

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30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
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 甲斐市立図書館など
---------------------	-------------------

## 3 利用状況

単位:人、%

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	イベントスペース	56,382	52,954	57,088	69,000
	多目的ホール	26,824	31,117	26,599	32,000
	交流ルーム	41,492	44,596	47,398	53,000
	利用者数合計	124,698	128,667	131,085	154,000
	目標値	118,000	154,000	154,000	154,000
	目標値設定の考え方及びその理由				
	対28年度比		103.2%	105.1%	123.5%
利用率					

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料	37,125,920	38,609,000	38,980,650	38,736,000
	指定管理者委託料	80,089,000	80,089,000	80,089,000	81,071,000
	その他	438,541	508,000	423,282	508,000
	収入合計(A)	117,653,461	119,206,000	119,492,932	120,315,000
支出	人件費	40,998,960	40,999,000	40,998,960	41,379,000
	県への納付金			135,242	
	管理運営費	76,189,930	78,207,000	77,075,564	78,936,000
	うち外部委託費(B)	35,074,000	34,912,000	34,913,000	35,237,000
	支出合計(C)	117,188,890	119,206,000	118,209,766	120,315,000
収支差額(A-C)		464,571		1,283,166	
外部委託比率(B÷C)		29.9%	29.3%	29.5%	29.3%
利用者一人当たりの経費		622.5	520.1	611.0	526.4

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30年4月～平成31年3月 実施方法:交流施設利用者へのアンケート 回答数:3,537人(回答率62.2%)
-------	---

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	89.1%	10.2%	0.6%	0.1%
設備の充実度	87.9%	10.6%	1.1%	0.4%
ロビーや通路(交流エリア)	87.7%	11.5%	0.4%	0.4%
総合案内・利用者窓口について	89.4%	9.7%	0.4%	0.5%
サービス内容について	87.6%	11.0%	0.6%	0.8%
施設全般の満足度	89.0%	10.6%	0.2%	0.2%

利用者の意見	<p><b>【施設・設備】</b>            ■空調の温度設定を低くしたい。(夏場)/■駐車場の料金について(料金が低い、施設利用者への割引を増やして欲しい等)</p> <p><b>【運営】</b>            ■プロジェクターやスクリーンの貸出をして欲しい/■交流ルームの前の利用者の臭いが気になる(アロマサークル等の後)/■学生のマナーが悪いので注意して欲しい(席取り、ゲーム・携帯での使用)/■貸出備品を増やして欲しい(プロジェクターやスクリーン)</p>
利用者の意見への対応	<p><b>【施設・設備】</b>            ■外気、室内の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対応した。/■施設の長時間利用者からは、駐車料金が低いという声が多かったが、近隣駐車場の経営に影響がでない料金設定と説明した。</p> <p><b>【運営】</b>            ■貸出備品については、事前調整の上、備品にないものはご用意頂けるようご案内した。/■館内でのマナーをお伝えし、他の利用者の方にも快適にお過ごしいただける様協力を依頼した。</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	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。その他、経年と共に発生する修理・修繕に適宜対応した。	施設内外の環境整備が適切に行われている。今後もマニュアルに則り点検、巡回を行うこと。 また、施設や設備の不具合があった場合には早期に対応すること。
運営業務	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。 貸出備品については予約順の貸出しながらも譲り合って使用頂くよう調整した。所轄部署と連携し協力して実施できた。	施設の予約受付や料金の徴収について、今後も管理条例に基づき執行すること。 備品についても、利用者へ貸出可能物品を明示し、譲り合って使用頂くよう調整すること。
利用状況	利用実績は前年比102%、稼働率は平均97%と多くの方にご利用頂いた。1年前から予約を受付けるイベントスペースや多目的ホールに関しては、半年前の利用承認時に確認をし、申込忘れや直前のキャンセルを防ぐことで、利用率のアップに繋がった。	今後も現在の利用実績・稼働率を維持できるよう、PRや事前連絡を行うこと。
収支状況	施設はイベントスペースの稼働率アップを受け好調、駐車場は県外観光客の利用が増加し利用料収入が増えた。支出に関しては、電気料金の単価変動に伴い、費用が年々増加傾向にあるが、使用量をコントロールし予算内に収まるよう努力した。また施設の経年劣化に伴う備品の修理が増加したため、修繕費が嵩んだ。	平成30年度は施設利用料と駐車場収入が予算額を上回ったため、基本協定書に基づいた金額を県へ納付することとなった。 支出に関しては、施設の経年劣化により今後も修繕費が増加することが予想されるため、優先順位を付けて対応していくこと。
自主事業	賑わいの創出に繋がること、図書館への来館きっかけとなることを前提に、前年度に実施した人気の高いものは継続、その他新規にワークショップ等を追加してバリエーションを広げた。実施日には図書館司書が選んだ関連書籍を展示するなど、図書館との連携も図った。	計画通り実施されている。今後も利用者ニーズを把握し、図書館ならではの事業の企画に努めること。
利用者満足度	利用者満足度調査では、全ての項目において98%以上の方から「満足」の声を頂くことができた。スタッフに対しても「親切」「感じがよい」「説明が丁寧」など好意的なお声を多く頂いた。	利用者満足度は、いずれの項目でも高い評価を得ている。 利用者から寄せられる意見や要望には迅速かつ丁寧に対応するとともに、今後の施設運営に活かしてよりきめ細やかなサービスの提供に努めること。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>業務仕様書に示された業務を適切に遂行。多くの利用者に対して満足度98%以上の質の高いサービスを提供できた。予約を1年前から開始するイベントスペースに関しては、利用日の半年前から利用承認書の発送と共に確認を行うことで、直前のキャンセルを防いだ。一方、多目的ホールに関しては、部屋が2階にあること、備品の搬入のための導線が複雑などの理由もあり、利用が伸び悩んだ。駐車場については予約状況を鑑み、混雑が予想される前には機械のメンテナンスを追加、誘導スタッフを配置するなどし駐車場出口精算機の混雑緩和に努めた。また自主企画事業については、北口エリアの賑わいの創出に繋がること、図書館への来館きっかけとなることなどを前提に、H29年度に実施した人気の高いものは継続、「図書館で体操しよう！」等、新規の事業を追加した。1月より図書館直営部門より南側メインエントランス及び児童コーナーの装飾依頼を受け、館内広報の一環として季節感のある展示を企画提案し実施した。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>開館から6年以上が経過しているが、利用者数は依然として年々増加している。しかしながら、交流エリア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>利用者満足度は、例年高い評価を得ているが、県立図書館は老若男女が様々な目的で利用するパブリックスペースであるので、利用者からの意見・要望を参考に、ニーズに的確に対応した、なお一層きめ細やかなサービスの提供に努めること。</p> <p>今後、経年による施設設備や備品の不具合が増加することが予想されるため、こまめに巡回、点検を行うとともに、不具合には迅速に対応し、利用者の安全確保や満足度維持に努めるよう指示した。</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>交流エリア全体の利用者数は前年比102%となったが、大きな事故、トラブルもなく安全に運営ができた。その一方、稼働率の低い多目的ホールについては、利用者の希望した部屋がすでに予約済みだった場合の代替案として多目的ホールの空き状況を積極的に紹介するなど日々工夫しながら対応した。今後についても利用に繋がる施策を検討し、対応していく。</p> <p>また、中学・高校のテスト期間中は学生利用者が急増し、一時的に席が足りない状況が発生したが、図書館管理者とも協議の上、空きスペースに追加でテーブル・椅子を配置するなど、他の利用者の不満に繋がらないよう配慮した。</p> <p>施設維持管理については不具合の内容や程度によって、社会教育課、図書館とも連携して保全に努めた。</p>

7 管理体制(組織図)

平成30年4月1日現在

