

令和３年度指定管理者モニタリング結果

施 設 名	千歳市立図書館
指 定 管 理 者	株式会社山三ふじや 代表取締役社長 渡部 順大
指 定 期 間	令和２年４月１日から令和７年３月31日まで（５か年）
評 価 担 当	教育委員会教育部文化施設課

1 実施事業及び内容等	(1) 開館時間 平日 午前10時から午後 7 時まで 土・日・休日 午前 9 時30分から午後 7 時まで (2) 年間開館日数 266日 開館日数は前年度比 28日減少 (3) 休館日 毎月第 3 月曜日 (休日に当たるときは翌日) 12月28日から 1 月 4 日まで 蔵書点検期間 (8 月28日から 9 月 5 日まで) 休館日数 99日 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う 5 月14日から 6 月30日まで及び 8 月28日から 9 月30日までの臨時休館を含む (82日間) 。 (4) 事業の開催状況 (主なもの) 児童奉仕業務 ・おはなし会 30回 自主事業 ・古典文学読書会 18回、アニメ上映会 5 回、名画鑑賞会 5 回、童話創作講座 4 回、赤ちゃんタイム 7 回 など 学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延113校・2,282冊、学校団体貸出 延175校・2,762冊 ・図書ボランティアの支援 修理講習会 1 回																
2 年間利用者数	(1) 年間貸出冊数・貸出人数等 <table><tr><td></td><td>貸出冊数</td><td>貸出人数</td><td>予約冊数</td></tr><tr><td>本 館</td><td>436,622冊 (R2 : 458,578冊)</td><td>75,224人 (R2 : 79,827人)</td><td>31,654冊 (R2 : 26,282冊)</td></tr><tr><td>移 動</td><td>34,131冊 (R2 : 38,015冊)</td><td>5,479人 (R2 : 5,289人)</td><td>280冊 (R2 : 376冊)</td></tr><tr><td>合 計</td><td>470,753冊 (R2 : 496,593冊)</td><td>80,703人 (R2 : 85,116人)</td><td>31,934冊 (R2 : 26,658冊)</td></tr></table> (2) 月別利用状況 (貸出冊数・貸出人数) 別紙 1 のとおり (3) 団体貸出 31,435冊 (R2 : 33,371冊) (4) 相互貸借 貸出945冊 (R2 : 862冊) 借受1,100冊 (R2 : 999冊)		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本 館	436,622冊 (R2 : 458,578冊)	75,224人 (R2 : 79,827人)	31,654冊 (R2 : 26,282冊)	移 動	34,131冊 (R2 : 38,015冊)	5,479人 (R2 : 5,289人)	280冊 (R2 : 376冊)	合 計	470,753冊 (R2 : 496,593冊)	80,703人 (R2 : 85,116人)	31,934冊 (R2 : 26,658冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本 館	436,622冊 (R2 : 458,578冊)	75,224人 (R2 : 79,827人)	31,654冊 (R2 : 26,282冊)														
移 動	34,131冊 (R2 : 38,015冊)	5,479人 (R2 : 5,289人)	280冊 (R2 : 376冊)														
合 計	470,753冊 (R2 : 496,593冊)	80,703人 (R2 : 85,116人)	31,934冊 (R2 : 26,658冊)														

	(5) 総登録者数 86,392人 (令和3年度新規登録者数1,252人)		
3 事業収支<決算状況>	(1) 指定管理に係る経費の収支状況 (単位：円)		
	収入総額	119,342,076	指定管理料 119,294,076 その他の収入 48,000
	支出総額	119,186,699	人件費 58,420,203
			旅費 0
			報償費 182,487
			消耗品費 3,264,460
			水道光熱費 5,866,578
			印刷図書費 5,175,192
			修繕費 2,706,990
			車両費 494,967
通信運搬費 1,313,628			
手数料 349,837			
保険料 534,940			
委託料 13,575,978			
リース料 485,070			
備品購入費 15,890,790			
負担金 66,000			
租税公課費 10,300			
消費税 10,849,279			
収支差引額	155,377		
消費税及び地方消費税を含む。			
(2) 年度別収支状況：別紙2のとおり			
4 管理運営状況	(1) 利用者からの評価		
	指定管理者が実施した利用者アンケート (詳細は別紙3のとおり)		
	・実施期間：令和3年10月15日～11月14日		
	・配布枚数：142枚、回収枚数：112枚、回収率：78.9%		
	市が実施した利用者アンケート (詳細は別紙4のとおり)		
	・実施期間：令和4年1月5日～3月31日		
	・配布枚数：47枚、回収枚数：31枚、回収率：66.0%		
	図書館のアンケート結果概要		
	指定管理者 市		
	ア 利用者属性		
性別			
「男性」 35.7% 38.7%			
「女性」 63.4% 58.1%			
「未回答」 0.9% 3.2%			

年齢

「10 歳未満」	0.9%	0.0%
「10 歳代」	2.7%	16.1%
「20 歳代」	0.9%	6.5%
「30 歳代」	8.0%	0.0%
「40 歳代」	8.0%	12.9%
「50 歳代」	12.5%	12.9%
「60 歳代」	34.9%	19.4%
「70 歳以上」	32.1%	29.0%
「未回答」	0.0%	3.2%

居住地

「市内」	93.7%	87.0%
「市外」	3.6%	6.5%
「未回答」	2.7%	6.5%

イ 利用状況頻度

「ほぼ毎日」	0.0%	3.2%
「週」	17.9%	19.4%
「月」	71.3%	64.5%
「年」	6.3%	9.7%
「数年」	1.8%	0.0%
「初めて」	2.7%	0.0%
「未回答」	0.0%	3.2%

交通手段

「自動車」	80.2%	59.5%
「公共交通機関」	4.3%	16.2%
「自転車」	5.2%	5.4%
「徒歩」	6.0%	10.8%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	4.3%	8.1%

目的

「本の閲覧」	19.0%	5.9%
「本の貸出・返却」	77.3%	64.8%
「視聴覚資料の利用」	0.0%	0.0%
「おはなし会・講演会等行事」	1.5%	0.0%
「学校・資格試験等勉強」	0.0%	2.9%
「サークル活動」	0.0%	20.6%
「その他」	1.5%	2.9%
「未回答」	0.7%	2.9%

ウ 施設職員対応

「よい」	70.5%	80.6%
「ややよい」	9.8%	3.2%
「ふつう」	17.0%	9.7%
「ややわるい」	2.7%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	6.5%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 80.3%、市が 83.8% となっている。

指定管理者

市

職員対応で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

職員対応で「ややわるい」と回答した人への設問

「丁寧なあいさつ」	3 件	0 件
「笑顔」	1 件	0 件
「正しい敬語などの使用」	3 件	0 件

設備機能

「よい」	43.7%	54.8%
「ややよい」	25.9%	9.7%
「ふつう」	23.2%	22.6%
「ややわるい」	5.4%	0.0%
「わるい」	1.8%	0.0%
「未回答」	0.0%	12.9%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 69.6%、市が 64.5% となっている。

設備機能で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

設備機能で「ややわるい」「わるい」と回答した人への設問

「閲覧スペースの拡大」	1 件	0 件
「図書の種類を増やす」	3 件	0 件
「用具・設備の修繕」	3 件	0 件

清潔度

「よい」	59.8%	64.5%
「ややよい」	10.7%	12.9%
「ふつう」	18.8%	16.1%
「ややわるい」	0.9%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	9.8%	6.5%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 70.5%、市が 77.4% となっている。

清潔度で「よい」評価を得るために何が必要か

清潔度で「ややわるい」と回答した人への設問

「その他」	1 件	0 件
-------	-----	-----

開館時間

「現状のままでよい」	74.1%	77.4%
「開館時間を早く」	12.5%	9.7%
「閉館時間を遅く」	1.8%	9.7%
「その他」	2.7%	0.0%
「未回答」	8.9%	3.2%

「現状のままでよい」は、指定管理者が 74.1%、市が 77.4% となっている。

エ 総合的な感想

「よい」	48.2%	64.5%
「ややよい」	17.9%	12.9%
「ふつう」	23.2%	9.7%
「ややわるい」	0.9%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%

「未回答」 9.8% 12.9%
「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 66.1%、市が 77.4%
となっている。

指定管理者

市

オ 全体を通しての自由記載による主な意見

・感謝や良い評価の記載	7件	11件
・本の数や種類の増加希望	4件	0件
・利用者のマナーに関するもの	1件	1件
・施設・設備の改善	0件	1件
・職員の接客態度の改善	5件	0件
・検索サービスについて	1件	0件
・予約システムの改善	5件	0件
・図書館事業に関するもの	1件	0件
・図書の配列について	2件	0件
・市外からの利用について	1件	0件
・インターネットサービスについて	1件	1件
・コロナ対応に関すること	4件	1件
・その他	3件	1件

(2) 事業報告書及び現地調査に基づく評価

管理運営業務に関する次の事項について、月例報告書及び年次報告書により報告を受けている。

協定書及び管理業務仕様書に定める事項

- | | |
|---------------|------------|
| ・管理運営の状況 | ・自主事業の実施状況 |
| ・事業、行動等に関する状況 | ・管理業務委託の状況 |
| ・施設の維持補修等 | ・利用状況 |

その他の事項

- | | |
|-------------|------------|
| ・職員の配置等の状況 | ・施設の不具合の有無 |
| ・施設運営上の改善事項 | ・その他報告事項 |

施設の管理運営について、協定書・仕様書に基づき適正に行われていることを確認している。

(3) 職員配置、緊急対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理

職員配置

- | | |
|---------|----------------------|
| ・館長 | 1名 |
| ・総務係長 | 1名 |
| ・マネージャー | 1名 |
| ・庶務係 | 5名(運転業務者3名、臨時職員2名) |
| ・奉仕主任 | 2名(司書2名) |
| ・奉仕係 | 17名(司書12名、配架アルバイト5名) |
| | 27名 |

運転業務者及び臨時職員等を除く従事者17名の内、司書有資格者は14名で従事者比率は82.4%である。

緊急時の対応

マニュアルや緊急連絡網を作成

	意見・要望・苦情対応 施設利用アンケートなどを実施しているほか、意見箱を設置することにより意見要望の把握に努めている。 寄せられた意見については、意見への対応や考えを館内掲示板に貼り出している。令和3年度は、33件の意見が寄せられた。 <table> <tr> <td>職員の接遇態度に関すること</td><td>4件</td></tr> <tr> <td>施設や設備に関すること</td><td>8件</td></tr> <tr> <td>図書資料に関すること</td><td>9件</td></tr> <tr> <td>消毒に関すること</td><td>3件</td></tr> <tr> <td>イベント・企画展示に関すること</td><td>3件</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6件</td></tr> </table> 個人情報の管理 協定書第32条に基づき、個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例により適正に取り扱われている。 (4) 施設修繕、備品購入状況 施設修繕 ・風除室・エントランスホール照明のLED化、館内重量シャッター・車庫オーバードア修繕、2階避難口誘導灯LED交換等を実施し、施設の適正な維持管理に努めている。 ・修繕件数 14件・2,977,689円(R2:修繕件数 12件・2,281,708円) 備品購入について ・図書資料の購入数及び金額 9,183冊・17,479,869円(R2:8,802冊・17,358,114円)	職員の接遇態度に関すること	4件	施設や設備に関すること	8件	図書資料に関すること	9件	消毒に関すること	3件	イベント・企画展示に関すること	3件	その他	6件
職員の接遇態度に関すること	4件												
施設や設備に関すること	8件												
図書資料に関すること	9件												
消毒に関すること	3件												
イベント・企画展示に関すること	3件												
その他	6件												
5 自主事業の達成状況	(1) 市の仕様書に基づく事業 資料展示 ・毎月定めたテーマに基づく図書資料の展示 講演会 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 講座や読書会 ・古典文学読書会 全18回開催 延べ80名参加 上映会 ・アニメ上映会 全5回開催 延べ41名参加 ・名画鑑賞会 全5回開催 延べ28名参加 各種教室 ・図書修理講習会 初級編 11名参加 中級編 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 ・童話創作講座 全4回 延べ13名参加 ・手作り絵本教室 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止												

	読書週間事業 ・古本まつり 古本と雑誌付録の配布 843冊配布 ・ブラインドブック～本の世界を広げてみませんか～ 61冊貸出 子どもの読書活動推進事業 ・こどもの読書週間記念事業 おススメの本を絵にかいてみよう！ 作品枚数23枚 ・夏休みこども読書推進事業 もう一冊よんでみよう！ 117 名参加 ・冬休みこども読書推進事業 としょかんの本でしらべてみよう！ 28 名参加 ・読書スタンプラリー 小学生 170 名、中学生 13 名参加 読書普及推進事業 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 ブックスタート事業（総合保健センターで4か月児健診時に実施） 24 回実施 701 名参加 （２）指定管理者から提案のあった事業 赤ちゃんタイム 全 7 回 延べ 89 名参加 赤ちゃんタイム特別企画「絵本講座」 15 名参加 高齢者施設支援サービス 3 施設、延べ 2,400 冊貸出 ちとせっこセンター・げんきっこセンターでのおはなし会 全 3 回、延べ 67 名参加 「こどもネウボラ」における本の貸出しや読み聞かせ ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 図書館まつり ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
6 市民サービスの向上を図るための取組	（１）一般閲覧室や絵本コーナーへの書架の増設、ブックトラックの設置を行い、読書環境の整備に努めた。 （２）乳幼児を持つ保護者が気軽に図書館を利用できる「赤ちゃんタイム」を継続して実施したほか、高齢者施設や病院を対象にした団体貸出と図書の運搬を定期的に行うなど、図書館の利用が困難な市民に対するサービスを提供した。 （３）新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入館時の検温や閲覧席の間隔

	の確保などを行い、市民が安心安全に利用できる環境づくりに努めた。
7 評価<総合コメント>	(1) 小学校の来館学習支援や中学校及び大学の職場体験の受け入れを行ったほか、小中学生の夏休みと冬休みに合わせたイベントの開催や秋の読書週間事業として「ブラインドブック」を実施するなど、図書館への理解や関心を深める取組を積極的に実施している。 (2) エントランスホールなどの照明のＬＥＤ化を実施し、省エネに努めたほか、ブックトラックの設置や一般閲覧室及び絵本コーナーへの書架の増設を行い、利便性の向上に取り組んでいる。 (3) 館内に意見箱を設置し、利用者のニーズを把握するとともに、寄せられたすべての意見等について回答を掲示するなど、利用者に対する真摯な姿勢は高く評価できる。

令和3年度 千歳市立図書館月別利用状況

全館(本館 + 移動図書館)

位: 日・冊・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
開館日数	29	13	0	30	26	0	30	29	26	26	27	30	266
貸出冊数	50,820	31,983	1,645	50,141	47,298	4,033	55,346	48,649	45,247	45,699	42,056	47,836	470,753
貸出人数	8,677	5,224	193	8,218	8,015	1,087	9,012	8,561	7,856	8,041	7,474	8,345	80,703
予約冊数	3,098	1,345	40	3,528	2,524	2,778	3,507	3,146	2,732	2,946	3,123	3,167	31,934
登録者数	195	78	1	252	142	0	129	111	93	80	56	115	1,252

1 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い5月14日から6月30日まで及び8月28日から9月30日までの期間は、臨時休館している。

〔参考〕

令和2年度 千歳市立図書館月別利用状況

全館(本館 + 移動図書館)

位: 日・冊・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
開館日数	17	0	29	30	26	24	30	29	26	26	27	30	294
貸出冊数	32,493	1,920	44,385	45,829	41,890	42,498	47,544	49,524	46,580	47,900	46,577	49,453	496,593
貸出人数	5,035	357	7,372	7,948	7,184	7,278	8,405	8,373	7,741	8,468	8,234	8,721	85,116
予約冊数	1,481	31	2,727	2,205	1,858	2,002	2,521	2,588	2,648	2,578	2,932	3,087	26,658
登録者数	107	41	156	122	114	112	89	98	67	92	99	115	1,212

1 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い4月18日から5月31日までの期間は、臨時休館している。

千歳市立図書館年度別収支状況

(単位:円)

【収入の部】	R 元年度	R 2 年度	R 3 年度	増減 -
指定管理料	113,266,260	118,558,968	119,294,076	735,108
その他の収入	50,120	48,000	48,000	0
合計	113,316,380	118,606,968	119,342,076	735,108

【支出の部】				
人件費	57,546,424	57,960,028	58,420,203	460,175
旅 費	42,992	26,966	0	▲ 26,966
報償費	874,990	187,749	182,487	▲ 5,262
消耗品費	2,076,806	2,868,609	3,264,460	395,851
水道光熱費	6,084,912	5,139,506	5,866,578	727,072
印刷図書費	4,806,947	5,449,065	5,175,192	▲ 273,873
修繕費	1,047,300	2,074,280	2,706,990	632,710
車両費	608,960	782,825	494,967	▲ 287,858
通信運搬費	1,267,094	1,274,062	1,313,628	39,566
手数料	680,337	353,680	349,837	▲ 3,843
保険料	507,480	539,040	534,940	▲ 4,100
委託料	10,602,738	12,903,758	13,575,978	672,220
リース料	424,110	503,210	485,070	▲ 18,140
備品購入費	17,290,785	15,780,104	15,890,790	110,686
負担金	66,000	66,000	66,000	0
租税公課	6,500	27,600	10,300	▲ 17,300
消費税	9,356,780	10,782,451	10,849,279	66,828
合計	113,291,155	116,718,933	119,186,699	2,467,766
収支差引額	25,225	1,888,035	155,377	▲ 1,732,658

消費税及び地方消費税を含む。

指定管理者が実施した利用者アンケート調査結果

実施期間：令和3年10月15日～11月14日

配布枚数：142枚、回収枚数：112枚、回収率：78.9%

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	40	71	1	112						
	35.7%	63.4%	0.9%	100.0%						
年齢	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未回答	計
	1	3	1	9	9	14	39	36	0	112
	0.9%	2.7%	0.9%	8.0%	8.0%	12.5%	34.9%	32.1%	0.0%	100.0%
利用頻度	初めて	ほぼ毎日	週	月	年	数年	未回答	計		
	3	0	20	80	7	2	0	112		
	2.7%	0.0%	17.9%	71.3%	6.3%	1.8%	0.0%	100.0%		
居住地	市内	市外	未回答	計						
	105	4	3	112						
	93.7%	3.6%	2.7%	100.0%	複数回答有り					
交通手段	自動車	公共交通機関	自転車	徒歩	その他	未回答	計			
	93	5	6	7	0	5	116			
	80.2%	4.3%	5.2%	6.0%	0.0%	4.3%	100.0%			

利用状況 利用目的に複数回答有り

目的	本の閲覧	本の貸出・返却	視聴覚資料	おはなし・講演会	学校・資格勉強	サークル活動	その他	未回答	計
	26	106	0	2	0	0	2	1	137
	19.0%	77.3%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	1.5%	0.7%	100.0%

施設

施設

職員対応	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	79	11	19	3	0	0	112
	70.5%	9.8%	17.0%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
設備機能	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	49	29	26	6	2	0	112
	43.7%	25.9%	23.2%	5.4%	1.8%	0.0%	100.0%
清潔度	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	67	12	21	1	0	11	112
	59.8%	10.7%	18.8%	0.9%	0.0%	9.8%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	83	14	2	3	10	112	
	74.1%	12.5%	1.8%	2.7%	8.9%	100.0%	
総合	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	54	20	26	1	0	11	112
	48.2%	17.9%	23.2%	0.9%	0.0%	9.8%	100.0%

別紙 4

市が実施した利用者アンケート調査結果

実施期間：令和4年1月5日～3月31日

配布枚数：47枚、回収枚数：31枚、回収率：66.0%

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	12	18	1	31						
	38.7%	58.1%	3.2%	100.0%						
年齢	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未回答	計
	0	5	2	0	4	4	6	9	1	31
	0.0%	16.1%	6.5%	0.0%	12.9%	12.9%	19.4%	29.0%	3.2%	100.0%
利用頻度	初めて	ほぼ毎日	週	月	年	数年	未回答	計		
	0	1	6	20	3	0	1	31		
	0.0%	3.2%	19.4%	64.5%	9.7%	0.0%	3.2%	100.0%		
居住地	市内	市外	未回答	計						
	27	2	2	31						
	87.0%	6.5%	6.5%	100.0%	複数回答有り					
交通手段	自動車	公共交通機関	自転車	徒歩	その他	未回答	計			
	22	6	2	4	0	3	37			
	59.5%	16.2%	5.4%	10.8%	0.0%	8.1%	100.0%			

利用状況

利用目的に複数回答有り

目的	本の閲覧	本の貸出・返却	視聴覚資料	おはなし・講演会	学校・資格勉強	サークル活動	その他	未回答	計
	2	22	0	0	1	7	1	1	34
	5.9%	64.8%	0.0%	0.0%	2.9%	20.6%	2.9%	2.9%	100.0%

施設

施設

職員対応	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	25	1	3	0	0	2	31
	80.6%	3.2%	9.7%	0.0%	0.0%	6.5%	100.0%
設備機能	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	17	3	7	0	0	4	31
	54.8%	9.7%	22.6%	0.0%	0.0%	12.9%	100.0%
清潔度	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	20	4	5	0	0	2	31
	64.5%	12.9%	16.1%	0.0%	0.0%	6.5%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	24	3	3	0	1	31	
	77.4%	9.7%	9.7%	0.0%	3.2%	100.0%	
総合	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	20	4	3	0	0	4	31
	64.5%	12.9%	9.7%	0.0%	0.0%	12.9%	100.0%