

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和3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		60人		67人	
	アンケート数（全館）		1,100件		1,242件	
	利用者満足度（全館）		98%		98.6%	
	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	I	1.0	25	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図書館へ来ることが困難な方への宅配サービス事業、移動図書館車の運行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）の充実に努めました。また、図書館資料を施設にお届けする配本事業、動く図書館、学校図書室展示協力等々、図書館資料を用い、多様な形で利用増加につながる様、サービスを実施しました。9月末の図書館新システム導入に伴い、10月より新たに利用者自身がインターネットから6つのサービスを操作できるようにしました。具体的には、(1) 予約連絡方法の変更 (2) メールアドレスの登録・変更 (3) パスワードの変更 (4) 貸出期間の延長 (5) ナクソスミュージックライブラリーの利用 (6) マイブックリストの作成、計6つのサービスを拡充し、その利用は順調に伸びております。</p> <p>③利用者アンケートは、まん延防止等重点措置解除後の3月に実施しました。アンケートでは全体として98.6%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、利用者懇談会は利用者の立場からご意見等を頂戴しました。頂戴したご意見は、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、臨時休館中に全館前倒して蔵書点検を行い、蔵書点検による休館日を減らしました。その他に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>・図書館資料を施設に届ける配本事業、動く図書館、学校図書室展示協力等、利用増加につながるサービスを継続していただきたい。</p> <p>・図書館システムの新規導入により、利用者自身がインターネットでサービスの利用が可能になったことから、その利用は順調に伸びており、コロナ禍における新しい施設利用方法も引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>・市民からの意見、要望に対しての業務改善は、市民と歩むサービスとして非常に有効な取組みなので、スタッフ一丸になって、更なるサービスの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）（新型コロナ感染拡大防止臨時休館8/24～9/30）		289,000人	278,549人			
	貸出点数（全館）（新型コロナ感染拡大防止臨時休館8/24～9/30）		744,000点	770,133点			
	レファレンス件数（全館）（新型コロナ感染拡大防止臨時休館8/24～9/30）		24,000件	24,272件			
	予約件数（全館）（新型コロナ感染拡大防止臨時休館8/24～9/30）		73,000件	86,860件			
	講座・講演会の開催（全館）（新型コロナ感染拡大防止のため多数中止）		35件	58件 中止30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1ヶ月強の全館臨時休館や、感染拡大防止による利用制限の状況下でも、貸出冊数、貸出利用者数、レファレンス件数、予約件数はほぼ計画通りまたは若干上回る結果となり、実質、計画値を上回ることが出来たのではないかと思います。</p> <p>②9月末の図書館新システム導入に併せて、ホームページを一新しました。6つの新しい機能をプラスして利用者自身が使い易い身近な図書館作りに貢献しました。他に様々な展示企画や図書館通信、市の広報紙、新聞への掲載、FMくららへの『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、昨年に引き続きYouTubeを利用した動画配信で、図書館の新しい利用者層の拡大に繋がりました。大平図書館は市民団体の活動紹介の場として市民ギャラリーを設置しておりましたが、さらに藤岡図書館でも新たに市民ギャラリーを開設し、新規利用者に繋がる取り組みを始めました。</p> <p>③各館での読み聞かせボランティア団体による『おはなし会』は、感染防止の徹底や人数制限もありましたが、栃木図書館では屋外での開催を始めました。また、栃木図書館は乳幼児向けの『えほんデビュー』サービスは新型コロナ感染拡大防止のため新たに『出張えほんデビュー』と名称を替え、キョクトウとちぎ蔵の街楽習館で開催し、あらたな施設連携のあり方になったと思います。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。</p> <p>④今年度も自主事業として30件の計画が中止せざるを得ない状況となりましたが、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。計画した自主事業の中にはそれぞれ地域で活躍する市民や団体との共同講座の開催も実施しました。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。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・臨時休館の影響を受け、来館者数は計画値を達成できなかったものの、貸出点数は増えていることは、利用者ニーズに合った事業が行われているものと評価できる。 ・YouTubeを利用した新しい取組みで図書館の利用者層の拡大につながったことは幅広い年代の方に利用していただけるきっかけにもなることから、更なるサービスの向上に努めていただきたい。 ・栃木図書館ではデジタルサイネージを設置することで、最新情報をリアルタイムに発信することを利便性の向上につながっており評価できる。常に、最新情報を更新するように努めていただきたい。 ・新型コロナ感染防止のため、自主事業を中止せざるを得ない中、人数を制限するなど感染防止対策を徹底し、実施可能にするよう努めたことは評価できる。 						

(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	指標名		計画値	実績値			
	水道光熱費の予算内管理		8,971,000円	8,102,660			
	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		42,805,000円	46,455,476			
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年度当初に責任者会議にて、各館の予算について説明会を実施するとともに、定期的に収支の執行状況を報告し、その現状と今後の予測をもとに適正な収支管理を求めております。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管理して経費の削減につなげました。また、配布するプレゼント品はなるべく手作りし、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。新型コロナウイルスの変異による、より強い感染力に備え、利用者及びスタッフの安全確保のため消毒液、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しました。臨時休館や利用の制限により、削減できた水道光熱費は、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。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(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その費用を修繕費に充て、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"> ・排煙窓を利用した換気の際に、手作りで網戸を設置したり、施設の老朽化が進む現状で、利用者の利便性への影響を熟慮しながら、随時、修繕を行ったことは評価できる。 ・感染防止対策として、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で、既製品の価格に比べ、経費の削減に加え、設備の状況に合った効果的な整備を行われた。 ・館内外の整備(除草作業や軽微な修理)を図書館の休館日に職員が実施することで経費の削減につながるが、作業内容・分量を把握し、業務と人件費のバランスを適正に保っていただきたい。 ・計画どおり、経費削減した予算を資料購入費に流用できたことは評価できる。 						

1 (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		53人		
	奉仕職員の有資格率		60%		63.2%		
	館外研修の参加回数		ひとり1回以上		ひとり1回以上参加（WEB研修を含む）		
	経常収支率		構成団体各101%以上		山本有三記念会：99.57% ヴィアックス：101.24%		
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スタッフ53名を全館にて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、宅配利用者が多い高齢者、幼児等に安心感を与えるスタッフの配置や、移動図書館車の運転手は中型免許取得者、施設維持管理の知識に詳しい者、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、デジタル班会議（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、協調性を研修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、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	<ul style="list-style-type: none"> ・司書有資格率は、60%を確保できているが、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拡大により、研修会がリモート型に変わってきたが、積極的に参加して、更なるスキルアップの向上を図っていただきたい。 ・今後も福利厚生の充実、各種税金等を適切に納めていただきたい。 ・経常収支率は、1者が計画値を下回っているが、今後財務状況改善に努めていただきたい。 						

1 (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）			（単独施設館）2回実施	（単独施設館）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
	20	I	1	20	I	1
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対策として、各館カウンターに飛沫防止衝立を設置し、読書室、レファレンス室、学習席等では隣席との距離を確保しました。滞在時間が限られるため、椅子の間引き等も実施しております。返却本はスタッフがアルコール消毒液で拭き、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。また、栃木図書館・大平図書館では除菌機を導入しました。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、栃木図書館は防犯カメラを設置して、その告知をすることで利用者の安全確保と防犯に努めました。</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、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、岩舟館については公民館が実施した訓練に参加や他の図書館での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名が全館で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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止対策を引き続き実施して、安全安心な施設運営を行っていただきたい。 ・整備点検は、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られていた。 ・危機管理体制の確立や避難訓練・防災訓練は計画とおり、適正に行っており、引き続き、安全対策に努めていただきたい。 ・個人情報保護対策には、利用者に誤解を招くような言動には十分注意し、スタッフ間の情報共有を図っていただきたい。 					

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)	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	25	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	16	
(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	96	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	

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	20,891,721	22,926,332	23,547,946
売上高	56,408,135	55,423,253	55,685,032
経常利益	3,258,026	1,440,138	△237,686
当期利益	2,187,119	339,337	△863,686
経常収支比率	106.1%	102.7%	99.57%

決算年次	令和元年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	53,414,658	53,983,115	55,922,718
経常収益	56,672,677	55,453,253	55,685,032
経常収支比率	106.10%	102.72%	99.57%

○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』『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』等の青少年健全育成事業を主に展開しており、また、街中に『山本有三ふるさと記念館』の運営をしており、観光や街づくりへの協力も実施しております。しかしながら、今年度も新型コロナウイルス感染拡大により、いくつかの事業の中止や自粛もせざるを得ない年となりました。

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	3,472,915,272	3,414,927,385	3,317,114,553
売上高	7,438,463,229	7,127,378,356	7,490,706,862
経常利益	189,882,601	185,294,578	91,885,367
当期利益	68,481,199	108,188,259	49,315,087
経常収支比率	102.6%	102.7%	101.2%

決算年次	令和元年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	7,297,199,509	6,959,890,302	7,420,924,471
経常収益	7,487,982,110	7,145,184,880	7,512,809,838
経常収支比率	102.60%	102.66%	101.24%

○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、令和3年度は全国で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いただい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。