

令和6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	<p>(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</p> <p>(2) 年間開館日数 336日</p> <p>(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</p> <p>(4) 事業の開催状況（主なもの）</p> <p>①児童奉仕業務 ・おはなし会 79回</p> <p>②自主事業 ・アニメ上映会 18回、名画鑑賞会 12回、童話創作講座 5回、手作り絵本教室 5回、赤ちゃんタイム 12回 など</p> <p>③学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延56校・1,156冊、学校団体貸出 延182校・2,765冊 ・図書ボランティアの支援 修理講習会 2回</p>																
2 年間利用者数	<p>(1) 年間貸出冊数・貸出人数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出冊数</th> <th>貸出人数</th> <th>予約冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本館</td> <td>489,786冊 (R5: 497,842冊)</td> <td>97,100人 (R5: 94,511人)</td> <td>32,576冊 (R5: 31,145冊)</td> </tr> <tr> <td>移動</td> <td>37,586冊 (R5: 40,161冊)</td> <td>6,026人 (R5: 6,065人)</td> <td>1,849冊 (R5: 1,767冊)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>527,372冊 (R5: 538,003冊)</td> <td>103,126人 (R5: 100,576人)</td> <td>34,425冊 (R5: 32,912冊)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 月別利用状況（貸出冊数・貸出人数）別紙1のとおり</p> <p>(3) 団体貸出 36,552冊（R5: 35,733冊）</p> <p>(4) 相互貸借 貸出1,049冊（R5: 1,143冊）借受1,128冊（R5: 1,151冊）</p> <p>(5) 総登録者数 90,005人（令和6年度新規登録者数1,315人）</p>		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本館	489,786冊 (R5: 497,842冊)	97,100人 (R5: 94,511人)	32,576冊 (R5: 31,145冊)	移動	37,586冊 (R5: 40,161冊)	6,026人 (R5: 6,065人)	1,849冊 (R5: 1,767冊)	合計	527,372冊 (R5: 538,003冊)	103,126人 (R5: 100,576人)	34,425冊 (R5: 32,912冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本館	489,786冊 (R5: 497,842冊)	97,100人 (R5: 94,511人)	32,576冊 (R5: 31,145冊)														
移動	37,586冊 (R5: 40,161冊)	6,026人 (R5: 6,065人)	1,849冊 (R5: 1,767冊)														
合計	527,372冊 (R5: 538,003冊)	103,126人 (R5: 100,576人)	34,425冊 (R5: 32,912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)								
	<table border="1"> <tr> <td>収入総額</td> <td>121,378,704</td> <td> 指定管理料 110,300,640 その他の収入 43,637 消費税 11,034,427 </td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>122,588,250</td> <td> 人件費 63,508,997 旅費 60,576 報償費 413,025 消耗品費 1,311,797 水道光熱費 7,892,384 印刷図書費 5,200,690 修繕費 734,400 車両費 795,929 通信運搬費 1,439,478 手数料 361,050 保険料 547,200 委託料 13,062,370 リース料 529,480 備品購入費 15,609,247 負担金 66,500 租税公課費 20,700 消費税 11,034,427 </td> </tr> <tr> <td>収支差引額</td> <td>▲1,209,546</td> <td></td> </tr> </table>	収入総額	121,378,704	指定管理料 110,300,640 その他の収入 43,637 消費税 11,034,427	支出総額	122,588,250	人件費 63,508,997 旅費 60,576 報償費 413,025 消耗品費 1,311,797 水道光熱費 7,892,384 印刷図書費 5,200,690 修繕費 734,400 車両費 795,929 通信運搬費 1,439,478 手数料 361,050 保険料 547,200 委託料 13,062,370 リース料 529,480 備品購入費 15,609,247 負担金 66,500 租税公課費 20,700 消費税 11,034,427	収支差引額	▲1,209,546
収入総額	121,378,704	指定管理料 110,300,640 その他の収入 43,637 消費税 11,034,427							
支出総額	122,588,250	人件費 63,508,997 旅費 60,576 報償費 413,025 消耗品費 1,311,797 水道光熱費 7,892,384 印刷図書費 5,200,690 修繕費 734,400 車両費 795,929 通信運搬費 1,439,478 手数料 361,050 保険料 547,200 委託料 13,062,370 リース料 529,480 備品購入費 15,609,247 負担金 66,500 租税公課費 20,700 消費税 11,034,427							
収支差引額	▲1,209,546								
※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			
	<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：令和6年10月1日～10月31日 ・配布枚数：167枚、回収枚数：144枚、回収率：86.2% <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：令和7年1月5日～2月28日 ・配布枚数：100枚、回収枚数：84枚、回収率：84.0% <p>③図書館のアンケート結果概要</p>			
		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black;">指定管理者</td> <td style="border: 1px solid black;">市</td> </tr> </table>	指定管理者	市
指定管理者	市			
<u>ア 利用者属性</u>				
<u>性別</u>				
「男性」	25.7%	39.3%		
「女性」	72.2%	57.1%		
「未回答」	2.1%	3.6%		

指定管理者

市

年齢

「10歳未満」	2.8%	0.0%
「10歳代」	1.4%	7.1%
「20歳代」	2.1%	4.8%
「30歳代」	13.9%	8.3%
「40歳代」	18.7%	6.0%
「50歳代」	17.3%	10.7%
「60歳代」	15.3%	22.6%
「70歳以上」	28.5%	40.5%
「未回答」	0.0%	0.0%

居住地

「市内」	99.3%	96.4%
「市外」	0.7%	1.2%
「未回答」	0.0%	2.4%

イ 利用状況

頻度

「初めて」	0.7%	0.0%
「ほぼ毎日」	0.7%	0.0%
「週」	18.8%	26.2%
「月」	70.1%	61.9%
「年」	6.2%	7.1%
「数年」	2.8%	0.0%
「未回答」	0.7%	4.8%

交通手段

「自動車」	73.5%	76.4%
「公共交通機関」	2.6%	4.5%
「自転車」	6.5%	3.4%
「徒歩」	11.6%	13.5%
「その他」	0.0%	1.1%
「未回答」	5.8%	1.1%

目的

「本の閲覧」	21.5%	11.8%
「本の貸出・返却」	72.3%	68.2%
「視聴覚資料の利用」	0.0%	0.0%
「おはなし会・講演会等行事」	2.6%	2.7%
「学校・資格試験等勉強」	1.0%	8.2%
「サークル活動」	0.0%	5.5%
「その他」	2.1%	2.7%
「未回答」	0.5%	0.9%

指定管理者

市

ウ 施設

職員対応

「よい」	78.5%	84.5%
「ややよい」	8.3%	6.0%
「ふつう」	11.8%	8.3%
「ややわるい」	0.0%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	1.4%	1.2%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 86.8%、市が 90.5% となっている。

設備機能

「よい」	57.6%	65.5%
「ややよい」	18.0%	13.1%
「ふつう」	16.7%	16.7%
「ややわるい」	6.3%	1.2%
「わるい」	0.0%	2.3%
「未回答」	1.4%	1.2%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 75.6%、市が 78.6% 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≫

「図書の充実」	4件	0件
「用具・設備の修繕」	1件	0件
「図書の状態」	1件	0件
「バリアフリーへの対応」	1件	0件
「休息・待ち合わせ・ 飲食スペースの設置」	0件	1件
「トイレ手ふきペーパーの設置」	0件	1件
「建物の老朽化改善」	0件	1件

清潔度

「よい」	67.4%	82.1%
「ややよい」	15.3%	8.3%
「ふつう」	10.4%	8.3%
「ややわるい」	0.0%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	6.9%	1.3%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 82.7%、市が 90.4% となっている。

開館時間

「現状のまま」	75.0%	91.6%
「開館時間を早く」	10.4%	6.0%
「閉館時間を遅く」	4.9%	1.2%
「その他」	0.7%	1.2%
「未回答」	9.0%	0.0%

指定管理者

市

エ 総合的な感想

「よい」	63.9%	70.2%
「ややよい」	20.1%	13.1%
「ふつう」	6.3%	14.3%
「ややわるい」	0.7%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	9.0%	2.4%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 84.0%、市が 83.3% 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

指定管理者

市

・感謝や良い評価の記載	18件	4件
・本の数や種類の増加希望	3件	1件
・図書館の利用について	5件	1件
・図書館のリクエストに関するもの	1件	1件
・カフェの併設について	2件	1件
・イベントについて	3件	2件
・トイレ設備について	3件	2件
・配置について	1件	0件
・室温に関するもの	1件	1件
・貸出期間について	4件	0件
・図書館のPRについて	1件	0件
・職員対応に関するもの	2件	1件
・消毒について	1件	0件
・電子図書について	1件	0件
・駐車場について	1件	0件
・利用者のマナーに関するもの	2件	0件
・分館設置について	2件	1件
・交通手段について	1件	0件
・除雪について	1件	0件
・利用時間について	0件	2件
・立地について	0件	1件
・特になし	6件	0件
・その他	4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12名、配架アルバイト4名)
- 26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。

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6年度は、67件の意見が寄せられた。

職員の接遇態度に関すること	3件
施設や設備に関すること	21件
図書資料に関すること	15件
利用に関すること	24件
イベント・企画展示に関すること	2件
その他	2件

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

・AV室有線マイク系統修繕・吸収冷温機部品交換(冷却ファン)・1階男女トイレ手洗修繕など計14件実施し、修繕費は計807,840円であった。

- ・修繕件数 14件・807,840円 (R5: 修繕件数 4件・239,360円)

②備品購入について

- ・図書資料の購入数及び金額 8,149冊・17,170,171円 (R5: 8,333冊・17,259,946円)

	<p>(2) 指定管理者から提案のあった事業</p> <p>①赤ちゃんタイム 全12回 延べ216名参加</p> <p>②高齢者施設支援サービス 3施設、延べ2,400冊貸出</p> <p>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7回、延べ261名参加</p> <p>④「こどもネウボラ」における本の貸出しや読み聞かせ ・市通知により本年度も中止</p> <p>⑤図書館まつり ・「謎解き図書館」外6事業 延べ521名参加 (※館内展示会、屋外テラスを除く)</p>
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p>	<p>(1) 乳幼児を持つ母親が気軽に図書館を利用できる「赤ちゃんタイム」を実施したほか、ちとせっこセンター・げんきっこセンターで「お話し会」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な環境づくりに努めた。</p> <p>(2) 「図書館まつり」や「こどもの読書週間事業」など、様々な年齢層が楽しめる企画を工夫・考案して実施し、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。</p> <p>(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。</p>
<p>7 評価<総合コメント></p>	<p>(1) 利用者アンケートの結果において、職員対応や施設に対する総合的な感想等が高い評価を受けており、適正な施設管理が行われている。</p> <p>(2) 手作り絵本教室や図書館まつりなど、様々な年齢層が楽しめる事業を実施したほか、小学校等による来館学習や中学校・高等学校及び大学の職場体験等の受入れなど、図書館、読書への理解、関心を深める取組は評価できる。</p> <p>(3) アンケート調査のほかに意見箱を常設し、利用者ニーズの把握に努めており、寄せられた意見や要望には全て回答し館内に掲示するなど、利用者の声に誠意を持った対応をする姿勢は高く評価できる。</p>

令和6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	42,265	44,342	44,982	46,503	42,061	40,513	44,416	45,484	41,772	42,878	43,777	48,379	527,372
貸出人数	8,295	8,903	8,794	8,857	8,178	7,752	8,879	8,857	7,727	8,809	8,743	9,332	103,126
予約冊数	2,600	3,001	2,878	2,860	2,485	2,626	3,137	3,162	2,873	2,942	2,994	2,867	34,425
登録者数	157	111	115	135	176	123	93	86	60	89	75	95	1,315

〔参考〕

令和5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	28	30	337
貸出冊数	48,514	44,188	43,347	48,303	43,342	40,423	46,053	45,473	43,437	42,495	42,377	50,051	538,003
貸出人数	8,918	8,569	8,457	8,855	7,927	7,557	8,815	8,490	7,839	8,093	7,974	9,082	100,576
予約冊数	2,764	2,853	2,676	2,721	2,396	2,441	2,873	3,012	2,723	2,530	2,874	3,049	32,912
登録者数	192	116	154	148	159	82	105	102	69	80	84	117	1,408

別紙 2

(単位：円)

【収入の部】	R 4 年度	R 5 年度 ①	R 6 年度 ②	増減 ②－①
指定管理料	108,862,680	109,721,520	110,300,640	579,120
その他の収入	43,637	43,637	43,637	0
消費税	10,890,631	10,976,515	11,034,427	57,912
合計	119,796,948	120,741,672	121,378,704	637,032

【支出の部】

人件費	59,549,592	62,152,105	63,508,997	1,356,892
旅 費	12,965	85,500	60,576	▲ 24,924
報償費	535,961	586,343	413,025	▲ 173,318
消耗品費	1,564,492	1,149,062	1,311,797	162,735
水道光熱費	7,318,943	7,202,755	7,892,384	689,629
印刷図書費	5,501,445	5,621,110	5,200,690	▲ 420,420
修繕費	1,238,940	217,600	734,400	516,800
車両費	676,066	797,178	795,929	▲ 1,249
通信運搬費	1,511,251	1,399,435	1,439,478	40,043
手数料	347,782	358,305	361,050	2,745
保険料	515,430	534,450	547,200	12,750
委託料	13,108,188	12,742,768	13,062,370	319,602
リース料	491,030	553,380	529,480	▲ 23,900
備品購入費	16,200,616	15,690,860	15,609,247	▲ 81,613
負担金	66,500	66,500	66,500	0
租税公課	7,500	7,400	20,700	13,300
消費税	10,890,631	10,976,515	11,034,427	57,912
合計	119,537,332	120,141,266	122,588,250	2,446,984
収支差引額	259,616	600,406	-1,209,546	▲ 1,809,952

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6年10月1日～10月31日

配布枚数：167枚、回収枚数：144枚、回収率：86.2%

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	37	104	3	144						
	25.7%	72.2%	2.1%	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
	4	2	3	20	27	25	22	41	0	144
	2.8%	1.4%	2.1%	13.9%	18.7%	17.3%	15.3%	28.5%	0.0%	100.0%
利用頻度	初めて	ほぼ毎日	週	月	年	数年	未回答	計		
	1	1	27	101	9	4	1	144		
	0.7%	0.7%	18.8%	70.1%	6.2%	2.8%	0.7%	100.0%		
居住地	市内	市外	未回答	計						
	143	1	0	144						
	99.3%	0.7%	0.0%	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			
	114	4	10	18	0	9	155			
	73.5%	2.6%	6.5%	11.6%	0.0%	5.8%	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
	41	138	0	5	2	0	4	1	191
	21.5%	72.3%	0.0%	2.6%	1.0%	0.0%	2.1%	0.5%	100.0%

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
	113	12	17	0	0	2	144
	78.5%	8.3%	11.8%	0.0%	0.0%	1.4%	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
	83	26	24	9	0	2	144
	57.6%	18.0%	16.7%	6.3%	0.0%	1.4%	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
	97	22	15	0	0	10	144
	67.4%	15.3%	10.4%	0.0%	0.0%	6.9%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	108	15	7	1	13	144	
	75.0%	10.4%	4.9%	0.7%	9.0%	100%	
総合	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	92	29	9	1	0	13	144
	63.9%	20.1%	6.3%	0.7%	0.0%	9.0%	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7年1月5日～2月28日

配布枚数：100枚、回収枚数：84枚、回収率：84.0%

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	33	48	3	84						
	39.3%	57.1%	3.6%	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	6	4	7	5	9	19	34	0	84
	0.0%	7.1%	4.8%	8.3%	6.0%	10.7%	22.6%	40.5%	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	0	22	52	6	0	4	84		
	0.0%	0.0%	26.2%	61.9%	7.1%	0.0%	4.8%	100.0%		
居住地	市内	市外	未回答	計						
	81	1	2	84						
	96.4%	1.2%	2.4%	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			
	68	4	3	12	1	1	89			
	76.4%	4.5%	3.4%	13.5%	1.1%	1.1%	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
	13	75	0	3	9	6	3	1	110
	11.8%	68.2%	0.0%	2.7%	8.2%	5.5%	2.7%	0.9%	100.0%

施設

職員応対	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	71	5	7	0	0	1	84
	84.5%	6.0%	8.3%	0.0%	0.0%	1.2%	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	11	14	1	2	1	84
	65.5%	13.1%	16.7%	1.2%	2.3%	1.2%	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
	69	7	7	0	0	1	84
	82.1%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	1.3%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	77	5	1	1	0	84	
	91.6%	6.0%	1.2%	1.2%	0.0%	100%	
総合	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	59	11	12	0	0	2	84
	70.2%	13.1%	14.3%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%