

平成 27 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 瀧澤 順久
指定期間	平成27年 4 月 1 日から平成32年 3 月31日まで (5 年)
評価担当	教育委員会教育部文化施設課

<p>1 実施事業及び内容等</p>	<p>(1) 開館時間 午前10時から午後 7 時まで</p> <p>(2) 年間開館日数 337日</p> <p>(3) 休館日 毎月第3月曜日、年末年始(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</p> <p>児童奉仕業務 ・おはなし会75回</p> <p>自主事業 ・童話創作講座 5 回、古典文学読書会24回、アニメ上映会12回、名画鑑賞会11回、手作り絵本教室 5 回、読書週間記念行事・図書館まつり同時開催 1 回、古本まつり 1 回 など</p> <p>学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延べ43校1,495冊、団体貸出 延べ17校3,476冊 ・図書館ボランティアの支援 修理講習会 2 回</p>																
<p>2 年間利用者数</p>	<p>(1) 年間貸出冊数・貸出人数等</p> <table border="1" data-bbox="520 1444 1501 1744"> <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>657,942冊 (H26 : 652,148冊)</td> <td>120,866人 (H26 : 112,695人)</td> <td>27,755冊 (H26 : 28,061冊)</td> </tr> <tr> <td>移 動</td> <td>43,723冊 (H26 : 45,582冊)</td> <td>6,881人 (H26 : 7,239人)</td> <td>1,058冊 (H26 : 1,440冊)</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>701,665冊 (H26 : 697,730冊)</td> <td>127,747人 (H26 : 119,934人)</td> <td>28,813冊 (H26 : 29,501冊)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 月別内訳 (貸出冊数・貸出人数) 別紙 1 のとおり</p> <p>(3) 団体貸出 39,694冊 (H26 : 38,683冊)</p> <p>(4) 相互貸借 貸出1,046冊 (H26 : 1,173冊) 借受1,546冊 (H26 : 1,655冊)</p> <p>(5) 総登録者数 80,201人 (平成27年度新規登録者数1,936人)</p>		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本 館	657,942冊 (H26 : 652,148冊)	120,866人 (H26 : 112,695人)	27,755冊 (H26 : 28,061冊)	移 動	43,723冊 (H26 : 45,582冊)	6,881人 (H26 : 7,239人)	1,058冊 (H26 : 1,440冊)	合 計	701,665冊 (H26 : 697,730冊)	127,747人 (H26 : 119,934人)	28,813冊 (H26 : 29,501冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本 館	657,942冊 (H26 : 652,148冊)	120,866人 (H26 : 112,695人)	27,755冊 (H26 : 28,061冊)														
移 動	43,723冊 (H26 : 45,582冊)	6,881人 (H26 : 7,239人)	1,058冊 (H26 : 1,440冊)														
合 計	701,665冊 (H26 : 697,730冊)	127,747人 (H26 : 119,934人)	28,813冊 (H26 : 29,501冊)														

平成26年度と比較し、本館は貸出冊数が5,794冊増加し、貸出人数も8,171人増加した。
 移動図書館は貸出冊数が1,859冊減少し、貸出人数も358人減少した。
 全体で貸出冊数が3,935冊増加し、貸出人数も7,813人増加した。

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	111,447,370	指定管理料	111,389,040
		その他の収入	58,330
支出総額	110,421,596	人件費	54,190,423
		旅費	22,582
		報償費	638,272
		消耗品費	1,990,271
		水道光熱費	5,823,153
		印刷図書費	4,412,471
		修繕費	3,115,451
		車両費	557,741
		通信運搬費	1,197,530
		手数料	1,260,092
		保険料	478,410
		委託料	10,549,843
		リース料	375,110
		備品購入費	17,475,099
		負担金	68,000
		租税公課費	11,800
		消費税	8,255,348
収支差引額	1,025,774		

(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

利用者ニーズの把握とサービスの向上のため「意見箱」を設置し、その対応については、館内掲示板に貼り出している。主な意見として「机や椅子を増設してほしい」、「自動販売機を増設してほしい」等の設備に関するものが43件、「本の種類を増やしてほしい」等の蔵書に関するものが39件寄せられている。

指定管理者が実施した利用者アンケート
 平成27年10月1日から10月31日までの間、利用者アンケートを実施した。
 (配布枚数：100枚、回収枚数：81枚、回収率：81.0%)

市が実施した利用者アンケート(アンケートの詳細は別紙3のとおり)
 平成27年12月1日から平成28年1月8日までの間、市独自のアンケートを実施した。
 (配布枚数：142枚、回収枚数：56枚、回収率：39.4%)

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」	34.5%	23.2%
「女性」	59.3%	73.2%
「未回答」	6.2%	3.6%

年齢

「10歳未満」	3.7%	0.0%
「10歳代」	32.1%	16.1%
「20歳代」	2.5%	21.5%
「30歳代」	3.7%	19.6%
「40歳代」	16.0%	19.6%
「50歳代」	9.9%	5.4%
「60歳代」	19.8%	8.9%
「70歳以上」	11.1%	7.1%
「未回答」	1.2%	1.8%

居住地

「市内」	93.8%	83.9%
「市外」	3.7%	5.4%
「未回答」	2.5%	10.7%

イ 利用状況

頻度

「ほぼ毎日」	4.9%	0.0%
「初めて」	4.9%	0.0%
「週」	32.1%	35.7%
「月」	56.8%	46.4%
「年」	1.3%	12.5%
「数年」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	5.4%

交通手段

「自動車」	51.9%	66.6%
「徒歩」	12.3%	7.0%
「公共交通機関」	7.4%	7.1%
「自転車」	24.7%	3.5%
「その他」	1.2%	0.0%
「未回答」	2.5%	15.8%

目的

「本の閲覧」	29.1%	12.6%
「本の貸出・返却」	44.9%	55.9%
「視聴覚資料の利用」	2.4%	2.7%
「おはなし会・講演会等行事」	3.1%	16.2%
「資料等の調査」	0.0%	1.8%
「学校・資格試験等勉強」	14.2%	0.0%
「サークル活動」	2.4%	0.0%
「その他」	3.9%	9.9%
「未回答」	0.0%	0.9%

ウ 施設

職員対応

「とてもよい」	46.9%	51.8%
「よい」	26.0%	30.3%
「ふつう」	18.5%	16.1%
「ややわるい」	3.7%	0.0%
「わるい」	3.7%	0.0%
「未回答」	1.2%	1.8%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では72.9%、市の調査では82.1%であり、「ふつう」を含めると両調査とも90%以上となっている。

職員対応で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答可）

職員対応で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問

「丁寧なあいさつ」	1件	0件
「笑顔」	3件	0件
「正しい敬語などの使用」	2件	0件
「身だしなみ」	1件	0件
「その他」	4件	0件

設備機能

「とてもよい」	21.0%	14.3%
「よい」	35.8%	44.6%
「ふつう」	25.9%	28.6%
「ややわるい」	13.6%	1.8%
「わるい」	3.7%	3.6%
「未回答」	0.0%	7.1%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では56.8%、市の調査では58.9%であり、「ふつう」を含めると両調査とも80%以上となっている。

設備機能で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答可）

設備機能で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問

「図書の本数や種類を増やす」	5件	0件
「閲覧スペースの拡大」	3件	0件
「図書の手入れ」	5件	0件
「案内表示の工夫」	3件	0件
「用具・設備の修繕」	5件	0件
「照明を明るくする」	6件	0件
「バリアフリー化」	5件	0件
「その他」	6件	2件
「未回答」	1件	1件

清潔度

「とてもよい」	28.4%	14.3%
「よい」	39.5%	44.6%
「ふつう」	22.3%	35.7%
「ややわるい」	7.4%	3.6%
「わるい」	1.2%	0.0%
「未回答」	1.2%	1.8%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では67.9%、市の調査では58.9%であり、「ふつう」を含めると両調査とも90%以上となっている。

清潔度で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答可）

清潔度で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問

「こまめに清掃を行う」	4件	0件
「清掃内容の質を高める」	3件	0件
「その他」	1件	1件
「未回答」	0件	1件

開館時間

「現状のままでよい」	54.3%	75.0%
「開館時間を早く」	30.9%	8.9%
「閉館時間を遅く」	11.1%	12.5%
「その他」	2.5%	0.0%
「未回答」	1.2%	3.6%

「現状のままでよい」が両調査とも50%以上となっている。「開館時間を早く」「閉館時間を遅く」を合わせると両調査とも約20～40%程度となっている。

エ 総合的な感想

「とてもよい」	30.9%	21.4%
「よい」	37.0%	57.1%
「ふつう」	29.6%	16.1%
「ややわるい」	0.0%	1.8%
「わるい」	2.5%	0.0%
「未回答」	0.0%	3.6%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では67.9%、市の調査では78.5%であり、「ふつう」を含めると両調査とも90%以上となっている。

オ 全体を通しての自由記載による主な意見・要望

・席や机を増やしてほしい	3件	1件
・トイレの設備の充実	5件	0件
・感謝の気持ちが記載されたもの	12件	12件
・図書館が街中から離れているため不便	2件	0件
・本の数や種類を増やしてほしい	6件	5件
・うるさい	4件	3件
・駐車場の整備	2件	0件
・開館時間を早めてほしい	3件	0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 |

施設の運営及び管理は、協定書・仕様書に基づき適切に行われており、実施状況は良好である。

(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
・ マネージャー	1名（本社からの出向職員）
・ 庶務係	4名（内、臨時職員2名）
・ 奉仕主任	3名（内、司書3名）
・ 奉仕係	15名（内、司書11名、配架アルバイト4名）
合計	24名（司書14名、臨時職員等6名）

出向職員や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82.4%の構成であった。

	<p>緊急時の対応 マニュアルや緊急連絡網を作成し対応。</p> <p>意見・要望・苦情対応 施設利用者の意見、要望等を把握するため、「意見箱」を設置。寄せられた要望については、改善方法等をロビーに掲示して回答するなど、利用者への周知を図っている。</p> <p>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。</p> <p>(4) 施設修繕、備品購入状況</p> <p>施設修繕 ・館内照明のLED化、キャレルデスク(一人用閲覧机)天板張替補修、一般閲覧室木製椅子張替等を実施し、施設の適正な維持管理に努めている。 ・修繕件数 9件・3,115,451円<税抜> (H26: 修繕件数17件・591,900円<税抜>)</p> <p>備品購入について ・図書資料の購入数及び金額 10,229冊・17,475,099円<税抜> (H26: 10,215冊・17,402,216円<税抜>)</p>
5 自主事業の達成状況	<p>(1) 市の仕様書に基づく事業 仕様書に基づく次の事業を実施した。 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 「支笏湖を知ろう!」 25名参加 読書週間事業 図書館まつり 延べ444名参加 「しおりをつくろう!」「美文字教室」 「むかしのあそびを体験しよう」「図書館探検クイズ」 「遊んで学ぼう!コミュニケーション講座」 「ギターと朗読の夕べ」 講座や読書会 古典文学読書会 月2回開催 延べ234名参加 童話創作講座 全5回 延べ31名参加 上映会 アニメ上映会 月1回開催 延べ199名参加 名画鑑賞会 月1回開催 延べ54名参加 各種教室 手作り絵本教室 全5回 延べ103名参加 文章教室講話会「新聞の読み方」 17名参加 子どもの読書活動推進事業 大友剛氏の公演会とサイン会 95名参加 古本まつり 古本と雑誌付録の配布 340名参加 2,414冊配布 読書普及推進事業 高齢者支援サービス 2施設 800冊貸出</p> <p>(2) 指定管理者から提案のあった事業 読書スタンプラリー 小学生112名、中学生24名参加 クリスマスリースをつくろう! 11名参加 アンサンブルグループ「PALLET」による演奏会 42名参加 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8回 延べ579名参加 赤ちゃんタイム 全3回 延べ372名参加(内1回はちとせっこセンターで開催) 図書修理講習会(初級編)(中級編) 全2回 延べ39名参加 育児相談日における本の貸出しや読み聞かせ 会場: 総合福祉センター 全10回 595名参加 貸出91冊</p>

<p>6 市民サービスの向上を図るための取組み</p>	<p>(1) 図書館に足を運ぶことができない高齢者を対象に、高齢者福祉施設に赴き、本の貸出しを行う高齢者支援サービスを実施した。</p> <p>(2) 「赤ちゃんタイム」を実施し、幼い子どもを連れなくても気兼ねなく図書館が利用できるよう取り組んだ。</p> <p>(3) 雑誌カバーに広告を掲載する「雑誌スポンサー制度」を導入することで、図書購入費の増加を図り、新たな図書資料を購入するなど、蔵書の充実に努めた。</p> <p>(4) 開館日の増及び開館時間の延長を継続して実施し、多くの市民が利用できる開館体制を整備した。</p>
<p>7 評価<総合コメント></p>	<p>(1) 新たな取組として「赤ちゃんタイム」「高齢者支援サービス」「雑誌スポンサー制度」を実施し、市民サービスの向上に努めている。</p> <p>(2) 小学校や保育所、学童クラブ等に対する施設見学の受け入れや上映会を開催するとともに、中学校や高等学校への職場体験の受け入れなど、図書館への理解と興味を持たせる取組を実施しており、利用者数の増加に向けて意欲的に取り組む姿勢は評価できる。</p> <p>(3) アンケート調査のほかに意見箱を設置して、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、利用者の声には誠意を持った対応をする姿勢は高く評価できる。</p> <p>(4) 館内照明のLED化を実施し、積極的な節電対策に努めた。</p>

平成 27 年度 月別利用状況（図書館）

本館

	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	55,418	56,902	52,904	56,131	49,326	49,284	54,726	57,076	53,017	58,470	54,087	60,601	657,942
貸出人数	10,065	10,511	9,792	10,318	9,224	8,779	10,213	10,345	9,604	10,607	10,214	11,194	120,866
予約冊数	2,392	2,377	2,392	2,201	1,839	2,003	2,296	2,491	2,322	2,401	2,481	2,560	27,755
登録者数	216	169	157	165	171	124	170	178	90	133	103	149	1,825

移動

	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	20	20	20	20	19	15	20	20	20	18	20	20	232
貸出冊数	4,058	4,138	4,100	3,911	3,341	2,600	3,873	4,002	3,893	2,820	3,514	3,473	43,723
貸出人数	593	704	669	628	470	413	585	619	587	476	557	580	6,881
予約冊数	92	69	54	107	118	91	116	61	131	52	73	94	1,058
登録者数	12	41	14	2	7	4	7	5	1	3	7	8	111

全館

	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	59,476	61,040	57,004	60,042	52,667	51,884	58,599	61,078	56,910	61,290	57,601	64,074	701,665
貸出人数	10,658	11,215	10,461	10,946	9,694	9,192	10,798	10,964	10,191	11,083	10,771	11,774	127,747
予約冊数	2,484	2,446	2,446	2,308	1,957	2,094	2,412	2,552	2,453	2,453	2,554	2,654	28,813
登録者数	228	210	171	167	178	128	177	183	91	136	110	157	1,936

千歳市立図書館（年度別収支状況）

（単位：円）

【収入の部】	25年度	26年度	27年度	前年比増減
指定管理料	105,528,000	108,543,086	111,389,040	2,845,954
その他の収入	50,570	50,800	58,330	7,530
合計	105,578,570	108,593,886	111,447,370	2,853,484

【支出の部】	25年度	26年度	27年度	前年比増減
人件費	53,263,428	53,447,177	54,190,423	743,246
旅費	65,177	35,860	22,582	13,278
報償費	1,039,682	892,251	638,272	253,979
消耗品費	1,401,277	1,594,791	1,990,271	395,480
水道光熱費	6,916,736	6,587,133	5,823,153	763,980
印刷図書費	4,508,594	4,428,214	4,412,471	15,743
修繕費	851,550	591,900	3,115,451	2,523,551
車両費	369,743	755,560	557,741	197,819
通信運搬費	1,023,092	951,257	1,197,530	246,273
手数料	625,675	625,453	1,260,092	634,639
保険料	460,980	484,290	478,410	5,880
委託料	12,098,236	12,009,579	10,549,843	1,459,736
リース料	331,950	328,350	375,110	46,760
備品購入費	17,150,622	17,402,216	17,475,099	72,883
負担金	68,000	68,000	68,000	0
租税公課	9,900	6,500	11,800	5,300
消費税	5,027,549	8,043,972	8,255,348	211,376
合計	105,212,191	108,252,503	110,421,596	2,169,093
収支差引額	366,379	341,383	1,025,774	684,391

施設名	図書館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計							
	13	41	2	56							
	23.2%	73.2%	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	9	12	11	11	3	5	4	1	56	
	0.0%	16.1%	21.5%	19.6%	19.6%	5.4%	8.9%	7.1%	1.8%	100.0%	
居住地	市内	市外	未回答	計							
	47	3	6	56							
	83.9%	5.4%	10.7%	100.0%	複数回答有り						
利用頻度	毎日	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	0	0	20	26	7	0	3	56			
	0.0%	0.0%	35.7%	46.4%	12.5%	0.0%	5.4%	100.0%			
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				
	38	4	2	4	0	9	57				
	66.6%	7.1%	3.5%	7.0%	0.0%	15.8%	100.0%				

利用状況 利用目的に複数回答有り

目的	本を借りる	本の返却	本の閲覧	AV視聴	上映会	資料等の調査	講習会	講演会	おはなし会	サークル活動	その他	未回答	計
	35	27	14	3	0	2	5	13	0	0	11	1	111
	31.0%	23.0%	11.9%	2.5%	0.0%	1.8%	4.5%	14.5%	0.0%	0.0%	9.9%	0.9%	100.0%

施設

職員対応	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	29	17	9	0	0	1	56
	51.8%	30.3%	16.1%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%
設備機能	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	8	25	16	1	2	4	56
	14.3%	44.6%	28.6%	1.8%	3.6%	7.1%	100.0%
清潔度	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	8	25	20	2	0	1	56
	14.3%	44.6%	35.7%	3.6%	0.0%	1.8%	100.0%
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	42	5	7	0	2	56	
	75.0%	8.9%	12.5%	0.0%	3.6%	100.0%	
総合	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	12	32	9	1	0	2	56
	21.4%	57.1%	16.1%	1.8%	0.0%	3.6%	100.0%

【問2・問3・問4「ややわるい」「わるい」評価】
「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答可)

別紙 3 - 2

設問	回答	人数	内訳	割合%
問2	ややわるい	0	丁寧なあいさつ	0 0.0%
			笑顔	0 0.0%
			正しい敬語などの使用	0 0.0%
	わるい	0	身だしなみ	0 0.0%
			その他	0 0.0%
			未回答	0 0.0%
	計	0	内訳 計	0 0.0%

設問	回答	人数	内訳	割合%
問3	ややわるい	1	閲覧スペースの拡大	0 0.0%
			図書の量、種類を増やす	0 0.0%
			図書の手入れ	0 0.0%
			案内表示の工夫	0 0.0%
	わるい	2	照明を明るくする	0 0.0%
			用具・設備の修繕	0 0.0%
			バリアフリーへの対応	0 0.0%
			その他	2 66.7%
		未回答	1 33.3%	
	計	3	内訳 計	3 100.0%

設問	回答	人数	内訳	割合%
問4	ややわるい	2	こまめに清掃を行う	0 0.0%
			清掃内容の質を高める	0 0.0%
	わるい	0	その他	1 50.0%
			未回答	1 50.0%
		計	2	内訳 計