

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30年度分）

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				
<b>（1）平等利用の確保とサービス向上の取組み</b>						
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）			1,150件	1,209件	
	利用者満足度（全館）			98.0%	98.5%	
	業務改善数			24件	26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
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8
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、マルチメディアDAISYの寄贈や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、移動図書館車の巡回拡大にも努め、新たに藤岡地区2箇所への定期巡回開始や出張図書館として各図書館、イベントに出向き移動図書館車の活動周知に努めました。</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。なお、昨年度の要望に対し、『歴史講座』『おはなしボランティア育成講座』などを実施しました。</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、改善できるものは26件改善いたしました。</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98.5%であり、前年度（98.2%）と同様高い評価を続けて得ている。利用者懇談会や意見箱等による利用者からの意見を収集する体制ができていることに加え、それらに迅速に対応していることが高い満足度につながっているものと思われるので、今後も引き続き、利用者の要望に応えられる体制の維持に努めたい。</p> <p>・『サピエ図書館』は障がい者サービスとして有用であるので、DAISY図書と併せ、利用促進に向け、障がい者団体や関係機関に協力を仰ぐ等により、効果的なPR方法を模索していただきたい。</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）		440,000人	435,286人			
	貸出点数（全館）		860,000点	877,803点			
	企画展示の件数		324件	386件			
	新規事業の実施		2事業	4事業			
	講座・講演会・音楽会等の件数		35件	51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来館者数及び貸出利用者数は計画値の99%となりました。貸出点数はスタッフのプレゼン力を発揮する企画展示回数が増え、前年に続き計画値を上回る102%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PRや市民活動紹介のために図書館内のスペースを提供し、市民活動支援と新規図書館利用者増へのきっかけ作りを行いました。</p> <p>③誰もが利用できる講座、講演会を開催し、図書館利用者の新規拡大や交流努めました。一例として、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、マルチメディアDAISYや『サピエ図書館』に加入利用しています。『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。障がい者サービス導入図書館としては県内有数であり、今後はその利用促進を図ってまいります。移動図書館は新たに藤岡地区の小中学校に巡回始めました。いずれの場所も図書館から遠く、また、子どもの読書活動推進の一助となっております。他にも「第1回ビブリオバトルの開催」「おはなしボランティア育成連続講座の開催」も新規に実施しました。</p> <p>④地域で調査活動されている郷土史家による『歴史講座』は大変好評です。また、藤岡おはなし会コロポックルが市内6館を巡回する「おはなしキャラバン」を実施したり、各図書館で活躍してる読み聞かせ団体が図書館と協働する「おおきなおおきなおはなし会」は今年も大好評でした。さらに、おはなしボランティア育成連続講座を開催し、講座の成果として栃木図書館で読み聞かせ体験し今後の活躍に期待出来そうです。</p>						
施設所管課コメント	<p>・来館者数は前年度（437,428人）より減少したものの、貸出点数は前年度（872,133点）及び計画値を上回っており、企画展示等資料の提供方法の高評価に加え、資料構成の魅力度も高水準にあるといえる。</p> <p>・各地域に関わる『歴史講座』は、前年度に引き続き全6館で開催され、参加者も多く評価も高かった。今後も、地域に根差した、本市ならではの事業として定着を図れるよう努めていただきたい。</p> <p>・市の人口は減少傾向にあるが、学校との連携強化やビブリオバトル等、子どもの読書活動推進の観点に立った事業を積極的に展開するとともに、地域のニーズに合わせたイベントの実施等により、利用者増につなげていただきたい。</p>						

(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			
	外部委託費の予算内管理		6,800,000円以内	6,587,420円			
	水道光熱費の予算内管理		9,400,000円以内	9,850,209円			
	職員による植栽整備の実施		年間6回以上	年間11回実施			
	資料購入費の確保		50,000,000円以上	51,719,220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	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①事業計画に基づいて収支手続きを各館の責任者が適切に実施するとともに、栃木図書館に本部機能をもたせ、経理事務者1名と運営専務が全館の収支管理を行い、二重によるチェック機能も果たし適切で透明性の高い管理を行いました。</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。しかし、水道光熱費は水道管の破裂や漏水により経費増、猛暑や厳寒による空調稼働率が上がり経費増になってしまいました。</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。しかし、経年劣化等による施設設備の修繕が増えてしまい、いずれも図書館利用に影響するものばかりで、照明のLED化や他の経費の削減をして修繕費に充て、利用者への影響が無いように努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・植栽整備等を職員が行うことにより経費節減に努めた点は評価できるが、本来必要な作業が可視化されず、正常な予算の計上に支障が出るおそれもあるので、職員が行った作業の内容・分量を記録する等により、今後の予算の確保につながるよう図っていただきたい。</p> <p>・施設や設備の老朽化が進む中、利用者への影響度を考慮し優先度を見極めながら維持管理に努めていただいた。しかし、漏水のように時間の経過とともに無駄な経費がかさむものについては、特に業者との連絡を密に保ちながら、迅速な対応を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	54名	
	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			構成団体101.0%	山本有三 記念会 図書館流 通センター	106%
	有資格者率（内部事務職員を除く）			75.0%		105%
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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①毎月、各館の責任者会議を実施し、各館の職員を適正配置や効率的な管理運営の確認と適切なアドバイスを指示しております。また利用者からのレファレンスに迅速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70%を確保しております。他に、宅配利用者に安心感を与える職員の派遣や、移動図書館車の運転手は中型免許取得者、設備知識に詳しい職員、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最終年度の今年度は職員の有休や連休の取得に配慮しました。また、お互いの仕事の連携が進むように職員同士のコミュニケーションの場を設け和やかな職場作りにも配慮しました。</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	<p>・各図書館の業務量に合わせた人員を置く等、職員の配置は適正であった。また、緊急時やイベント開催時に合わせて、各館の職員を柔軟に配置することにより対応が図られた。</p> <p>・司書有資格者率が前年度（75.0%）から若干下がった。レファレンス等の利用者サービスに影響するとは思えない範囲だが、今後も有資格者の採用や職員の資格取得推進に努め、有資格者率の向上に取り組んでいただきたい。</p>					

(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 西方・岩舟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）95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		46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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①各館とも館内外の安全確保のため巡回を行い防犯や安全維持に努めました。また、設備の法定点検や維持点検も専門の業者に委託し館内外の設備の保守と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。DVDによる消防教育も実施し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全員で実施体験するとともに、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。図書館西方館については公民館が実施した訓練に参加、図書館岩舟館は独自に防災訓練をしました。</p> <p>④個人情報保護マニュアルに関する講習会及び理解度確認テスト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、監査官が各館を監査し適切な改善点の指摘や指導を実施しました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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の実施に加え、壁面剥離箇所付近への迅速な立入禁止措置等、利用者の安全確保には十分に取り組んでいただけている。今後も、避難訓練の実施や危機管理マニュアルの随時確認等により、危機管理意識を保っていただきたい。</li> <li>・図書館は、利用者の個人情報だけではなく、利用情報等個人のプライバシーや信条を扱う施設であることから、個人情報保護講習を活かし、職員一人ひとりが十分注意しながら、日々の業務に当たっていただきたい。</li> <li>・防犯の観点から、夜間の女性職員の勤務等に当たり、職員の安全確保にも留意いただきたい。</li> </ul>						

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	20	20
(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	15
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	12
(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	83	83
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28年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	12,393,689	15,381,765	17,281,501
売上高	47,408,640	48,621,487	49,332,594
経常利益	287,574	888,730	2,811,918
当期利益	152,574	392,330	1,984,028
経常収支比率	100.6%	101.9%	106.0%

決算年次	平成28年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	47,121,066	47,732,757	46,520,676
経常収益	47,408,640	48,621,487	49,332,594
経常収支比率	100.61%	101.86%	106.04%

○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28年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	38,035,809,067	39,497,164,533	40,764,509,064
売上高	42,855,232,563	45,131,632,936	45,239,564,113
経常利益	2,031,463,767	1,841,675,389	2,117,699,430
当期利益	1,238,218,403	1,058,569,523	1,378,003,675
経常収支比率	105.0%	104.2%	104.9%

決算年次	平成28年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	41,023,136,925	43,571,431,775	43,413,941,929
経常収益	43,083,103,636	45,412,107,164	45,531,641,359
経常収支比率	105.02%	104.23%	104.88%

○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