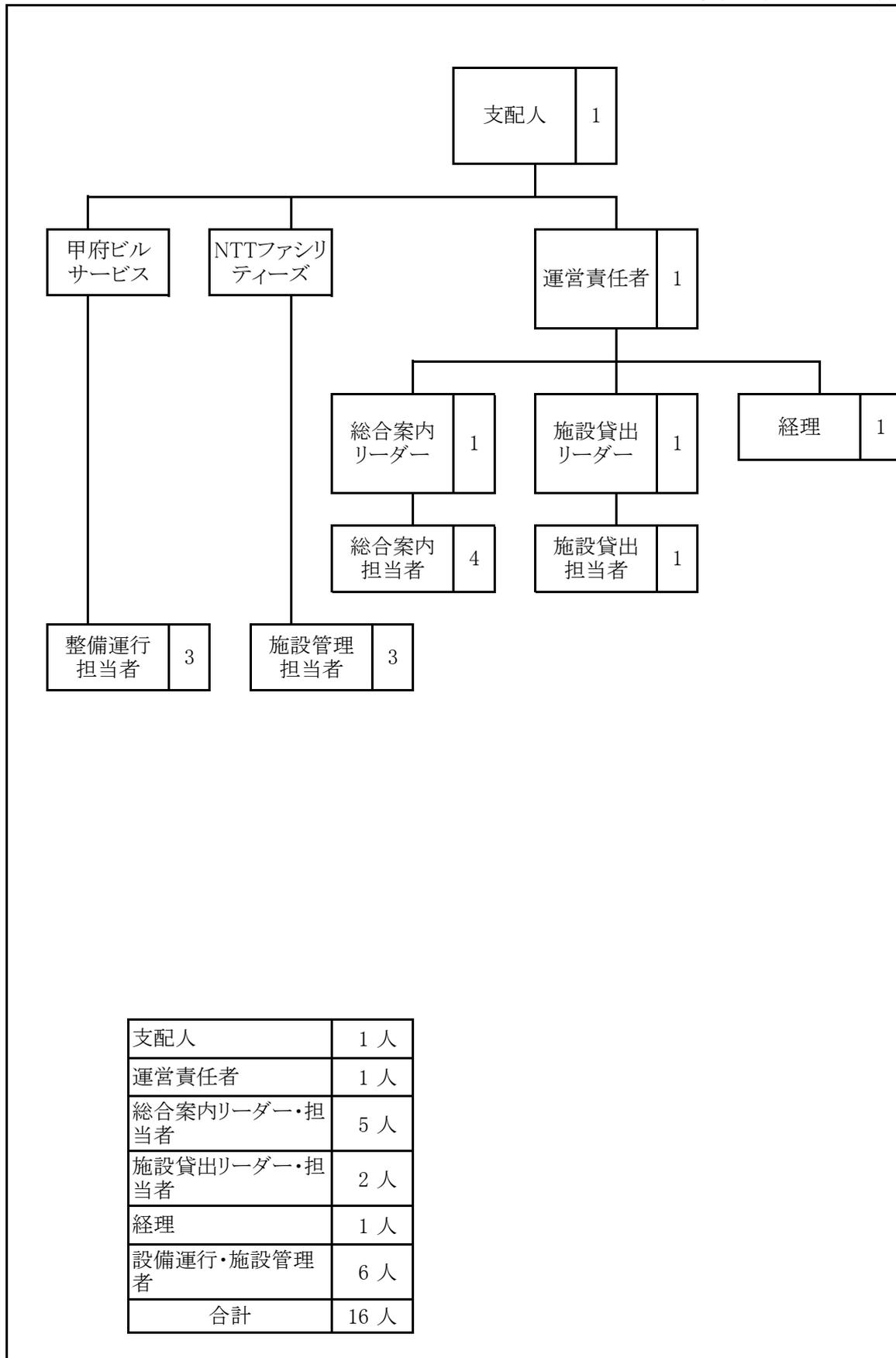
6 評価結果

| | 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>また臨時休館中においても、再開後に安心してご利用いただけるよう、施設の点検・整備を継続して行った。</p> | <p>事業計画および各種マニュアルに基づき、施設の維持管理、清掃、警備等が適切に執行されている。</p> <p>施設修繕に関しても、図書館直営、所管課と緊密に連携を取りながら進めている。</p> <p>引き続き安定した施設管理を期待する。</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>臨時休館やそれに準ずる期間中については、予約受付を休止。再開後も予約可能期間や時間を限定して受付を開始、段階的に期間や時間を拡張していった。また既に受けていた利用予約については、利用者1件1件に対して、休館等の旨ご連絡するなどの対応を行った。</p> | <p>臨時休館においても利用者の方に丁寧に対応しており、大きなトラブルにつながることはなかった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で利用が減少する中で、感染症対策のためのガイドラインを策定し、安全な運営を行った。</p> <p>感染状況の変化等を鑑みながらガイドラインを適宜修正するなど柔軟に運営業務を遂行している。</p> <p>今後も来館者が安心して利用出来るように努めて欲しい。</p> |
| 利用状況 | <p>新型コロナウイルス感染拡大防止の影響もあり、4月・5月は臨時休館に準ずる対応を行ったため、稼働率・利用者数ともに大きく落ち込んだ。(稼働率 前年比80.4%、利用者数 前年比34%)</p> <p>また、イベントスペースや多目的ホールを中心に大口の団体や県外の利用者を中心にキャンセルが相次いだ。</p> | <p>大幅な利用減少であるが、新型コロナウイルス感染症によるもので不可抗力である。</p> <p>十分な感染症対策が功を奏し、年度後半には少しずつではあるが状況が好転してきている。</p> <p>安全に利用出来ることを一層PRしていくことで、更なる利用の増加を目指してもらいたい。</p> |
| 収支状況 | <p>コロナによる臨時休館や開館時間の短縮により、収入面では施設利用料・駐車場ともに、予算比30～40%と大きな打撃を受けた。</p> <p>また、カフェも営業することができず、年間約200万円の賃料も減収となった。</p> <p>一方、支出面では、感染予防対策の各種備品や衛生用品の購入があったため、備品購入費については予算比500%以上と大きく嵩んだ。</p> | <p>収入の減少は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けており、特に駐車場の利用料は周辺エリアでのイベント中止など外的要因も大きい。</p> <p>しかし収入の減少を見込み、光熱水費の節減など支出抑制に努めている。</p> <p>今後も収入状況を鑑みつつ、適正な支出を行うことで収支バランスを適正に保つことに努めて欲しい。</p> |
| 自主事業 | <p>コロナ禍で予定していた自主事業のうち、8割を中止せざるを得なかった。</p> <p>実施した3事業については、いずれも新しい生活様式下で実施するイベントとして、徹底した感染予防対策を行ったうえで実施、来場者に安心感を持ってもらえるように工夫。どのイベントも幅広い世代の方に参加いただけた。(合計1,863名)</p> | <p>自主事業は開催自体も困難が多かったが、それでも実施した事業については、来館者に満足してもらうことが出来ている。また感染症対策の貸出備品を追加するなど効果的であった。</p> <p>今後も新しい生活様式におけるイベントのあり方について検討を深め、より多くの来館者に満足していただけるような事業を開催できるように取り組んで欲しい。</p> |

| | | |
|--------------------------|---|---|
| 利用者満足度 | <p>施設全般の満足度で、96%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価をいただいた。</p> <p>一方で4%の利用者が何らかの不満を感じており、アンケート調査の実施や利用者からの声に積極的に耳を傾けていくことで、潜在的なニーズを集め、満足度の維持・向上に努めていく。</p> | <p>新型コロナウイルス感染症対策の為に、体調管理や各種チェックシートなど利用者に対して多くの制限や負担を課す中で、丁寧な説明を尽くすことで、高い満足度を維持できている。</p> <p>いただいた意見を十分に検証することで更なる満足度の向上を目指してもらいたい。</p> |
| 運営目標の達成状況 | <p>4月から5月にかけて新型コロナウイルス感染拡大防止の為、臨時休館・休館に準ずる対応など運営面での変更が多く、施設利用料収入は前年比42%と大きく減少した。また、駐車場収入についても、図書館利用者の減少や、甲府駅北口広場での外部イベントの中止の影響もあり、前年比33%と大きく落ち込んだ。6月より段階的に利用可能時間の延長などを行い、施設利用は前年の6割、駐車場は前年の4～6割程度に回復する月もあったが、引き続き厳しい状況は続いている。</p> <p>自主企画事業についても、感染拡大防止の観点から中止した案件もあったが、対策を徹底することで、参加者に安心してもらえる環境を整えたり、発声せずに楽しめる音楽イベントを工夫したりするなどし、新しい生活様式に合わせた事業開催を試みた1年となった。</p> <p>業務仕様書に示された業務については適切に遂行した。利用者は減少したものの利用者の96%の方から「満足」「どちらかという満足」の高評価を得ることができた。</p> | |
| 施設所管課による総合的な評価及び指導事項 | <p>令和2年度は年度当初から新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月、5月の臨時休館に始まり、時間を短縮しての開館やカフェの休業などイレギュラーな運営を迫られた。それでも図書館直営部門および生涯学習課で連携を取りながら、指定管理者にガイドラインを策定していただき、安全な運営に努めていただいた。</p> <p>その後も感染の拡大状況や、直営部門の動きを注視しながら、ガイドラインに細かく修正を加えていくことで、時期に応じた適正な運営が遂行されている。</p> <p>ただし利用がコロナ禍以前と比べて大きく減少していることも事実であるため、安心して施設を利用出来るような環境整備及び更なる施設のPRに取り組んでいきたい。</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>新型コロナウイルス感染拡大防止策として、交流エリアにおける利用のガイドラインを策定、また3密の回避として、各施設での入場可能者数の上限を設定、その数に合わせた机や椅子の設置を行い、利用者にも順守してもらうように徹底していくことで、安心して利用いただける環境を整えた。また、貸出施設の机・椅子に対して、光が当たることで菌が分解・除去される光触媒コーティングを施すことで、利用者入替時に行っていた清掃業務を大幅に削減、安心な環境とともにスムーズな入替による利用者の利便性も確保した。</p> <p>また、貸出施設・駐車場ともに利用が大きく減少しているなかでも利用促進に繋がるよう、貸出施設や駐車場の特徴をまとめたPR動画を制作した。併せて施設の空き状況を確認できる一覧表を作成し、ホームページに掲載することで、これまで電話にて伝えていた情報を、利用者が事前に確認することができ、利用者の利便性の向上にも繋げると同時に、電話対応業務の効率化にも繋がった。</p> | |

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在



| | |
|--------------|------|
| 支配人 | 1 人 |
| 運営責任者 | 1 人 |
| 総合案内リーダー・担当者 | 5 人 |
| 施設貸出リーダー・担当者 | 2 人 |
| 経理 | 1 人 |
| 設備運行・施設管理者 | 6 人 |
| 合計 | 16 人 |