

令和6年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和7年6月17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 函館市湯川町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	<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	291	287	287	287	287	277	240

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6年4月発売号～ 令和7年3月発売号	9社	22誌

・寄付受入

	寄附受入	寄贈内容	
1	図書購入資金	1件	3,000千円
2	図書（カウンター対応分）	604件	6,928冊
3	図書等（教育委員会対応分）	4件	324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
15団体	111人	回数	288	12	10	11	321
		参加者数	3,162	85	35	61	3,343

※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
170人	389回	1,491人	布絵本製作・書架清掃ほか

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
4団体	86人	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、「0～2歳児向けおすすめ本（リーフレット）」と「図書館の読み聞かせ日程表」を配布する。	50回	914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	7回	762人
2	図書館講座	8回	194人
3	初心者のための古文書解読講座	4回	40人
4	古文書解読講座	2回	44人
5	初心者のための読み聞かせ講座	5回	186人
6	図書館ボランティア養成講座	1回	11人
	合計	27回	1,237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	50回	2,889人
2	子どものお楽しみイベント	8回	1,102人
3	秋の読書週間イベント	6回	2,059人
4	図書館deクリスマス	3回	193人
5	新春企画「お楽しみ袋貸出」	1回	50人
	合計	68回	6,293人

・ 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41校, 市内中学校23校	1回	5人	152作品

・ 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	78人	261点	14点	22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	19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
4校(えさん小・楸法華小・南茅部小・戸井学園)	108冊	7月~3月末

・ 市主催の地区図書室活性化事業への協力

	イベント名	開催回数	参加者数
1	地区図書室活性化事業(第1弾) ・ 実験に関する図書の展示 ・ 函館工業高等専門学校講師による出前講座の実施 ・ ヨムチャンを探せ	1回	10人(港) 22人(旭岡)
2	地区図書室活性化事業(第2弾) ・ 紙細工に関する図書の展示 ・ ペーパークイリング講座の実施	1回	11人(港) 9人(旭岡)

・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・2階読書テラス入口・展示コーナー	19回
1階開架	開架展示・ミニ展示・特別展示・カート展示・ラック展示・函館学・児童展示ほか	104回
合計		123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	165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	3件	22人
2	総合学習・職場体験受入	132件	1,921人
合計		135件	1,943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	60団体	4,190冊	6月28日、10月25日
一般来館者		4,246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	97件	115件	213件	252件	677件
(うち減免利用)	(38件)	(52件)	(14件)	(10件)	(114件)
図書館事業	139件	407件	150件	116件	812件
(うち学習室)	(0件)	(261件)	(0件)	(0件)	(261件)
合計	236件	522件	363件	368件	1,489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	100回	(44回)	558人
展示コーナー開放(団体使用)	22回		
展示貸出	6回		

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		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
貸室	件数	455件	405件	524件	645件	553件
	使用料	607,000円	610,950円	914,300円	1,002,650円	1,030,050円
駐車場	台数	6,867台	9,771台	12,502台	11,081台	14,306台
	使用料	1,395,300円	1,999,800円	2,676,400円	2,322,300円	3,128,800円
使用料合計		2,002,300円	2,610,750円	3,590,700円	3,324,950円	4,158,850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 郵便ポスト設置事業

エ コピー・プリントアウト・マイクロリーダーサービス事業

オ 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（63件）

〈主な意見〉

いつ来ても皆さんおだやかで親切です。館内はいつも整えられており、居心地よく本を探せます。

子どもも絵本を楽しく読んでいます。皆さんいつもありがとうございます。

(2) 利用者アンケートの実施（10月4日・5日～中央図書館および地区図書室等）

〈主な意見〉

・いつも親切にして頂き有りがたく思っています。

・館内の雰囲気は気分が落ち着きます。週3～4回利用しています。

・今後も利用者にとって分かりやすい案内・告知をお願いします。いつもていねいな対応、ありがとうございます。

(3) 利用者懇談会の開催（1月25日）

港図書室へブックポストを設置して欲しいの旨の要望や、移動図書館車の宣伝方法等についての意見が寄せられ、指定管理者が対応可能なものについて適宜対応した。

## 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6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	354	331	266	268	272	225	185	214	137	163	173	246	2,834

・年度別新規登録者数

(単位：人)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規登録者数	2,885	3,091	3,111	2,957	2,834

## (2) 貸出人数・貸出冊数

・令和6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	19,154	18,337	17,428	19,011	19,563	18,974	18,511	19,053	16,823	17,106	17,851	20,108	221,919
貸出冊数	80,251	77,678	73,519	79,935	82,250	78,583	76,827	80,298	73,889	72,565	75,348	85,681	936,824

・年度別貸出人数・貸出冊数

(単位：上段～人，下段～冊)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
貸出人数	234,267	250,610	235,908	228,967	221,919
貸出冊数	997,171	1,074,383	1,021,915	978,582	936,824

## (3) 団体貸出

・令和6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	13	12	20	13	14	10	24	10	8	12	12	12	160
団体貸出冊数	204	193	405	282	263	123	478	314	123	243	214	151	2,993

・年度別団体貸出

(単位：上段～件，下段～冊)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
団体貸出数	108	132	133	154	160
団体貸出冊数	3,477	2,787	2,792	3,232	2,993

## (4) 障がい者郵送サービス

・令和6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	3	5	5	0	0	0	0	0	0	1	3	20
郵送冊数	12	8	14	10	0	0	0	0	0	0	2	23	69

・年度別障がい者サービス

(単位：上段～人，下段～冊)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
郵送人数	85	49	50	58	20
郵送冊数	232	155	172	158	69

## (5) レファレンスサービス

・令和6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	80	99	79	97	108	135	111	95	75	75	59	93	1,106

・年度別レファレンスサービス

(単位：件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
レファレンス件数	1,321	1,176	1,305	1,176	1,106

(6) 掲載許可申請

・令和6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	29	25	28	19	28	30	25	18	32	29	30	25	318

・年度別掲載許可申請

(単位：件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
掲載許可件数	341	368	364	338	318

(7) 展示貸出

・令和6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	1	0	1	1	0	0	0	1	0	6
展示貸出点数	12	0	27	14	0	34	12	0	0	0	18	0	117
(うち、文化財)	(0)	(0)	(2)	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(1)	(0)	(4)

・年度別展示貸出

(単位：上段～館，下段～点)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
展示貸出館	5館	5館	7館	7館	6館
展示貸出点数	80点	163点	75点	49点	117点
(うち、文化財)	(4)	(4)	(3)	(2)	(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6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	674	629	561	627	578	638	591	676	664	646	666	731	7,681
インターネットブース	738	652	627	645	569	692	657	677	598	525	571	665	7,616
対面朗読室	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	5	1	27

・年度別1階諸室の利用

(単位：人)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
AVブース	8,093	7,754	7,369	7,799	7,681
インターネットブース	8,106	8,366	7,664	8,825	7,616
対面朗読室	115	112	90	54	27

(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	26	47	51	52	92	57	56	79	105	70	73	54	762
グループ研究室	33	25	18	23	26	36	25	28	22	41	23	33	333
撮影室	4	0	1	3	8	9	3	0	3	11	7	5	54

・年度別2階諸室の利用

(単位：件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
研究個室	1,191	1,017	788	788	762
グループ研究室	338	390	385	385	333
撮影室	51	50	90	90	54

## 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)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入	委託料	294,089,000	295,669,000	296,269,000	296,379,000	296,509,000
	計	294,089,000	295,669,000	296,269,000	296,379,000	296,509,000
支出	人件費	146,736,794	147,848,068	147,790,999	151,281,788	152,294,605
	燃料費	553,229	678,862	685,477	722,627	743,231
	光熱水費	22,221,660	25,829,091	31,985,375	32,480,831	34,112,963
	委託料	47,173,866	46,609,644	47,247,621	47,453,429	47,463,097
	修繕費	2,048,071	2,096,864	2,165,986	1,972,300	2,029,639
	資料費	36,434,415	36,389,384	36,314,492	36,315,879	36,470,336
	その他の支出	12,153,739	11,658,701	12,465,725	13,006,601	20,783,848
	その他の管理費 未払消費税	26,767,226	24,558,386	22,636,330	21,421,474	14,232,148
	計	294,089,000	295,669,000	301,292,005	304,654,929	308,129,867
当該施設の利用者 一人当たり税金投入コスト※	1,247	1,169	1,241	1,280	1,317	

※ なお、指定管理者への収支補填額は次のとおり計上されている。

令和4年度分収支補填金 5,023,005円（令和4年度収入に計上）

令和5年度分収支補填金 7,870,985円（令和5年度収入に計上）

令和6年度分収支補填金 9,076,199円（令和6年度収入に計上）

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A</li> <li>□ B</li> <li>□ C</li> <li>□ D</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中央図書館は条例施行規則どおりの開館をしたほか、千歳、港、湯川の地区図書室は、仕様書より2時間長く午後5時まで開館し、市民サービスの向上に努めた。</li> <li>・適正人数の把握につとめ、人員採用を行った。館内研修では、読み聞かせ研修や、TRCマーク検索研修などを行い、スタッフのスキルアップを図ったほか、函館市縄文文化交流センターをスタッフ全員で見学し、道南の縄文文化に関する知識や、世界遺産である大船遺跡および垣ノ島遺跡について学ぶ機会を設けた。また、これまでとおり郷土の歴史講座や図書館講座などを積極的に聴講させた。</li> <li>・中央図書館および各地区図書室間での連携を強化し、複数人数による対応ができるよう体制を整えた。</li> <li>・図書館に適切な司書率を確保しており、新たにスタッフ1名が司書資格を取得したほか、シファレンス担当スタッフ2名が新たにはこたて検定初級に合格した。また、緊急時に移動図書館車を運転できる免許取得者を1名配置するなど、必要な人員配置に努めている。</li> <li>・採用、退職等の変更があった際は、速やかに届出を行っている。</li> <li>・使用料等について現金の収受、申告書作成時に担当者2名のチェックの他、経理担当がチェックをしている。会計事務有資格者（日商1級）の職員により、収納・申告について遅滞なく行った。</li> <li>・計画書で提案していた講座・講演を滞りなく実施した。また、図書館講座を1つ追加で行い、事業の拡充を図った。また、小学校の夏休み期間には、調べ学習体験コーナーを設置して、子どもたちの調べ学習をサポートした。調べる学習コンクールは新たに中学生の部を設け、小学生・中学生合わせて申込人数が150人を超えた。</li> <li>・貴重な資料の展示貸出等に適切に対応するため、学芸員資格を有し、学芸員として実務経験のあるスタッフを含め、7名の専任スタッフを配置している。郷土史家や他機関の学芸員との繋がりを活かし、郷土の歴史講座や古文書解読講座を行った。また、貴重な資料を多く所蔵していることを広く利用者に知ってもらうため、専任スタッフの知識を活かしたパネル展示等を行ったほか、図書館だより「ハトダヨ」にて、郷土資料紹介の連載記事を掲載している。</li> <li>・北海道教育大学函館校と連携した講座や、函館短期大学学生による絵本の読み聞かせを定期的に関催した。千歳、湯川図書室では「つながるお話し」として、函館北消防署や函館短期大学と連携してお話しを行った。また、ボランティアグループの協力を得て、図書館講座「読書介助犬プログラム」を開催し、動物と触れ合うイベントを初めて行い、好評を得た。</li> <li>・予定されていた自主事業については全て計画どおりに実施した。利用者からの要望により平成31年度より開始した私設郵便ポストの設置についても、継続して行っている。また8月からは、社会福祉法人函館共愛会と共同でブックスタート事業を始めた。この事業の開始にあたっては、読み聞かせボランティアグループや、函館短期大学、大谷短期大学などへも協力を呼びかけ、連携して行っている。</li> <li>・図書館外周清掃・冬期の除雪作業について外部業者発注による作業強化をはかった。駐車場の破損車止めの修繕・ラインの塗り直し、陥没穴の補修、また中庭の痛んだ芝の入れ替えを図書館スタッフにて対応したほか、地盤沈下など対応に苦慮するところは自治体と協議・連携のうえ補修し、利用者が快適に過ごせるよう館内の環境整備につとめた。</li> <li>・消防点検や車両点検を年2回実施する等、法に基づいた保守点検を定期的実施した。現状の維持と、故障した際の対応の可否について報告を密にしている。対応必要箇所については、打ち合わせをし方針を検討した。規模に応じて自治体への報告書を作成のうえ、優先順位を示したうえで最適な保守管理を実施した。</li> </ul>	<p>令和6年度は新たに司書資格取得者を1名、はこたて検定合格者を2名出すなど、職員が勤務しながらそれぞれスキルアップしていける環境を整えている。今後も、積極的に職員の資格取得のサポートを行い、図書館運営を支える力を持つ人材の育成に努めていく。</p> <p>講座等に関しては、図書館講座として、動物と触れ合う「読書介助犬プログラム」を初めて開催した。また市内の大学や消防署との読み聞かせ等、地域機関と連携した事業を行った。こういった事業は、図書館へ来館する動機付けにも繋がるため、今後も連携を広げ、継続していきたい。</p> <p>来館者は、毎年減少となっている。電子図書などの新しい媒体のサービスを含め、様々な事情から図書館に来ることが難しい市民に対しての図書館サービスについても、実施に向けて検討していく。</p> <p>備品等について、全館の状態・数の確認を実施した。整理を進める中で使用しない・できないものについては、処分を行うなど適切な処理を進めており、令和7年度も引き続き対応していく。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品整理リストに基づき、館内の備品の所在確認を実施した。特に破損等により使用不可となったまま残っていた備品に関しては、入れ替えおよび廃棄について、自治体と確認のうえ、適切に整理作業を実施した。</li> <li>・緊急時の対応については、マニュアルを整備・作成し、中央図書館および各地区図書館に配備している。また、中央図書館休館日は、責任者2人を開館している地区図書館に配置した。うち1名は館長・副館長・チーフとし、緊急時に即時対応できる体制を整えたほか、セキュリティ会社・警察等とも打合せ、緊急時に出勤を依頼する形を整えている。</li> <li>・規約に則り避難・通報・消火訓練を実施した。担当者不在時であっても適切に対応できるよう、発生する災害や、出勤スタッフ体制など様々な状況を想定し、避難・通報・消火訓練を行った。また、千歳図書館においては、階下のはまなす認定こども園との合同訓練を行ったほか、疑似消火器による訓練など、消防署員立ち合いのもと、より実際の訓練を実施した。</li> <li>・会計事務有資格者（日商1級）の担当者による適切な経理を行った。また、副館長2名のチェックのうえ、館長（日商2級）の決裁を行い、適切な経理処理を行った。</li> </ul>	
<p>サービスの 質の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A</li> <li>□ B</li> <li>□ C</li> <li>□ D</li> </ul> <p>・研修やミーティングをとおして、カウンターでの丁寧な対応や困っている利用者への声掛け等を指導している。利用者アンケートでは職員対応が良いとのメッセージを多くいただき、利用者対応に満足している方はどの館も9割近い結果となった。カウンターや意見箱にて、接遇について厳しいご意見や指摘等をいただくこともあるが、そういった場合は、責任者が個別に聞き取りをし、具体的に注意・指導を行い、スタッフの資質向上に努めている。</p> <p>・館内整理日等に内部研修を行ったほか、外部研修にも積極的にスタッフを派遣しスキル向上の機会を多く設けた。研修報告書は全スタッフで回覧し、直接研修に参加できなかったスタッフにもフィードバックされるようつとめている。司書率50%を保持するだけでなく司書資格取得を奨励し1名が資格取得した。レファレンス担当スタッフは、はこだて検定を取得しており、令和6年度も新たに2名が初級に合格した。またTRCでは、勤務年数や職層に合わせた研修プログラムがあり、毎年すべてのスタッフが受講し、スキルアップしていくことができるよう体制を整えている。</p> <p>・年に1回、全スタッフを対象にプライバシーマークの研修、理解度チェックテストを行い、個人情報管理に対する意識づけを行っている。毎年実施している社内監査では、個人情報関連の帳票類の取り扱いや保管についてチェックを行った。また本社のサポートを受け業務改善を行い、ミス・事故の起きない現場の環境づくり、整備に取り組んでいる。</p> <p>・意見箱やホームページの問い合わせフォームから寄せられる意見・質問に対しては、1週間以内に回答している。寄せられた意見については、棚の横に簡易椅子を設置する、戻す場所がわからない本を回収するカートを配備するなど、現場確認のうえ、状況に応じて自治体と話し合いを行い、適宜対応している。</p> <p>・窓口で受け付けるほか、適宜館長、副館長など上席者が対応している。初期対応にあたる現場スタッフに対し、各担当責任者によるOJTにおいて資質向上も図り、トラブル回避を図っている。すぐに解決が難しい問題については速やかに館内で協議し、自治体への報告を並行して行い、利用者の利便性を図っている。</p> <p>・ホームページでの告知のほか、図書館だよりやチラシの配布、ポスターの掲示等を行った。また、ポスター・チラシについては、館内掲示にとどまらず、市内の他施設等にも配布・掲示を依頼し、より広く市民に周知されるよう努めた。図書館利用案内リーフレットを新しく作り直すことを計画した。図やイラストを多用し、どんな年代の方にもわかりやすいものとなるよう、デザインの見直しを行った。</p> <p>・地区図書館では、雑がみ回収に取り組み、図書館全体として、ごみ排出量を昨年度比1割減、資源回収量1割増と環境に配慮した対応を実施している。また、全館で事務室内の不要な照明をこまめに消すようにするなど節電に努めている。</p>	<p>利用者からは多種多様な意見が寄せられるが、一つ一つの意見を真摯に受け止め、継続的な実施が可能か検討し、改善に取り組んでいく。</p> <p>デジタル情報は便利な反面、漏洩の危険が常につきまとう。常に最新のセキュリティ情報を入力しつつ、研修等を通じてスタッフにフィードバックするなど、利用者の個人情報について、その取り扱いには慎重に行い、適切に管理していく。</p> <p>また今後、電子図書館サービスの実施を予定している。電子図書館は図書館に来館しなくても利用できる図書館サービスであるため、図書館以外の場所での説明会を行うなど、これまで図書館に来たことがない市民に向けて広く周知する方法を検討していく。また、子どもたちの学びのサポートにも活用できるものであり、より学校と図書館との連携を進めていきたい。</p>

		<p>・市内小学校からの提案を受け、期間限定ではあるが、子どもたちが授業で作った古着の回収ボックスを設置した。それに合わせて、来館者がSDGsについて関心を持ち、知識を得ることができるよう、関連図書の展示を行った。</p>	
<p>団体の経営 状況</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C</p>		<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、次年度以降も人事制度の改訂等、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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>・中央図書館は条例施行規則どおりの開館をしたほか、千歳、港、湯川の地区図書室は、仕様書より2時間長く午後5時まで開館し、市民サービスの向上に努めた。</p> <p>・適正人数の把握につとめ、人員採用を行った。館内研修では、読み聞かせ研修や、TRCマーク検索研修などを行い、スタッフのスキルアップを図ったほか、函館市縄文文化交流センターをスタッフ全員で見学し、道南の縄文文化に関する知識や、世界遺産である大船遺跡および垣ノ島遺跡について学ぶ機会を設けた。また、これまでとおり郷土の歴史講座や図書館講座などを積極的に聴講させた。</p> <p>・中央図書館および各地区図書室間での連携を強化し、複数人数による対応ができるよう体制を整えた。</p> <p>・図書館に適切な司書率を確保しており、新たにスタッフ1名が司書資格を取得したほか、シファレンス担当スタッフ2名が新たにほこだて検定初級に合格した。また、緊急時に移動図書館車を運転できる免許取得者を1名配置するなど、必要な人員配置に努めている。</p> <p>・採用、退職等の変更があった際は、速やかに届出を行っている。</p> <p>・使用料等について現金の収受、申告書作成時に担当者2名のチェックの他、経理担当がチェックをしている。会計事務有資格者（日商1級）の職員により、収納・申告について遅滞なく行った。</p> <p>・計画書で提案していた講座・講演を滞りなく実施した。また、図書館講座を1つ追加で行い、事業の拡充を図った。また、小学校の夏休み期間には、調べ学習体験コーナーを設置して、子どもたちの調べ学習をサポートした。調べる学習コンクールは新たに中学生の部を設け、小学生・中学生合わせて申込人数が150人を超えた。</p> <p>・貴重な資料の展示貸出等に適切に対応するため、学芸員資格を有し、学芸員として実務経験のあるスタッフを含め、7名の専任スタッフを配置している。郷土史家や他機関の学芸員との繋がりを活かし、郷土の歴史講座や古文書解読講座を行った。また、貴重な資料を多く所蔵していることを広く利用者に知ってもらうため、専任スタッフの知識を活かしたパネル展示等を行ったほか、図書館だより「ハトダヨ」にて、郷土資料紹介の連載記事を掲載している。</p> <p>・北海道教育大学函館校と連携した講座や、函館短期大学学生による絵本の読み聞かせを定期的で開催した。千歳、湯川図書室では「つながるお話し」として、函館北消防署や函館短期大学と連携してお話しを行った。また、ボランティアグループの協力を得て、図書館講座「読書介助犬プログラム」を開催し、動物と触れ合うイベントを初めて行い、好評を得た。</p> <p>・予定されていた自主事業については全て計画どおりに実施した。利用者からの要望により平成31年度より開始した私設郵便ポストの設置についても、継続して行っている。また8月からは、社会福祉法人函館共愛会と共同でブックスタート事業を始めた。この事業の開始にあたっては、読み聞かせボランティアグループや、函館短期大学、大谷短期大学などへも協力を呼びかけ、連携して行っている。</p> <p>・図書館外周清掃・冬期の除雪作業について外部業者発注による作業強化をはかった。駐車場内の破損車止めの修繕・ラインの塗り直し、陥没穴の補修、また中庭の痛んだ芝の入れ替えを図書館スタッフにて対応したほか、地盤沈下など対応に苦慮するところは自治体と協議・連携のうえ補修し、利用者が快適に過ごせるよう館内の環境整備につとめた。</p> <p>・消防点検や車両点検を年2回実施する等、法に基づいた保守点検を定期的実施した。現状の維持と、故障した際の対応の可否について報告を密にしている。対応必要箇所については、打ち合わせをし方針を検討した。規模に応じて自治体への報告書を作成のうえ、優先順位を示したうえで最適な保守管理を実施した。</p> <p>・備品整理リストに基づき、館内の備品の所在確認を実施した。特に破損等により使用不可となったまま残っていた備品に関しては、入れ替えおよび廃棄について、自治体と確認のうえ、適切に整理作業を実施した。</p>	<p>令和6年度は新たに司書資格取得者を1名、ほこだて検定合格者を2名出すなど、図書館運営を支える人材の育成に努めた。</p> <p>また、図書館講座として、動物と触れ合う「読書介助犬プログラム」を初めて開催したほか、社会福祉法人函館共愛会と共同で新たにブックスタート事業を開始した。実施にあたっては市内大学や地域機関と連携し、図書館来館への動機付けに向けて積極的に事業を行った。</p> <p>今後も、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。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の対応については、マニュアルを整備・作成し、中央図書館および各地区図書館に配備している。また、中央図書館休館日は、責任者2人を開館している地区図書館に配置した。うち1名は館長・副館長・チーフとし、緊急時に即時対応できる体制を整えたほか、セキュリティ会社・警察等とも打合せ、緊急時に出動を依頼する形を整えている。</li> <li>・規約に則り避難・通報・消火訓練を実施した。担当者不在時であっても適切に対応できるよう、発生する災害や、出動スタッフ体制など様々な状況を想定し、避難・通報・消火訓練を行った。また、千歳図書館においては、階下のはまなす認定こども園との合同訓練を行ったほか、疑似消火器による訓練など、消防署員立ち合いのもと、より実際的な訓練を実施した。</li> <li>・会計事務有資格者（日商1級）の担当者による適切な経理を行った。また、副館長2名のチェックのうち、館長（日商2級）の決裁を行い、適切な経理処理を行った。</li> </ul>	
<p>サービスの 質の状況</p> <p>■ A □ B □ C □ D</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修やミーティングをとおして、カウンターでの丁寧な対応や困っている利用者への声掛け等を指導している。利用者アンケートでは職員対応が良いとのメッセージを多くいただき、利用者対応に満足している方はどの館も9割近い結果となった。カウンターや意見箱にて、接遇について厳しいご意見や指摘等をいただくこともあるが、そういった場合は、責任者が個別に聞き取りをし、具体的に注意・指導を行い、スタッフの資質向上に努めている。</li> <li>・館内整理日等に内部研修を行ったほか、外部研修にも積極的にスタッフを派遣しスキル向上の機会を多く設けた。研修報告書は全スタッフで回覧し、直接研修に参加できなかったスタッフにもフィードバックされるようつとめている。司書率50%を保持するだけでなく司書資格取得を奨励し1名が資格取得した。シファレンス担当スタッフは、はこだで検定を取得しており、令和6年度も新たに2名が初級に合格した。またTRCでは、勤務年数や職層に合わせた研修プログラムがあり、毎年すべてのスタッフが受講し、スキルアップしていくことができるよう体制を整えている。</li> <li>・年に1回、全スタッフを対象にプライバシーマークの研修、理解度チェックテストを行い、個人情報管理に対する意識づけを行っている。毎年実施している社内監査では、個人情報関連の帳票類の取り扱いや保管についてチェックを行った。また本社のサポートを受け業務改善を行い、ミス・事故の起きない現場の環境づくり、整備に取り組んでいる。</li> <li>・意見箱やホームページの問い合わせフォームから寄せられる意見・質問に対しては、1週間以内に回答している。寄せられた意見については、棚の横に簡易椅子を設置する、戻す場所がわからない本を回収するカートを配備するなど、現場確認のうえ、状況に応じて自治体と話し合いを行い、適宜対応している。</li> <li>・窓口で受け付けるほか、適宜館長、副館長など上席者が対応している。初期対応にあたる現場スタッフに対し、各担当責任者によるOJTにおいて資質向上も図り、トラブル回避を図っている。すぐに解決が難しい問題については速やかに館内で協議し、自治体への報告を並行して行い、利用者の利便性を図っている。</li> <li>・ホームページでの告知のほか、図書館だよりやチラシの配布、ポスターの掲示等を行った。また、ポスター・チラシについては、館内掲示にとどまらず、市内の他施設等にも配布・掲示を依頼し、より広く市民に周知されるよう努めた。図書館利用案内リーフレットを新しく作り直すことを計画した。図やイラストを多用し、どんな年代の方にもわかりやすいものとなるよう、デザインの見直しを行った。</li> <li>・地区図書室では、雑がみ回収に取り組み、図書館全体として、ごみ排出量を昨年度比1割減、資源回収量1割増と環境に配慮した対応を実施している。また、全館で事務室内の不要な照明をこまめに消すようにするなど節電に努めている。</li> </ul>	<p>今後も、利用者ニーズの把握に努め、引き続き、迅速で適正な市民対応に努めるとともに、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み、図書館サービスを向上させていきたい。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内小学校からの提案を受け、期間限定ではあるが、子どもたちが授業で作った古着の回収ボックスを設置した。それに合わせて、来館者がSDGsについて関心をもち、知識を得ることができるよう、関連図書の展示を行った。</li> </ul>	

団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C		今後も、事業収支、経営状況ともに、適正に維持されたい。
-------------	---	--	-----------------------------

- ◎「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。