

令和元年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和2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	T R C 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 公募 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	☐ 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	278	266	266	266	266	253	227

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1日～28日	平成31年4月発売号～ 令和元年3月発売号	8	17

・寄贈受入

	寄贈受入	寄贈内容	
1	図書（カウンター対応分）	682件	8,121冊
2	図書（教育委員会対応分）	5件	384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
20	148人	回数	275	11	11	11	308
		参加者数	4,203	133	84	124	4,544

※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
193人	354回	1,810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	112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。	45	1,162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	0回	0人
2	郷土の歴史講座	7回	745人
3	古文書解読講座	5回	196人
4	初心者のための読み聞かせ講座	1回	75人
	合計	13回	1,016人

※コロナウイルス感染拡大防止のため中止

※第8回目はコロナウイルス感染拡大防止のため中止

・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	43回	2,720人
2	子どものお楽しみイベント	6回	親子40組・313人
3	図書館deクリスマス	3回	親子20組・279人
4	夏休みこども図書館員	2回	23人
5	秋の読書週間イベント	6回	460人
6	新春企画「お楽しみ貸貸出」	1回	50人
	合計	61回	60組・3,845人

※ひなまつりイベント「親子で図書館へお話しと工作」はコロナウイルス感染拡大防止のため中止

・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	112人	355点	21点	27点	300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	0回	0人

※コロナウイルス感染拡大防止のため中止

・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	7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	127回
合計		134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	1件	3人
1	総合学習・職場体験受入	81件	2,552人
2	司書実習生受入	2件	2人
	合計	84人	2,557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	87	7,057冊	6月28日、10月25日、11月29日
一般来館者		4,587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	118件	183件	326件	367件	994件
(うち減免利用)	(48件)	(25件)	(25件)	(34件)	(132件)
図書館事業	124件	297件	114件	87件	622件
(うち学習室)	(0件)	(216件)	(0件)	(0件)	(216件)
合計	242件	480件	440件	454件	1,616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	87回	(82回)	1,256人
展示コーナー開放(団体使用)	16件		
展示貸出	7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 図書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	令和元年度
貸室	件数	757件	860件	936件	984件	840件
	使用料	1,251,700円	1,469,750円	1,698,200円	1,666,150円	1,553,700円
駐車場	台数	13,691台	14,941台	15,877台	16,863台	16,445台
	使用料	2,907,400円	3,291,900円	3,485,200円	3,746,300円	3,625,700円
使用料合計		4,159,100円	4,761,650円	5,183,400円	5,412,450円	5,179,400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・楢法華小・磨光小・臼尻小・大船小)	129	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45校	1回	8人	64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10日・11日～中央図書館および地区図書室等）
- (3) 利用者懇話会の開催（1月26日）

4 施設の利用状況 ※当期指定期間（平成27年度～令和元年度）

(1) 新規登録者数

・令和元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	536	382	369	396	431	326	325	309	188	295	233	113	3,903

・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	令和元年度
新規登録者数	5,149人	4,828人	4,553人	4,246人	3,903人

(2) 貸出人数・貸出冊数

・令和元年度の貸出人数・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	25,086	22,928	23,184	25,251	26,175	24,510	24,145	24,618	21,612	23,207	23,158	10,618	274,492
貸出冊数	104,313	93,938	96,129	104,615	108,493	100,216	99,746	100,990	93,130	96,721	97,361	48,680	1,144,332

・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	令和元年度
貸出人数	331,183人	311,434人	299,405人	293,466人	274,492人
貸出冊数	1,351,566冊	1,271,020冊	1,228,329冊	1,222,233冊	1,144,332冊

(3) 団体貸出

・令和元年度の団体貸出 (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	8	7	23	9	6	15	11	8	7	16	4	2	116
団体貸出冊数	205	388	626	296	226	262	330	218	202	869	157	127	3,906

・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	令和元年度
団体貸出数	109件	151件	89件	109件	116件
団体貸出冊数	3,309冊	4,130冊	2,556冊	4,301冊	3,903冊

(4) 障がい者郵送サービス

・令和元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	8	2	6	8	6	2	3	10	10	11	14	1	81
郵送冊数	30	16	23	16	12	9	9	40	53	21	28	3	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	令和元年度
郵送人数	100人	111人	95人	60人	81人
郵送冊数	1,265冊	1,239冊	577冊	260冊	260冊

(5) レファレンスサービス

・令和元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	196	123	231	204	160	184	133	142	91	131	147	119	1,861

・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	令和元年度
レファレンス件数	1,956件	2,164件	2,168件	1,987件	1,861件

(6) 掲載許可申請

・令和元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	36	25	32	26	30	27	24	15	17	23	29	28	312

・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	令和元年度
掲載許可件数	351件	304件	392件	376件	312件

(7) 展示貸出

・令和元年度の展示貸出

(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	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	0	7
展示貸出点数	0	19	31	0	0	14	0	0	0	17	5	0	86
(うち、文化財)	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(4)	(0)	(5)

・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	令和元年度
展示貸出館	7館	5館	5館	6館	7館
展示貸出点数	140点	122点	42点	73点	86点
(うち、文化財)	1点	15点	0点	1点	5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

・令和元年度の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	1,000	975	850	1,022	1,078	1,033	985	956	804	936	922	332	10,893
インターネットブース	1,094	974	1,037	1,293	1,215	1,296	1,178	1,280	989	1,203	995	331	12,885
対面朗読室	19	22	20	18	20	14	19	14	13	15	14	0	188

・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	令和元年度
AVブース	13,833人	12,763人	11,012人	11,172人	10,893人
インターネットブース	18,867人	16,560人	14,928人	12,756人	12,885人
対面朗読室	160人	95人	140人	208人	188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	84	95	80	86	142	124	88	120	75	123	101	30	1,148
グループ研究室	32	33	30	32	36	38	21	24	22	33	19	29	349
撮影室	8	2	7	14	4	10	6	8	2	3	1	3	68

・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	令和元年度
研究個室	1,492件	1,479件	1,151件	1,301件	1,148件
グループ研究室	359件	322件	438件	345件	349件
撮影室	49件	51件	75件	66件	68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	令和元年度
収入	委託料	275,799,000	283,855,000	282,313,000	284,592,000	279,229,000
	計	275,799,000	283,855,000	282,313,000	284,592,000	279,229,000
支出	人件費	142,195,620	145,938,197	138,761,162	140,459,353	135,376,781
	燃料費	530,100	554,177	629,590	680,519	703,929
	光熱水費	24,114,288	24,992,985	25,943,950	26,787,219	25,595,944
	委託料	42,114,096	44,994,781	47,113,832	45,324,100	45,415,707
	修繕費	1,764,340	2,291,835	2,147,671	2,312,593	2,040,234
	資料費	31,696,245	37,736,375	36,383,706	36,032,082	35,785,155
	その他の支出	22,368,781	12,234,712	12,366,185	14,068,824	12,883,186
	その他の管理費 未払消費税	11,015,530	14,771,989	18,966,904	18,927,310	21,427,796
	計	275,799,000	283,515,051	282,313,000	284,592,000	279,228,732
当該施設の利用者 一人当たり税金投入コスト※		820	896	926	951	998

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	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・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と定められているが、29,672千円（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、1,875千円（消費税額を除く）と約160万多く支出し、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。	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、こまめな修繕をして利用者が利用しやすいように心がけている。令和2年度には、開館以来行っていない視聴覚ホールの際幕のクリーニングを行い、さらに利用しやすい環境づくりを行う予定である。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。
サービスの 質の状況	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	・研修では、手話講座を開催し、障がい者サービスの向上を図っている。 ・ミーティング・連絡ノートで情報を共有し、館内整理日には館長から図書館サービス・図書館情勢を伝え意識向上を図った。可書率50%以上を保持するだけではなく、司書資格取得を奨励、2名の取得者を出し、専門性をより高めている。 ・貴重な資料の展示貸出などに適切に対応するため、7名の専任職員を配置している。貴重資料の特性から学芸員取得も推進し、副館長が学芸員資格を取得した。このことにより、資料の取扱いスキル向上を図る予定である。 ・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。時計設置要望などすでに設置されていて利用者が気がつかなかったもののについては、意見箱の回答だけではなく、職員にも困っている利用者に声掛けするよう指導し、利用者の利便性を図った。	3月に臨時休館があり職員にも不安があったが、笑顔で利用者の安心を支え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て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ている。手話の基礎研修によるスタッフの接遇の向上や映画鑑賞、講談鑑賞と常に新しい分野への興味を持ち取り組むよう指導してきた。市民の知識のよりどころとして、職員のスキル向上を図り利用者対応の底上げを図りたい。
団体の経営 状況	☒ A ☐ B ☐ C		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。

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	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・研修では、手話講座を開催し、障がい者サービスの向上を図った。 ・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。	今後においても、所管課との連携を緊密にしなから、これまで以上に事業計画書や仕様書に基づく適正な施設・設備の維持管理や事業実施に努めていただきたい。
サービスの 質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・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。	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るとともに、本市の条例や協定書等の内容に沿った効率的・効果的な業務提案や業務遂行に取り組んでいただきたい。
団体の経営 状況	☒ A ☐ B ☐ C	・経営については、事業収支、経営状況ともに適正である。	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。

◎「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。