

平成28年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成29年6月30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 函館市五稜郭町26番1号（中央図書館）ほか		
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日から平成32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。		
設置年月	平成17年11月	建設費	4,299,399千円
構造規模等	鉄筋コンクリート造一部鉄骨造地下1階地上2階建 建物延床面積 7,687.13㎡		
開館時間 休館日等	開館時間 午前9時30分～午後8時 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		
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	美原	桔梗	移動
開館日数	286	276	276	276	276	278	270	235

・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	平成28年4月発売号～ 平成29年3月発売号	6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）	681件	4,586冊
2	図書等（教育委員会対応分）	3件	児童図書ほか

・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	美原	合計
19団体	148人	回数	271	26	22	12	33	364
		参加者数	4,567	280	100	117	369	5,433

※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
198人	340回	2,003人	布絵本製作・破損本修理ほか

③点訳・朗読奉仕会

団体数	会員数	活動内容
3団体	86人	朗読力セット・点字本作成ほか

・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。	47回	1,453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	8回	832人
2	初心者のための読み聞かせ講座	1回	70人
3	図書館ボランティア養成講座	1回	12人
4	古文書解読講座	5回	199人
	合計	15回	1,113人

・各種イベントの開催

	イベント名	開催回数	参加者数
1	子どもの読書習慣イベント	2回	53人・親子20組
2	夏休みこども図書館員	2回	26人
3	読書週間イベント	5回	263人
4	図書館deクリスマス	3回	582人
5	上映会の実施	49回	3,138人
	合計	62回	4,062人・20組

・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	108人	335点	24点	25点	250部	入選者・市内教育機関・道内図書館等に配布

・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・特別展示・ヤングアダルト展示・児童展示・函館学ほか	65回
2階	ギャラリー	1回（通年）
合計		77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	総合学習・職場体験受入	110件	3,362人
2	司書実習生受入	3件	3人
3	行政視察（委員会受入への協力）	2件	23人
	合計	115人	3,388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	78団体	4,320冊	6月24日、11月25日
一般来館者		3,543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（有料）	99件	147件	319件	354件	919件
学習室開放	—	251件	—	—	251件
図書館事業	120件	65件	108件	77件	370件
合計	219件	463件	427件	431件	1,540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	96回	（90回）	1,349人
展示コーナー開放（団体使用）	15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26年度	平成27年度	平成28年度
貸室	件数	646件	757件	860件
	使用料	1,226,350円	1,251,700円	1,469,750円
駐車場	台数	13,106台	13,691台	14,941台
	使用料	2,857,900円	2,907,400円	3,291,900円
使用料合計		4,084,250円	4,159,100円	4,761,650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
6校（戸井西小・日新小・えさん小・椴法華小・磨光小・臼尻小）	129冊	6月～3月末

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) ブックシャワー設置
- (3) 図書館だより（ハトダヨ）発行

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（74件）
- (2) 利用者アンケートの実施（1月22日・23日～中央図書館／1月19日・21日～地区図書室等）
- (3) 利用者懇話会の開催（7月10日、1月29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28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	413	481	530	486	396	441	341	322	321	258	303	4,828

・年度別新規登録者数

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
新規登録者数	5,406人	5,149人	4,828人

(2) 貸出人数・貸出冊数

・平成28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	28,320	23,348	26,765	29,134	26,366	26,177	27,499	21,229	25,583	25,305	25,219	26,489	311,434
貸出冊数	115,073	93,684	110,002	118,514	106,093	104,475	112,565	86,921	108,993	104,350	102,672	107,678	1,271,020

・年度別貸出人数・貸出冊数

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
貸出人数	343,532人	331,183人	311,434人
貸出冊数	1,401,614冊	1,351,566冊	1,271,020冊

(3) 団体貸出

・平成28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	4	7	39	4	22	24	15	5	13	13	3	151
団体貸出冊数	37	108	349	273	63	485	900	500	158	587	596	74	4,130

・年度別団体貸出

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
団体貸出数	154件	109件	151件
団体貸出冊数	5,833冊	3,309冊	4,130冊

(4) 障がい者郵送サービス

・平成28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	12	8	9	9	10	11	12	12	13	8	6	1	111
郵送冊数	207	94	178	120	87	107	87	100	114	77	66	2	1,239

・年度別障がい者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
郵送人数	87人	100人	111人
郵送冊数	629冊	1,265冊	1,239冊

(5) レファレンスサービス

- ・平成28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	205	170	195	240	209	169	186	151	139	145	163	192	2,164

- ・年度別レファレンスサービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
レファレンス件数	1,949件	1,956件	2,164件

(6) 掲載許可申請

- ・平成28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	28	24	29	32	25	22	20	27	23	24	21	29	304

- ・年度別掲載許可申請

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
掲載許可件数	325件	351件	304件

(7) 展示貸出

- ・平成28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	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	5
展示貸出点数	0	85	0	0	3	0	0	20	0	0	14	0	122
(うち、文化財)	(0)	(10)	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(4)	(0)	(0)	(0)	(0)	(15)

- ・年度別展示貸出

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
展示貸出館	7館	7館	5館
展示貸出点数	670点	140点	122点
(うち、文化財)	0点	1点	15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28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	1,174	955	1,096	1,165	1,226	1,179	1,144	841	946	988	981	1,068	12,763
インターネットブース	1,453	1,184	1,292	1,587	1,561	1,501	1,629	1,165	1,285	1,306	1,264	1,333	16,560
対面朗読室	8	5	6	9	7	11	13	9	5	6	8	8	95

- ・年度別1階諸室の利用

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
AVブース	14,185人	13,833人	12,763人
インターネットブース	19,973人	18,867人	16,560人
対面朗読室	201人	160人	95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	102	83	135	106	152	108	100	107	124	152	150	160	1,479
グループ研究室	24	22	14	19	38	39	22	25	43	12	32	32	322
撮影室	1	3	4	6	6	13	3	1	2	2	6	4	51

・年度別2階諸室の利用

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
研究個室	1,633件	1,492件	1,479件
グループ研究室	281件	359件	322件
撮影室	32件	49件	51件

5 指定管理者の収支状況

← 当期指定期間

(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	委託料		275,799,000	283,855,000
	使用料		0	0
	計		275,799,000	283,855,000
支出	人件費		142,195,620	145,938,197
	燃料費	776,793	530,100	554,177
	光熱水費	25,248,508	24,114,288	24,992,985
	委託料	187,984,532	42,114,096	44,994,781
	修繕費	3,091,510	1,764,340	2,291,835
	資料費	27,778,936	31,696,245	37,736,375
	その他の支出	30,435,670	22,368,781	12,234,712
	一般管理費		11,015,530	14,771,989
	計	275,315,949	275,799,000	283,515,051
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト※		801	833	910

※支出計／貸出人数

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

- 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	仕様書に規定された資料整備を上回る図書購入費を確保したほか、大学生スタッフを採用して書架整理を進め、利用環境の向上を図った。	今後、施設・設備の日常点検を徹底し、主管課との情報共有や迅速な対応協議により、より安全でより快適な環境の整備に努めたい。
サービスの 質の状況	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	ホームページ等で情報提供の充実に努めたほか、接遇研修をはじめ、レファレンス研修などにも職員を派遣し市民対応の向上に努めた。また、個人情報管理に関する職員研修や社内監査を実施して、適正な個人情報管理に努めた。	利用者対応については、スタッフ全体での対応の統一が課題であり、研修の充実による接遇の向上などにより、館全体での利用者対応の底上げを図りたい。
団体の経営 状況	☒ A ☐ B ☐ C	団体の経営については、事業収支、経営状況ともに適正に行った。	

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	仕様書に沿った司書資格者数の確保、ボランティアとの連携による事業の実施など、協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準とおりの業務が履行されている。	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く適正な施設・設備の維持管理や事業運営に努めていただきたい。
サービスの 質の状況	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	充実した職員研修が実施されており、利用者アンケートにおいても接遇に対する利用者満足度が高く、また、個人情報管理に関する社内監査が実施されているなど、協定書を遵守し、事業計画書または仕様書の水準以上のサービスの質が確保されている。	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り、より良いサービスの提供を継続していただきたい。
団体の経営 状況	☒ A ☐ B ☐ C	団体の経営は適正であり、経営状態に問題はない。	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。