

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成29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・図書館岩舟館）
	所在地	栃木市旭町12-2
	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5-3
	主な業務内容	公共図書館の運営に関する事業

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか					
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、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		
	アンケート数（全館）			1,000件	1,154件		
	利用者満足度（全館）			95.0%	98.2%		
	業務改善数			12件	25件		
	利用者懇談会の開催			実施	実施		
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栃木市図書館計画の基本理念である「市民と歩む・暮らしに身近な図書館」を実現するため、指定管理者の施設運営の基本方針3点を、館内の利用者から見える場所に掲示するとともに事務室内に掲示し、館長が館内整理日や内部研修の際に職員へ意識付けを行いました。</p> <p>②市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性を確保するために、車イス利用者への配慮や筆談ボード・拡大鏡・老眼鏡をカウンターに設置し、赤ちゃんタイムを全館で実施しBGMの活用や『読み聞かせ』も行いました。また、図書館に来館することのできない市民に対する宅配サービス事業や大平図書館を障がい者向けサービスの拠点館とし、サピエ図書館へ加入し、視覚障がい者や年齢等により通常の本や資料では利用できない方向けの媒体を確保することに努めました。また、誰でも楽しめるバリアフリー上映会も実施しました。これにより、障がい者の負担感について健常者の理解に繋げることができました。</p> <p>③全館で実施したアンケートや利用者懇談会で頂戴した意見は責任者会議で検討し、可能な範囲で出来ることは運営に反映いたしました。</p> <p>④ご意見箱に寄せられた意見、要望、苦情に対し原則5日以内に掲示板に回答し、適切に改善しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・図書館のアンケート調査での全体の利用者満足度は98.2%と、前年度（98.1%）と同様高い評価を続けて得ている。今後も高評価が継続するよう、利用者懇談会や投書箱での市民の要望等を真摯に受けとめ、利用者の要望に応えられる体制づくりに努められたい。</p>						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による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	開館時間の延長及び新規事業等による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					
	④	地域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		
	来館者数（全館）		430,000人		437,428人		
	貸出点数（全館）		805,000点		872,133点		
	企画展示の件数		300件		411件		
	新規事業の実施		2事業		3事業		
	講座・講演会の件数		15件		35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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①市全体の人口が減少する中で来館者数は計画値の101.7%となりました。貸出点数はスタッフのレファレンス力を発揮する企画展示回数を増やすなど、全館とも前年に引き続き伸びており、全館では計画値を大きく上回り、107.7%となりました。</p> <p>②図書館の新規利用者促進のため、図書館広報紙を毎月発行するとともに、市の広報紙、新聞への掲載、FMくらの『出前図書館』週1回の出演、ホームページの活用など、積極的な図書館利用促進につなげるためにPR活動を実施し、貸出利用者及び来館者の増加につなげました。</p> <p>③大平図書館を障がい者サービス（点字データや音声資料等）の拠点館として位置づけ、『サピエ図書館』に加入いたしました。『サピエ図書館』は、ITを活用した障がい者向けの電子書籍等のコンテンツを大量に保有し、図書館向けに提供している図書館です。また、図書館検索システムで、かねてより利用者より本の検索をする際に、書影（本の表紙）が見えると検索しやすいとの要望があり、また、システムのより使いやすさも含めシステムの更新作業を実施しました。さらに、新たに下野新聞データベースを導入し、地域情報の記事検索が容易になりました。</p> <p>④今回初めて、都賀町出身の絵本作家とのコラボレーションとして、絵本の出来る過程を『どこどこかくれんぼ』というミニハウスを図書館内のスペースに建て、来館者に訪ねていただき作家さんを身近に感じていただきました。また、地域で活動されている歴史研究家の方に、講師依頼した『歴史講座』を全館で開催しました。さらに、従来より活動いただいていた読み聞かせ団体との連携に努め、藤岡おはなし会コロポックルに市内6館を巡回する「おはなしキャラバン」を実施していただきました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館全体の来館者数及び貸出点数ともに計画値を上回り、特に企画展示による資料の提供方法は利用者からの評価も高く、その結果、貸出点数は大幅に増加した。 ・図書館のPRでは、図書館独自の広報紙、広報とちぎ、FMくらの出演やホームページの活用などに取組んでいる。今後はSNSといった新たなメディアを活用するなど、新規利用者の獲得に向けたPRに努めていただきたい。 ・すべての図書館で実施した各地域に関わる『歴史講座』は、参加者も多く評価も高かった。今後も、地域のニーズに合わせた講演会など、図書館を利用する機会が増える事業を展開していただきたい。 						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか					
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか					
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか					
	④	施設、備品等の管理について、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			
	消耗品費、燃料費、印刷製本費、通信運搬費、施設管理委託料及び備品購入費の削減（総額）		300,000円以上	993,629円			
	職員による環境整備の実施		年間5回以上	年間9回実施			
	資料購入費の確保		50,970,000円	52,343,773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各館の予算の執行は基本的には各館の責任者において実施しています。その上で、本部の会計庶務が適正な執行状況を確認するとともに各館の経理管理指導を行いました。</p> <p>②図書館自主事業などで配布するチラシ、ポスター等をはじめ、同じものを20枚以上印刷する場合は本部にて一括印刷するなど経費の削減に努め、職員が手作りでプレゼント品を作成し、できるだけ経費を掛けないで利用者に喜ばれるサービスを提供しました。</p> <p>③定期清掃や一部の日常清掃については外部に委託しましたが、職員ができる館内外の整備(除草作業や修理)については職員が行い経費の削減につなげました。また、委託業務についても人件費が高騰する中で、5年続けて委託費増を抑えることができました。</p> <p>④施設の設備管理等については信頼できる専門業者に委託しました。備品等も適切に管理し無駄を無くすよう努めました。経年劣化等による施設設備の修繕が増えていますが、不具合を早期に発見し、経費増にならないように日常のこまめな点検を実施しました。なお、照明や空調の調整、窓の開閉により省エネにつなげるとともに、快適な利用環境の維持に努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・経費節約等により、資料購入費を確保することができ、資料購入費は計画値を大幅に上回ることもできた。次年度以降も経費の節約と資料購入費の確保に努められたい。</p> <p>・施設や設備などの維持管理は概ねできていた。しかし、修繕に時間を要したことにより利用者から苦情がでるといった事案があったので、修繕などには早急に対応するよう心掛けていただきたい。</p>						

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み							
評価要素	①	施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか					
	②	職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか					
	③	職員の福利厚生は充実しているか					
	④	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
	⑤	団体の財政状況等は健全であるか <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（総人員）		55名		55名		
	外部研修の参加機会件数		10件以上		62件		
	館外研修の参加回数		ひとり1回以上		ひとり1回以上		
	経常収支率	山本有三記念会		101.0%		101.9%	
		図書館流通センター		101.0%		104.2%	
有資格者率（内部事務職員を除く）		72.0%		73.5%			
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>①55名の職員を適正に配置し、緊急時やイベント開催時には他館からの支援などを行い効率的な窓口職員体制をとりました。また利用者からのレファレンスに応えられるよう司書資格者を常時配置し、職員の司書有資格者率は73.5%を確保しております。他に、宅配利用者にあわせた職員の派遣や、移動図書館車の運転手は中型免許取得者、経理庶務には経理経験が豊富な者を充てる等適材適所の配置に努めました。</p> <p>②各役割に応じ、責任者会議、実務者会議、主催事業や自主事業のために担当者会議を開催し、職員の仕事に対する積極性を引出したほか、共同事業体である図書館流通センターが行う研修や県立図書館の研修会、日本図書館協会等が主催する外部の研修会にも積極的に参加し、職員のスキルアップに努めました。</p> <p>③職員の有休利用や、連休の取得に配慮しました。また、各館の職員相互理解を深めるために定期的なミーティングを実施し、職員間のコミュニケーションづくりに努めました。</p> <p>④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>⑤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	<ul style="list-style-type: none"> ・各図書館の業務量に合わせた人員を置くなど職員の適正配置ができていた。また、緊急時やイベント開催時には、各館が連携し事業の実施にあたることのできた。 ・司書有資格者を常時配置することによりレファレンス対応など利用者のサポート体制がとられていた。今後も有資格者の採用や資格を持たない職員の資格取得に努めるなど司書有資格者率の向上に取り組んでいただきたい。 ・職員の実務研修によりスキルアップに心掛けているが、中途退職する職員が見受けられた。図書館で長く勤務することによって得られる経験値も重要であることから、継続性のある職員の育成を期待する。 						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	① 日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか					
	②	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 具体的な個人情報保護対策を行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	避難・防災訓練の実施		各館2回実施		各館2回実施 図書館西方館は公民館の訓練に参加		
	避難・防災訓練参加者数		延べ参加者 (全館) 94名		延べ参加者 (全館) 96名		
	館内巡回の実施		毎日3回実施		毎日3回以上実施		
	個人情報保護講習会		全員参加1回		47名全員参加 (館長を除く)		
	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	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①各館とも館内外の巡回を行い防犯や安全維持に努めました。また、専門業者による設備の法定点検や維持点検も実施し館内外の安全対策を図りました。</p> <p>②危機管理に係る緊急連絡網を事務所内に掲示し、危機管理マニュアル（地震・台風・火災・共通編）も各館の防災訓練や避難訓練時に職員へ周知しました。避難経路図も館内に掲示しております。</p> <p>③法令で定められた避難訓練、防災訓練時には、水消火器等を消防署にて借用し実施するとともに、地震（震度4程度）の発生を想定し、地震発生時における館内放送による注意喚起や利用者への避難口の安全確保と広域避難場所の確認などの訓練を2回実施（栃木・大平・藤岡・都賀）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。図書館西方館・岩舟館については公民館が実施した訓練に参加しました。</p> <p>④個人情報保護マニュアルに関する研修を全職員に対して行いました。利用者等の個人情報を含む書類の紛失防止及び保管と、適切な処分・処理（シュレッダー処理・溶解処理等）について確認しました。なお、図書館流通センターによる個人情報保護に関する監査に基づき、指摘事項の改善を行いました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者の安全確保にあたり、日々の館内外の巡回や専門業者による法定点検等の実施により、利用者の安全確保に十分取り組んでいる。避難訓練の実施や作成した危機管理マニュアルを確認する等、危機管理に対する意識を常に持ち、日々の業務にあたっていただきたい。</p> <p>・図書館では、利用者の個人情報だけでなく利用情報など、個人のプライバシーや信条を取り扱う施設であることから、個人情報保護マニュアルによる研修を活かし職員一人ひとりがプライバシー保護に十分注意を払いながら業務を遂行していただきたい。</p>						

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) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20
(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ための取組み	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16
評価点合計	100	96	89
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ための取組み (共同事業体用)

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

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。

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	11,350,571	12,393,689	15,381,765
売上高	46,510,422	47,408,640	48,621,487
経常利益	165,573	287,574	888,730
当期利益	32,573	152,574	392,330
経常収支比率	100.4%	100.6%	101.9%

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	45,316,886	47,121,066	47,732,757
経常収益	45,502,644	47,408,640	48,621,487
経常収支比率	100.41%	100.61%	101.86%

○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

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。

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	35,229,627,213	38,035,809,067	39,497,164,533
売上高	39,898,050,406	42,855,232,563	45,131,632,936
経常利益	1,931,429,679	2,031,463,767	1,841,675,389
当期利益	1,112,790,493	1,238,218,403	1,058,569,523
経常収支比率	105.1%	105.0%	104.2%

決算年次	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	38,096,605,622	41,023,136,925	43,571,431,775
経常収益	40,028,035,301	43,083,103,636	45,412,107,164
経常収支比率	105.07%	105.02%	104.23%

○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