

令和4年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和5年5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	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	290	281	281	281	281	276	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
2月1日～28日	令和4年4月発売号～ 令和5年3月発売号	8社	17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）	634件	7,639冊
3	図書等（教育委員会対応分）	4件	1,220冊
4	図書除菌機	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 ※1	旭岡	合計
16団体	121人	回数	274	11	1	11	297
		参加者数	2,783	73	20	115	2,991

※港・桔梗は開催していない。

※1 函館短期大学学生による特別読み聞かせを実施

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
190人	268回	1,798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
5団体	121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）	総合保健センターで行われている乳幼児10か月検診の会場にて、ボランティアによる絵本読み聞かせ、「0～2歳児向けおすすめ絵本」（リーフレット）等の配布を実施。	18回	399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	431人
2	図書館講座	5回	228人
3	古文書解読講座	5回	102人
4	初心者のための読み聞かせ講座	1回	77人
5	図書館ボランティア養成講座	1回	10人
	合計	18回	848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	2,114人
2	こどものお楽しみイベント	7回	231人
3	秋の読書週間イベント	6回	590人
4	図書館deクリスマス	3回	195人
5	新春企画「お楽しみ貸貸出」	1回	50人
	合計	66回	3,180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41校	1回	5人	37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	121人	370点	20点	23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	図書館ボランティア・読み聞かせグループ交流会	1回	24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・鍛法華小・南茅部小・戸井学園）	122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	内容
1	港図書室活性化事業（第1弾） 「港図書室でつながる 海とわたし」 旭岡図書室活性化事業（第1弾） 「旭岡図書室でつながる 海とわたし」	各1回	26人（港） 49人（旭岡）	・海に関する児童図書の展示 ・海藻おしば作品づくり ・ヨムチャンをさがせ ・「ともしび号」臨時運行（旭岡のみ）
2	港図書室活性化事業（第2弾） 旭岡図書室活性化事業（第2弾） 「見て読んで楽しい昔の函館」	各1回	7人（港） 13人（旭岡）	・昔の函館に関する一般図書の展示 ・昔の写真や和書などをパネルにして展示 ・デジタル資料館および資料の解説と和綴じ製本体験 ・「ともしび号」臨時運行（旭岡のみ）

・としょかんスタンプ手帳の配布

内容	日程
地区図書室活性化事業および学校長期休業期間にあわせて、各図書室でとしょかんスタンプ手帳を配布	7月26日～ なくなり次第終了

・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	12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	91回
合計		103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	226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	103件	2,041人
3	研修生受入	0件	0人
合計		103件	2,041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	3,674冊	6月24日，10月28日
一般来館者		4,685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	74件	165件	180件	193件	612件
(うち減免利用)	(35件)	(46件)	(7件)	(3件)	(91件)
図書館事業	138件	372件	113件	86件	709件
(うち学習室)	(0件)	(243件)	(0件)	(0件)	(243件)
合計	212件	537件	293件	279件	1,321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	16回	(16回)	154人
展示コーナー開放（団体使用）	16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		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
貸室	件数	984件	840件	455件	405件	524件
	使用料	1,666,150円	1,553,700円	607,000円	610,950円	914,300円
駐車場	台数	16,863台	16,445台	6,867台	9,771台	12,502台
	使用料	3,746,300円	3,625,700円	1,395,300円	1,999,800円	2,676,400円
使用料合計		5,412,450円	5,179,400円	2,002,300円	2,610,750円	3,590,700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) メッセージカードを館内のご意見箱で受付（46件）

(2) 利用者アンケートの実施（1月13日・14日～中央図書館等）

(3) 利用者懇話会の開催（2月11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4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	419	422	312	257	278	258	296	266	113	161	156	173	3,111

・年度別新規登録者数 (単位：人)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
新規登録者数	4,246	3,903	2,885	3,091	3,111

(2) 貸出人数・貸出冊数

・令和4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	21,129	18,153	20,965	21,378	20,033	20,097	21,033	20,321	17,443	17,808	18,243	19,305	235,908
貸出冊数	91,591	78,055	90,143	92,675	87,196	84,572	91,498	87,280	77,880	78,333	79,154	83,538	1,021,915

・年度別貸出人数・貸出冊数 (単位：上段～人，下段～冊)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
貸出人数	293,466	274,492	234,267	250,610	235,908
貸出冊数	1,222,233	1,144,332	997,171	1,074,383	1,021,915

(3) 団体貸出

・令和4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	4	5	13	13	10	14	11	18	10	13	13	9	133
団体貸出冊数	99	186	257	262	147	220	272	394	300	245	209	201	2,792

・年度別団体貸出

(単位：上段～件、下段～冊)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
団体貸出数	109	116	108	132	133
団体貸出冊数	4,301	3,903	3,477	2,787	2,792

(4) 障がい者郵送サービス

・令和4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	6	2	4	1	7	1	4	3	4	6	3	9	50
郵送冊数	17	6	21	3	17	2	18	7	4	34	4	39	172

・年度別障がい者サービス

(単位：上段～人、下段～冊)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
郵送人数	60	81	85	49	50
郵送冊数	260	260	232	155	172

(5) レファレンスサービス

・令和4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	85	92	173	165	133	120	94	110	66	99	69	99	1,305

・年度別レファレンスサービス

(単位：件)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
レファレンス件数	1,987	1,861	1,321	1,176	1,305

(6) 掲載許可申請

・令和4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	25	23	37	37	31	44	21	34	30	30	25	27	364

・年度別掲載許可申請

(単位：件)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
掲載許可件数	376	312	341	368	364

(7) 展示貸出

・令和4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	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	7
展示貸出点数	0	0	33	10	20	3	9	0	0	0	0	0	75
(うち、文化財)	(0)	(0)	(0)	(1)	(1)	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(3)

・年度別展示貸出

(単位：上段～館、下段～点)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
展示貸出館	6館	7館	5館	5館	7館
展示貸出点数	73点	86点	80点	163点	75点
(うち、文化財)	(1)	(5)	(4)	(4)	(3)

(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4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	633	536	695	722	706	627	637	586	477	545	616	589	7,369
インターネットブース	644	539	629	655	666	692	789	645	672	619	500	576	7,626
対面朗読室	7	8	8	8	7	9	12	5	8	7	6	5	90

・年度別1階諸室の利用

(単位：人)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
AVブース	11,012	11,172	10,893	8,093	7,369
インターネットブース	14,928	12,756	12,885	8,106	7,626
対面朗読室	140	208	188	115	90

(9) 2階諸室（研究個室・グループ研究室・撮影室）の利用

・令和4年度の2階諸室の利用

(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	46	60	59	83	69	76	43	114	41	82	67	48	788
グループ研究室	35	35	30	27	38	23	27	39	28	21	19	63	385
撮影室	3	3	2	5	11	2	2	9	10	3	13	27	90

・年度別2階諸室の利用

(単位：件)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
研究個室	1,151	1,301	1,148	1,191	788
グループ研究室	438	345	349	338	385
撮影室	75	66	68	51	90

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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入	委託料	284,592,000	279,229,000	294,089,000	295,669,000	296,269,000
	計	284,592,000	279,229,000	294,089,000	295,669,000	296,269,000
支出	人件費	140,459,353	135,376,781	146,736,794	147,848,068	147,790,999
	燃料費	680,519	703,929	553,229	678,862	685,477
	光熱水費	26,787,219	25,595,944	22,221,660	25,829,091	31,985,375
	委託料	45,324,100	45,415,707	47,173,866	46,609,644	47,247,621
	修繕費	2,312,593	2,040,234	2,048,071	2,096,864	2,165,986
	資料費	36,032,082	35,785,155	36,434,415	36,389,384	36,314,492
	その他の支出	14,068,824	12,883,186	12,153,739	11,658,701	12,465,725
	その他の管理費 未払消費税	18,927,310	21,427,796	26,767,226	24,558,386	22,636,330
	計	284,592,000	279,228,732	294,089,000	295,669,000	301,292,005
当該施設の利用者 一人当たり税金投 入コスト※		1,018	1,183	1,163	1,238	1,241

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	・中央図書館は条例施行規則通りの開館をした他、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。 ・利用者の興味を引きつける「魅力的な書架づくり」についての研修を年に二度行い、展示や棚の見せ方に工夫を凝らした。 ・昨年同様オンライン形式での研修を積極的に受けるようになった。これまでの郷土の歴史講座の参加にも時間の許す限り出席するようにした。 ・副館長を2名に変更。中央および地区図書室における緊急状況にも迅速に対応できるよう、体制を充実させた。 ・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得するためスタッフが2名受講中である。 ・昨年12月に第二種衛生管理者の免許を取得した者がおり、スタッフの健康面でのサポートに対する知識向上につなげる。 ・秋の読書週間イベント「作家の講演会：穂村弘氏『言葉の不思議』」について大変好評だった。中央・地区共に児童向けの「スタンブカード」を作成・配布し、貸出増を図った。郷土の歴史講座では、函館の五稜郭・漢詩・気象観測所・箱館戦争についての歴史を市民に知ってもらう機会となった。 ・貴重資料を扱う資料室空調機および2階郷土フロアのフラインドリモコン不具合について、業者と話し合いを重ね生産終了部品(代替え品)を入手、交換修繕を実施。 ・雨漏り発生時には常駐設備担当者と原因を特定し、臨機応変の対応により被害を抑えるなど、館内環境の維持に努めた。 ・民間企業や市の部局から依頼された生理用品を設置(中央、地区で対応)。函館野外劇回廊パネル展示企画に伴い、展示コーナーを設置、企画協力を実施した。 ・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した他、図書館講座については当初の予定に加え、JAL・教育大学と連携し、2回多い5回実施。各地区図書室でも集客につながるイベントを随時行った。 ・図書館外周清掃・冬季の除雪作業について外部業者発注による作業強化を図った。 ・駐車場ライン塗り直し・陥没した穴の修復、また館内利用者席の劣化ボードシール張替、座面交換など経年劣化対象について、業者依頼、またはスタッフによる補修作業を実施。利用者が使用しやすい環境整備を実施した。 ・定期的に保守点検を実施。現状と今後の維持、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、打合わせし方針を検討。規模に応じて自治体とも連携し、優先順位を示したうえで最適な保守管理を実施した。 ・備品整理リストに画像を加え、目視確認しやすいよう更新作業を継続。 ・備品追加及び廃棄に伴い、自治体と確認のうえ、対応を実施した。 ・緊急時の流れについて、マニュアルを作成。 - 中央図書館休館日は、開館している地区図書室に責任者を一人配置。館長・副館長・チーフは常に連系各がとれる体制を整えているほか、セキュリティ会社・警察等とも打合わせ緊急時には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。担当を持ち回ること、担当者不在時でも対応が出来るよう毎年編成の組み直しを行った。 ・千歳図書室においては階下はまなす認定こども園との合同訓練形式とした他、消防署とも連携し、2022年度より港図書室も訓練を実施した。 ・会計事務所経験者で日商簿記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(簿記2級)の決裁を行い、適切な経理処理を行った。	・コロナウイルス感染予防のため、出張を伴う研修が少なくなる半面、オンラインによる受講、またはリアルタイムではなく期間配信型研修が増えたことから、スタッフに研修参加の機会を多く設けることが出来た。司書資格取得希望するスタッフに対しては、引き続きサポートしていき、専門性のある職場環境を高めていく。 ・年間で予定を組んでいた事業については、計画的な実施を行ったうえで、より良い提案が情報があった際には臨機応変に対応、当初予定していた講座を増やし、利用者サービスに繋げることができた。 ・今後については、個人情報の扱いはペーパーレスも進む中、データのセキュリティ管理はより重要となる。引き続きペーパー資料管理とともに、最新のデジタル問題を収集しつつ、データ管理も徹底していく。また図書館及び自治体としてのコロナ対応が変化していく中、集客とサービスと感染対策を両立し、安心して来館できる図書館づくり対応をしていく。 ・また電力高騰を受ける中、長期的施設維持を考えると節電対策は必然である。計画的にLED化を進めるとともに、館内機器における無駄なエネルギーの取捨選別を図りたい。

サービスの 質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・2022年度は多くの研修を実施。内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加の機会を設け、研修報告書を作成し、参加できなかったスタッフへの周知も実施。また司書資格の取得機会を設け、2名のスタッフが取得を試みている。 ・社内個人情報監査を実施。毎年全国で起こりうるリスクと管理について、情報の収集と対応について再構成を行っている。 ・適切な管理のチェック体制を敷いている他、プライバシーマーク研修により、個々スタッフの意識づけを行っている。 ・個人情報書類については、外部から箱の中身が判別できないよう表示を変更の上、規定保管期間後に焼却対応を行っている。 ・利用者が気軽に館長室に訪れることが出来るよう案内板を設置し、館長と直接お話しできる場を設けている。 ・ご意見箱に投函されたご意見は1週間以内に回答。ご意見箱の他、利用者の気づきでお話を受けた内容については、現場確認のうえ、状況に応じて自治体様、業者と話し合いを行い、適宣対応を実施している。 ・ホームページのデザインを一新。色調・画像を多用した表示方法など閲覧しやすいページへ更新した。 ・講座・講演・各種イベントについては、ホームページ等にて周知を実施。終了後には画像付きで開催報告を行うなど、図書館情報の提供を実施しているほか、祝日開館・特別休館など誤解しやすい開館日については、別途ポスター掲示で周知を実施した。	・中央図書館においては、カーテンにより光が差し込みにくかった授乳室の窓を、カーテンを外しスモークフィルターを貼ることにより、外から覗かれず太陽光が注ぐ環境を整えたほか、盗撮疑いがあった女性用トイレについて個室壁面をかさ上げ改修し覗き防止対策を実施、利用者が安心して滞在できる空間確保に努めた。地区図書室においても、階段フロアを使った展示や、中央図書館から資料提供を行い特設コーナーを設置するなど、地区利用者へのサービスを拡充。中央図書館と地区図書室の距離感をより近く、そして利用者のつながりを広げるサービスを展開した。 ・今後の課題と対応であるが、人口減、ネット環境や娯楽から、本離れと利用率低下は毎年の課題である。イベント・講座の開催、魅力ある展示コーナーの展開、調べる学習コンクール・総合学習等による学校との連携の強化、中央に足を運べない利用者のために、引き続き地区図書室の魅力を発信していく。
団体の経営 状況	☒ A ☐ B ☐ C		・コロナウイルス感染防止対策に関し、席の間引き、貸室の利用制限等が解除、利用方法が以前のように戻りつつあるが、コロナウイルス自体は健在、安心して利用できる図書館づくりについて、国及び自治体様からの情報も集約しつつ、対応していく。 ・図書館サービスの在り方についても、ネットによる予約システムの普及し、利用者の図書館の利用方法が日々変化している。電子書籍を含め読書のとらえ方自体も変わる中、本の貸出、児童の調べもの、研究者の調査など、変わらず市民生活の一部として図書館サービスは顕在している。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、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。 ・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た。 ・展示や棚の見せ方の工夫を凝らすため「魅力的な書架づくり」についての研修を年に二度行い、スキルアップに努めた。オンライン形式での研修を積極的に受講し、配信等を活用し、より多くのスタッフに研修の機会を提供した。 ・副館長を二名に変更し、中央および地区図書室における緊急事態にもより迅速に対応できるよう体制の充実を図った。 ・図書館に適正な司書率を確保したことに加え、さらに充実を図るため2名の職員の司書資格取得に向けて支援を行った。このほかにも学芸員の資格を有する職員を置くなど、施設管理にあたり、適切に有資格者を配置した。また、第二種衛生管理者を置き、スタッフの健康面でのサポートも行った。 ・名札とユニフォーム（ブレザーもしくはベスト）を着用したほか、電話応対時に名前を名乗り応対者を明確にした。 ・市主催の地区図書室活性化事業への協力、千歳図書室での出張としび号、としょかんスタンプでちやうの図書室での配布など、図書館・図書室への関心向上、利用者数を増やす取り組みを積極的に行った。また、シニアコーナーの中に医療機関と連携したがん予防パンフレットなどを配架した。 ・貴重書庫の空調機および郷土資料フロアブラインドリモコン不具合について、すでに元の機種が生産終了のところ、業者に働き掛け代替品を入手し修繕を行うなど、施設の危機管理を適切に行った。 ・図書館ボランティアだけではなく、北海道教育大学函館校学生の企画による展示、函館短期大学学生による読み聞かせの実施、NPO法人市民創作「函館野外劇」の会との図書・写真展共催など、市民や活動団体との連携を行った。また、民間企業や市の部局からの依頼を受け、中央・地区図書室で女性用トイレにて配布用の生理用品の設置を行った。 ・提案に加え、JALや教育大と連携し、イベント・展示を2件追加で行い来館者の増を図った。 ・駐車場ラインの塗り直し・陥没路面箇所の補修や女性用トイレの盗撮防止対策、イスの座面張替、授乳室窓ガラスへのスモークフィルター貼付といった利用者が安心、快適に図書館を利用できるような対策をとった。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や冬季の除雪を実施するなど、清掃の強化を図った。 ・マニュアルを作成し、中央図書館休館日には開館している地区図書室に責任者を一名配置、館長、副館長およびチーフは常に連絡がとれる体制を整えた。 ・防災訓練について、責任者不在であってもスムーズに対応できるよう、訓練時の班編成の組み直しを行い、強化を図った。 ・会計事務有資格者の職員による適正な経理に加え、2名の副館長のチェック後館長が改めて決裁を行うなど、点検体制の強化に努めた。	・今後も、事業収支、経営状況ともに、適正に維持された。
サービスの 質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・内部研修、外部研修の別なく多数の職員を研修に参加させ、不参加のスタッフへも研修報告書により情報共有を実施するなど、職員としての資質向上に努めたほか、司書資格の取得機会を設け、実際に2名受講した。 ・社内監査を行ったうえで、起こりうる事故のリスクと情報管理について情報の収集を行うなどブラッシュアップを図った。個人情報の適切な管理体制を整えているほか、プライバシーマーク研修によりスタッフへの意識づけを行った。 ・ホームページで講座・講演・各種イベントの周知・実施報告を行うなど図書館情報の提供を行っていることに加え、祝日開館や特別休館などの重要な告知については別途ポスターを掲示するなど、利用者にわかりやすい形での情報提供に努めた。	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。

◎「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。