

令和4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 336日 (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 29日 (4) 事業の開催状況（主なもの） ①児童奉仕業務 ・おはなし会 78回 ②自主事業 ・アニメ上映会 14回、名画鑑賞会 12回、童話創作講座 4回、手作り絵本教室 5回、赤ちゃんタイム 12回 など ③学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延92校・1,991冊、学校団体貸出 延192校・3,191冊 ・図書ボランティアの支援 修理講習会 2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>509,652冊 (R3：436,622冊)</td><td>92,881人 (R3：75,224人)</td><td>33,993冊 (R3：31,654冊)</td></tr><tr><td>移 動</td><td>43,260冊 (R3：34,131冊)</td><td>6,888人 (R3：5,479人)</td><td>852冊 (R3：280冊)</td></tr><tr><td>合 計</td><td>552,912冊 (R3：470,753冊)</td><td>99,769人 (R3：80,703人)</td><td>34,845冊 (R3：31,934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 35,339冊（R3：31,435冊） (4) 相互貸借 貸出1,011冊（R3：945冊）借受1,358冊（R3：1,100冊） (5) 総登録者数 87,440人（令和4年度新規登録者数1,398人）		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本 館	509,652冊 (R3：436,622冊)	92,881人 (R3：75,224人)	33,993冊 (R3：31,654冊)	移 動	43,260冊 (R3：34,131冊)	6,888人 (R3：5,479人)	852冊 (R3：280冊)	合 計	552,912冊 (R3：470,753冊)	99,769人 (R3：80,703人)	34,845冊 (R3：31,934冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本 館	509,652冊 (R3：436,622冊)	92,881人 (R3：75,224人)	33,993冊 (R3：31,654冊)														
移 動	43,260冊 (R3：34,131冊)	6,888人 (R3：5,479人)	852冊 (R3：280冊)														
合 計	552,912冊 (R3：470,753冊)	99,769人 (R3：80,703人)	34,845冊 (R3：31,934冊)														

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	119,796,948	指定管理料	108,862,680
			その他の収入	43,637
			消費税	10,890,631
	支出総額	119,537,332	人件費	59,549,592
			旅費	12,965
			報償費	535,961
			消耗品費	1,564,492
			水道光熱費	7,318,943
			印刷図書費	5,501,445
修繕費			1,238,940	
車両費			676,066	
通信運搬費			1,511,251	
手数料			347,782	
保険料			515,430	
委託料			13,108,188	
リース料			491,030	
備品購入費			16,200,616	
負担金			66,500	
租税公課費			7,500	
消費税	10,890,631			
収支差引額	259,616			
※消費税等の会計処理は税抜経理方式による。				
(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			
	①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4年10月1日～10月31日			
	・配布枚数：157枚、回収枚数：118枚、回収率：75.2%			
	②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5年1月5日～2月28日			
	・配布枚数：100枚、回収枚数：89枚、回収率：89.0%			
	③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」	28.0%	21.3%		
「女性」	70.3%	75.3%		
「未回答」	1.7%	3.4%		

指定管理者

市

年齢

「10 歳未満」	0.8%	0.0%
「10 歳代」	1.7%	1.1%
「20 歳代」	2.5%	0.0%
「30 歳代」	8.5%	10.1%
「40 歳代」	24.6%	20.2%
「50 歳代」	9.3%	13.5%
「60 歳代」	22.9%	27.0%
「70 歳以上」	28.9%	28.1%
「未回答」	0.8%	0.0%

居住地

「市内」	99.2%	94.4%
「市外」	0.0%	3.4%
「未回答」	0.8%	2.2%

イ 利用状況

頻度

「ほぼ毎日」	0.8%	1.1%
「週」	17.8%	15.7%
「月」	74.7%	75.4%
「年」	4.2%	6.7%
「数年」	1.7%	0.0%
「初めて」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.8%	1.1%

交通手段

「自動車」	75.8%	74.1%
「公共交通機関」	6.5%	3.2%
「自転車」	3.2%	2.2%
「徒歩」	9.7%	14.0%
「その他」	0.0%	4.3%
「未回答」	4.8%	2.2%

目的

「本の閲覧」	14.9%	3.9%
「本の貸出・返却」	69.7%	73.5%
「視聴覚資料の利用」	1.2%	0.0%
「おはなし会・講演会等行事」	3.1%	9.8%
「学校・資格試験等勉強」	3.1%	1.0%
「サークル活動」	3.1%	6.9%
「その他」	4.3%	4.9%
「未回答」	0.6%	0.0%

指定管理者

市

ウ 施設

職員対応

「よい」	79.7%	79.8%
「ややよい」	5.9%	2.2%
「ふつう」	14.4%	18.0%
「ややわるい」	0.0%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	0.0%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 85.6%、市が 82.0% となっている。

設備機能

「よい」	51.7%	61.8%
「ややよい」	15.3%	4.5%
「ふつう」	26.3%	24.7%
「ややわるい」	4.2%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	2.5%	9.0%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 67.0%、市が 66.3% 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》

「図書の量や種類を増やす」	3 件	0 件
「図書の手入れ」	1 件	0 件

清潔度

「よい」	66.1%	67.5%
「ややよい」	11.9%	6.7%
「ふつう」	17.8%	18.0%
「ややわるい」	0.0%	1.1%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	4.2%	6.7%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 78.0%、市が 74.2% 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」	0 件	1 件
-------	-----	-----

開館時間

「現状のままでよい」	67.0%	70.8%
「開館時間を早く」	19.5%	14.6%
「閉館時間を遅く」	5.1%	4.5%
「その他」	4.2%	1.1%
「未回答」	4.2%	9.0%

※「現状のままで良い」は、指定管理者が67.0%、市が70.8%となっている。

指定管理者

市

エ 総合的な感想

「よい」	67.8%	65.2%
「ややよい」	12.7%	13.5%
「ふつう」	14.4%	14.6%
「ややわるい」	0.0%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	5.1%	6.7%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 80.5%、市が 78.7% となっている。

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	16件	20件
・本の数や種類の増加希望	1件	1件
・利用者のマナーに関するもの	0件	3件
・トイレ設備について	1件	2件
・室温に関するもの	2件	2件
・職員対応に関するもの	0件	1件
・図書の汚損について	2件	0件
・駐車場の整備について	1件	3件
・図書館事業に関するもの	3件	3件
・図書の配列について	3件	3件
・図書のリクエストに関するもの	1件	0件
・インターネットサービスについて	1件	1件
・貸出期間について	1件	1件
・図書館のPRについて	1件	0件
・カフェの併設について	1件	1件
・交通の便について	0件	1件
・休憩スペースの利用について	1件	1件
・展示コーナーの活用について	1件	0件
・コロナ対応に関するもの	1件	0件
・イスの配置等について	0件	2件
・図書の寄贈について	0件	1件
・その他	2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。

①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 |

②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 ①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 16名（司書11名、配架アルバイト5名） 26名 ※運転業務者及び臨時職員等を除く従事者16名の内、司書有資格者は13名で従事者比率は81.3%である。 ②緊急時の対応 マニュアルや緊急連絡網を作成 ③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4年度は、58件の意見が寄せられた。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>職員の接遇態度に関すること</td><td>2件</td></tr> <tr> <td>施設や設備に関すること</td><td>25件</td></tr> <tr> <td>図書資料に関すること</td><td>14件</td></tr> <tr> <td>消毒に関すること</td><td>7件</td></tr> <tr> <td>イベント・企画展示に関すること</td><td>2件</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>8件</td></tr> </table> ④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 ①施設修繕 ・アクリル板設置修繕、時計設備蓄電池交換修繕、2階会議室LAN配線工事、書架棚板交換等を実施し、施設の適正な維持管理に努めている。 ・修繕件数 10件・1,238,940円（R3：修繕件数 14件・2,706,990円） ②備品購入について ・図書資料の購入数及び金額 9,084冊・16,200,616円（R3：9,183冊・15,890,790円）	職員の接遇態度に関すること	2件	施設や設備に関すること	25件	図書資料に関すること	14件	消毒に関すること	7件	イベント・企画展示に関すること	2件	その他	8件
職員の接遇態度に関すること	2件												
施設や設備に関すること	25件												
図書資料に関すること	14件												
消毒に関すること	7件												
イベント・企画展示に関すること	2件												
その他	8件												
5 自主事業の達成状況	(1) 市の仕様書に基づく事業 ①資料展示 ・毎月定めたテーマに基づく図書資料の展示 ②講演会 ※読書普及推進事業として開催												

③講座や読書会

- ・市民文芸合評会 9名参加

④上映会

- ・アニメ上映会 全14回開催 延べ83名参加
- ・名画鑑賞会 全12回開催 延べ51名参加

⑤各種教室

- ・図書修理講習会 初級編 7名参加
中級編 9名参加
- ・童話創作講座 全4回 延べ27名参加
- ・手作り絵本教室 全5回 延べ45名参加

⑥読書週間事業

- ・もう観た？読んだ？～メディア化された原作本特集～
展示、上映会 全4回 延べ17名参加

⑦子どもの読書活動推進事業

- ・こどもの読書週間記念事業
もう1冊読もう！～つぎは何読む？～ 43名参加
- ・夏休み子ども読書推進事業
図書館で冒険しよう！ 75名参加
- ・冬休み子ども読書推進事業
くじびき×ビンゴ 128名参加
- ・読書スタンプラリー
小学生 149名、中学生 9名参加

⑧古本まつり

古本と雑誌付録の配布 1,409冊配布

⑨読書普及推進事業

- ・「青葉の森の水族館」講演会
千歳水族館館長 菊池基弘氏講演会「千歳川の生き物たち」
28名参加

⑩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 728名参加

(2) 指定管理者から提案のあった事業

①赤ちゃんタイム

全12回 延べ178名参加

※赤ちゃんタイム特別企画「絵本講座」 20名参加

②高齢者施設支援サービス

3施設、延べ2,400冊貸出

③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4回、延べ140名参加

	④「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 ⑤図書館まつり ・「まちがいさがし」外7事業 延べ281名参加
6 市民サービスの向上を図るための取組	(1)「図書館まつり」や「手作り絵本教室」などの事業を、新型コロナウイルス感染防止対策を行いつつ工夫して実施し、市民が図書館に関心を深め、読書に親しむことができる機会の提供に努めた。 (2)「赤ちゃんタイム」を実施したほか、特別企画としてげんきっこセンターで絵本講座を開催するなど、絵本を通じて乳幼児と保護者がふれあう時間を支援するとともに、乳幼児を持つ保護者が気軽に図書館を利用できるよう環境づくりに努めた。 (3)図書館への来館が困難な高齢者が図書館サービスを利用できるよう、高齢者施設や病院を対象に団体貸出と図書の運搬を定期的に行った。
7 評価<総合コメント>	(1)利用者アンケートにおける職員対応において高い評価を受けており、利用者の満足度の向上に努めている。 (2)小中学生の夏休み及び冬休みに合わせたイベントを実施したほか、「図書館まつり」や「読書スタンプラリー」、秋の読書週間事業として展示及び上映会を実施するなど、図書館へ興味や関心を持たせるとともに、図書館サービスの利用促進のため積極的に取り組んでいる。 (3)アンケート調査のほかに意見箱を設置し、寄せられたすべての意見等について回答を館内に掲示しており、利用者のニーズの把握や利便性の向上に努めている。

令和4年度 千歳市立図書館月別利用状況

◇ 全館(本館+移動図書館)

(単位: 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	30	29	30	26	24	30	29	26	26	27	30	336
貸出冊数	47,704	47,578	44,907	49,731	44,680	41,859	48,193	47,462	43,133	45,277	43,207	49,181	552,912
貸出人数	8,456	8,702	8,372	8,763	7,920	7,555	8,660	8,399	7,393	8,586	8,052	8,911	99,769
予約冊数	3,104	3,109	2,995	2,830	2,604	2,589	3,110	2,955	2,584	3,109	2,947	2,909	34,845
登録者数	183	134	129	159	132	107	108	88	57	94	74	133	1,398

〔参考〕

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)

(単位: 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。

千歳市立図書館年度別収支状況

(単位：円)

【収入の部】	R 2 年度	R 3 年度 ①	R 4 年度 ②	増減 ②－①
指定管理料	107,780,880	108,449,160	108,862,680	413,520
その他の収入	43,637	43,637	43,637	0
消費税	10,782,451	10,849,279	10,890,631	41,352
合計	118,606,968	119,342,076	119,796,948	454,872

【支出の部】

人件費	57,960,028	58,420,203	59,549,592	1,129,389
旅 費	26,966	0	12,965	12,965
報償費	187,749	182,487	535,961	353,474
消耗品費	2,868,609	3,264,460	1,564,492	▲ 1,699,968
水道光熱費	5,139,506	5,866,578	7,318,943	1,452,365
印刷図書費	5,449,065	5,175,192	5,501,445	326,253
修繕費	2,074,280	2,706,990	1,238,940	▲ 1,468,050
車両費	782,825	494,967	676,066	181,099
通信運搬費	1,274,062	1,313,628	1,511,251	197,623
手数料	353,680	349,837	347,782	▲ 2,055
保険料	539,040	534,940	515,430	▲ 19,510
委託料	12,903,758	13,575,978	13,108,188	▲ 467,790
リース料	503,210	485,070	491,030	5,960
備品購入費	15,780,104	15,890,790	16,200,616	309,826
負担金	66,000	66,000	66,500	500
租税公課	27,600	10,300	7,500	▲ 2,800
消費税	10,782,451	10,849,279	10,890,631	41,352
合計	116,718,933	119,186,699	119,537,332	350,633
収支差引額	1,888,035	155,377	259,616	104,239

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4年10月1日～10月31日

配布枚数：157枚、回収枚数：118枚、回収率：75.2%

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	33	83	2	118						
	28.0%	70.3%	1.7%	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	2	3	10	29	11	27	34	1	118
	0.8%	1.7%	2.5%	8.5%	24.6%	9.3%	22.9%	28.9%	0.8%	100.0%
利用頻度	初めて	ほぼ毎日	週	月	年	数年	未回答	計		
	0	1	21	88	5	2	1	118		
	0.0%	0.8%	17.8%	74.7%	4.2%	1.7%	0.8%	100.0%		
居住地	市内	市外	未回答	計						
	117	0	1	118						
	99.2%	0.0%	0.8%	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			
	94	8	4	12	0	6	124			
	75.8%	6.5%	3.2%	9.7%	0.0%	4.8%	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
	24	112	2	5	5	5	7	1	161
	14.9%	69.7%	1.2%	3.1%	3.1%	3.1%	4.3%	0.6%	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
	94	7	17	0	0	0	118
	79.7%	5.9%	14.4%	0.0%	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
	61	18	31	5	0	3	118
	51.7%	15.3%	26.3%	4.2%	0.0%	2.5%	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
	78	14	21	0	0	5	118
	66.1%	11.9%	17.8%	0.0%	0.0%	4.2%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	79	23	6	5	5	118	
	67.0%	19.5%	5.1%	4.2%	4.2%	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
	80	15	17	0	0	6	118
	67.8%	12.7%	14.4%	0.0%	0.0%	5.1%	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5年1月5日～2月28日

配布枚数：100枚、回収枚数：89枚、回収率：89.0%

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	19	67	3	89						
	21.3%	75.3%	3.4%	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	1	0	9	18	12	24	25	0	89
	0.0%	1.1%	0.0%	10.1%	20.2%	13.5%	27.0%	28.1%	0.0%	100.0%
利用頻度	初めて	ほぼ毎日	週	月	年	数年	未回答	計		
	0	1	14	67	6	0	1	89		
	0.0%	1.1%	15.7%	75.4%	6.7%	0.0%	1.1%	100.0%		
居住地	市内	市外	未回答	計						
	84	3	2	89						
	94.4%	3.4%	2.2%	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			
	69	3	2	13	4	2	93			
	74.1%	3.2%	2.2%	14.0%	4.3%	2.2%	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
	4	75	0	10	1	7	5	0	102
	3.9%	73.5%	0.0%	9.8%	1.0%	6.9%	4.9%	0.0%	100.0%

施設

施設	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
職員対応	71	2	16	0	0	0	89
	79.8%	2.2%	18.0%	0.0%	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
	55	4	22	0	0	8	89
	61.8%	4.5%	24.7%	0.0%	0.0%	9.0%	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
	60	6	16	1	0	6	89
	67.5%	6.7%	18.0%	1.1%	0.0%	6.7%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	63	13	4	1	8	89	
	70.8%	14.6%	4.5%	1.1%	9.0%	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
	58	12	13	0	0	6	89
	65.2%	13.5%	14.6%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%