

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成26年度）

施設	名称	栃木市図書館 (栃木図書館・大平図書館・藤岡図書館・都賀図書館・図書館西方館)
	所在地	栃木市旭町12-2 他
	施設内容	図書館
指定管理者	名称	山本有三記念会・図書館流通センター共同事業体
	所在地	栃木市万町5番3号
	主な業務内容	公立図書館の運営に関する業務

## (1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み

評価項目	①	当該施設の設置目的に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員（社員）が適切に理解しているか					
	②	市民の誰もが利用しやすいように、施設利用の利便性、平等性の確保に配慮されているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、それらを反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者からの苦情等に対し、適切な取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	・宅配サービスの利用状況	利用件数	540件	545件			
		貸出点数	3,600点	4,081点			
	・利用者満足度（アンケート結果による）		80%	97%			
	・業務改善数		10件	20件			
・利用者懇談会の開催		1回	1回				
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	<p>①「施設運営の基本方針」を館内に掲示、また職員には館内整理日や責任者会議の場で共同事業体の「施設運営方針」をはじめ、共同事業体が図書館を運営する意義、事業計画などを説明し、それらを日々の仕事の中で実行できるよう理解をさせました。</p> <p>②施設の利便性と平等性を確保するため、平成27年3月から全館統一した開館時間（午前9時～午後7時30分）を実施しました。また、図書館利用が困難な方への宅配利用サービスの利用促進のため、チラシの配布やポスターを掲示するとともに、高齢者や弱視者のために大活字本(218点)、視聴覚資料(CD596点、DVD445点)を購入しました。栃木市図書館で借りた資料はこの館でも返せるということで、市内5館と直営館の岩舟館を毎日巡回し、図書資料の迅速な回送に努め、利用者様への利便性を図りました。</p> <p>③全館統一のアンケート実施や、公募による利用者懇談会を開催し利用者様の声を聞き、対応できる業務改善を早期に図りました。</p> <p>④意見箱を設置し、要望や苦情等のご意見を受け、そのご意見について館内に設置した回答板にコメントを掲示し、早期対応を図りました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・図書館アンケート調査では、利用者満足度が94%と高い評価となったので、今後もこの水準を維持するとともに、調査の詳細をみると、年齢別の満足度が年代が高くなるほど「満足」と回答した割合が低くなっていることから、高齢者に対する満足度の向上に努めていただきたい。</p> <p>・利用者からの要望・苦情等に真摯に受けとめ改善を行っているので、今後も利用者の要望に答えるよう努力願いたい。</p>						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価項目	①	事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	特色ある広報活動等により、新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長や新規事業の実施等により、利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	・貸出利用者数			165,000人	162,315人		
	・貸出点数			732,000点	745,683点		
	・新規事業の実施			1事業	2事業		
	・企画展示の件数			132件	248件		
	・講座・講演会の件数			10件	15件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①貸出利用者数は前年度並みとなりました。貸出点数は直営館から引継いだ藤岡館、都賀館、西方館は伸ばすことができましたが、すでに指定管理館であった栃木館、大平館では微減の状態であり、全館を合わせた前年度との比較では、ほぼ横ばいとなりました。</p> <p>②各館ごとに発行していた広報誌を8月より全館共通の発行といたしました。広報誌には各館の事業案内や新刊案内、おすすめ本の紹介などを載せて周知を図りました。また、各館でも事業ごとのチラシや児童向け、青少年向けなどのミニ広報誌も発行し、学校、幼稚園、保育所等に配布しました。構成が各館異なっていたホームページでは、各館からの要望やインターネット利用者の使い易さも検討しながら再編成しました。</p> <p>③平成27年3月から開館時間の一番長い栃木館に合わせ、全館統一（午前9時～午後7時30分）したことで、開館時間が延び、図書館の利便性がさらに向上いたしました。また、「図書館市民フェスタ」の開催、「幼児感想画展」や企画展示など新たに全館統一した自主事業に取り組みました。各館においては、それぞれの世代に応じた企画展示や話題性のある「今が旬」の企画展示も多数開催し、市民の要望や期待に応えた取組みを実施しました。</p> <p>④市民団体や市民との協働による事業（新規事業①図書館市民フェスタ）、講座（工作教室、郷土史講座、写真展、朗読劇、コンサート、寄席等）や読み聞かせ等を開催しました。また、図書館友の会（栃木・都賀）との連携による初めての（新規事業②「文学散歩」）を実施し、参加者から好評を得ました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・平成26年度の事業計画の中で、未実施の事業があるため、早急な対応をお願いしたい。</p> <p>・自主事業については、様々な催し物を実施して図書館の利用拡大に向けた活動の成果が満足度につながっていると思われる。しかし、「栃木市図書館協議会」での指摘にあったとおり、栃木館・大平館での事業実施が集中していたため、その他の図書館での新たな自主事業の実施をお願いしたい。</p>						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価項目	①	指定管理料等の収支手続きは適切に行っているか					
	②	経費の削減がサービス低下につながっていないか					
	③	清掃、警備、施設の保守点検などを一部再委託する場合、経費節減等を考慮して適切に行っているか					
	④	建物、設備、備品の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮も適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	外部委託費の減額		100,000円		426,770円		
	光熱水費の予算内管理		10,153,000円以内		10,145,820円		
	修繕費の削減		100,000円		898,317円		
	資料購入費の確保		48,936,000円		50,060,308円		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①本部に会計専任者を配置し、各館の予算執行に対し適正に処理されるようすべての経費は、一度本部会計責任者が目を通し、各館へ指導と管理を行いました。</p> <p>②読書の楽しさと促進につながる企画を立て、お金を掛けない手作りのプレゼント品を作成し、経費の削減を図りながら、利用者様に喜ばれるサービスに努めました。（栃木3、大平1、藤岡2、都賀2、西方1で実施）</p> <p>③市内5館を受託する事でスケールメリットを活かすために委託業務について個別の見積り合わせをして経費の削減に努めました。また、定期清掃や日常清掃の業務委託も実施しておりますが、職員でできる限り草刈りや日々の館内清掃を実施し、経費の削減につなげました。</p> <p>④設備管理等の外部委託については専門の信頼できる業者に委託するとともに、突発的な故障や事故に対応できる地元業者とも連携し経費の削減に繋げました。また、日常の施設巡回や職員による手入れにより修繕費を抑え、他の経費節約などとともに削減した費用は図書資料の購入費に充てました。さらに、夏冬の適正な温度管理に努めるとともに、クールビズやウォームビズに参加し、行政施策に協力しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・経費節約の結果図書資料の購入費が計画額を上回っている。次年度以降も図書資料購入費の上乗せをお願いしたい。</p> <p>・経費節減のため草取りを職員で実施しているが、周辺住民からの草木の手入れの苦情等がでてからの実施であったため、今後は館内だけでなく館外の美化についても十分注意し実施されたい。</p>						

(4) 施設の管理を安定して行う能力						
評価項目	①	管理運営する為の職員等配置や組織体制が確保されているか				
	②	職員（社員）の指導育成、研修等が十分に確保されているか				
	③	健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納められているか				
	④	財政状況に異常はないか <別紙参照>				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	人員の配置数			43名	44名	
	司書有資格者率			80%	82%	
	外部研修の参加機会件数			10件	27件	
	研修会参加者数（延べ数）			43名	136名	
	経常収支率 山（山本有三記念会）・図（図書館流通センター）			101%	山/100,3% 図/104,7%	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	<p>①図書館サービスの向上と各館における職員の業務量の適正化を図るために当初の計画よりフルタイム職員の増員と人員配置の見直しをいたしました。また、図書館5館の安定した運営を図るため運営委員会を毎月開催するとともに、館長、館長代理による責任者会議を実施し、5館の業務の共通化や利用者様からのご意見、苦情等の共通認識と対応の統一を図りました。</p> <p>①図書館サービスに必要な資格・経験・実践能力として司書資格者(司書補含む)率はカウンター業務に関わる職員総数の82%（カウンター業務39名中司書32名）を達成しました。</p> <p>②運営が始まる事前研修として、図書館流通センター（以下TRCと記載）専任講師による3日間の図書館業務、接客マナー、個人情報保護の研修と栃木市職員による栃木市の観光についての研修を全職員が受講しました。また、受託後も、業務知識と接客マナーの向上のため、館長による社会人としての心構え研修や内部業務研修、TRCの社員研修を受講すると共に外部研修として県立図書館等の研修会参加、日本図書館協会の研修会にも参加し、計画よりも研修の機会を増やし職員の育成を図りました。ただし、各館による外部研修参加機会は差があり、今後の課題といたします。</p> <p>③各社とも雇用に関する社会保険、労働に係る保険料、各種税金等は完納しております。</p> <p>④構成事業所の財務状況はいずれも健全に経営されております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・職員の配置については、業務量にあわせての適正化を図り、人員配置を実施している。今後は、図書館経験者のスタッフについては、司書資格取得に向け、指定管理者として援助等資格取得に向けた取組みを望む。また、今後の採用者については、できる限り司書有資格者の採用とし、さらなる司書有資格者率の向上を望む。</p> <p>・館内（社内）研修に限らず、各種研修を積極的な職員のスキルアップに心掛けている。今後も研修等全職員の能力及び接客マナーの向上をお願いしたい。</p>					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価項目	① 日常の事故防止等のための安全対策が適切に行っているか						
	② 緊急時の危機管理体制が整理され、適切に行っているか						
	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか						
	④ 利用者等の個人情報保護のための対策を適切に行っているか						
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	危機管理体制の整備 危機管理体制のハードとソフト面の改善			各1か所	2館 (機械警備新規導入) 2件 (マニュアル作成)		
	避難・防災訓練の実施 (西方館は公民館との連携による)			各館2回	各館2回		
	個人情報保護の整備と研修	個人情報保護監査		1回	1回		
		マニュアルの改善		1回	1回		
		個人情報保護研修		全員参加1回	全員参加1回		
事故発生件数			0件	0件			
評価	配点	第1次評価(指定管理者評価)			第2次評価(施設所管課評価)		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	①新たに藤岡図書館、都賀図書館に機械警備を導入し施設の安全対策を取りました。また、各館とも館内外の巡回を行い防犯や美化の維持に努め、事故防止につなげました。 ②危機管理に係る緊急連絡網を作成し事務所に掲示するとともに、危機管理マニュアル 自然災害(地震編、台風編、火災編)として1部、業務管理(共通編)として1部作成し、職員への周知を図りました。 ③法令で定められた避難訓練、総合訓練を実施するとともに、近年頻発している地震対応訓練として、震度3程度の地震時においても館内放送による注意喚起や利用者様への避難口の安全確保をいたしました。また、消火器、消防設備、放送設備等も定期点検をしております。 ④個人情報保護マニュアルの作成をした上で職員への研修を実施し、貸出票、予約・リクエスト申込み用紙、コピー申込み用紙、貸出カード申込み用紙等の書類の適正管理保管と適切な個人情報帳票等の処理(シュレッダー処理・溶解処理)に努めました。また、TRC本社による個人情報保護に関する監査と個人情報取り扱い研修(プライバシーマーク研修)を各1回実施し、適正に管理されていることを確認しました。						
施設所管課コメント	・危機管理に対し、マニュアルの作成、避難訓練・総合訓練など十分に取り組んでいる。緊急時の対応には訓練等が欠かせないため、今後も避難訓練等を計画的に実施していただきたい。 ・図書館では個人情報の取扱いに細心の注意を払う必要があるため、研修の実施だけでなく、個人一人ひとりが十分注意して業務を遂行していただきたい。						

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み	25	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12
(4) 施設の管理を安定して行う能力	20	20	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16
評価点合計	100	92	85
総合評価		A	A

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	第3次評価点	第3次総合評価
選定委員会コメント				

## (4) 施設の管理を安定して行う能力 (共同事業体用)

《 別紙 》

## ④ 財政状況に異常はないか

共同事業体構成団体名称	特定非営利活動法人 山本有三記念会
-------------	-------------------

直近3ヵ年の情報を記入してください。

(単位：円)

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
資産総額	3,534,786	3,592,922	10,232,878
売上高	25,234,202	25,141,121	44,451,626
経常利益	700,860	605,422	315,795
当期利益	156,077	348,922	96,195
経常収支比率	108,6%	103,4%	100,3%

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
経常費用	15,200,671	17,987,047	44,088,718
経常収益	16,502,895	18,592,469	44,211,826
経常収支比率	108,6%	103,4%	100,3%

○経常収益(営業収益+営業外収益)÷経常費用(営業費用+営業外費用)×100で求めます。

## 指定管理者コメント

平成25年度までは栃木市栃木図書館1館の受託であったが、平成26年度から栃木市図書館5館の受託となったため大幅な増額となった。

共同事業体構成団体名称	株式会社 図書館流通センター
-------------	----------------

直近3ヵ年の情報を記入してください。

(単位：円)

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
資産総額	30,204,136,144	31,720,426,695	34,795,794,287
売上高	39,502,459,792	40,549,337,692	41,498,951,448
経常利益	1,821,255,486	1,725,829,731	1,881,581,885
当期利益	857,393,406	963,064,588	1,060,189,976
経常収支比率	104,8%	104,4%	104,7%

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
経常費用	37,922,299,493	38,963,062,827	39,816,007,266
経常収益	39,743,554,979	40,688,892,558	41,697,589,151
経常収支比率	104,8%	104,4%	104,7%

○経常収益(営業収益+営業外収益)÷経常費用(営業費用+営業外費用)×100で求めます。

## 指定管理者コメント

--