

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和7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	66人		
	アンケート数			1,000件	1,109件		
	利用者満足度			98.0%	98.3%		
	業務改善数			24件	81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	①本市教育計画の基本目標に基づき策定した図書館運営の基本方針については、前年度に明文化・共有した内容を基盤とし、2年目の運営においても継続的に職員間での理解と浸透を図りました。職員研修や日常業務の中での確認を通じて、方針に基づく対応の定着が進んでいます。						
	②来館が困難な方への支援として実施している宅配サービスについては、利用者数は計画値（75人）に対し66人となりました。本サービスは、外出が難しい利用者の読書機会を確保するための取組であり、現在の提供体制の範囲内において、継続的かつ安定的に実施しています。2年目の運営においては、前年度の実績を踏まえ、無理のない運用体制の維持に努めるとともに、利用者の状況に応じた丁寧な対応を継続しました。						
	③利用者アンケートについては、前年度の実施方法を踏まえつつ改善を図り、回収数は計画値1,000件を上回る1,109件となりました。また、利用者満足度についても98.3%と高い水準を維持しており、安定したサービス提供が行われているものと評価しています。						
	④利用者等から寄せられた意見・要望については内容を精査し、改善可能な事項については速やかに対応するなど、運営への反映を継続的にを行っています。						
施設所管課コメント	・利便性と平等性確保の配慮に関する取組として、従来の宅配サービスに加えて新たに電子図書館サービスを開始することができた。これらの取組は、諸事情から図書館に来館できない方々に読書の機会を提供するものであり、高齢化と人口減少が進むと見通される中で重要度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促進を図りたい。						
	・利用者満足度98.3%は極めて高い値であり、利用者ニーズに沿ったサービスが展開できていると評価する。しかし、アンケートの期間が限定的であることから、年間を通して利用者の声を聴き評価していただけるよう工夫されたい。 ・業務改善数は計画値の3.4倍となったが、この中には小破修繕も含まれている。業務改善とは、業務プロセスや手順の見直し、ムリ・ムダ・ムラの削減など、「業務」を最適化する取り組みであることに留意されたい。						

(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			354,000人	357,021人	
	貸出点数			896,000点	850,159点	
	レファレンス件数			29,300件	23,418件	
	予約・リクエスト件数			113,000件	117,490件	
	講座・講演会の開催			95件	168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図書館利用の主要指標である来館者数は357,021人となり、計画値を上回る結果となりました。一方で、貸出点数（850,159点）およびレファレンス件数（23,418件）は計画値に届かず、利用の広がりという点では課題が見られます。予約・リクエスト件数は計画値を上回っており、あらかじめ選択した資料の受取を目的とした来館は一定程度定着しているものと考えられます。一方で、来館時に館内資料を手にする利用や、職員への相談を通じた利用には十分につながっていない状況もうかがえます。今後は、来館を契機とした資料との新たな出会いや、気軽に相談できる環境づくりをより一層進め、滞在型の利用促進を図ることが重要であると考えています。					
	②ホームページや広報紙、コミュニティFM等の既存媒体に加え、藤岡館、都賀館においてはSNSの活用を開始しより幅広い層に向けた情報発信の強化を図りました。SNSでは、イベント情報や展示紹介、日常的な図書館の様子を発信することで、これまで図書館との接点が少なかった層へのアプローチに取り組んでいます。こうした多様な媒体を組み合わせた広報活動により、図書館の認知向上と来館機会の創出に一定の効果があったものと考えています。					
	③各館において講座・講演会、工作教室、映画会等の多様な事業を実施し、開催数は168件と計画値を大きく上回る結果となりました。2年目においては、前年度の実施経験を踏まえ、内容や実施方法の見直しを行い、より参加しやすく魅力的な事業展開に努めました。また、図書館スペースの活用やアウトリーチ事業についても継続して実施し、普段図書館を利用しない層へのアプローチを図りました。これらの取組みにより、新規利用者の来館促進および利用の裾野の拡大につながっているものと評価しています。					
	④地域住民や関係団体との連携による事業については、以前より構築した関係性を基盤として、継続的かつ発展的に実施しました。おはなしボランティアとの協働による読書活動の推進や、地域人材の活動機会の創出などを通じて、地域に根ざした図書館運営を進めてまいりました。また、点字図書や大活字本の整備等においても、市民との協働によるサービスの充実に努めました。					
施設所管課コメント	・人口が減少期に入り、またインターネットの普及により読書環境が変化する中であっては、点数・件数を伸ばし続けることは困難になっていくと思われることから、運営とその評価の視点も「数的な伸び」から「質的な充実」にシフトしていく必要がある。令和7年度は、講座・講演会を計画比1.8倍実施したが、これが利用者の来館動機に少なからぬ影響を与えたと考えている。今後も利用者に「図書館に行ってみよう」「楽しい」と思ってもらえる取組・企画を期待する。 ・「情報を、届けたい人・必要としている人に、効果的に届ける」ことは、広報活動の永遠のテーマと考えている。特に、高齢の方々が日常生活の中で情報に接することができるようにすることは、医療・健康といった生活機能や社会からの孤立を防ぐためにも極めて重要であることから、情報発信にあたっては様々な媒体を使うとともに、図書館の活動に協力していただける方たちの力も借りながら、日常の中で目にする・耳にする機会を増やすよう努められたい。					

(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			100,000円	1,240,742円	
	施設運営費の削減率			0.31%以上	4.08%以上	
	スタッフによる植栽整備の実施			15回	39回	
	経費削減による資料購入費増			100,000円	1,423,771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 栃木館に運営本部を設置して経理担当者と運営専務が全館の予算とその執行について各館と連携して収支の管理を行いました。年度当初の責任者会議において、各館の予算と執行について経費の削減と無駄の排除を徹底するよう要請し、毎月の支出についても精査しております。また、資料の購入についても毎月の計画的な購入に努めました。					
	② 昨年度より、資料装備業務については、資材費および人件費の高騰に伴う外部委託経費の増加を踏まえ、一部館で自館装備へ移行していましたが、今年度はその運用実績を踏まえ、栃木館を除く5館においては職員による自館装備を一層推進しました。これにより、外部委託費の削減を図るとともに、資料受入から提供までをより迅速に行うことが可能となりました。また、栃木館においては装備専属職員を配置し、効率的な運用体制を整備しました。職員による装備実施に伴い、書店組合から装備材料代収入を得ており、その収入を資料購入費に充当することで、資料の充実を図りました。また、読書活動推進事業における配布物については、職員が手作りで作成するなど、経費節減を図りながら事業を実施しました。利用者からも好評を得ており、職員の創意工夫を活かした取組みとなっています。					
	③ 当事業体が管理する施設の清掃、機械警備、保守点検は信頼のおける専門業者に委託しておりますが、指定管理期間の契約を結ぶことで、昨今の人件費高騰による値上げを避けることでできおり、結果的に経費の削減につながっております。また、消耗品費等の購入についても、複数のカタログやネットにより比較検討し、品質を担保した購入に努めました。					
	④ 館外植栽の除草作業は職員が早朝や休館日や館内整理日を利用し実施するとともに、軽微な修繕等については可能な範囲で専門知識や経験のある職員が対応しました。また、再生紙や環境配慮型PPC用紙の使用を進めるとともに、市内業者や社会福祉法人を優先した物品調達に努めるなど、経費削減に加え、省エネルギー・環境保全及び地域への還元を意識した運営を実施しています。					
施設所管課コメント	・施設設備の簡易な修繕や植栽管理などについては、指定管理者が自ら行い経費の圧縮に努めている。また、広報紙や配布物等についても職員が手作りし、利用者から好評を得ている。さらに、これらの努力によって生み出した差益を資料の充実にあてると、図書館サービスの向上・充実に真摯に取り組んでおり、大変評価できる。これらに取り組む姿が来館者や周辺住民の目に止まることで、館の評価やスタッフへの信頼が醸成されていくことから、これからも是非継続されたい。					

(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（総人数）			50人以上	52人	
	スタッフ（※）の有資格者率			57%以上	60.9%	
	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	①現指定管理者として、5年間の実績があることから、図書館スキルの向上に努めつつ、各職責に応じて適切な人員を52名配置し、経験や知識を活かすだけでなく、様々なハラスメントにも対応可能な体制を整えました。また、新規採用にあたっては、明るく思いやりを持ち、利用者や同僚と良好な関係を築ける人財を確保しました。また、図書館は専門的な知識を持ったスタッフが求められているため、司書資格を有する職員を各館へ適正配置しました。なお、令和7年度3月末の職員（本部＝運営スタッフを除く）の司書有資格者は、60.9%でした。					
	②職員の勤務状況については、残業は無くす方向にしており、勤務時間の遵守に努めております。また、勤務年数に応じた研修科目をオンラインやリアル研修に参加させており、各自1回以上の研修を受けることで図書館業務スキル向上に努めました。					
	③館内整理日や蔵書点検時には、事業体を構成する団体・企業が昼食の提供や休憩時に差し入れ等を行い、職間のコミュニケーション促進や円滑な業務遂行につながる職場環境づくりに努めております。また、各館長及び本部においても、日頃から職員への声掛けや気配りを大切に、職員同士が連携しやすい環境づくりを行っています。					
	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。					
	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。					
施設所管課コメント	・人件費や物価が上昇を続ける中であっても、図書館サービスの質を低下させることなく、むしろ向上・充実が図られており、大変評価できる。 ・人材の配置や職員研修については、職員のライフイベントや健康状態等を加味して行われており、支障等なく良好に管理されていると評価する。今後とも職員の将来性と変化へ対応できる人材育成を心掛けていただきたい。					

（※ 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
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	①館内の安全確保のため、定時巡回は全館で実施するとともに混雑時にも巡回を実施し、館内外の安全安心に努めました。また、設備の法定点検・維持管理は専門業者に委託し、施設の安全確保に努めました。なお、栃木館、大平館、藤岡館は建築から40年以上経過しており、様々な劣化が進んでおり、担当課と連携し修繕に努めておりますが、修繕が追いつかない状況です。また、大平館の蛍光灯照明器具のLED化は指定管理者が計画的に実施しております。栃木館も残っている蛍光灯は順次、LED化を進めております。					
	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(火災・地震・台風)をもとに館内整理日等で職員へのシミュレーション実施や周知徹底を図りました。また、トラブル発生時は最寄りの交番・警察署消防署へ通報する体制を整えており、実際、不審者、急病者が出て迅速対応をしました。					
	③防火訓練では、消防署より借用した水消火器による消火訓練を実施し、その他法令に基づく避難・防災訓練を実施しました。また、頻発する大きな地震を想定した避難誘導訓練も取り入れています。各訓練は栃木・大平・藤岡館の単独館は年2回、都賀館、西方館、岩舟館では公民館の避難訓練に参加しております。消防設備等の点検も専門業者に委託し、定期的に実施しました。					
	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(月曜休館の5館は大平館、栃木館は蔵書点検期間に実施)。また、内部監査については、実施計画に基づき、今年度は監査対象年度ではないため実施しておりません。なお、人権に係る内容や各種ハラスメント防止に関する講義等を受講し、職員の意識啓発に努めました。					
施設所管課コメント	・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ほか、当課との連絡も適正に行われている。また、照明器具のLED化については、本来市が行うべきものであるが、指定管理者自ら経営の視点も取り入れつつ主体的かつ計画的に実施している点は評価に値するよい取り組みと考える。 ・運営業務の中で生じた問題・課題等に対し組織的に対応している。特に、職員に対するストーカー事案や危険物持ち込み事案に対しては、市や関係機関への適時適切な相談と連携・対応により、事態の拡大を招くことなく早期に解決に導くことができた事は大変評価できる。利用者、スタッフの安全管理に引き続き務められたい。 ・避難訓練や防災訓練は法令に沿って適切と評価するが、被災実例を見れば想定外の事態に直面した施設もある。立地や施設設備の特性を踏まえ、実態に即した対応を確認されたい。					

単独施設館＝栃木館・大平館・藤岡館

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	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	92	87	
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 (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5年度	令和6年度	令和7年度
資産総額	25,297,132	29,038,568	30,768,027
売上高	55,766,680	56,592,365	57,394,887
経常利益	△ 1,138,123	239,507	1,284,997
当期利益	△ 1,714,423	137,596	757,930
経常収支比率	98.00%	100.43%	102.29%

決算年次	令和5年度	令和6年度	令和7年度
経常費用	56,904,803	56,352,858	56,109,890
経常収益	55,766,680	56,592,365	57,394,887
経常収支比率	98.00%	100.43%	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

令和7年度は、設立40年という節目の年を迎えました。記念事業として一人芝居「無事の人」を上演し好評を得ることが出来ました。また、通常の事業として「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。当会の設立の原点である山本有三文学忌「一一一忌」を実施した後当会設立40周年記念祝賀会を開催し、多方面から多くの方の参加者を得て盛大に祝うことが出来、設立50年に向けてさらなる活動を続けてまいります。

あわせて、山本有三先生とつながりのある栃木図書館の運営についても、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5年度	令和6年度	令和7年度
資産総額	3,524,309,823	3,617,328,777	3,012,481,726
売上高	8,213,470,824	8,437,176,505	9,443,282,751
経常利益	189,500,584	190,918,324	357,842,549
当期利益	122,879,732	123,994,077	115,885,692
経常収支比率	102.4%	102.3%	103.9%

決算年次	令和5年度	令和6年度	令和7年度
経常費用	8,049,781,315	8,323,184,696	9,109,981,498
経常収益	8,239,281,899	8,514,103,020	9,467,824,047
経常収支比率	102.35%	102.29%	103.92%

○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、当社は令和7年度において全国30自治体99図書館の管理運営を行っており、各施設において安定した運営体制を維持している点について、利用者および自治体から高い評価をいただいております。財務面におきましても健全な経営を継続しており、安定した経営基盤のもと、図書館運営に必要な十分な資力を有しております。令和7年度に導入した電子図書館をはじめとしたICTの活用や、これまで全国で蓄積してきた図書館業務・企画運営のノウハウを栃木市においても積極的に活かし、利用者ニーズの多様化に対応したサービスの向上に努めてまいります。今後も地域に根ざした図書館運営を通じて、市民の学びと文化の発展に貢献してまいります。