

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和5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			64人	76人	
	アンケート数（全館）			1,150件	1,314件	
	利用者満足度（全館）			97.4%	98.30%	
	業務改善数			24件	28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	I	1.0
指定管理者コメント		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成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。				
		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。				
		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（視覚障がい者向けの資料やマルチメディアDAISY等）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。				
		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。				
		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98.3%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。				
		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等をいただき、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。				

施設 所管 課 コ メ ン ト	・図書館6館とも常に明るく清潔感のある環境を保持し、全館で「あかちゃんタイム」や「夢いっぱい事業」に取り組むなど、一体感のある事業展開が進められており評価できる、引き続きスケールメリットの活用に取り組んでいただきたい。 ・利用者が来館したくなるイベントや掲示に努めると共に、高齢者・障がい者・妊婦等に対する図書館の利用しやすさに努め、障がい者向けのサービスや点字資料の周知・広報等、図書館サービスにおける包摂性をもって業務を推進されたい。 ・利用者アンケートや図書館利用者懇談会の結果を理解し、利用者満足度を高い水準で維持するように努めること、また、新規登録者の増進に向けた取組みも継続して推進されたい。 ・利用者等から苦情や意見等からの業務改善は、満足度向上にとっても有効な取組みなので、全館で情報共有して、職員一丸となった図書館サービスの更なる拡充に努めていただきたい。
-----------------------------------	---

(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）			315,000人		338,074人
	貸出点数（全館）			830,000点		842,161点
	レファレンス件数（全館）			26,000件		26,183件
	予約件数（全館）			90,000件		108,462件
	講座・講演会の開催（全館）			42件		124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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	①図書館利用の指標となる来館者数、貸出利用者数、貸出冊数はいずれも計画値を上回ることが出来ました。予約・リクエスト件数も計画値を上回ることが出来ました。レファレンス件数は伸び悩みました。					
	②ホームページから各種の情報発信に努めたほか、資料展示による読書案内や新刊等の情報提供、紙の媒体として図書館通信、幼児・児童向け、小中学生向け、高校生向け、移動図書館利用者向けの広報誌の発行。他にも市の広報紙、新聞への掲載、FMくらら『出前図書館』に週1回の出演PRにより、新規図書館利用者の増加を図りました。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がりました。					
	③各館での講演・講座・音楽会・映画会・工作教室等による様々なイベントの仕掛けにより、新規利用者が来館するためのきっかけづくりを行いました。また、市民の活動成果の発表等に図書館スペースを提供（市民ギャラリー）し、関係者の来館に繋がったほか、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がりました。					
	④図書館で活動しているおはなしボランティア団体の協働事業『おおきなおきなおはなし会』には大勢の参加者があり、好評を得ることができました。また、図書館で募集したボランティアさんには6月から書架整理等は活動していただきました。他にも地域の団体や個人の協力のもと、地域に密着した活動・講座・展示会を実施しました。市民ギャラリーは市民の活動成果を発表する場として利用していただき、市民の生涯学習の意欲に繋がれたと思います。なお、地元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。					
施設所管課コメント	・ 今期は、来館者数、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5項目で計画値を達成したことは評価できる。ただし、図書館運営の基本方針でもあるレファレンス件数が令和4年度より約4%減となった結果は、原因を探究し、改善されたい。					
	・ 広報媒体を対象の年齢層毎に対応することで、それぞれの年齢で興味を持ってもらえる工夫ができており、広報とちぎやFMくらら等の幅広い媒体を活用して、各図書館への来館に繋がるよう進めていただきたい。					
	・ 赤ちゃんタイムの時間延長や市民参加型の「夢いっぱい事業」等を実施し、講座や講演会の開催回数を増やしたが、令和4年度より238人減少しており、ニーズを把握しながら、効果的な取組みをされたい。					
	・ 読み聞かせボランティアがおはなし会に協力したり、ボランティアが書架整理をするなど市民協働が行われている。子ども司書のような子ども向けの取組みも今後考慮されたい。					

(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	
	施設運営経費の削減額			320,000円	2,946,753	
	施設運営経費の削減率			1%以上	10.50%	
	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			42,000,000円以上	44,937,877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
	15	I	1.0	15	I	1.0
指定管理者コメント	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支出経費の適正処理と無駄な経費の根絶を指示しました。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、経費の処理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。 ②各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プリンターによるプリントアウトではなく、印刷機で印刷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、単にモノをあげるのではなく、利用者に喜ばれるサービスの提供に努めました。指標にある経費の削減では、光熱費・消耗品費・修繕費等の高騰により計画値を上回ることができませんでした。しかしながら、新刊本やリクエスト資料を早く利用者に届けるため、資料を未装備で図書館に納品し、スタッフにおいて装備をすることでいち早く利用者へ届けることができたとともに、未装備で届くことで書店組合から装備材料代を支給していただき、その装備代を図書購入に充てるなど資料購入費については計画値を上回ることができました。 ③館内外の整備（除草作業や軽微な修理）については、職員自ら図書館の館内整理日や休館日等を実施しました。消耗品費については、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。削減できた経費は資料の購入に充てました。 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つつ市内の業者からも購入いたしました。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）、高騰する電気代、様々な消耗品の値上げ等により、施設経費の削減が厳しい状態が続きましたが、利用者への悪影響がないように全体的に経費の厳しい節約に努めました。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。					
施設所管課コメント	・責任者会議で適正な支出への指示や説明会を実施して、支出管理に努めていることは確認できたが、本部経理事務1名と運営専務のみの経理チェックは透明性が高いとまでは言い難く、今後改善の余地があると考えられる。 ・印刷物や手作りプレゼントなど作業を進める中で工夫をして経費削減に努めると共に、経常的な経費においても削減が行われ、計画値の約9倍の結果であり、大きな成果である。 ・昨年も見積合わせやカタログ、ネット比較を行っており、サービスを維持しながら経費削減に努めている点は評価できる。継続的な対応をされたい。 ・施設の老朽化が進む現状で、図書館サービスの質を保持するため、速やかな修繕や丁寧な取扱いと、環境配慮物品の購入など環境への配慮も可能な限り継続していただきたい。					

(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	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>				
	⑤	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか				
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	52名	
	スタッフの有資格者率（窓口業務に携わる者）			60%以上	64.60%	
	外部講師による研修参加（他自治体の館視察含む）			ひとり1回以上	ひとり3回以上	
	経常収支率（構成団体）			各101%以上	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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	①スタッフ52名を各館へ司書資格者を中心に適正な配置をし、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、宅配利用者に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、施設維持に必要な経験や知識に詳しい者、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。 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、一般スタッフを対象に各自選んだ先進図書館の視察により、その成果をどの様に自分の図書館に活かすか検討する研修会を実施しました。他に外部研修はリモート型を活用し、仕事をしながらでも、研修時間を設けそれぞれの経験や求める業務スキルを図るためにヴィアックスが独自に実施している研修科目を受けさせました。また、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も積極的に参加し、スタッフのスキルアップを図りました。 ③館内整理日を利用して、昼食などは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。また、面談を通じ仕事をする上で不安や悩みなどを聞いて働きやすい環境に努めました。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、残業も極力無くすよう配慮しました。 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	・職員数、司書有資格者率ともに計画値を達成している。業務に性質に合わせて職員を配置し、多様な市民のニーズに対応する工夫がなされている。 ・研修は、役職や担当毎に行われており、最近のスキルの取得に努めている。また、時折、月例報告で利用者から「高圧的な説明をされた」との報告があることから誤解を受けないように接客研修を全職員に徹底されたい。 ・今後も福利厚生の充実、各種税金や社会保険料を適切に納められたい。 ・現状、財政状況等は健全であり、安定した経営に努めていただきたい。					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	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	1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	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	①様々な感染防止のため引続き各館カウンターに飛沫防止衝立を設置し、館内の業務でのマスク着用を推奨しております。読書室、レファレンス室、学習席なども隣席との間隔は取ることで利用者からは好評を得ております。また、各館とも館内外の安全確保のため定時巡回及び混雑時には随時見回りも実施し、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。 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、最寄りの交番や警察署とは連携を取り、時に利用者の過激な要望や行動等には通報してしております。 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から借用し全員で実施体験するとともに、近年の地震（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。 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。					
施設所管課コメント	・館内の定期的な巡視や感染症防止の対策等、利用者が安心して読書や閲覧に供する環境が整っており、義務化された法定点検の対応も適切に行っており、継続して安全安心な施設運営を行っていただきたい。 ・危機管理体制の確立や避難訓練・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。 ・個人情報保護対策は、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。 ・定刻に職員が出勤せず、開館が遅れたことは重大な瑕疵であり、二度と無いようにことの重要性を再認識して、今後の業務を推進されたい。					

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	25	
(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	16	12	
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	12	
評価点合計	100	88	80	
総合評価		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	

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入などをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次			
經常費用			
經常収益			
經常収支比率			

○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	

(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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
資産総額	23,547,946	25,272,158	
売上高	55,685,032	55,719,742	
経常利益	△ 237,686	664,987	
当期利益	△ 863,686	260,087	
経常収支比率	99.57%	101.20%	

決算年次	令和3年度	令和4年度	令和5年度
経常費用	55,922,718	55,054,755	
経常収益	55,685,032	55,719,742	
経常収支比率	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。今年は各種事業はほぼ通常通り開催することができました。

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

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和3年度	令和4年度	令和5年度
資産総額	3,317,114,553	3,355,628,626	
売上高	7,490,706,862	8,121,510,698	
経常利益	91,885,367	258,130,976	
当期利益	49,315,087	39,814,298	
経常収支比率	101.24%	103.24%	

決算年次	令和3年度	令和4年度	令和5年度
経常費用	7,420,924,471	7,971,565,381	
経常収益	7,512,809,838	8,229,696,357	
経常収支比率	101.24%	103.24%	

○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6年度からは全国で28自治体94図書館の管理運営を行うことになっており、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。 新しい指定管理期間がはじまり、電子図書館の導入や都賀図書館の移転などが控えておりますが、代表団体の山本有三記念会と協力し着実に業務を遂行し、多岐にわたる事業の展開をしていきたいと考えております。