

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和元年度分）

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＝ヴィアックス共同事業体
	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
	宅配サービスの利用者件数	48人	59人
	アンケート数（全館）	1,150件	1,193件
	利用者満足度（全館）	98%	97.40%
	業務改善数	24件	26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
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定 管理者 コメント	<p>①新しい指定管理者として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めざして」を管理運営の基本に据え、指定管理者の施設管理運営基本方針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、職員の意識付けに努めました。</p> <p>②高齢者、障がい者等へハード面として車椅子や筆談ボード・拡大鏡・老眼鏡をカウンターに設置、「赤ちゃんタイム」は前年度より拡大、全館で毎週実施しました。スタッフによる『読み聞かせ』も行いました。また、図書館に来館することの困難な方への宅配サービス事業の利用増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の収集、サピエ図書館の利用等、視覚障がい者向けの資料の充実と利用環境の整備に努めました。また、地元のボランティアさんが作成する点字本、幼児向け大活字本の買取も開始しました。移動図書館車の巡回拡大にも努め、新たに岩舟地区小学校への巡回開始や各図書館、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。他にも動く図書館により学校図書館へ資料の貸出を行う等、学校との連携に努めました。</p> <p>③全館で実施した利用者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に諮り、業務の改善や職員の意識向上に繋げました。なお、利用者アンケートでは97.4%の満足度が得られました。利用者懇談会で昨年度頂いた要望に対し、地元のボランティアさんが作成する点字本、大活字本の買取や障がい者向け資料を県立盲学校への貸出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、苦情に対しては、掲示板に原則5日以内に回答しました。また、厳しい意見に対しても真摯に受けとめ、業務の改善に努めました。全体の業務改善数は26件となりました。</p>
-------------------	---

施設所管課 コメント	<p>・利用者満足度は前年度（98.5%）からは下回ったものの、高い水準にあるといえる。今年度から指定管理者が変わったが、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と、それらに迅速に対応する姿勢が高い満足度につながっていると思われるので、今後も引き続きこのような体制を維持していただきたい。</p> <p>・宅配サービスの利用が伸びている。感染症リスクの高い高齢者や妊婦等を対象としたサービスとしては非常に有用な取組なので、今後拡充を図っていただきたい。</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）		437,000人		405,482人		
	貸出点数（全館）		863,000点		820,520点		
	レファレンス件数（全館）		23,000件		24,508件		
	予約件数（全館）		70,000件		71,712件		
	講座・講演会の開催（全館）		37件		85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台風19号被害、新型コロナウイルス等による未曾有の市民生活の激変により来館者数、貸出冊数、貸出利用者数はいずれも減少となりました。そうした中でも、スタッフの能力を発揮できる企画展示は、アンケートでも好評を得ることができました。</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、様々な企画・自主事業を市の広報紙、新聞への掲載しました。FMから『出前図書館』には、週1回出演し、図書館事業のPRを行い、市民団体の活動紹介のために図書館内のスペースを提供することで、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全館で『あかちゃんタイム』を毎週実施し、乳幼児を持つ保護者には、安心して図書館に来ることができるのお言葉を多数いただきました。また、学校下校後に児童が安心して利用できる『子どものい〜ばしょ』を平日の午後3時30分～5時まで実施しました。さらに、栃木図書館では夏休み限定で読書室を午後8時まで開放し、勉学に励む学生には大変好評でした。大平図書館では、引続き、障がい者サービス（点字資料や音声資料等の提供）の拠点館として資料の充実とスタッフのスキルアップに努め、障がい者サービスに対応できる図書館として利用促進を図りました。移動図書館は新たに岩舟地区の小野寺南小学校に巡回を始めました。児童が少ない特任校として子どもの調べ学習支援や読書活動推進の一助となっております。他にも新たな取組みとして市が策定した「子どもの読書活動推進計画【第2期】」の一環として「図書館資料配本事業」に協力実施しました。</p> <p>④今年度も各図書館が地元をテーマとした郷土史家による『歴史講座』は、参加者も多く大変好評でした。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」も昨年に続き実施、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」は台風19号被害により急遽開催場所の変更を余儀なくされましたが、はじめての都賀公民館開催は参加者と距離が近く、出演者・参加者ともに好評でした。</p>						
施設所管課コメント	<p>・隔週開催であった『あかちゃんタイム』を毎週実施としたが、利用者への周知を十分に図ったこともあり、一般利用者からの苦情も特に聞かれず、乳幼児の図書館利用に対する理解が深まったといえる。また、児童館や保育園への「図書館資料配本事業」等、新たな読書推進事業も開始し、本市の子育て環境の更なる向上に貢献するものと評価できる。</p> <p>・読み聞かせや映画会等、図書館サービスやイベントの中には新型コロナウイルス感染拡大につながるものが少なくない。他館事例収集やボランティアとの協働を図り、感染防止策を講じながら、読書推進のための事業実施に努めていただきたい。</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			
	水道光熱費の予算内管理		9,100,000円以内	8,593,512円			
	職員による植栽整備の実施		8回	23回			
	経費削減による資料購入費増		42,000,000円以上	43,731,724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年度当初に各館の責任者へ収支予算書について理解させ、収支手続きを各館の責任者が適切に実施するとともに、栃木図書館内の本部に経理事務1名と運営専務を配置し、毎月ごとのチェック機能を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の印刷機を使用し一括印刷するなど経費の削減に努めました。また、職員が手作りで利用者向けのプレゼント等を作成し、できるだけ経費を掛けずに利用者へ喜ばれるサービスを提供しました。一部清掃業務はシルバー人材センターに依頼し、経費節減に努めるとともに、高齢者の雇用にもつなげました。</p> <p>③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、委託業務については、見積りの詳細を吟味し値下げ交渉するなど委託費を抑えました。備品、消耗品費については、見積り合わせやカタログ、ネット比較などをして質を落とすことなく安価な物の選択をしました。光熱水費は栃木図書館のLED照明化と節電、空調の適切な管理による削減により予算を下回ることが出来ました。</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、消耗品費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、いずれも図書館利用に影響するものばかりであることから、光熱水費、委託費、他の経費の削減により修繕費に充て、利用者への影響が無いように努めました。</p> <p>また、紙等はリサイクルPPC環境配慮製品購入や福祉法人からの物品購入にも努めました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・除草作業や修理等を職員が行うことにより経費節減に努めた点はよいが、本来必要な作業が可視化されないままでは、適正な業務量の把握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・分量を適正に記録することにより、将来の人員費と業務のバランスが正常に保てるよう図っていただきたい。 ・施設の老朽化が進む中、利用者への影響度を考慮しながら修繕を図っていただいた。今後も優先度を見極めながら維持管理に努めていただきたい。 ・職員手作りのプラバンやしおりはクオリティが高く人気があるという。経費節減のみならず、図書館と利用者をつなぐ方策として、満足度の高さにもつながっていると評価できる。 						

(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）			52名	54名		
	奉仕職員の有資格率			60%	60%		
	館外研修の参加回数			一人1回以上	一人1回以上		
	経常収支率			構成団体各101%以上	山本有三 記念会 106.1%	ヴィアックス 102.7%	
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	評価点
	20	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	①全6館を一括運営することにより職員の効率的な配置をして管理運営にあたりました。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60%を確保しております。また、緊急時やイベント等にも支援が出来るよう計画人員より2名の雇用増としました。なお、宅配事業では利用者が多い高齢者や育児者等に安心感を与える職員を派遣し、移動図書館車の運転手は中型免許取得者、施設関係知識に詳しい職員や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。						
	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担当者会議を適宜開催し、仕事に対する意欲を引き出すために自主性を尊重することで職員の育成指導につなげました。研修は、共同事業体である（株）ヴィアックスが行う個人情報保護研修、内部研修等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積極的に参加し、職員のスキルアップを図りました。						
	③今年度は新事業体ということもあり、新しい職員が多く配属され、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多く設け、和やかな職場作りにも配慮しました。福利厚生として、有給休暇の年間5日間の利用が義務化されたことをうけ、職員の有休取得を積極的に図りました。						
	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。						
	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。						
施設所管課コメント	・ 司書有資格者率は60%を確保しているが、今後のサービスの質を向上させるためにも、有資格者の採用や職員の資格取得推進に努めていただきたい。						
	・ 新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館が続いたが、書架レイアウトの改善等、開館中には実施し難い業務を積極的に行った。今後も、感染症対策による業務形態の変化に対応しながら、安易に業務を縮小することなく、職員の雇用確保にご留意いただきたい。						

（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		
	館内巡回の実施			毎日3回実施	毎日3回実施他随時		
	避難・防災訓練の実施（西方館・岩舟館は公民館実施に参加）			（単独館）2回実施	（単独館）2回実施		
	個人情報保護講習会			スタッフ全員参加	スタッフ全員参加		
	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。設備の異常による事故はありませんでした。なお、新型コロナウイルスに対し、館内に手指消毒液を配置したり職員へはマスクの着用をするなど安全対策を実施しております。</p> <p>②危機管理に係る緊急連絡網を事務所に掲示し、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。なお、新型コロナウイルスに対し市との緊密な連携も図り、随時、図書館利用について必要な告知に務めました。</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、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会を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）も実施しております。なお、（株）ヴィアックスによる個人情報保護に関する監査に基づき、監査員2名が各館責任者立会いのもと、監査し適切な改善点の指摘や指導を実施しました。個人情報にかかる事故はありませんでした。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・市と指定管理者との間で緊急連絡体制を明確化したことにより、図書館で発生した事故等についても、情報共有の迅速化が図られた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、換気の徹底、座席数の減によるソーシャル・ディスタンスの確保及び長時間滞在自粛の呼びかけ等、設備・運用両面を見直し、拡大防止に努めている。 						

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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(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	16	16	
(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	20	20	
(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	87	87	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成29年度	平成30年度	令和元年度(見込)
資産総額	15,381,765	17,281,501	20,891,721
売上高	48,621,487	49,332,594	56,408,135
経常利益	888,730	2,811,918	3,258,026
当期利益	392,330	1,984,028	2,187,119
経常収支比率	101.9%	106.0%	106.1%

決算年次	平成29年度	平成30年度	令和元年度(見込)
経常費用	47,732,757	46,520,676	53,414,658
経常収益	48,621,487	49,332,594	56,672,677
経常収支比率	101.86%	106.04%	106.10%

○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

栃木市の教育基本計画の根幹である山本有三の精神を顕彰する団体として、栃木市図書館計画の理念「市民と歩む・暮らしに身近な図書館をめざして」を基に管理運営をしております。あわせて『山本有三ふるさと記念館』『路傍の石等作品コンクール』『子ども朗読フェスティバル』『文学講座』等の街づくり、社会教育事業も展開しており、こうした事業を通じて市民から支持され貢献できる団体として市民や栃木市教育委員会と協働して安定的で継続できる活動をしております。

共同事業体構成団体名称	株式会社ヴィアックス
-------------	------------

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成29年度	平成30年度	令和元年度(見込)
資産総額	2,846,279,813	3,009,176,501	3,300,000,000
売上高	6,715,697,273	7,357,956,160	7,440,000,000
経常利益	136,414,912	214,374,656	200,000,000
当期利益	54,816,896	104,631,886	50,000,000
経常収支比率	102.1%	103.0%	102.7%

決算年次	平成29年度	平成30年度	令和元年度(見込)
経常費用	6,625,635,505	7,195,164,873	7,290,000,000
経常収益	6,762,050,417	7,409,539,529	7,490,000,000
経常収支比率	102.05%	102.97%	102.74%

○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

栃木市図書館をはじめ、全国で24自治体83図書館の管理運営を行っており、お客様からは安定した管理運営を行ってくれているとの評価をいただいております。また、決算関係につきましても健全な経営を行い安定した経営状況であり、管理運営を行うにあたっての十分な資力を有しております。
引き続き、代表団体の山本有三記念会と協力し、全国で管理運営している様々なノウハウを栃木市図書館で活かしていきたいと考えております。