

令和2年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和3年5月27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	図書館流通センター・マルエイヘルシーサービス共同事業体	指定期間	平成2年4月1日から令和7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	265	253	253	253	253	250	213

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～29日	令和2年4月発売号～ 令和3年3月発売号	8社	17誌

・寄贈受入

	寄贈受入	寄贈内容	
1	図書（カウンター対応分）	637件	7,337冊
2	図書（教育委員会対応分）	2件	268冊
3	石川啄木直筆葉書（教育委員会対応分）	1件	1枚

・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	144人	回数	147	6	3	0	156
		参加者数	1,380	4	5	0	1,389

※旭岡は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。

※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
163人	172回	1,115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	点字図書・カセット図書の作成

・えほんふれあい事業（※新型コロナウイルス感染拡大防止のため，活動中止）

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。	0回	0人

・各種講座の開催

	講座名	開催回数	受講者数
1	郷土の歴史講座	6回	366人
2	図書館講座	1回	46人
3	古文書解読講座	5回	106人
4	初心者のための読み聞かせ講座	1回	75人
5	図書館ボランティア養成講座	1回	10人
	合計	14回	603人

※第1・7回目はコロナウイルス感染拡大防止のため中止

※第1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	37回	1,068人
2	子どものお楽しみイベント	4回	141人
3	はこだてっこ応援週間イベント	5回	188人
4	秋の読書週間イベント	4回	303人
5	図書館deクリスマス	3回	150人
6	新春企画「お楽しみ貸出」	1回	50人
	合計	54回	1,900人

※こどもの読書週間イベント「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

※「読書感想文コンクール表彰式」はコロナウイルス感染拡大防
止のため中止

・ 図書館を使った調べる学習コンクール

対象校	開催回数	レファレンス講座参加者数	応募数
市内小学校45校	1回	8人	77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
7/2～9/30	119人	375点	20点	27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	38人

・ 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・楫法華小・磨光小・臼尻小・大船小）	135冊	7月～3月末

・ 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	11回
1階開架	開架展示・ミニ展示・特別展示・ヤングアダルト展示・カート点字・ラック点字・函館学・児童展示	89回
合計		100回

場所		回数
2階	ギャラリー	常設

場所		回数
開架	地区図書室, 配本所	137回

・ 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	0件	0人
2	総合学習・職場体験受入	65件	1,397人
3	司書実習生受入	0件	0人
	合計	65件	1,397人

・リサイクル図書譲渡会

対象	参加	譲渡冊数	実施時期
市内の公共施設への譲渡	128団体	5,618冊	9月25日、10月30日
一般来館者		4,934冊	保管期限切れ除籍処理後随時

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	34件	115件	155件	186件	490件
(うち減免利用)	(8件)	(22件)	(2件)	(6件)	(38件)
図書館事業	107件	270件	102件	62件	541件
(うち学習室)	(0件)	(217件)	(0件)	(0件)	(217件)
合計	141件	385件	257件	248件	1,031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	0回	(0回)	0人
展示コーナー開放(団体使用)	15回数		
展示貸出	5回数		

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

← 前 期 指 定 期 間 → → 当期指定期間 →

区分		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
貸室	件数	860件	936件	984件	840件	455件
	使用料	1,469,750円	1,698,200円	1,666,150円	1,553,700円	607,000円
駐車場	台数	14,941台	15,877台	16,863台	16,445台	6,867台
	使用料	3,291,900円	3,485,200円	3,746,300円	3,625,700円	1,395,300円
使用料合計		4,761,650円	5,183,400円	5,412,450円	5,179,400円	2,002,300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

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（33件）
(2) 利用者アンケートの実施（1月4日・16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（3月7日）

4 施設の利用状況 ※当期指定期間（令和2年度～令和6年度）

(1) 新規登録者数

・令和2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	221	42	463	322	308	259	303	267	151	138	185	226	2,885

・年度別新規登録者数 (単位：人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
新規登録者数	4,828	4,553	4,246	3,903	2,885

(2) 貸出人数・貸出冊数

・令和2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	16,676	3,851	21,033	21,770	23,187	21,185	23,018	22,330	19,729	19,254	20,372	21,862	234,267
貸出冊数	76,040	18,772	87,268	90,193	97,681	89,084	95,295	93,716	86,054	82,667	87,323	93,078	997,171

・年度別貸出人数・貸出冊数 (単位：上段～人，下段～冊)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
貸出人数	311,434	299,405	293,466	274,492	234,267
貸出冊数	1,271,020	1,228,329	1,222,233	1,144,332	997,171

(3) 団体貸出

・令和2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	2	0	13	6	6	24	20	14	5	6	8	4	108
団体貸出冊数	52	0	760	198	354	497	363	217	295	239	304	198	3,477

・年度別団体貸出 (単位：上段～件，下段～冊)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
団体貸出数	151	89	109	116	108
団体貸出冊数	4,130	2,556	4,301	3,903	3,477

(4) 障がい者郵送サービス

・令和2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	3	0	5	15	7	1	5	6	9	9	17	8	85
郵送冊数	4	0	13	31	11	1	11	20	28	27	62	24	232

・年度別障がい者サービス (単位：上段～人，下段～冊)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
郵送人数	111	95	60	81	85
郵送冊数	1,239	577	260	260	232

(5) レファレンスサービス

・令和2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	77	37	147	140	113	102	166	105	90	120	108	116	1,321

・年度別レファレンスサービス (単位：件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
レファレンス件数	2,164	2,168	1,987	1,861	1,321

(6) 掲載許可申請

・令和2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	20	23	26	26	32	27	43	29	37	22	23	33	341

・年度別掲載許可申請 (単位：件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
掲載許可件数	304	392	376	312	341

(7) 展示貸出

・令和2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	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	5
展示貸出点数	2	0	2	0	0	37	29	0	0	0	10	0	80
(うち、文化財)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(4)

・年度別展示貸出 (単位：上段～館，下段～点)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
展示貸出館	5館	5館	6館	7館	5館
展示貸出点数	122点	42点	73点	86点	80点
(うち、文化財)	(15)	(0)	(1)	(5)	(4)

(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2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	492	0	616	815	910	856	837	762	660	665	671	809	8,093
インターネットブース	464	0	708	803	808	846	901	857	638	642	652	787	8,106
対面朗読室	3	1	9	9	10	9	11	12	11	16	12	12	115

・年度別1階諸室の利用 (単位：人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
AVブース	12,763	11,012	11,172	10,893	8,093
インターネットブース	16,560	14,928	12,756	12,885	8,106
対面朗読室	95	140	208	188	115

(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	53	0	136	113	137	155	132	99	81	68	121	96	1,191
グループ研究室	48	0	29	51	36	30	44	18	23	22	18	19	338
撮影室	3	0	1	10	2	0	5	1	28	1	0	0	51

・年度別2階諸室の利用

(単位：件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
研究個室	1,479	1,151	1,301	1,148	1,191
グループ研究室	322	438	345	349	338
撮影室	51	75	66	68	51

5 指定管理者の収支状況

←

前 期 指 定 期 間

→

← 当期指定期間 →

(単位:円)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	委託料	283,855,000	282,313,000	284,592,000	279,229,000	294,089,000
	計	283,855,000	282,313,000	284,592,000	279,229,000	294,089,000
支出	人件費	145,938,197	138,761,162	140,459,353	135,376,781	146,736,794
	燃料費	554,177	629,590	680,519	703,929	553,229
	光熱水費	24,992,985	25,943,950	26,787,219	25,595,944	22,221,660
	委託料	44,994,781	47,113,832	45,324,100	45,415,707	47,173,866
	修繕費	2,291,835	2,147,671	2,312,593	2,040,234	2,048,071
	資料費	37,736,375	36,383,706	36,032,082	35,785,155	36,434,415
	その他の支出	12,234,712	12,366,185	14,068,824	12,883,186	34,912,885
	その他の管理費 未払消費税	14,771,989	18,966,904	18,927,310	21,427,796	4,008,080
	計	283,515,051	282,313,000	284,592,000	279,228,732	294,089,000
当該施設の利用者 一人当たり税金投入コスト※		896	926	951	998	1,247

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	・調べもの対応の技術向上を目的とした2回の研修を実施。レファレンス業務の他、学校連携となる図書館を使った調べる学習コンクールへ繋がる勉強会を行った。またコロナ禍による休館期間にはeラーニングを含む在宅研修を実施。選書・図書館学のスキル向上に努めた。 ・図書館に適正な司書率を確保しており、さらに司書資格を取るためスタッフが受講中である。またスタッフの健康面をサポートする衛生管理者、移動図書館車ともしび号運転手補充のための免許取得・防火管理資格取得など、維持管理向上のため、機会を設けて資格取得をサポートしている。 ・図書館外周の樹木剪定・植え替えの他、駐車場のコンクリート舗装、ライン塗り直しなど外観維持に努めた。また港図書室の除雪業者契約を行い、利用者が利用しやすい環境を整えた。	中央図書館は開館から15年以上となり、施設設備関係は機器自体のメーカー交換推奨時期に差し掛かるものや、図書館で使用している蛍光灯の生産が終了する状況が発生している。特に生産終了かつ互換性のある部品が手に入らない場合は部品を含む全ての交換修繕が必要となる。全体の状態を把握しながら、優先順位を判断し、計画的に対応していきたい。また限られた容積に対する蔵書数の増加から、保管場所の整理、棚配置の見直しを検討していく。
サービスの 質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・毎年司書資格の取得機会を設けているほか、図書館スタッフによる読み聞かせや、おすすめ本を紹介するイベント「ブックトーク」の実施など、直接利用者との交流を通して、利用者目線を意識する機会を設けている。 - また、コロナ禍の現状に合わせ、衛生管理委員会の設置その他図書館に貢献できる資格や学習の機会が無いか模索。現在は感染症アドバイザー取得に向け、スタッフが学習中である。 ・社内個人情報監査を実施。適切な管理が行われているためのチェック体制を敷いている他、個々スタッフの個人情報への意識づけを行っている。個人情報情報を保管する箱に対し、外部からは分からないよう表示方法に変更するなど、取り扱いには注意を払っている。 ・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。またハチやカラスの巣、コンクリートの破損など、利用者が気付き直接スタッフに伝えていただいた内容についても、現場確認の上、スタッフによる対応か業者への依頼等かを判断し、適宜対応を実施した。	コロナウィルス感染防止対策による休館から始まり、再開後も館内席の間引き、イベントの縮小など図書館サービスにも影響がでたが、除菌カーテンやスプレーの設置、清掃や掲示の強化等、利用者の不安を取り除き、安心して利用できる図書館を維持するための接遇を実施、またスタッフ自身が感染しないよう研修や日々のミーティング等を通して自己管理の徹底に努めた。個人情報の捉え方、国の基準については、時事的に変化している。最新の情報に目を配らせ、更新された情報については研修を実施し、引き続き状況に即した適切な対応を実施していく。
団体の経営 状況	☒ A ☐ B ☐ C		コロナウィルス蔓延により事業の在り方が問われる中、資料除菌機器「L I V E R」の販売、出張からリモートへ移行しての会議の実施、全国図書館の情報の逐次収集等、事業者として安定した良質なサービスを提供するための対応を実施してきた。次年度以降も引き続き利用者へのサービス向上及び勤務体制の拡充に取り組んでいきたい。

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	・レファレンスの知識向上のため全道図書館専門研修に参加したほか、他の図書館のサービスと経営を学ぶための研修会に、全職員を参加させるなど職員全体の資質向上に努めた。 ・図書館ボランティアの協力を得て、中庭で絵本の読み聞かせを実施したほか（コロナ禍でも読み聞かせを実施するため中庭で実施）、館内の飾り付けに協力をいただき、クリスマスイベントを実施した。 ・会計事務有資格者の職員による適正な経理を行った。また、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がら、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。 ・多数の職員を研修に参加させ、レファレンス、選書スキル、所蔵資料、コロナ対策に対する理解を深めるなど、職員の業務に関する知識の水準および意識の向上に努めている。	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。