

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和4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	施設の設定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		62人	70人			
	アンケート数（全館）		1,150件	1,358件			
	利用者満足度（全館）		97.4%	98.8%			
	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	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点を記載したポスターを作製し館内に展示しました。館内に展示する事で利用者に図書館の運営方針の理解を得る事が出来たと考えます。</p> <p>また、スタッフが図書館の運営方針を常に意識するために事務室内に掲示しました。研修時には基本理念をよく理解し運営に努めるよう図りました。</p> <p>②来館することが困難な高齢者、障がい者、外出が難しい子育て中の方や妊婦さんなどへの宅配サービス事業、市内各所への移動図書館車の運行、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）、ボランティア団体と点字資料の作成、障がい者向けの映像資料の作成にも取組みサービスの充実に努めました。</p> <p>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、図書館資料を活用し、多様な形で利用者の増加につながるよう、図書館サービスの充実に努めました。</p> <p>③利用者アンケートは2月に実施しました。アンケートでは全体として98.8%の高い満足度が得られました。今後も高い満足度が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。</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、掲示板に対応等を含め回答しました。また、アンケート後に利用者懇談会を実施して、利用者様から直接ご意見をいただき、お褒めの言葉や率直な意見等に対し図書館としてどう対応できるかを回答しご理解をいただきました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・6館全館とも明るく清潔感のある環境を保持し、特に、岩舟館の折り紙を使った館内装飾や、西方館の書籍の帯を用いた新刊紹介等、利用者が来館する楽しみを職員自らが創出し、市民の読書活動の推進に努めており、引き続き、市民サービスの向上に取組んでいただきたい。</p> <p>・来館が困難な高齢者、障がい者、妊婦等に対して、宅配サービスや移動図書館の運行により図書館との距離を縮めると共に、障がい者向けサービスや点字資料の作成等、図書館サービスにおける包摂性を大事に業務を推進していただきたい。</p> <p>・窓口スタッフの接遇、対応の良さから利用者満足度の高さは理解できるどころであり、満点を目指し、更なる窓口サービス及び、職員の資質向上に努められたい。</p> <p>・業務改善は、図書館サービスの向上にとっても有効な取組みなので、全館での情報共有を行うとともに、職員一丸になった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）		331,000人		321,108人		
	貸出点数（全館）		803,000点		840,328点		
	レファレンス件数（全館）		25,000件		27,111		
	予約件数（全館）		82,000件		105,109		
	講座・講演会の開催（全館）		40件		117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新型コロナウイルス感染防止対策に努めてきたなか、利用制限の緩和等により、貸出冊数、貸出利用者数、レファレンス件数、予約件数は計画値を上回ることが出来ました。ただし残念ながら、滞在型の利用は引続き制約があったため来館者数は伸び悩みました。</p> <p>②ホームページの子供向けやティーンズ向けをより利用しやすいように更新しました。また、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くらは『出前図書館』に週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。さらに、図書館から学校や公民館、イベント会場へ出向くアウトリーチサービスを積極的に実施し、図書館の新しい利用者層の拡大に繋げました。</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、感染防止のための人数制限もありましたが、各館とも予定通り実施していただきました。また、栃木図書館では、乳幼児向けの『出張えほんデビュー』をキョクトウとちぎ蔵の街楽習館で再開することが出来ました。大平図書館では、障がい者サービスの拠点館として点字資料や音声資料等をボランティア団体や職員で作成し、資料の充実に努めました。</p> <p>④新型コロナ感染防止対策のワクチン接種や各種の対策により地域の住民や様々な団体との協働による事業を再開することができました。特に3年ぶりに開催したおおきなおおきなおはなし会は過去最多の参加者となり、好評を得ることができました。また、各図書館で開催した自主事業において、地域で活躍する市民や団体による講座を開催することができました。なお、地域のボランティアが作成する点字本や幼児向け大活字本の買取などを通して市民との協働による図書館作りにも努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・来館者数は計画値を達成できなかったものの、令和3年度から約15%増・45,600人増となっていること、貸出点数、レファレンス件数、予約件数、講座・講演会の開催の4項目で達成できたことは評価できる。最終年次は自ら掲げた計画値を達成するよう業務を推進していただきたい。</p> <p>・広報とちぎやFMくらはを活用して広報周知を行うとともに、ホームページによる詳しいお知らせは、コロナ禍で非常に有効な手段であったので、引き続き、最新情報をリアルタイムで発信するように努めていただきたい。</p> <p>・対面朗読ができるよう職員研修を行い、図書館サービスの向上に努めていることは評価できるので、早い段階で対面朗読ができるように努めていただきたい。</p> <p>・点字資料や読み聞かせ等のボランティアの皆さんのご協力により、サービスの向上に繋がっているので、継続して取り組んでいただきたい。</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		
	施設管理経費の削減額		599,200円以上		67,642円		
	施設管理経費の削減率		2%		0.2%		
	スタッフによる植栽整備の実施		20回		25回		
	経費削減による資料購入費増		42,805,000円以上		43,929,432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	Ⅱ	0.8	12	Ⅲ	0.6	9
指定管理者コメント	<p>①年度当初の責任者会議にて、各館の予算について説明会を実施し経費の削減を指示しました。また、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現場と経理を総括する本部で共同で進めました。収支手続は、各館の責任者が適切に実施し、各館の経理を総括する本部経理事務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いました。</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各館のコピー機ではなく、本部にて印刷機で作成することにより経費の削減につなげました。また、利用者に配布するプレゼント等は手作りし、経費をかけない方法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、職員自ら図書館の休館日等に実施しました。消耗品費については、見積り合わせやカタログ、ネット比較などにより質を落とすことなく調達することができました。削減できた経費は高騰する光熱費や修繕費、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(図書館利用に影響を及ぼすもの)、電気代の想定を超える値上げ、様々な消耗品の値上げ等により、厳しい運営が続きましたが利用者への悪影響がないように全体的な経費の節約に努めました。また、紙等よりサイクル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	<p>・貸出点数、レファレンス件数、予約件数、講座・講演会の開催の4項目で計画値を達成しており、サービスの質は確保されている中で、経費削減が図られ、計画以上の資料購入が行われたことは評価できるので、引き続き、取り組んでいただきたい。</p> <p>・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、速やかな修繕を行い、サービスの低下を回避しており、可能な限り継続していただきたい。</p> <p>・職員による除草作業、修繕及びプレゼント品の手作りなど経費削減に努めた点は良いが、職員の負担過多にならないように作業の状況を把握し、業務と人件費のバランスを適正に保っていただきたい。</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	
	人員配置数（総人員）		52名以上		53名	
	スタッフの有資格者率（奉仕職員のみ）		60%以上		63.3%	
	外部講師による研修参加（他自治体の館視察を含む）		ひとり1回以上		ひとり1.8回程度参加	
	経常収支率		構成団体各101%以上		構成団体各101%以上	
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	Ⅱ	0.8	16	I	1.0
指定管理者コメント	<p>①スタッフ52名を各館へ適正な配置をし、様々な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、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%以上を確保しました。また、宅配利用者が多い高齢者や子育て中の親子さん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、経理庶務には経理に熟知したスタッフを充てる等、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、館長代理、窓口責任者を責任者としての研修指導することでスタッフ全体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防止により、外部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休館日に館内整理日を設け、スタッフ同士のコミュニケーションを図りお互いが協力し合い連携が取れるような和やかな職場作りに配慮しました。なお、すべての職員が年間5日間以上の有給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"> <li>・司書有資格者率は、計画値を達成しているが、市民の多様なニーズに対応するためにも職員の資質向上は不可欠であり、有資格者の採用や職員の資格取得の推進に努めていただきたい。</li> <li>・研修については、役職や担当毎に行われており、時節柄、リモートを活用した研修も行うなど最新のスキルの取得に努めている。また、市民にとっての図書館サービスの大半を占める窓口業務に携わる全職員の接遇研修を徹底されたい。</li> <li>・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。</li> </ul>					

(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回以上	毎日3回実施	
	避難・防災訓練の実施（単独施設館＝栃木・太平・藤岡及び都賀図書館）			（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	1.0	20	I	1.0
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。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、イベント開催時の参加者検温実施、3密の回避、マスク着用等々、日本図書館協会の感染防止ガイドラインに沿った感染防止策を施しました。また、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、利用者の多い栃木図書館は防犯カメラを設置しており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各館の休館日に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"> <li>適切な感染防止を実施し、安全安心な施設運営を行っていただきたい。</li> <li>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たい。</li> <li>危機管理体制の確率や避難訓練・防災訓練は計画通り、適正に行っており、引き続き、安全対策に努められたい。</li> <li>個人情報保護対策には、利用者に誤解を招くような言動は十分に注意し、スタッフ間の情報共有を図っていただきたい。</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)	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	25	23.0
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	18.4
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	9	11.8
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	20	16.6
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	18.6
評価点合計	100	89	90	88.4
総合評価		A (優)	A (優)	A (優)

### 第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

#### 【平等利用の確保とサービス向上の取組み】

- ・全館とも清潔感のある見やすい展示が維持され、新着本などを手にとりやすくするなど、創意工夫が感じられる。
- ・本を読むだけでなく、利用者が参加できる企画などもよい。
- ・来館が困難な方への宅配サービスなど、サービスの充実に努めている。
- ・利用者アンケートを実施し、利用者の声を拾い上げる努力をしている。
- ・特に、児童・こどもへの創造性のある取組みが高く評価できる。一方で、市民の平等利用という視点から考えると、高齢者にもより利用しやすい工夫を検討されたい。

#### 【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・いずれの館も、できるだけコストを掛けない形での魅力空間を作っており、市民向けの自主事業を数多く開催するなど、職員の創意・工夫が感じられる。
- ・イベントの企画運営などを積極的に行い、各種媒体による広報PRに取り組んでいるが、アンケートによると、サービスによっては認知度が低いものもあるので、より様々な方法での周知を図られたい。

#### 【施設経費の削減の取組み】

- ・物価高騰など厳しい状況の中、消耗品費や光熱水費などの経費削減や、職員自らによる館内等の整備作業に取り組み、資料購入費を捻出するなど、職員の努力が高く評価できる。
- ・職員への負担が過剰となっていないか、職員自ら作業することでの安全面の不安はないかといった点が懸念されるため、今後も、経費削減に努めながらも、職員の業務量とのバランスを適正に図っていただきたい。

#### 【施設の管理を安定して行うための取組み】

- ・職員に対する必要な研修等は十分になされており、職員の専門性が利用者へのサービス向上につながっていると感じられる。
- ・有資格者率については、目標を達成しているものの、さらに高い目標を設定し、サービスの向上を図られたい。
- ・施設のサービス向上や効用を最大限に発揮する取組みは高く評価できるが、反動として、職員に余裕がないようにも感じられる。「安定」した施設管理に向けて、業務の改善等、職員が働きやすい環境づくりに努められたい。

#### 【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】

- ・非常口を大きく表示するなどの安全対策や、老朽化した施設の整備点検を適切に実施していると感じられる。
- ・個人情報保護に関する事件も昨今多く見られるところであり、引き続き対策を図られたい。

#### 【その他意見】

- ・全体として、職員のやる気や思いが感じとれる。
- ・職員自らが、図書館の有する様々な機能を味わうゆとりを持つことで、利用者の館への愛着度がさらに増すものと考えている。

## (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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
資産総額	22,926,332	23,547,946	25,272,158
売上高	55,423,253	55,685,032	55,719,742
経常利益	1,440,138	△ 237,686	664,987
当期利益	339,337	△ 863,686	260,087
経常収支比率	102.72%	99.57%	101.20%

決算年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度
経常費用	53,983,115	55,922,718	55,054,755
経常収益	55,453,253	55,685,032	55,719,742
経常収支比率	102.72%	99.57%	101.20%

○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当団体は、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、街中では国の登録有形文化財の蔵を活用し『山本有三ふるさと記念館』の運営し観光や街づくりへの協力も実施しております。今年は新型コロナウイルス感染拡大の中、ワクチン接種も普及したことで各種事業はほぼ通常通り開催することが出来ましたが。感染のリスクが懸念される『文学散歩』『文学講座』等の事業は中止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2年度	令和3年度	令和4年度
資産総額	3,414,927,385	3,317,114,553	3,419,438,055
売上高	7,127,378,356	7,490,706,862	8,117,849,983
経常利益	185,294,578	91,885,367	173,638,159
当期利益	108,188,259	49,315,087	69,856,304
経常収支比率	102.66%	101.24%	102.18%

決算年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度
経常費用	6,959,890,302	7,420,924,471	7,968,567,439
経常収益	7,145,184,880	7,512,809,838	8,142,205,598
経常収支比率	102.66%	101.24%	102.18%

○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5年度は全国で29自治体93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、図書館の管理運営を行うにあたって十分な資力を有しております。

『栃木市教育計画』の主な施策のひとつである「読書環境の充実」を運営の念頭に置き、利用者対応を含む図書館サービスを向上させるため、様々な研修を実施しております。更に、学校や地域のコミュニティと連携することで、地域に根差した活動をしていきたいと考えております。