

令和3年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4年5月31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	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	276	276	276	276	273	233

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	令和3年4月発売号～ 令和4年3月発売号	9社	18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）	654件	7,459冊
3	図書等（教育委員会対応分）	4件	403冊
4	拡大読書器	1件	1台

・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
18団体	130人	回数	219	11	0	0	230
		参加者数	2,065	43	0	0	2,108

※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
181人	221回	1,493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	139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	8回	541人
2	図書館講座	3回	148人
3	古文書解読講座	5回	108人
4	初心者のための読み聞かせ講座	1回	41人
5	図書館ボランティア養成講座	1回	9人
	合計	18回	847人

※第3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	51回	1,805人
2	子どものお楽しみイベント	7回	256人
3	秋の読書週間イベント	6回	207人
4	図書館deクリスマス	3回	198人
5	新春企画「お楽しみ貸貸出」	1回	50人
	合計	68回	2,516人

※「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44校	1回	8人	73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	194人	440点	22点	26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	22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
6校（えさん小・楸法華小・磨光小・臼尻小・大船小・戸井学園）	132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	旭岡図書室活性化事業（第1弾） ・工作に関する図書の展示 ・利用者が制作した工作の展示 ・工作会 ・ヨムチャンを探せ in 旭岡 ・ともしび号展示	1回	63人
2	旭岡図書室活性化事業（第2弾） ・落語、講談に関する図書やCDの展示 ・落語・講談 ・ともしび号展示	1回	28人
3	としゃかんスタンプ手帳の配布 ・配付先 旭岡図書室や港図書室近隣の小中学校 図書館利用者（児童・生徒） ※借りた冊数分、図書館の窓口でスタンプを押印	5校 (配布校数)	1,011人 (配布数)

・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	10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	94回
合計		104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	276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	1件	6人
2	総合学習・職場体験受入	74件	1,765人
3	司書実習生受入	1件	1人
合計		76件	1,772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	74団体	4,262冊	6月25日，10月29日
一般来館者		3,599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	58件	104件	141件	168件	471件
(うち減免利用)	(34件)	(13件)	(12件)	(2件)	(61件)
図書館事業	141件	329件	115件	84件	669件
(うち学習室)	(0件)	(232件)	(0件)	(0件)	(232件)
合計	199件	433件	256件	252件	1,140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		
展示貸出	5回		

※コロナウイルス感染拡大防止のため中止

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 → → 当 期 指 定期間 →

区分		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
貸室	件数	936件	984件	840件	455件	405件
	使用料	1,698,200円	1,666,150円	1,553,700円	607,000円	610,950円
駐車場	台数	15,877台	16,863台	16,445台	6,867台	9,771台
	使用料	3,485,200円	3,746,300円	3,625,700円	1,395,300円	1,999,800円
使用料合計		5,183,400円	5,412,450円	5,179,400円	2,002,300円	2,610,750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3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	443	334	284	351	287	252	275	184	215	141	149	176	3,091

・年度別新規登録者数 (単位：人)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
新規登録者数	4,553	4,246	3,903	2,885	3,091

(2) 貸出人数・貸出冊数

・令和3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	22,026	20,583	21,854	23,300	23,231	22,053	22,562	16,979	20,161	18,934	18,828	20,099	250,610
貸出冊数	93,282	88,167	91,945	98,237	98,587	91,505	95,154	72,773	91,261	83,802	82,733	86,937	1,074,383

・年度別貸出人数・貸出冊数 (単位：上段～人，下段～冊)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
貸出人数	299,405	293,466	274,492	234,267	250,610
貸出冊数	1,228,329	1,222,233	1,144,332	997,171	1,074,383

(3) 団体貸出

・令和3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	3	7	10	15	10	10	21	37	5	8	3	3	132
団体貸出冊数	71	387	255	266	254	172	406	531	154	148	101	42	2,787

・年度別団体貸出

(単位：上段～件、下段～冊)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
団体貸出数	89	109	116	108	132
団体貸出冊数	2,556	4,301	3,903	3,477	2,787

(4) 障がい者郵送サービス

・令和3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	5	4	4	3	11	8	7	4	1	0	2	0	49
郵送冊数	11	11	11	11	21	24	27	25	2	0	12	0	155

・年度別障がい者サービス

(単位：上段～人、下段～冊)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
郵送人数	95	60	81	85	49
郵送冊数	577	260	260	232	155

(5) レファレンスサービス

・令和3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	121	135	108	94	104	105	100	100	81	54	89	85	1,176

・年度別レファレンスサービス

(単位：件)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
レファレンス件数	2,168	1,987	1,861	1,321	1,176

(6) 掲載許可申請

・令和3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	33	27	30	27	26	28	33	35	32	38	24	35	368

・年度別掲載許可申請

(単位：件)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
掲載許可件数	392	376	312	341	368

(7) 展示貸出

・令和3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	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	5
展示貸出点数	0	0	17	0	0	17	0	0	0	125	0	4	163
(うち、文化財)	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(3)	(4)

・年度別展示貸出

(単位：上段～館、下段～点)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
展示貸出館	5館	6館	7館	5館	5館
展示貸出点数	42点	73点	86点	80点	163点
(うち、文化財)	(0)	(1)	(5)	(4)	(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3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	819	672	656	770	720	668	666	505	579	616	537	546	7,754
インターネットブース	771	628	671	831	806	858	789	645	672	619	500	576	8,366
対面朗読室	10	12	6	9	10	10	8	5	17	11	7	7	112

・年度別1階諸室の利用

(単位：人)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
AVブース	11,012	11,172	10,893	8,093	7,754
インターネットブース	14,928	12,756	12,885	8,106	8,366
対面朗読室	140	208	188	115	112

(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	68	55	90	87	155	146	77	61	89	79	64	46	1,017
グループ研究室	28	30	23	25	30	45	44	27	45	30	25	38	390
撮影室	0	6	3	3	3	1	5	5	4	4	3	13	50

・年度別2階諸室の利用

(単位：件)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
研究個室	1,151	1,301	1,148	1,191	1,017
グループ研究室	438	345	349	338	390
撮影室	75	66	68	51	50

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	委託料	282,313,000	284,592,000	279,229,000	294,089,000	295,669,000
	計	282,313,000	284,592,000	279,229,000	294,089,000	295,669,000
支出	人件費	138,761,162	140,459,353	135,376,781	146,736,794	147,848,068
	燃料費	629,590	680,519	703,929	553,229	678,862
	光熱水費	25,943,950	26,787,219	25,595,944	22,221,660	25,829,091
	委託料	47,113,832	45,324,100	45,415,707	47,173,866	46,609,644
	修繕費	2,147,671	2,312,593	2,040,234	2,048,071	2,096,864
	資料費	36,383,706	36,032,082	35,785,155	36,434,415	36,389,384
	その他の支出	12,366,185	14,068,824	12,883,186	12,153,739	11,658,701
	その他の管理費 未払消費税	18,966,904	18,927,310	21,427,796	26,767,226	24,558,386
	計	282,313,000	284,592,000	279,228,732	294,089,000	295,669,000
	当該施設の利用者 一人当たり税金投 入コスト※	926	951	998	1,247	1,169

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	・千歳・港・湯川図書室について開館時間を2時間延長するなど利用者サービスの向上に努めた。 ・レファレンスや接遇など、図書館業務に関わる研修を実施し、サービスの向上を図ると共に、基礎を見直すことで、安定したサービスの提供に努めている。また、コロナウイルス感染防止対策として、オンライン形式の研修を中心に参加したほか、図書館・郷土をテーマとした講座や講演に積極的に参加する機会を設けた。 ・仕様書通りの適正な司書率を確保していることに加え、随時、職員が司書資格を取得することを推奨しており、現在、数名の職員が司書資格取得に向けて学習中である。また、コロナウイルス感染防止対策のため、感染症アドバイザーの有資格者や、職員の健康面をサポートする第2種衛生管理者を配置しているほか、現在、職員1名が感染症アドバイザーの資格取得に向けて学習中である。 ・市民文芸の応募数が昨年度よりも65作品増えたほか、コロナウイルス感染防止対策の一環として、オンラインによる遠隔講演を北海道博物館との共催で開催した。 ・貴重書庫の空調機の故障に速やかに対応し、応急処置を実施することにより、貴重書庫の温度管理を適切に保った。 ・図書館外周の清掃を強化したほか、駐車場内のコンクリート舗装など外観維持に努めている。また経年劣化により汚れが目立つ館内の閲覧用椅子等の座面交換修繕を行う等、利用者が使いやすい環境の保全に努めた。 ・備品整理リストに画像を加え、目視確認しやすいようリストの更新作業を行った。 ・会計事務所の経験があり簿記1級の担当者による適切な経理を行ったほか、副館長（簿記2級）のダブルチェックを行うなど適正な経理処理を行っている。	郷土の歴史講座について、今後はリモートで行う機会が増える可能性があり、Wi-Fi環境の構築が急務である。 また、業者による保守点検の中、担当業者より設備機器の部品生産供給の終了と、それに伴い後継設備推奨の報告が上がっている。設備関連は規模に応じて、大掛かりな工事期間と費用がかかることから、逐次自治体へ報告、情報を共有したうえで計画的に対応していく。 改善に関して、図書室設置の電灯関連部品も生産終了の話が上がっている。電灯のLED化を進めることで、大幅な電気量の削減が見込める。長期的な改修計画を作成し、図書館運用に影響が出ない形で光熱費の削減の実施を検討していく。
サービスの 質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・研修や日々のミーティングを通して、接遇対応の確認と共有を図っているほか、利用者アンケートにおいて、職員の接遇対応に満足であるとの評価をいただいている。 ・毎年、職員に対して司書資格の取得機会を設けているほか、図書館が実施している図書館講座に職員を参加させるなど、職員の資質向上に努めた。また、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」、「工作会」を実施することにより、利用者と直接の交流を図り、利用者の読書推進のための一役を担っている。 ・社内個人情報監査を実施するなど、適切なチェック体制を確率しているほか、プライバシーマーク研修の受講を通して、職員個々人の個人情報保護への意識づけを図っている。 ・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。	図書館マスコット人形を探すイベント”ヨムチャンを探せ”など、これまで中央図書館を中心に実施してきたイベントを地区図書室にも拡大。住まいから中央図書館への来館が難しい利用者も意識した、地域に寄り添ったサービス拡張を実施。読書手帳を配布し、本を読むきっかけづくりを行う他、移動図書館車ともしび号を地区図書室駐車場への特別運行など、中央・地区図書室から各地域の活性化を行った。 今後の対応として、図書館を使った調べる学習コンクールや図書館不要資料の譲渡など、学校と図書館の連携をより一層強化していくことで、若年層利用者の読書習慣向上を図っていく。
団体の経営 状況	☒ A ☐ B ☐ C		コロナウイルス感染防止の観点から、席の間引き化、利用者・スタッフ間の短時間接客対応、除菌体制など衛生管理面を問われる一方、利用者からは日々しっかりと開館する、安心できる安定した図書館サービスが求められている。レファレンスサービスを含む接遇を中心に、必要な情報を的確に最短で提供する効率的な対応を行っている。引き続き、研修・研鑽を通して、技量を磨きサービスの向上に取り組んでいく。 道内及び国内の状況に応じて、図書館の開館およびサービスのあり方は都度課題に上がる。全国に展開している図書館流通センターとして、幅広く情報を収集し、提案と問題点を提供できるよう体制を整え、次年度以降も引き続き利用者へのサービス向上に取り組んでいく。

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	・開館日・開館時間の遵守に加え千歳・港・湯川の地区図書室を2時間開館延長することにより、利用者サービスの向上に努めている。また、図書館システム更新初日は本来、中央図書館は休館日であったが、臨時開館することにより、更新日初日に地区図書室に利用者が集中することを避けたほか、地区図書室でトラブルがあった際にも迅速な対応が取れる体制を構築した。 ・全道図書館専門研修（子供読書に係る研修）に参加したほか、絵本作家や出版社との特別対談を視聴することにより職員の読み聞かせスキルの向上を図った。また、多数の職員が接遇マナー研修を受講し、職員全体の資質向上が図られたほか、令和3年度は図書館システム更新年であり、システム更新に係る実地研修を適切に行ったため、トラブルなくシステム更新初日を終えることができた。 ・レファレンス・展示・資料保管に適切に対応するため、学芸員の資格を有する職員を増員したほか、デジタル図書館に関する知識（著作権等）を有する準デジタルアーキビストの資格を1名の職員が取得した。また、コロナウイルス感染防止対策のため、感染対策アドバイザーの有資格者を配置しているほか（更に1名が取得に向けて学習中である）、スタッフの健康面をサポートする第2種衛生管理者も配置するなど、施設管理にあたり、適切に有資格者を配置している。 ・市主催の地区図書室活性化事業に協力する等、利用者数を増やす取組みに貢献した。 ・貴重書庫の空調機に不具合が生じた際に、別な部屋の空調機器の部品を代用するなどして、貴重書庫の温度管理を維持するために応急措置を行うなど、施設の危機管理を適切に行った。 ・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。 ・職員により駐車場陥没路面箇所の補修を行い経費の削減に努めたほか、図書館外周の環境整備のため、職員による定期清掃に加え、外部発注による清掃を実施するなど、清掃の強化を図っている。 ・備品リストに画像を加えることにより、備品を管理しやすくする工夫を図ったほか、経年劣化による汚れの目立つ椅子の座面交換を行うなど、利用者のための読書環境の向上に寄与した。 ・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	・利用者アンケート等において、接遇に対する利用者満足度が高く、適切な接遇が履行されている。 ・多数の職員を研修に参加させ、図書館業務全般（カウンター業務・レファレンス等）のスキルの向上を図ったほか、図書館の歴史や郷土、児童サービスについて理解を深めるなど、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た。また、移動図書館車を運転できる職員を増やすため、1名の職員に対して、運転技術修得のための研修を行った。 ・環境にやさしいFSC認証紙や再生紙を使用している。また、廃材を工作会等の事業等に2次利用している。 ・図書館施設内の手すりや館内案内板、トイレの入口等に点字シールを貼っているほか、手話や筆談機を用いて聴覚障がい者対応を行うなど、適切な接遇を行っている。また、ボランティア団体が作成した視覚障がい者向け資料の受入れを行っている。 ・一般社団法人JOYによる生理用品無料配布プロジェクトに協力したほか、全道学校図書館大会の開催にあたり、準備段階から大会当日にかけて協力を行う等、地域貢献活動に取り組んだ。	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。