

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2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		45人	60人		
	アンケート数（全館）		1,200件	1,166件		
	利用者満足度（全館）		98%	98.70%		
	業務改善数		24件	25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
	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めざして」を図書館運営の基本に据え、指定管理者の施設管理運営基本方針3点を館内及び事務室内に掲示しました。また、館内でのスタッフ研修時には基本理念の意識づけに努めました。</p> <p>②新型コロナウイルス感染拡大による、4月から5月にかけての臨時休館、その後の館内利用の制限がある中で宅配サービス事業の実施や大平図書館での障がい者向けサービス（マルチメディアDAISY等視覚障がい者向けの資料）の充実と利用環境の整備を進めました。また、地元のボランティアが作成する点字本、幼児向け大活字本の買取もしており市民との協働による図書館作りに努めました。移動図書館車の巡回は、新型コロナウイルス感染拡大中でも通常運行に努めました。また、図書館資料を希望の施設に配本する事業も開始し、従来から実施している動く図書館（学校図書館）とともに資料の利用機会の増加を図りました。</p> <p>③利用者アンケートは県内2回目の緊急事態宣言解除後の3月に実施しました。アンケートでは全体として98.7%の高い満足度が得られました。今後も高い満足度を得られるよう平等利用の確保とサービスの向上に努めてまいります。また、利用者懇談会は代替として読み聞かせ団体との懇談会を実施し、利用者の立場からご意見等を頂戴しました。頂戴した意見は今後運営に反映させてまいります。</p> <p>④ご意見箱に寄せられた意見、要望、苦情に対しては、原則、掲示板に5日以内に回答しました。なお、全体として25件の業務改善をいたしました。また、年度当初の臨時休館中は、普段できない館内レイアウトの変更や新たな企画展示場所の設置を実施したほか、館内外の整理整頓を行い利便性の確保と環境の改善を図りました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・利用者満足度は高い水準にあるが、コロナ禍により施設利用（新聞等の閲覧、読書室の利用）が不十分にならざるを得ない中、回答者は貸出利用者の割合が多く、施設利用を目的とした利用者が相対的に少ない状況が調査に影響しているとも考えられる。こうした利用者層の違いも意識しつつ、コロナ禍における新しい施設利用方法も確立していく必要がある。</p> <p>・宅配サービスは昨年度に引き続き伸びている。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であり、他の図書館からも注目されている。今後、更なる拡充に努めていただきたい。</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）		435,000人	251,837人			
	貸出点数（全館）		862,000点	704,808点			
	レファレンス件数（全館）		22,000件	24,149件			
	予約件数（全館）		70,000件	76,011件			
	講座・講演会の開催（全館）		65件	56件 中止15件除く			
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新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館や感染拡大防止による利用制限の状況下で、貸出冊数、貸出利用者数はいずれも減少しました。また、計画した多数の自主事業が中止になりました。特に、図書館で過ごす方や勉強する方などは長い滞在ができないため来館を控える傾向にあり、来館者数の大幅な減少となりました。</p> <p>②利用制限がかかる中でも、各種図書館広報紙は従来どおり発行し、様々な展示企画や市の広報紙、新聞への掲載、FMくらの『出前図書館』週1回の出演PRにより、新規図書館利用者増へのきっかけ作りを行いました。また、初めてYouTubeを利用した『ニャンコ館長』動画配信により図書館の新しい利用者層の拡大に繋がりました。大平図書館では市民団体の活動紹介の場として市民ギャラリーを提供しました。</p> <p>③『赤ちゃんタイム』は1回目の非常事態宣言解除後（6月から）再開しましたが、こども居場所となる『子どものい〜ばしょ』の提供サービスは新型コロナ感染拡大防止のため中止いたしました。栃木図書館は、夏休み限定で読書室の午後8時まで開放を実施するが出来ました。大平図書館では障がい者サービスの拠点館として資料（点字データや音声資料等）の充実に努めました。また、障がい者サービスができる図書館としてスタッフは積極的に外部リモート研修を受けることによりスキルアップを図りました。</p> <p>④今年度は自主事業として130余りを計画しておりましたが、多くの参加者が集まる講演講座は中止せざるを得ない状況でした。各図書館で活躍してる読み聞かせ団体と例年協働して実施している「おおきなおおきなおはなし会」も中止といたしました。そんな状況下ではありましたが、感染防止対策の徹底や規模を縮小することにより可能な事業の実施に努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ禍による休館・利用制限の影響により、来館者数は昨年度比4割減となったが、これに対し、貸出点数は同比1.5割減にとどまっている。動画配信、資料配付、施設への配本等、コロナ禍に対応した読書活動啓発事業を積極的に展開したことに加え、休館中であっても、インターネット予約による貸出を実施する等により、資料利用度の低下が抑えられたものと評価できる。</p> <p>・コロナ禍により、各種イベントの実施にも制限を強いられる中、読書ボランティア等各団体との連携による屋外での読み聞かせ「おそとでおはなし会」の実施や、1歳6か月健診時に実施できなくなったおはなし会「えほんデビュー」を栃木公民館との共催で毎月開催する等、コロナ禍に対応した新たな形態の事業を生み出している。</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					
管理指標状況	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		7,209,752円		
	職員による植栽整備の実施		10回		22回		
	経費削減による資料購入費増		42,000,000円以上		45,789,689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責任者会議にて各館の責任者へ収支予算書について説明し理解を図りました。収支手続きは、各館の責任者が適切に実施し、各館の経理を総括する経理事務1名と運営専務が毎月の経理チェックを行い、経費の削減についても適切になされているか確認し透明性の高い管理を行うことに努めました。</p> <p>②図書館自主事業で配布するチラシ、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して行き経費を削減しました。また、スタッフは配布するプレゼント品を手作りし、経費をかけないで利用者に喜ばれるサービスの提供に努めました。</p> <p>③館内外の整備（除草作業や軽微な修理）については職員が図書館の休館日に実施して経費の削減につなげました。また、一部清掃業務はシルバー人材センターに依頼して地元の高齢者雇用に貢献しました。新型コロナウイルス感染拡大にあたって、備品の購入は控え、その費用は感染防止のための飛沫防止衝立の全館設置や消毒液、作業手袋等の購入に充てました。他の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を選択をしました。水道光熱費は臨時休館や利用の制限により予算を下回ることが出来、削減した費用は資料の購入に充てました。</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、経年劣化による施設設備の修繕が増えておりますが（いずれも図書館利用に影響するものばかり）、光熱費、委託費、他の経費削減を行うこと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環境配慮品購入や福祉法人からの物品の購入に努めました。</p>						
	施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 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、随時、修繕を行った。 設備面の感染症対策として、カウンターや閲覧機の飛沫防止衝立等の感染防止用品を手作りすることにより、既製品の購入に比べ、経費の節減のみならず、設備の状況に合わせた効果的な整備につながっている。 除草作業、修理及びプレゼント品の手作り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、行き過ぎると職員の負担過多につながるおそれもある。作業の内容・分量を随時把握しながら、業務と人件費のバランスを適正に保っていただきたい。 					

（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人		52人		
	奉仕職員の有資格率		60%		60.4%		
	館外研修の参加回数		1人1回以上		1人1回以上 WEB研修含む		
	経常収支率		構成団体各101%以上		山本有三 記念会	102.7%	
				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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①スタッフ52名により全館へ適正な職員の配置を行いました。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、窓口業務従事者（本部スタッフを除く）の司書有資格者率は60%を確保しました。また、宅配利用者に多い高齢者や幼児等に安心感を与えるスタッフの派遣や、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責任者会議、実務者会議、学校連携担当者会議、児童担当者会議（全館のスタッフから選抜構成）を適宜行い、全館の利便性や業務内容の均一化を図りました。また、仕事に対する自主性、協調性を特に指導することでスタッフのスキルアップにつなげました。新型コロナウイルス感染拡大により研修はリモート型に変わりましたが、素速く対応し、共同事業体である（株）ヴィアックスが行う個人情報保護などの内部研修等、県立図書館や日本図書館協会等が主催するリモート研修会に積極的に参加し、スタッフのスキルアップを図りました。</p> <p>③円滑な業務における連携が取れるようにスタッフ同士の和やかな職場作りに配慮しました。福利厚生として、年間5日間の有給休暇の取得が義務化されましたが、全スタッフは規定する日数分の休暇を取得することができました。</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>・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。</p> <p>・心無い利用者による、職員への迷惑行為（ストーカーまがい等）が散見される。接遇面のスキルアップはもちろんだが、時には毅然とした対応が求められる場面も想定されるので、職員間の情報共有や対応マニュアルの整備にも配慮していただきたい。</p>						

（５）施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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	緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	具体的な個人情報保護対策を行っているか					
管理状況 指標 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			
	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	I	1	20	I	1	20
指定管理者コメント	<p>①新型コロナウイルス感染拡大防止を図るためにカウンターに飛沫防止衝立を設置し、なおかつ利用者との距離を1.5m程度確保しました。また、館内の滞在時間が限られるため椅子の間引き等を実施しました。他に返却本をアルコール消毒液で拭く作業、窓・玄関口の換気の実施、利用者用のアルコール消毒液の複数ヶ所設置、感染防止の館内放送、イベント開催時の参加者検温実施、3密の回避、マスク着用、作業手袋による業務等々可能な限り感染防止策を施しました。あわせて各館とも館内外の安全確保のため毎日巡回を行い、感染防止、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は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、避難経路図は館内、事務所に掲示しています。なお、栃木市の新型コロナウイルス対策については、生涯学習課との賢密な連携に努め、随時、市民へ告知しました。</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、利用者への避難口誘導、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全スタッフに対して実施しました。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）を実施しております。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、監査官2名が各館責任者立会いのもと、監査し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	<p>・栃木図書館に防犯カメラが設置され、利用者からも「安心感が増した」と好評とのこと。今後も、設置運用規約に基づき、公正な運用に心がけていただきたい。</p> <p>・悪意の有無にかかわらず、利用者の行為が結果として迷惑行為となる事例（マスクの非着用からの口論等）がわずかながら見られる。危機管理の観点からも、迷惑行為が起こりにくい環境づくりについて、各現場に即した具体策を研究していただきたい。</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)	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	12	12	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	
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）	
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30年度	令和元年度	令和2年度
資産総額	17,281,501	20,891,721	22,926,332
売上高	49,332,594	56,408,135	55,423,253
経常利益	2,811,918	3,258,026	1,440,138
当期利益	1,984,028	2,187,119	339,337
経常収支比率	106.0%	106.1%	102.7%

決算年次	平成30年度	令和元年度	令和2年度
経常費用	46,520,676	53,414,658	53,983,115
経常収益	49,332,594	56,672,677	55,453,253
経常収支比率	106.04%	106.10%	102.72%

○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、非営利活動法人として『図書館の管理運営』『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』『文学散歩』等の街づくり、青少年健全育成事業を展開しており、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活動しております。しかしながら、今年度は新型コロナウイルス感染拡大により、多くの事業の中止や収益活動の自粛を余儀なくされ本来の活動が出来ない厳しい運営の年になりました。	

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30年度	令和元年度	令和2年度
資産総額	3,009,176,501	3,472,915,272	3,414,927,385
売上高	7,357,956,160	7,438,463,229	7,127,378,356
経常利益	214,374,656	189,882,601	185,294,578
当期利益	104,631,886	68,481,199	108,188,259
経常収支比率	103.0%	102.6%	102.7%

決算年次	平成30年度	令和元年度	令和2年度
経常費用	7,195,164,873	7,297,199,509	6,959,890,302
経常収益	7,409,539,529	7,487,982,110	7,145,184,880
経常収支比率	102.97%	102.60%	102.66%

○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26自治体87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。今年度は新型コロナウイルスの影響でサービスの縮小などがありましたが、弊社が積み上げた経験を活かし、代表団体の山本有三記念会と協力し多岐にわたるサポートをしていきたいと考えております。	