

平成30年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和元年5月28日

部	教育委員会生涯学習部	課	生涯学習文化課
---	------------	---	---------

施設名・所在地	函館市図書館 ・函館市中央図書館 函館市五稜郭町26番1号 ・函館市千歳図書室 函館市千歳町15番10号 ・函館市港図書室 函館市港町2丁目7番1号 ・函館市湯川図書室 函館市湯川2丁目40番13号 ・函館市旭岡図書室 函館市西旭岡町2丁目51番地12 ・函館市桔梗配本所 函館市桔梗4丁目1番18号		
設置条例	函館市図書館条例		
指定管理者名	TRC函館グループ	指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日までの5年間
指定管理者の特別な要件			選定区分 <input checked="" type="radio"/> 公募 <input type="radio"/> 非公募
設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して市民の利用に供し、その教養、調査、研究、レクリエーション等に資することを目的とする。		
建設費	4,299,399千円（中央図書館）		
設置年月	函館市図書館 ・函館市中央図書館 平成17年11月 ・函館市千歳図書室 平成15年4月 ・函館市港図書室 平成8年4月 ・函館市湯川図書室 昭和57年11月 ・函館市旭岡図書室 平成2年1月 ・函館市桔梗配本所 昭和53年5月		
構造規模等	函館市図書館 ・函館市中央図書館 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地上2階地下1階建 建物延床面積 7,687.13㎡ ・函館市千歳図書室 鉄筋コンクリート造 地上2階建 建物延床面積 551.29㎡ ・函館市港図書室 鉄筋コンクリート造 地上2階建 建物延床面積 255.59㎡ ・函館市湯川図書室 鉄筋コンクリート造 地上2階地下1階建 建物延床面積 110.20㎡ ・函館市旭岡図書室 鉄骨造 地上2階建 建物延床面積 181.32㎡ ・函館市桔梗配本所 鉄骨造 地上1階建（平屋） 建物延床面積 26.00㎡		
開館時間 休館日等	函館市図書館 ・函館市中央図書館 開館時間 午前9時30分～午後8時00分 休館日 水曜日、館内整理日（毎月最終金曜日）、蔵書点検、年末年始 ・地区図書室 開館時間 午前10時00分～午後5時00分 ただし、旭岡図書室は午後1時00分～午後5時00分 休館日 月曜日、祝休日（11月3日文化の日は特別開館） 館内整理日（毎月第3金曜日（9月、3月を除く）、蔵書点検、年末年始 ・函館市桔梗配本所 開館時間 午後1時00分～午後4時45分 ただし、土曜日と小学校の春・夏・冬休み期間は午前10時00分～午後4時45分 休館日 日曜日、祝休日（日曜日が祝祭日の場合は翌日も休館） 館内整理日（毎月第3金曜日（6月、9月、12月、3月を除く）、蔵書点検、年末年始		
料金体系	<input type="checkbox"/> 利用料金制の採用の有無 無し		

1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況

(1) 管理業務

ア 図書館法第3条に規定する図書館奉仕に関する事項（特別な管理が必要であると委員会が認めた資料に係る部分を除く。）の実施に関すること。

開館日数 (単位：日)

	中央	千歳	港	湯川	旭岡	桔梗	移動
開館日数	289	280	280	280	280	274	236

雑誌スポンサー

募集期間	スポンサー期間	スポンサー数	スポンサー雑誌
2月2日～27日	平成30年4月発売号～ 平成31年3月発売号	7社	20誌

・寄贈受入

	寄贈受入	寄贈内容	
1	図書（カウンター対応分）	674件	6,125冊
2	図書（教育委員会対応分）	2件	323冊

・ボランティア受入業務

①読み聞かせ団体登録と読み聞かせ会の実施 (単位：上段～回，下段～人)

団体数	会員数	読み聞かせ会	中央	千歳	湯川	旭岡	合計
19団体	155人	回数	316	18	11	12	357
		参加者数	4,873	147	48	142	5,210

※旭岡は旭岡児童館で開催している。 ※港・桔梗は開催していない。

②個人ボランティア登録と活動

登録者数	活動回数	活動人数	活動内容
195人	400回	1,972人	布絵本製作・破損本修理ほか

③点訳・朗読奉仕団体登録と活動

団体数	登録人数	活動内容
5団体	110人	対面朗読，点字図書・カセット図書の作成

・えほんふれあい事業

開催日時	内容	開催実績	参加者数
毎週木曜日（午前中）	ボランティアによる読み聞かせのほか、「えほんふれあい事業について（リーフレット）」と「図書館の読み聞かせ日程表」を配布する。	48	1,240人

・各種講座の開催

	講座名	開催回数	受講者数
1	図書館ボランティア養成講座	1回	9人
2	郷土の歴史講座	8回	925人
3	古文書解読講座	5回	218人
4	初心者のための読み聞かせ講座	1回	81人
	合計	15回	1,233人

・各種イベントの開催

	イベント名	開催回数	参加者数
1	上映会の実施	51回	2,543人
2	子どものお楽しみイベント	6回	親子60組・316人
3	図書館deクリスマス	3回	親子20組・330人
4	夏休みこども図書館員	2回	11人
5	秋の読書週間イベント	5回	409人
6	新春企画「お楽しみ貸出」	1回	50人
	合計	68回	80組・3,743人

・市民文芸作品公募、「市民文芸」刊行事業

応募期間	応募者数	応募点数	入選点数	佳作点数	「市民文芸」 刊行部数	備考
7/1～9/30	118人	353点	21点	28点	250部	入選者・市内教育 機関・道内図書館 等に配布

・ボランティア交流会

	イベント名	開催回数	参加者数
1	ボランティア交流会	1回	34人

・資料展示業務

場所		回数
1階回廊	エントランス展示A・展示B・展示C・展示コーナー	13回
1階開架	開架展示・特別展示・ヤングアダルト展示・児童展示・函館学ほか	100回
合計		113回

場所		回数
2階	ギャラリー	常設

・視察、実習等の受入、対応業務

	受入・対応業務	受入件数	受入人数
1	視察	6件	76人
1	総合学習・職場体験受入	92件	3,083人
2	司書実習生受入	2件	3人
	合計	100人	3,162人

・リサイクル図書譲渡会

対象	参加	譲渡冊数	実施時期
市内の公共的施設への譲渡	68	3,626冊	6月29日、10月26日
一般来館者		3,510冊	毎月第1日曜日～ 第2日曜日

イ 図書館の使用の許可および制限に関すること。

研修室

	視聴覚ホール	大研修室	中研修室	小研修室	合計
一般利用	140件	180件	346件	403件	1,069件
(うち減免利用)	(48件)	(25件)	(26件)	(34件)	(133件)
図書館事業	119件	337件	138件	87件	681件
(うち学習室)	(0件)	(232件)	(0件)	(0件)	(232件)
合計	259件	517件	484件	490件	1,750件

※時間区分(午前・午後・夜間)をそれぞれ1件とする。学習室は夜間19時まで開放。

その他のスペース

スペース	回数	(うちボランティア対応)	入場者数
おはなしの部屋開放	99回	(96回)	1,087人
展示コーナー開放(団体使用)	13件		
展示貸出	6件		

ウ 図書館の維持管理に関すること。

- ・樹木等管理業務、清掃業務、塵芥運搬業務、警備業務、保守点検業務ほか

エ その他教育委員会が定める業務

- ・危機管理業務、配本車運行管理業務、公衆電話設置業務ほか

(2) 委託事業

ア 函館市中央図書館使用料収納事務委託

← 当期指定期間 →

区分		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
貸室	件数	757件	860件	936件	984件
	使用料	1,251,700円	1,469,750円	1,698,200円	1,666,150円
駐車場	台数	13,691台	14,941台	15,877台	243,283台
	使用料	2,907,400円	3,291,900円	3,485,200円	3,746,300円
使用料合計		4,159,100円	4,761,650円	5,183,400円	5,412,450円

(3) 自主事業

ア 軽食喫茶運営事業

イ 飲料水自動販売機設置事業

ウ コピー・プリントアウト・マイクロリーダーサービス事業

エ 公衆電話設置事業

オ 東部4支所管内小学校向けコンテナ便の実施

回送先	回送冊数	回送期間
7校(戸井西小・日新小・えさん小・楳法華小・磨光小・白尻小・大船小)	132	7月～3月末

カ 図書館を使った調べる学習コンクール

対象校	開催回数	参加者数	応募数
市内小学校47校	1回	10人	35作品

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- (1) ホームページ作成
- (2) 図書館だより（ハトダヨ）発行（毎月1回）

3 市民ニーズの把握の実施状況

- (1) メッセージカード・カウンター・ホームページで受付（47件）
- (2) 利用者アンケートの実施（1月11日・12日～中央図書館／1月11日・12日～地区図書室等）
- (3) 利用者懇話会の開催（10月20日，2月17日）

4 施設の利用状況 ※当期指定期間（平成27年度～平成31年度）

(1) 新規登録者数

・平成30年度の月別新規登録者数 (単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規登録者数	432	452	401	422	500	270	309	426	183	276	224	351	4,246

・年度別新規登録者数

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
新規登録者数	5,149人	4,828人	4,553人	4,246人

(2) 貸出人数・貸出冊数

ここから表

・平成30年度の貸出人数・貸出冊数 (単位：上段～人，下段～冊)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
貸出人数	25,027	21,417	25,429	26,355	25,661	24,674	24,569	25,967	22,103	23,101	23,076	26,087	293,466
貸出冊数	104,199	88,957	104,866	109,310	105,797	102,986	101,463	105,996	94,718	97,830	96,772	109,339	1,222,233

・年度別貸出人数・貸出冊数

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
貸出人数	331,183人	311,434人	299,405人	293,466人
貸出冊数	1,351,566冊	1,271,020冊	1,228,329冊	1,222,233冊

(3) 団体貸出

・平成30年度の団体貸出 (単位：上段～件，下段～冊)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
団体貸出数	6	3	11	10	4	8	22	12	3	10	14	6	109
団体貸出冊数	179	181	409	227	171	411	813	386	174	543	590	217	4,301

・年度別団体貸出

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
団体貸出数	109件	151件	89件	109件
団体貸出冊数	3,309冊	4,130冊	2,556冊	4,301冊

(4) 障がい者郵送サービス

・平成30年度の障がい者郵送サービス (単位：上段～人，下段～冊)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
郵送人数	7	8	10	7	3	3	3	1	5	3	4	6	60
郵送冊数	32	60	30	28	11	13	9	2	32	6	15	22	260

・年度別障がい者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
郵送人数	100人	111人	95人	60人
郵送冊数	1,265冊	1,239冊	577冊	260冊

(5) レファレンスサービス

・平成30年度のレファレンスサービス

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
レファレンス件数	181	159	191	194	232	142	168	127	109	143	168	173	1,987

・年度別レファレンスサービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
レファレンス件数	1,956件	2,164件	2,168件	1,987件

(6) 掲載許可申請

・平成30年度の掲載許可申請

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
掲載許可件数	38	30	26	30	32	19	33	26	39	35	23	45	376

・年度別掲載許可申請

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
掲載許可件数	351件	304件	392件	376件

(7) 展示貸出

・平成30年度の展示貸出

(単位：上段～館，下段～点)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
展示貸出館	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	6
展示貸出点数	25	0	24	0	0	0	0	1	0	0	0	23	73
(うち、文化財)	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(1)

・年度別展示貸出

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
展示貸出館	7館	5館	5館	6館
展示貸出点数	140点	122点	42点	73点
(うち、文化財)	1点	15点	0点	1点

(8) 1階諸室（AVブース・インターネットブース・対面朗読室）の利用

・平成30年度の1階諸室の利用

(単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
AVブース	1,035	787	959	1,014	940	843	889	971	813	913	914	1,094	11,172
インターネットブース	1,271	872	1,165	1,166	1,104	1,051	1,188	1,147	867	987	958	980	12,756
対面朗読室	13	14	19	19	18	18	15	14	10	22	23	23	208

・年度別1階諸室の利用

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
AVブース	13,833人	12,763人	11,012人	11,172人
インターネットブース	18,867人	16,560人	14,928人	12,756人
対面朗読室	160人	95人	140人	208人

(9) 2階諸室（研究個室・グループ研究室・撮影室）の利用

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
研究個室	99	81	105	116	123	123	139	125	106	108	77	99	1,301
グループ研究室	18	21	38	24	39	25	28	20	30	24	29	49	345
撮影室	0	7	9	4	7	1	3	4	4	3	9	15	66

・年度別2階諸室の利用

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
研究個室	1,492件	1,479件	1,151件	1,301件
グループ研究室	359件	322件	438件	345件
撮影室	49件	51件	75件	66件

5 指定管理者の収支状況

← 当期指定期間 →

(単位:円)

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入	委託料	275,799,000	283,855,000	282,313,000	284,592,000
	使用料	0	0	0	0
	計	275,799,000	283,855,000	282,313,000	284,592,000
支出	人件費	142,195,620	145,938,197	138,761,162	140,459,353
	燃料費	530,100	554,177	629,590	680,519
	光熱水費	24,114,288	24,992,985	25,943,950	26,787,219
	委託料	42,114,096	44,994,781	47,113,832	45,324,100
	修繕費	1,764,340	2,291,835	2,147,671	2,312,593
	資料費	31,696,245	37,736,375	36,383,706	36,032,082
	その他の支出	22,368,781	12,234,712	12,366,185	14,068,824
	その他の管理費 未払消費税	11,015,530	14,771,989	18,966,904	18,927,310
	計	275,799,000	283,515,051	282,313,000	284,592,000
当該施設の利用者 一人当たり税金投入コスト※	820	896	926	951	

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

実地調査の有無(有) ・ 無

ア 管理業務実績報告書を毎月提出, 事業報告書・財務諸表を年次提出

イ 利用者アンケートを実施

ウ 評価シートによる自己評価を実施

7 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行 状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・応募要項に定められた開館、関連法規を遵守した運営を行なった。リスク分担においても、定められているとおり執行した。また、図書館資料購入費費においては、28,899千円（消費税を除いた金額）以上の金額を執行するように定められているが、30,495千円（消費税を除いた金額）を執行し、利用者へのサービス向上と、市民の文化向上に寄与した。 ・募集要項の経費内訳修繕費318千円（消費税額を除く）に対し、2,141千円（消費税額を除く）と約200万多く支出し、施設・設備の補修を行った。非常勤の清掃員を雇い、外周の清掃、冬期間の歩道の除雪を丁寧に行い、利用者が気持ちよく使えるようにした。 	<p>施設修繕対応、及び利用者対応を迅速に行ってきた。経年劣化による施設／設備の故障が多くなり、施設／設備の日常点検を徹底し、可能な限り修繕をして利用者が利用しやすいように心がけている。主管課との情報共有やリスク分担に基づく対応協議体制を強化し、安全で快適な利用環境の整備に努めたい。</p>
サービスの 質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館所蔵の資料展示（道立函館美術館）を閲覧させ、郷土資料の専門性を高めた。ミーティング・連絡ノートで情報を共有し、利用者サービスを漏れなく行うことを徹底している。司書率50%以上を保持するだけでなく、司書手当創設など未取得者に対し司書資格取得を奨励、取得者が出ており、専門性をより高めている。 ・意見箱に投函された意見は1週間以内に回答し、可能な限り反映した。貸出カウンターの穴の補修や開架フロアでの閲覧席で見やすいようにテーブルを移動した。要望の多かったポスト設置については指定管理者自主事業により平成31年4月に設置した。 	<p>各館の貸出人数・貸出冊数が昨年度よりも増加する中、笑顔を忘れず丁寧な利用者対応を行う事ができた。多様な来館者に対し、それぞれの利用者に合わせた対応を全員ができるよう、ミーティングでの周知（1日2回（全体・朝・晩）、1日2回（各カウンター））、研修参加の成果である。司書資格取得も推奨し、取得者が近年は毎年出ている。次年度は、幅広い層の利用を一段と進めるため、手話の基礎研修によるスタッフの接遇の向上を図る予定である。責任者による各職員の心身の健康の把握を忘れず、苦情対応では情報共有を通じて館全体での利用者対応の底上げを図りたい。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C		<p>事業者本体の経営状況については良好であるが、最低賃金の改訂や働き方改革の導入等、全職員がより安定的に業務に従事できる環境の整備が必要と考える。このことは、サービス提供の安定性につながることから、次年度以降、人事制度の改訂等、全社的な取り組みとして整備を図りたい。</p>

② 市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行 状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ボランティアの協力を得て、読み聞かせなど読書推進の取り組みや、ボランティア・保健所・図書館が情報共有するために会議を開催した。また、障がい者向け資料の充実などを行った。 ・会計事務有資格者の職員により、遅滞なく使用料等を収納し、かつ市への報告を適正に行った。 	<p>今後においてもこれまで以上に、事業計画書や仕様書に基づき適正な施設・設備の維持管理や事業運営に努めていただきたい。</p>
サービスの 質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報管理に関する社内監査が実施されているなど、適正に履行されている。 ・利用者懇談会を開催するほか、メッセージカードなどにより、利用者の要望の把握に努め、可能な限り反映している。 ・随時、情報を更新するほか、図書館だより（ハトダヨ）を発行する等、情報提供の充実に努めている。 ・市の基準のほか、図書館サービスの実施要綱等を作成し、基準に沿ったサービスの提供を行っている。 	<p>今後も利用者ニーズの把握に努め、これまで以上に迅速で適正な市民対応の向上を図り、より良いサービスの提供を継続していただきたい。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> ・経営については、事業収支、経営状況ともに適正である。 	<p>今後においても、事業収支、経営状況ともに、より一層適正に行われたい。</p>

◎「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
- B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
- C 協定書の遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。

◎「団体の経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支、経営状況に早急な改善を要する。