

令和7年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和8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	令和7年4月1日から令和12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	285	284	284	285	285	277	239

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
令和7年2月1日～ 令和8年2月27日	令和7年4月発売号～ 令和8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	2件	3,100千円
2	図書（カウンター対応分）	651件	5,591冊
3	図書等（教育委員会対応分）	4件	475点

・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
16団体	113人	回数	282	21	11	11	325
		参加者数	3,075	132	22	75	3,304

※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	400回	1,600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
3団体	42人	カセット図書・点字図書の作成

・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	836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	764人
2	図書館講座	3回	28人
3	初心者のための古文書解読講座	4回	53人
4	古文書解読講座	2回	33人
5	初心者のための読み聞かせ講座	5回	106人
6	図書館ボランティア養成講座	1回	10人
	合計	22回	994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	49回	2,831人
2	子どものお楽しみイベント	8回	899人
3	秋の読書週間イベント	6回	1,745人
4	図書館deクリスマス	3回	209人
5	新春企画「お楽しみ貸貸出」	1回	50人
	合計	67回	5,734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	4人	52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	93人	290点	16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	4回	63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・楳法華小・南茅部小・戸井学園）	108冊	7月～3月末

・ 地区図書室活性化事業

	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） ・ 特別展示「おばけとしゃかん」 ・ こわくて楽しい！おばけタイム ・ ヨムチャンをさがせ		
		1回	
		1回	10人（港），9人（旭岡）
		1回	25人（港），6人（旭岡）
2	地区図書室活性化事業（第2弾） ・ 特別展示「おうちで楽しむ花と紙の世界」 ・ お花の立体切り紙講座		
		1回	
		1回	10人（港），10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	17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	96回
合計		113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	144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	2件	8人
2	総合学習・職場体験受入	125件	1,839人
合計		127件	1,847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	81団体	3,507冊	6月27日、9月24日、10月31日
一般来館者		4,251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	88件	86件	184件	265件	623件
(うち減免利用)	(49件)	(29件)	(7件)	(10件)	(95件)
図書館事業	136件	434件	161件	125件	856件
(うち学習室)	(0件)	(239件)	(0件)	(0件)	(239件)
合計	224件	520件	345件	390件	1,479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	(86回)	952人
展示コーナー開放（団体使用）	18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

		← 前 期 指 定 期 間 →					→ ←当期指定期間→
区分		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
貸室	件数	405件	524件	645件	553件	534件	
	使用料	610,950円	914,300円	1,002,650円	1,030,050円	887,600円	
駐車場	台数	9,771台	12,502台	11,081台	14,306台	14,104台	
	使用料	1,999,800円	2,676,400円	2,322,300円	3,128,800円	3,142,500円	
使用料合計		2,610,750円	3,590,700円	3,324,950円	4,158,850円	4,030,100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

カ ブックスタート事業

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（43件）

〈主な意見〉

とても勉強しやすいです。ありがとうございます。

いつも素敵な絵本を読むことができてうれしいです。

(2) 利用者アンケートの実施（10月3日・4日～中央図書館および地区図書室等）

〈主な意見〉

・ゆっくりと読書ができたり、学習したりしてます。広々として清潔なのでとても落ち着ける環境で気に入っています。

・職員みなさんが優しく安心して利用しています。

(3) 利用者懇談会の開催（2月7日）

〈主な意見〉

・Wi-Fiを使えるようにしてほしい

・ビジネス対応をもっと進めてほしい

4 施設の利用状況 ※当期指定期間（令和7年度～令和11年度）

(1) 新規登録者数

・令和7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	368	346	212	244	270	244	204	201	134	125	171	183	2,702

・年度別新規登録者数

（単位：人）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
新規登録者数	3,091	3,111	2,957	2,834	2,702

(2) 貸出人数・貸出冊数

・令和7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	18,824	19,203	18,442	18,090	19,200	18,033	17,331	18,850	16,529	12,140	17,012	18,595	212,249
貸出冊数	78,780	79,784	75,973	74,890	79,538	72,550	70,635	77,870	70,506	52,859	71,354	77,086	881,825

・年度別貸出人数・貸出冊数

（単位：上段～人，下段～冊）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
貸出人数	250,610	235,908	228,967	221,919	212,249
貸出冊数	1,074,383	1,021,915	978,582	936,824	881,825

(3) 団体貸出

・令和7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	11	10	18	15	10	13	20	16	10	8	11	13	155
団体貸出冊数	232	254	460	258	165	217	347	450	273	195	347	246	3,444

・年度別団体貸出

(単位：上段～件，下段～冊)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
団体貸出数	132	133	154	160	155
団体貸出冊数	2,787	2,792	3,232	2,993	3,444

(4) 電子図書館貸出

・令和7年度の電子図書館貸出

(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
電子図書利用回数							449	378	417	403	254	330	2,231
電子図書実利用者数							112	49	48	25	23	29	286

※令和7年10月2日開館

・年度別電子図書館貸出

(単位：上段～件，下段～冊)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
電子図書利用回数					2,231
電子図書実利用者数					286

※令和7年10月2日開館

(5) 障がい者郵送サービス

・令和7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	1	4	1	2	0	0	0	0	0	0	2	1	11
郵送冊数	13	39	16	14	0	0	0	0	0	0	21	17	120

・年度別障がい者サービス

(単位：上段～人，下段～冊)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
郵送人数	49	50	58	20	11
郵送冊数	155	172	158	69	120

(6) レファレンスサービス

・令和7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	100	95	85	108	143	88	60	76	82	36	90	73	1,036

・年度別レファレンスサービス

(単位：件)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
レファレンス件数	1,176	1,305	1,176	1,106	1,036

(7) 掲載許可申請

・令和7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	23	29	33	32	34	22	30	24	19	27	27	25	325

・年度別掲載許可申請

(単位：件)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
掲載許可件数	368	364	338	318	325

(8) 展示貸出

・令和7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	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	6
展示貸出点数	0	0	0	4	12	7	8	2	0	0	0	0	33
(うち、文化財)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

・年度別展示貸出

(単位：上段～館、下段～点)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
展示貸出館	5館	7館	7館	6館	6館
展示貸出点数	163点	75点	49点	117点	33点
(うち、文化財)	(4)	(3)	(2)	(4)	0

(9) 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7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	627	618	598	693	731	640	624	616	550	296	567	664	7,224
インターネットブース	617	582	608	639	700	608	601	712	515	218	511	649	6,960
対面朗読室	3	5	4	5	4	2	4	7	4	1	3	2	44

・年度別1階諸室の利用

(単位：人)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
AVブース	7,754	7,369	7,799	7,681	7,224
インターネットブース	8,366	7,664	8,825	7,616	6,960
対面朗読室	112	90	54	27	44

(10) 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	44	40	51	62	82	30	30	39	25	54	39	549
グループ研究室	25	17	29	20	33	45	39	21	17	12	25	37	320
撮影室	1	0	3	2	0	5	6	2	3	2	3	9	36

・年度別2階諸室の利用

(単位：件)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
研究個室	1,017	788	788	762	549
グループ研究室	390	385	385	333	320
撮影室	50	90	90	54	36

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
収入	委託料	295,669,000	296,269,000	296,379,000	296,509,000	358,595,000
	計	295,669,000	296,269,000	296,379,000	296,509,000	358,595,000
支出	人件費	147,848,068	147,790,999	151,281,788	152,294,605	160,282,960
	燃料費	678,862	685,477	722,627	743,231	800,226
	光熱水費	25,829,091	31,985,375	32,480,831	34,112,963	33,209,425
	委託料	46,609,644	47,247,621	47,453,429	47,463,097	65,291,916
	修繕費	2,096,864	2,165,986	1,972,300	2,029,639	1,994,327
	資料費	36,389,384	36,314,492	36,315,879	36,470,336	36,667,215
	その他の支出	11,658,701	12,465,725	13,006,601	20,783,848	40,954,135
	未払消費税	24,558,386	22,636,330	21,421,474	14,232,148	18,158,945
	計	295,669,000	301,292,005	304,654,929	308,129,867	357,359,149
当該施設の利用者 一人当たり税金投入コスト※		1,169	1,241	1,280	1,317	1,671

※ 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）

令和7年度分収支補填金 0円

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	・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、著作権研修などを行った他、郷土の歴史講座や図書館講座なども積極的に聴講させた。 また、北海道立図書館やCCH主催で開催された研修会など外部の研修にも参加し、スタッフのスキルアップを図った。 ・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。 ・図書館に適切な司書率を確保している。 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。 ・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。 ・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。 ・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、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。 中央図書館開館20周年の記念事業では、中央館だけではなく地区図書室も合わせて、全館共通テーマでの特別展示や、全館を巡るスタンプラリーを実施するなど、行ったことのない館にも行ってみたいと思うきっかけとなる企画を行い、利用者から好評を得た。 ・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他、中央図書館開館20周年記念事業の一つとして貴重資料の展示を行った。 ・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行う。千歳、湯川図書室では「つながるお話し会」として、函館市企業局や函館短期大学と連携してお話し会を行った。 また、北海道教育大学函館校学生による地区活性化事業を旭岡、港図書室で行い、参加者から好評を得た。 ・予定されていた自主事業については全て計画通りに実施。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。 令和6年度から始めた、社会福祉法人函館共愛会との共同事業であるブックスタートを継続して行った。	館内整理日や蔵書点検期間を利用して定期的に研修を行うなど、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。 講座等に関しては、中高生を対象に参加者と図書館職員とで利用案内リーフレットを作る図書館講座を開催。また市内の大学や企業局との読み聞かせ等、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、継続して行きたい。 備品等の管理については、使用しない・出来ないものは処分を行うなど適切に整理を進めており、令和8年度も引き続き対応していく。

		・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。 駐車場の陥没穴の補修を図書館スタッフにて対応したほか、読書テラス席のコーティング補修や旭岡図書室の破損していた網戸の修繕を行うなど、利用者が快適に過ごせるよう整備につとめた。 また、ファミリータイムの導入、児童コーナーの授乳室内におむつ回収ボックスを設置など、小さなお子さんを連れて気兼ねなく図書館を利用できるよう環境を整えた。 ・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実施。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。規模に応じて自治体様への報告書を作成の上、連携し、優先順位を示したうえで最適な保守管理を実施した。 ・備品整理リストに基づき、館内の備品の所在確認を実施。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。 ・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室に配備している。 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室に配置。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他、セキュリティ会社・警察等とも打ち合わせ、緊急時に出動を依頼する形を整えている。 ・規約に則り避難・通報・消火訓練を実施。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。 千歳図書室においては、階下のはまなす認定こども園との合同訓練を行った他、港、旭岡図書室でも、災害発生時には少人数のスタッフでも速やかに避難誘導を行うことができるよう訓練を行った。 ・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1名のチェックの上、館長（日商2級）の決裁を行い、適切な経理処理を行った。	
サービスの 質の状況	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	・研修やミーティングを通して、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。 ・館内整理日等に内部研修を行った他、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している。 司書率50%を保持するだけでなく、司書資格取得を奨励し、取得を目指すスタッフには、働きながら資格取得できるようサポートを行っている。令和8年度も2名が取得に向けて勉強中である。 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、スキルアップできるよう体制を整えている。 ・年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い、監査員からの指摘・アドバイスを受け、改善を進めた。 また業務改善について本社のサポートを受け、ミスや事故の起きない現場の環境づくり、整備に継続して取り組んでいる。 ・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。冬に積雪のため駐車場内が歩きにくいので何とかしてほしいとの要望があった際には、直ぐに職員が除雪に行くなど、寄せられた意見のうち、すぐに対応できるものについては、現場確認の上、速やかに改善を行った。また即時対応が難しいものについても、状況に応じて自治体と話し合いを行い、適宜対応を実施している。	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、改善にて取り組んでいく。 10月からは電子図書サービスを開始した。電子図書館は非来館型のサービスのため、今まで図書館に来ることが難しかった方たちに向けても、利用促進を図っていきたい。 個人情報については、その取り扱いは慎重に行い、適切に管理していく。そのために、継続的にスタッフ研修を行うほか、本社のサポートを受けながら業務改善に取り組み、事故の起きない職場環境の整備を進めていく

		・窓口で受け付ける他、適宜館長、副館長など上席者が対応している。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。 ・ホームページでの告知の他、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。 ・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。 ・市内大学の学生からの相談を受け、大学のプログラムの一環で作成したポスターを館内に掲示したり、アンケート収集の場を提供するなど協力を行った。	
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。

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	・令和7年度から始動した電子図書館についての研修を行ったほか、従来通り、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。 ・計画していた講座・公演を滞りなく実施し参加者から好評を得たほか、中央図書館開館20周年の記念事業では、中央図書館および地区図書室も併せて全館共通テーマでの特別展示や、全館を巡るスタンプラリーの実施、缶バッジ作り体験等、趣向を凝らした事業の実施を行い、利用者から好評を得た。 ・貴重な資料の展示貸出等に適切に対応し、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む7名の専任職員を配置することで、資料の適切な管理を図った。 また、中央図書館開館20周年記念事業の1つとして、貴重資料の特別展示を行った。 ・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開催した。千歳、湯川図書室では、函館市企業局や函館短期大学と連携したお話をを行った。 ・昨年度に引き続き、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実施した。 ・昨年度に引き続き、外周清掃および冬季の除雪作業について、第三者委託を行い、作業体制の強化に努めた。 また、駐車場内の陥没箇所や読書テラス席のコーティング補修等、図書館スタッフにより対応可能な維持補修については自主的に実施し、利用者が快適に過ごせる環境整備に努めた。 ・消防点検や車両点検を年2回実施するなど、法に基づいた保守点検を定期的に実施し現状維持に努めたほか、故障の際には市へ報告し、対応を検討することで適切な保守管理を行った。 また、児童コーナーの授乳室内におむつ回収ボックスを設置する等、乳幼児を連れての来館でも快適に利用できるように環境整備に努めた。 ・全館の備品の所在確認を実施するとともに、写真付きの備品一覧を作成する等、適切な管理を行った。	中央図書館および地区図書室において、老朽化が進み、修繕が必要な設備も多くあるが、日頃から保守点検を行い、異常の早期発見に努め、施設の維持管理に努めている。また、図書館開館20周年記念事業では、普段実施していない貴重資料の展示をはじめとした来館者の興味・関心を持たせる事業を実施した。その他の事業においても、市内大学や地域機関と連携し、来館への動機付けに向けて積極的に事業を行った。 一方で、書類の提出において、修正を要する点が散見されたので、正確な書類の作成に努めていただきたい。 今後も、所管課との連携を緊密にしながら、適正な施設・設備の維持管理や来館者の満足度が高い事業実施に努めていただきたい。

		・マニュアルを整備し、中央図書館休館日は、開館している地区図書室に責任者2名を配置することで、緊急時に即時対応できる体制を整えた。セキュリティ会社・警察等とも連携を図り、緊急時の体制を整えた。 ・規約に則り避難・通報・消火訓練を実施し、担当者不在時も適切な対応ができるよう、様々な状況を想定し、強化を図った。 千歳図書室においては、階下のはまなす認定こども園と合同訓練を行うことで、より実践的な訓練を実施した。	
サービスの質の状況	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	・研修やミーティングを通じ、丁寧な対応や利用者への声掛け等を指導した。利用者アンケートでは職員への対応が良い旨のメッセージが多くあり、すべての館において利用者対応の満足度が9割近い結果であった。また、館内に常設された意見箱にも職員への感謝や丁寧な対応の旨のメッセージが定期的に寄せられており、適切な接遇が履行されている。 ・内部研修を実施したほか、外部研修にも積極的に職員が参加しスキル向上を図った。また、研修報告書を全職員に回覧することで、全職員にフィードバックされるようつとめた。 また、勤続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、スキルアップできるよう体制を整えている。 ・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、市と検討のうえ、迅速に対応した。 ・要望・苦情等へ上席者が対応し適切な対応を行った。困難な問題については速やかに館内で協議し、自治体と連携を図ることで、利用者の利便性向上に努めた。 ・地区図書室においては、古紙回収に取り組むことで、ごみの削減に努めた。また、全館において、事務室内の不要な照明をこまめに消すなど節電に努めた。 ・市内大学の学生から相談を受け、大学で作成したポスターを館内に掲示したほか、アンケート収集の場を提供するなどの協力を行った。	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ただきたい。
団体の経営状況	☒ A ☐ B ☐ 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。