

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和6年度分）

施設	名称	栃木市栃木図書館（栃木図書館・大平図書館・藤岡図書館・ 図書館都賀館・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数	75人
	アンケート数	1,200件	1,165件
	利用者満足度	98.00%	98.60%
	業務改善数	24件	37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	II	0.8	20

指定管理者コメント	<p>① 栃木市教育計画の基本目標「一人ひとりの生涯を豊かにする様々な分野での学びの推進」に基づき、指定管理者として図書館運営の基本方針を三つに明文化しました。これらの方針は館内に掲示し、利用者への周知を図るとともに、事務室内にも掲示して職員研修等で活用し、全職員の理解と意識の共有を徹底しています。</p> <p>② 来館者の増加を図るだけでなく、来館が困難な高齢者や子育て中の方々に対しては、図書館資料の宅配サービスを実施しています。また、障がいのある方へのサービスも充実させ、誰もが公平に図書館を利用できるよう、多様な利用ニーズに対応した環境整備に努めています。</p> <p>③ 例年2月に実施していた図書館利用者アンケートを、新都賀館の開館にあわせて3月に実施しました。回収数は目標に若干届かなかったものの、利用者満足度は98.60%と高い結果が得られました。今後もこの水準を維持できるよう、寄せられたご意見やご指摘に真摯に対応し、図書館運営の改善に活かしてまいります。</p> <p>④ ご意見箱に寄せられた意見・要望・苦情については、掲示板等を通じて速やかかつ丁寧に回答し、内容を業務改善につなげています。対応が難しいご要望に対しても、その理由を明示した回答を行い、ご理解いただけるよう丁寧な説明に努めました。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<p>・宅配サービスについてはほぼ計画どおりであるが、昨年度から利用登録者が伸びていない。高齢化が進む中、また、読書のバリアフリーを進めていく中においては、今後宅配サービスの重要性・有効性が増していくと考えられることから、周知に力を入れ、利用登録者の増加を図りたい。</p> <p>・利用者満足度は計画値を上回っており、よく管理されていると評価するが、利用者アンケート等を分析して不満に思っている点やその原因を明らかにし、利用者ニーズに即したサービスの充実・向上に努められたい。また、年齢・性別・身体的特徴に関係なく、誰もが利用しやすいレイアウトやラインナップの充実にも努めるとともに、利用者が来館したくなるイベントや掲示方法を工夫し、来館者の増加や新たな利用者の獲得を図られたい。</p> <p>・業務改善数が計画値及び昨年度実績値を上回っており、意見・要望・苦情への対応姿勢も評価できる。利用者満足度の向上に有効なので、図書館スタッフ内で情報共有をすすめて取り組まれたい。</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		311,000人	338,716人			
	貸出点数		844,000点	827,725点			
	レファレンス件数		29,300件	21,906件			
	予約・リクエスト件数		106,700件	111,777件			
	講座・講演会の開催		45件	54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	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>① 図書館利用の主要な指標である来館者数および貸出利用者数は、いずれも事業計画に掲げた計画値を上回りました。一方で、貸出点数については目標に届かず、引き続き改善が求められる状況です。来館者数が増加傾向にあることから、今後はレファレンス件数や貸出点数の伸び悩みを踏まえ、気軽に相談できる雰囲気づくりや、資料に直接手が伸びるような工夫（展示・分類・案内表示の改善等）を図り、資料の有効活用を促進します。なお、Web予約の利用件数は順調に伸びており、資料検索・選択手段として広く定着しつつあると考えられます。</p> <p>② ホームページやFMくららでの図書館枠放送、広報紙の発行など、各種メディアを活用した情報発信を積極的に行いました。これらの広報活動は、新規利用者の増加に一定の成果をもたらしており、今後も多様な広報手段を通じてさらなる周知と利用促進を図っていきます。</p> <p>③ 各館において講座、講演会、工作教室、映画会など多様な事業を展開するとともに、図書館スペース（ギャラリー等）の提供を通じて、普段図書館を利用しない層の来館を促しました。また、学校や地域イベント会場に出向いて実施したアウトリーチ活動は、図書館の存在や機能を広く市民に周知し、新たな利用者層の開拓につながっています。</p> <p>④ 各館で活動するおはなしボランティアの協力を得て、開館したばかりの都賀公民館で開催した「おおきなおおきなおはなし会」は大盛況となり、地域に根ざした読書活動の推進に寄与しました。加えて、地元ボランティアが制作した点字図書や大活字本を購入することで、利用者サービスの充実とともに、市民との協働による図書館づくりを実践しました。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・評価要素中の「新規利用者の増加」に関する管理状況評価指標はないが、指定管理者コメントからはその取組が窺える。新たな利用者層へのアプローチは、管理状況評価指標の実績の維持・向上にとどまらず、家庭・学校・地域における読書活動を推進していくうえで極めて重要であることから、今後も取組を継続されたい。</p> <p>・レファレンス件数については目標の75%余、対前年比でも84%余にとどまり、ここには、都賀図書館の移転に伴う休館の影響もあったと推察する。レファレンスに関しては、件数もさることながら、利用者からの相談に的確に応えることがより重要であることから、職員のレファレンスに係るスキル向上も図られたい。</p> <p>・講座・講演会の開催は、計画値+9件の超過達成となった。読書は、ともすると自分の中で完結しがちだが、講座等は、本を介して他者と交わったり関連する活動を通して新たな楽しみ方を知る機会となったりするなど、一人ひとりの読書活動をより豊かにものにする有効な手段になると思われるため、事業の質的な側面に重点を置いて進められたい。</p> <p>・貸出点数は計画値に達しなかった。電子書籍等の普及により全国的に図書館の貸出点数が減少傾向にあり、また栃木市の人口が前年度と比べ千人以上減少している現状を踏まえるとやむを得ない点もあるが、貸出点数を伸ばす、読書活動の推進に取り組まれたい。</p> <p>・令和6年事業計画書で「栃木市子ども読書活動推進計画（第2期）」の実践にあるおはなし会について、6館全てで定期的な開催がされ大変評価できる。ボランティア団体との協働継続や利用者満足度向上のためにも、参加者を増やす取り組みや、おはなしボランティアの育成方法についても検討されたい。</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			
	施設運営経費の削減額		100,000円	849,457円			
	施設運営費の削減率		0.32%以上	2.7%以上			
	スタッフによる植栽整備の実施		20回	32回			
	経費削減による資料購入費増		100,000円	849,457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	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①年度当初の責任者会議において、各館の予算内容を共有し、支出経費の適正処理と無駄な経費の排除を指示しました。各館責任者と本部経理部門が連携し、定期的な収支報告に基づき、現状把握と将来予測を行いながら適正な収支管理を実施しました。各館では、責任者が収支手続きを適切に実施し、月末ごとに本部へ報告。その後、本部の経理事務担当および運営専務が内容を確認・チェックする体制とし、透明性の高い管理を徹底しました。</p> <p>②配布資料は、枚数に応じてプリンターまたは印刷機を使い分け、コストを抑えました。また、利用者向けプレゼントは既製品に頼らず、スタッフによる手作りの工夫を凝らし、温かみのあるサービスを提供しつつ経費を削減しました。一部資材や人件費の高騰により計画値を上回る支出もありましたが、事業の見直しや、外部委託していた本の装備作業をスタッフが担当することでコストを抑制しました。また、書店組合から預かる装備材料代を収入とする仕組みを活用し、施設運営費全体として削減を達成。結果として、資料購入費を計画以上に確保することができました。</p> <p>③除草作業や軽微な修繕等の館内外の整備は、休館日や館内整理日を活用し、可能な範囲でスタッフが自ら対応しました。消耗品の調達にあたっては、複数のカタログやネットサイトで比較検討し、品質を維持しつつ安価な方法で調達することができました。こうした経費削減分は、資料購入費に充当しています。</p> <p>④施設の整備管理は、信頼性の高い専門業者と長期継続契約を結び、安定的かつ効率的な運用を図りました。消耗品は適正な在庫管理を行い、可能な限り市内業者から優先的に購入しました。光熱費の高騰に直面する中、利用者に影響のない範囲で節電などの対策を講じ、結果として計画額を下回る支出に抑えることができました。また、再生紙や環境配慮型PPC用紙の使用、社会福祉法人からの物品購入など、経費削減とともに省エネ・環境保全への取り組みも継続しています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・無駄の削減や効率的な執行管理で生み出した差益を資料購入費＝蔵書の充実に充てることは、指定管理制度の趣旨に沿った大変良い取組である。また、スタッフによる植栽管理ほか館内外の整備についても、管理経費の圧縮や本に親しむ環境の維持・保全の効果にとどまらず、それに取り組む姿が来館者や周辺住民の目に止まることで館の評価向上につながる大変良い取り組みであるので、是非継続されたい。</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	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（総人数）		50名以上		52名		
	スタッフ（※）の有資格者率		60%以上		68.80%		
	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回以上		
	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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①全体で52名のスタッフを、各館の規模や機能、業務量に応じて適切に配置しました。特に、司書有資格者を中心に図書館勤務経験等を考慮し、各館にバランスよく配置することで、全体の有資格者率は68.8%となっています。さらに、宅配サービス担当には対象利用者（子育て世代・高齢者等）に安心感を与えられる人材を、移動図書館には中型免許取得者を、施設管理や経理業務には適任者を配置するなど、業務の特性に応じた「適材適所」を徹底しています。</p> <p>②図書館全体の管理運営については、責任者会議や実務者会議を通じて定期的な確認・調整を行っています。加えて、市民協働部会・児童部会・学校連携部会・図書館DX部会をスタッフから選抜して構成し、館間連携や業務の標準化を推進しています。スキルアップ研修については、現地での実地研修に加え、リモート研修も活用することで、勤務時間内に効率よく受講できるよう配慮しました。</p> <p>③開館日数・開館時間の多い業務形態に対応するため、交代勤務を基本としつつ、館内整理日には全スタッフが集まり、綿密なミーティングや連絡事項の共有を実施することで、円滑な引き継ぎとチーム内の信頼関係の構築に努めています。また、職場ヒアリングを通じて勤務環境の把握に努め、働きやすい職場づくりに反映しました。なお、すべての職員が年5日以上の有給休暇を取得し、残業時間も最小限となるよう管理しています。</p> <p>④各事業所とも、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各事業所とも、税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>・令和5年度の山本有三記念会の経常収支98%は、いわゆる赤字経営だが、当該法人が実施している他の事業も営利を主目的とするものでない中、また、人件費や資材費等が上昇している中、原則無料の図書館運営で黒字経営にするのはなかなか難しいと思料する。これは、28自治体94図書館の管理運営を請け負うヴィアックスの102%についても同様と考えている。そういう中にあるの財務状況としては、いずれも健全と言える。</p> <p>・人材の配置については、支障等なく良好に管理されていると評価する。しかし、適材適所は、ライフイベントや個人の成長などに伴って変化することがあるため、事業者として、職員の将来の可能性や変化にも対応できるよう留意して人材育成に取り組まれない。</p>					

(※ スタッフとは、館長を含めた窓口業務に携わる者)

(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		(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参加		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	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①感染防止の観点から導入した読書室・レファレンス室の座席間隔確保は、引き続き実施しており、利用者からも好評です。全館で定時巡回と混雑時の巡回を実施し、館内外の安全点検を継続しました。また、設備の法定点検・維持管理は専門業者に委託し、安全確保に努めました。</p> <p>②緊急連絡網を事務所に、避難経路図を館内・事務所に掲示し、危機管理マニュアル(地震・台風・火災・共通)を全館に配備。館内整理日等を活用しスタッフへの周知徹底を図りました。トラブル発生時は最寄りの交番・警察署へ通報する体制を整えています。</p> <p>③消防署から借用した水消火器を使用し、法令に基づく避難・防災訓練を実施しました。震度4程度の地震を想定した放送訓練や避難誘導も取り入れています。栃木・大平・藤岡館では年2回、都賀館では単独館として開館期間中に1回実施。消火器・消防設備等の点検も専門業者に委託し、定期的に行いました。</p> <p>④個人情報マニュアルに基づく研修を、ヴィアックスの研修担当講師による対面形式で実施しました(5館は大平館、栃木館は単独実施)。また、ヴィアックスの監査官2名による内部監査を全館で実施し、各館責任者立会いのもと、改善点の指摘と指導を受けました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備に関しては、不具合の箇所や状況について適切に把握し、指定管理の規定の中で適切に対応している。 ・避難訓練や防災訓練については、法令等に沿って適切に実施されていると評価するが、被災の実例を見てみると、想定外の事態に直面したりマニュアルの不備等が明らかになったりした施設もあることから、立地や施設設備の特性を踏まえたマニュアルの見直しや、来館者等に協力を求めたより実践的な訓練を検討されたい。 ・都賀図書館が総合支所内に都賀館として移転したことから、施設管理や危機管理体制等についてよく確認頂きたい。 						

単独施設館＝栃木館・大平館・藤岡館・及び都賀館(都賀館は9月まで)

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	12	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	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	89	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カ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			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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カ年の情報を記入してください。

決算年次	令和4年度	令和5年度	令和6年度
資産総額	25,272,158	25,297,132	29,038,568
売上高	55,719,742	55,766,680	56,592,365
経常利益	664,987	△ 1,138,123	239,507
当期利益	260,087	△ 1,714,423	137,596
経常収支比率	101.20%	98.00%	100.43%

決算年次	令和4年度	令和5年度	令和6年度
経常費用	55,054,755	56,904,803	56,352,858
経常収益	55,719,742	55,766,680	56,592,365
経常収支比率	101.20%	98.00%	100.43%

○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

図書館の運営をはじめ、「路傍の石作品等コンクール」「子ども朗読フェスティバル」「読書教室」「山本有三ふるさと記念館」等、青少年の健全育成と読書活動の推進を図る事業を栃木市教育委員会と協力して開催しました。また、本年は山本有三没後50年記念事業として講談「米百俵」、三鷹市山本有三記念館の協力を得て企画展および文学講座も開催しました。また、三鷹市山本有三記念館、栃木市立文学館、当館含めた3館連携のスタンプラリーを開催し、全国から多くの若い文学ファンが来館され、あらためて山本有三の偉大さと文学の持つすばらしさを再認識した次第です。当会の活動は、山本有三の生まれた栃木市を誇りに思うと同時に山本有三の精神を人づくりに活かし、文化の薫り高い街づくりに引続き貢献していくとともに、市民に愛される図書館運営を心掛けてまいります。

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	令和4年度	令和5年度	令和6年度
資産総額	3,419,438,055	3,524,309,823	3,617,328,777
売上高	8,117,849,983	8,213,470,824	8,437,176,505
経常利益	173,638,159	189,500,584	190,918,324
当期利益	69,856,304	122,879,732	123,994,077
経常収支比率	102.2%	102.4%	102.3%

決算年次	令和4年度	令和5年度	令和6年度
経常費用	7,968,567,439	8,049,781,315	8,323,184,696
経常収益	8,142,205,598	8,239,281,899	8,514,103,020
経常収支比率	102.18%	102.35%	102.29%

○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。
『栃木市読書活動推進計画』の基本方針である「読書活動の推進」を運営の念頭に置き、図書館だけではなく家庭や学校、公民館等の施設で読書機会を創出できるよう、地域と連携した活動をしていきたいと考えております。