

令和5年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和6年6月7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	<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	292	283	283	283	283	276	238

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5年4月発売号～ 令和6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）	577件	7,811冊
3	図書等（教育委員会対応分）	3件	312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					
		回数	中央	千歳	湯川	旭岡	合計
15団体	116人	回数	308	12	10	11	341
		参加者数	3,216	95	24	84	3,419

※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
183人	383回	1,749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	122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	1,022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	513人
2	図書館講座	6回	133人
3	古文書解読講座	5回	155人
4	初心者のための読み聞かせ講座	1回	68人
5	図書館ボランティア養成講座	1回	10人
	合計	20回	879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	2,339人
2	子どものお楽しみイベント	7回	238人
3	秋の読書週間イベント	6回	1,802人
4	図書館deクリスマス	3回	208人
5	新春企画「お楽しみ貸出し」	1回	50人
	合計	67回	4,637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	1回	6人	61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	106人	364点	22点	21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・楳法華小・南茅部小・戸井学園）	126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） ・ 工作に関する図書の展示 ・ 利用者が制作した工作の展示 ・ ヨムチャンを探せ ・ ともしび号臨時運行（旭岡のみ）	1回	15人（港） 34人（旭岡）
2	地区図書室活性化事業（第2弾） ・ 手紙に関する図書の展示 ・ 絵手紙講座 ・ ともしび号臨時運行（旭岡のみ）	1回	6人（港） 19人（旭岡）

・ 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10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	11回
1階開架	開架展示・ミニ展示・特別展示・カート点字・ラック点字・函館学・児童展示・図書館交換	89回
合計		100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	196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	15人
2	総合学習・職場体験受入	137件	2,355人
3	司書実習生受入	1件	1人
合計		140件	2,371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	72団体	4,306冊	6月30日, 10月27日
一般来館者		5,090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	93件	153件	226件	290件	762件
(うち減免利用)	(55件)	(44件)	(17件)	(14件)	(130件)
図書館事業	143件	373件	125件	105件	746件
(うち学習室)	(0件)	(219件)	(4件)	(0件)	(223件)
合計	236件	526件	351件	395件	1,508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	99回	(70回)	843人
展示コーナー開放(団体使用)	18回		
展示貸出	7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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
貸室	件数	840件	455件	405件	524件	645件
	使用料	1,553,700円	607,000円	610,950円	914,300円	1,002,650円
駐車場	台数	16,445台	6,867台	9,771台	12,502台	11,081台
	使用料	3,625,700円	1,395,300円	1,999,800円	2,676,400円	2,322,300円
使用料合計		5,179,400円	2,002,300円	2,610,750円	3,590,700円	3,324,950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（51件）

〈主な意見〉

- ・いつもやさしくせってくれてありがとうございます。これからもよろしくおねがいします。

(2) 利用者アンケートの実施（10月6日・7日～中央図書館および地区図書室等）

〈主な意見〉

- ・静かで雰囲気の良いと思った。また利用したいです。
- ・函館にこの様な図書館があり、ありがたく思っています。
- ・職員の対応に満足しています。

(3) 利用者懇話会の開催（1月27日）

学習室に誰もいなくても電気がついていて旨の意見や、函館学を学べるコーナー設置等についての要望が寄せられ、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5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	342	329	272	304	212	237	238	137	180	154	198	2,957

・年度別新規登録者数 (単位：人)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規登録者数	3,903	2,885	3,091	3,111	2,957

(2) 貸出人数・貸出冊数

・令和5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	20,554	16,579	19,823	20,652	19,787	18,928	19,410	18,870	17,376	18,000	19,562	19,426	228,967
貸出冊数	89,487	70,362	84,154	88,140	83,187	79,806	82,417	80,432	77,242	78,087	82,525	82,743	978,582

・年度別貸出人数・貸出冊数 (単位：上段～人，下段～冊)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
貸出人数	274,492	234,267	250,610	235,908	228,967
貸出冊数	1,144,332	997,171	1,074,383	1,021,915	978,582

(3) 団体貸出

・令和5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	9	11	21	12	13	16	13	19	10	9	13	8	154
団体貸出冊数	219	204	546	190	246	347	228	512	172	194	246	128	3,232

・年度別団体貸出 (単位：上段～件，下段～冊)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
団体貸出数	116	108	132	133	154
団体貸出冊数	3,903	3,477	2,787	2,792	3,232

(4) 障がい者郵送サービス

・令和5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	9	2	0	7	2	1	2	2	5	11	8	9	58
郵送冊数	30	2	0	13	5	1	2	2	12	37	21	33	158

・年度別障がい者サービス (単位：上段～人，下段～冊)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
郵送人数	81	85	49	50	58
郵送冊数	260	232	155	172	158

(5) レファレンスサービス

・令和5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	99	109	135	125	88	59	104	114	77	95	98	73	1,176

・年度別レファレンスサービス (単位：件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
レファレンス件数	1,861	1,321	1,176	1,305	1,176

(6) 掲載許可申請

・令和5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	29	43	28	29	30	28	17	22	21	27	39	338

・年度別掲載許可申請

(単位：件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
掲載許可件数	312	341	368	364	338

(7) 展示貸出

・令和5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	4	0	0	0	2	0	1	0	0	0	7
展示貸出点数	0	0	37	0	0	0	7	0	5	0	0	0	49
(うち、文化財)	(0)	(0)	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)

・年度別展示貸出

(単位：上段～館，下段～点)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
展示貸出館	7館	5館	5館	7館	7館
展示貸出点数	86点	80点	163点	75点	49点
(うち、文化財)	(5)	(4)	(4)	(3)	(2)

(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5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	620	515	641	692	816	715	725	618	579	578	653	647	7,799
インターネットブース	811	725	796	743	765	813	792	673	671	681	692	663	8,825
対面朗読室	8	4	5	5	5	6	5	5	6	3	2	0	54

・年度別1階諸室の利用

(単位：人)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
AVブース	10,893	8,093	7,754	7,369	7,799
インターネットブース	12,885	8,106	8,366	7,664	8,825
対面朗読室	188	115	112	90	54

(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	56	45	86	74	110	47	52	59	32	56	69	30	716
グループ研究室	37	33	30	39	37	41	27	11	23	18	27	37	360
撮影室	3	5	6	4	3	6	6	0	1	0	4	5	43

・年度別2階諸室の利用

(単位：件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
研究個室	1,148	1,191	1,017	788	716
グループ研究室	349	338	390	385	360
撮影室	68	51	50	90	43

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)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入	委託料	279,229,000	294,089,000	295,669,000	296,269,000	296,379,000
	計	279,229,000	294,089,000	295,669,000	296,269,000	296,379,000
支出	人件費	135,376,781	146,736,794	147,848,068	147,790,999	151,281,788
	燃料費	703,929	553,229	678,862	685,477	722,627
	光熱水費	25,595,944	22,221,660	25,829,091	31,985,375	32,480,831
	委託料	45,415,707	47,173,866	46,609,644	47,247,621	47,453,429
	修繕費	2,040,234	2,048,071	2,096,864	2,165,986	1,972,300
	資料費	35,785,155	36,434,415	36,389,384	36,314,492	36,315,879
	その他の支出	12,883,186	12,153,739	11,658,701	12,465,725	13,006,601
	その他の管理費 未払消費税	21,427,796	26,767,226	24,558,386	22,636,330	21,421,474
	計	279,228,732	294,089,000	295,669,000	301,292,005	304,654,929
	当該施設の利用者 一人当たり税金投 入コスト※	998	1,247	1,169	1,241	1,280

※ 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)

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"> ■ A □ B □ C □ D 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・適正人数の把握につとめ、人員採用を行った。当初の予定していた年間研修に加え、図書館資料を貸出した市立函館博物館の企画展示「外国人が見たみなとまちHAKODATE」をスタッフ全員で見学した他、郷土の歴史講座には積極的にスタッフを聴講させ、郷土資料についての知識を深める機会を設けた。 ・新たに1名をサブチーフとし、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おり、さらに司書資格を取得するためスタッフが1名受講中である。また、サブチーフ1名が社会教育士の資格を取得し、生涯学習の場としてよりよい図書館運営につとめている。 ・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。 ・郷土の歴史講座では、「商工函館の魁」を読む「函館のレトロポスターコレクションに見る日本のポスター史」など、図書館所蔵の郷土資料を題材とした講座を開催し、参加者から図書館が所蔵する貴重な資料を知ることができたと好評を得た。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。 ・貴重な資料の展示貸出等に適切に対応するため、7名の専任職員を配置、うち1名は学芸員資格を有している。 ・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。千歳、湯川図書室では「つながるお話し会」として、西警察署や函館短期大学と連携してお話し会を行った。また、市内大学の学生の調査・研究依頼には積極的に協力し、展示やイベント等をともに作り上げた。さらに、司馬遼太郎氏生誕100年にあわせ、東大阪市花園図書館と連携して司馬遼太郎関連の資料の交換展示を企画・実施。図書資料だけでなく、互いの市の観光パンフレット等も展示・配布し、来館者から好評を得た。 ・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。 ・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。また、布絵本製作ボランティア「糸ぐるま」に協力を依頼し、館内の座席カバーを新しくするなど、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。 ・定期的に保守点検を実施。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。また、備品追加および廃棄については、自治体と確認し適切に行った。 	<p>令和5年度は新たに司書資格取得者を2名、社会教育士、認定司書の資格取得者それぞれ1名を出すなど、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たい。</p> <p>地域との連携については、大学の授業とタイアップした講座として、図書館職員、学生、一般利用者が協力して行うワークショップを開催。また、市内大学生の研究にも協力し、ワークショップや展示を行った。また、小中学校の調べ学習や職場体験の受入も積極的に行っており、今後も引き続き、学校との連携に取り組んでいく。</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応については、マニュアルを整備・作成している。中央図書館休館日は、責任者2人を閉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、緊急時に出勤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に、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い、より実地的な訓練を実施した。 ・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2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。経理上の大きな不備が1点見つかったが、速やかに対応し、1か月以内に解決することができた。また、これを受けて責任者の業務分担を見直し、チェック体制を整えた。 	
<p>サービスの 質の状況</p>	<p>■A □B □C □D</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。また、館内に常設している意見箱にも「親切にもらった」といったスタッフへの感謝のメッセージが定期的に寄せられている。 ・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。また、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た。司書率50%を保持するだけでなく司書資格取得を奨励し2名が資格取得した他、サブチーフ1名が日本図書館協会による認定司書資格を取得した。 ・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。また、社内監査では、2023年度は特に個人情報の管理について重点的にチェックを行い、指摘事項については年度内に改善を行った。 ・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。寄せられた意見については、現場確認の上、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。 ・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。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。 ・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。特に館内掲示については、掲示板の設置場所を見直し、来館者がより情報を得やすくなるよう工夫した。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、ごみの削減に努めている。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>利用者懇談会や、ご意見箱の他、窓口などで寄せられた利用者からの意見・要望については、速やかに協議し対応をしてきた。特に利用者から強い要望のあった、移動図書館車ともしび号でのWEB予約資料の受取は、システム業者とも調整を行って実現させ、利用者サービスの向上につなげることができた。移動図書館車の予約件数は大幅に増加し、多くの利用者に喜ばれている。</p> <p>今後の課題としては、他の年代に比べて中高生の利用が少ないことがあげられる。調べる学習コンクールの中学生の部の開催や中学生向けの講座などの事業を通して、中高生の利用促進につなげたい。また、魅力的な展示コーナーの設置や、調べる学習のための資料の充実を図り、こどもたちの調べる学習のサポートを引き続き行っていく。</p>
<p>団体の経営 状況</p>	<p>■A □B □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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・適正人数の把握につとめ、人員採用を行った。当初の予定していた年間研修に加え、図書館資料を貸出した市立函館博物館の企画展示「外国人が見たみなとまちHAKODATE」をスタッフ全員で見学した他、郷土の歴史講座には積極的にスタッフを聴講させ、郷土資料についての知識を深める機会を設けた。 ・新たに1名をサブチーフとし、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おり、さらに司書資格を取得するためスタッフが1名受講中である。また、サブチーフ1名が社会教育士の資格を取得し、生涯学習の場としてよりよい図書館運営につとめている。 ・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。 ・郷土の歴史講座では、「商工函館の魁」を読む「函館のレトロポスターコレクションに見る日本のポスター史」など、図書館所蔵の郷土資料を題材とした講座を開催し、参加者から図書館が所蔵する貴重な資料を知ることができたと好評を得た。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。 ・貴重な資料の展示貸出等に適切に対応するため、7名の専任職員を配置、うち1名は学芸員資格を有している。 ・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。千歳、湯川図書室では「つながるお話し」として、西警察署や函館短期大学と連携してお話しを行った。また、市内大学の学生の調査・研究依頼には積極的に協力し、展示やイベント等をともに作り上げた。さらに、司馬遼太郎先生誕100年にあわせ、東大阪市花園図書館と連携して司馬遼太郎関連の資料の交換展示を企画・実施。図書資料だけではなく、互いの市の観光パンフレット等も展示・配布し、来館者から好評を得た。 ・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。 ・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。また、布絵本製作ボランティア「糸ぐるま」に協力を依頼し、館内の座席カバーを新しくするなど、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。 ・定期的に保守点検を実施。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。また、備品追加および廃棄については、自治体と確認し適切に行った。 ・緊急時の対応については、マニュアルを整備・作成している。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、緊急時に出勤を依頼する形を整えている。 	<p>今後も、所管課との連携を緊密にしなが、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>

		<p>・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。また、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い、より実際の訓練を実施した。</p> <p>・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名のチェックの上、館長（日商2級）の決裁を行い、適切な経理処理を行った。経理上の大きな不備が1点見つかったが、速やかに対応し、1か月以内に解決することができた。また、これを受けて責任者の業務分担を見直し、チェック体制を整えた。</p>	
サービスの 質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>・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。また、館内に常設している意見箱にも「親切にしてもらった」といったスタッフへの感謝のメッセージが定期的に寄せられている。</p> <p>・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。また、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た。司書率50%を保持するだけでなく司書資格取得を奨励し2名が資格取得した他、サブチーフ1名が日本図書館協会による認定司書資格を取得した。</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。また、社内監査では、2023年度は特に個人情報の管理について重点的にチェックを行い、指摘事項については年度内に改善を行った。</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。寄せられた意見については、現場確認の上、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。</p> <p>・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。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。特に館内掲示については、掲示板の設置場所を見直し、来館者がより情報を得やすくなるよう工夫した。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。</p> <p>・地区図書室では、雑がみ回収に取り組み、ごみの削減に努めている。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>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当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。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>・経営については、事業収支、経営状況ともに適正である。</p>	<p>今後も、事業収支、経営状況ともに、適正に維持されたい。</p>

◎「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。