

平成 28 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 年間)
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 午前10時から午後 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 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>児童奉仕業務 ・おはなし会71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13回、名画鑑賞会12回、手作り絵本教室 5 回、図書館まつり 1 回、赤ちゃんタイム13回など</p> <p>学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延べ33校1,106冊、団体貸出 延べ51校2,500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" style="width: 100%; text-align: center;"> <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>633,575冊 (H27 : 657,942冊)</td> <td>119,203人 (H27 : 120,866人)</td> <td>28,134冊 (H27 : 27,755冊)</td> </tr> <tr> <td>移 動</td> <td>41,721冊 (H27 : 43,723冊)</td> <td>6,642人 (H27 : 6,881人)</td> <td>635冊 (H27 : 1,058冊)</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>675,296冊 (H27 : 701,665冊)</td> <td>125,845人 (H27 : 127,747人)</td> <td>28,769冊 (H27 : 28,813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 36,979冊 (H27 : 39,694冊)</p> <p>(4) 相互貸借 貸出 950冊 (H27 : 1,046冊) 借受1,721冊 (H27 : 1,546冊)</p> <p>(5) 総登録者数 81,385人 (平成28年度新規登録者数1,726人)</p>		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本 館	633,575冊 (H27 : 657,942冊)	119,203人 (H27 : 120,866人)	28,134冊 (H27 : 27,755冊)	移 動	41,721冊 (H27 : 43,723冊)	6,642人 (H27 : 6,881人)	635冊 (H27 : 1,058冊)	合 計	675,296冊 (H27 : 701,665冊)	125,845人 (H27 : 127,747人)	28,769冊 (H27 : 28,813冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本 館	633,575冊 (H27 : 657,942冊)	119,203人 (H27 : 120,866人)	28,134冊 (H27 : 27,755冊)														
移 動	41,721冊 (H27 : 43,723冊)	6,642人 (H27 : 6,881人)	635冊 (H27 : 1,058冊)														
合 計	675,296冊 (H27 : 701,665冊)	125,845人 (H27 : 127,747人)	28,769冊 (H27 : 28,813冊)														

平成27年度と比較し、本館は貸出冊数が24,367冊減少し、貸出人数も1,663人減少した。
 移動図書館は貸出冊数が2,002冊減少し、貸出人数も239人減少した。
 全体で貸出冊数が26,369冊減少し、貸出人数も1,902人減少した。

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	111,412,139	指定管理料	111,363,120
		その他の収入	49,019
支出総額	110,687,626	人件費	55,816,758
		旅費	34,589
		報償費	869,081
		消耗品費	1,769,859
		水道光熱費	5,936,940
		印刷図書費	4,777,530
		修繕費	1,412,503
		車両費	574,012
		通信運搬費	1,313,486
		手数料	662,649
		保険料	478,980
		委託料	10,832,023
		リース料	402,510
		備品購入費	17,477,667
		負担金	66,000
		租税公課費	10,300
		消費税	8,252,739
収支差引額	724,513		

(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」を設置するとともに、その対応についてを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」等の施設や設備に関するものが28件、「本の種類を増やしてほしい」等の蔵書に関するものが21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28年10月1日から10月31日までの間実施
 (配布枚数：121枚、回収枚数：115枚、回収率：95.0%)

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3-1、3-2のとおり)
 平成28年12月20日から平成29年1月31日までの間実施
 (配布枚数：122枚、回収枚数：65枚、回収率：53.3%)

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」	40.0%	33.3%
「女性」	60.0%	63.5%
「未回答」	0.0%	3.2%

年齢

「10歳未満」	2.6%	1.6%
「10歳代」	4.3%	23.8%
「20歳代」	4.3%	3.2%
「30歳代」	12.2%	27.0%
「40歳代」	14.8%	9.5%
「50歳代」	12.2%	3.2%
「60歳代」	31.3%	19.0%
「70歳以上」	18.3%	11.1%
「未回答」	0.0%	1.6%

居住地

「市内」	92.2%	92.1%
「市外」	6.9%	1.6%
「未回答」	0.9%	6.3%

イ 利用状況

頻度

「ほぼ毎日」	3.5%	3.2%
「週」	24.3%	23.8%
「月」	65.3%	46.0%
「年」	5.2%	12.7%
「数年」	1.7%	4.8%
「初めて」	0.0%	6.3%
「未回答」	0.0%	3.2%

交通手段

「自動車」	76.2%	65.8%
「公共交通機関」	4.1%	6.8%
「自転車」	8.2%	6.8%
「徒歩」	8.2%	12.4%
「その他」	2.5%	1.4%
「未回答」	0.8%	6.8%

目的

「本の閲覧」	26.5%	8.1%
「本の貸出・返却」	55.2%	62.2%
「視聴覚資料の利用」	3.5%	6.3%
「おはなし会・講演会等行事」	4.7%	5.4%
「資料等の調査」	0.0%	1.8%
「学校・資格試験等勉強」	6.5%	0.0%
「サークル活動」	2.4%	0.9%
「その他」	1.2%	14.4%
「未回答」	0.0%	0.9%

指定管理者

市

ウ 施設

職員対応

「とてもよい」	46.1%	54.0%
「よい」	42.6%	31.7%
「ふつう」	8.7%	9.5%
「ややわるい」	1.7%	3.2%
「わるい」	0.9%	0.0%
「未回答」	0.0%	1.6%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では 88.7%、市の結果では 85.7%であり、「ふつう」を含めると両結果とも 95%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（複数回答あり）

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」	1 件	1 件
「その他」	1 件	2 件

設備機能

「とてもよい」	19.1%	39.7%
「よい」	53.1%	36.5%
「ふつう」	14.8%	15.9%
「ややわるい」	11.3%	1.6%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	1.7%	6.3%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では 72.2%、市の結果では 76.2%であり、「ふつう」を含めると両結果とも 85%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（複数回答あり）

設備機能で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問

「閲覧スペースの拡大」	2 件	0 件
「図書の本数や種類を増やす」	2 件	1 件
「図書の手入れ」	1 件	0 件
「照明を明るくする」	1 件	0 件
「用具・設備の修繕」	2 件	1 件
「バリアフリーへの対応」	1 件	0 件
「その他」	9 件	0 件

清潔度

「とてもよい」	31.3%	44.5%
「よい」	53.1%	31.7%
「ふつう」	13.8%	19.0%
「ややわるい」	0.9%	0.0%
「わるい」	0.0%	1.6%
「未回答」	0.9%	3.2%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では 84.4%、市の結果では 76.2%であり、「ふつう」を含めると両結果とも 95%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（複数回答あり）

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」	1 件	0 件
「その他」	2 件	1 件

指定管理者

市

開館時間

「現状のままでよい」	47.8%	57.2%
「開館時間を早く」	32.2%	31.7%
「閉館時間を遅く」	12.2%	7.9%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	7.8%	3.2%

「現状のままで良い」が両結果とも約50%程度となっている。「開館時間を早く」「閉館時間を遅く」を合わせると両結果とも約40%程度となっている。

エ 総合的な感想

「とてもよい」	19.1%	50.8%
「よい」	53.9%	30.1%
「ふつう」	15.7%	9.5%
「ややわるい」	1.7%	4.8%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	9.6%	4.8%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では73.0%、市の結果では80.9%であり、「ふつう」を含めると両結果とも85%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	0件	2件
・トイレの設備の充実	2件	0件
・感謝の気持ちが記載されたもの	11件	9件
・本の数や種類を増やしてほしい	9件	7件
・うるさい	3件	3件
・駐車場の整備	3件	1件
・開館時間を拡大してほしい	5件	2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	5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	25名(司書14名、臨時職員等6名)

	<p>出向職員や臨時職員等を除く従事者18名の内、司書有資格者は14名で、従事者比77.8%の構成であった。</p> <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、木製大テーブル天板張替補修、AVコーナーヘッドホンアンプ取替等を実施し、施設の適正な維持管理に努めている。 ・修繕件数 20件 1,412,503円<税抜> (H27: 修繕件数 9件 3,115,451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 10,611冊・17,477,667円<税抜> (H27: 10,229冊 17,475,099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。</p> <p>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 ヤマザキマリ氏講演会「本と千歳と私」 74名参加 講座や読書会 古典文学読書会 全24回開催 延べ229名参加 文章教室講話会「易しい小説の書き方」 26名参加 上映会 アニメ上映会 全13回開催 延べ158名参加 名画鑑賞会 全12回開催 延べ57名参加 各種教室 童話創作講座 全5回 延べ48名参加 手作り絵本教室 全5回 延べ95名参加 図書修理講習会(初級編)(中級編) 全2回 延べ29名参加 読書週間事業 図書館まつり 延べ465名参加 「しおりをつくらう!」「美文字教室」 「むかしのあそびを体験しよう」「図書館たんけん」 「ブックカバー作り」 「親子で楽しむこども論語塾」</p> <p>子どもの読書活動推進事業 こどもの読書週間記念事業 いしかわこうじ氏のワークショップ等 75名参加 夏休みこども読書推進事業 ワークショップ「青葉公園を描こう」8名参加 冬休みこども読書推進事業 バルーンアート等 70名参加 読書スタンプラリー 小学生 144名、中学生 23名参加 古本まつり 古本と雑誌付録の配布 437名参加 3,293冊配布 読書普及推進事業 合同おはなし会 85名参加</p>

	<p>(2) 指定管理者から提案のあった事業 赤ちゃんタイム 全13回 延べ387名参加 高齢者支援サービス 4施設 1,166冊貸出 出張おはなし会 78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547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12回 721名参加 貸出80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) 図書館へ来館することが困難な高齢者への読書支援として、高齢者福祉施設に訪問し本の貸出や読み聞かせを行う「高齢者支援サービス」を継続実施し、平成28年度は訪問施設を増やすなど、更なるサービスの充実に努めた。</p> <p>(2) 平成27年度に試行的に実施した「赤ちゃんタイム」を平成28年度からは本格実施し、乳幼児を持つ母親が気軽に図書館を利用できる取組を行った。</p> <p>(3) 住居地域の拡大に伴う移動図書館の停留所の増設や、利用者の要望に応えコインロッカーを設置し、利用者のサービス向上を図った。</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) 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) 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、利用者の声には誠意を持った対応をする姿勢は高く評価できる。</p>

平成 28 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	27	30	336
貸出冊数	57,168	56,124	53,076	57,494	47,198	48,300	55,092	54,935	46,218	51,214	50,475	56,281	633,575
貸出人数	10,811	10,700	10,201	10,840	9,019	8,984	10,430	10,226	8,451	9,599	9,456	10,486	119,203
予約冊数	2,333	2,483	2,386	2,357	1,971	2,185	2,450	2,590	2,177	2,384	2,329	2,489	28,134
登録者数	212	208	133	154	135	108	122	121	80	90	104	141	1,608

移動図書館

	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	20	20	20	20	20	17	20	20	19	18	20	19	233
貸出冊数	3,885	3,526	4,043	3,724	2,898	2,928	3,747	3,725	3,452	2,992	3,467	3,334	41,721
貸出人数	574	577	650	601	430	498	604	596	527	459	547	579	6,642
予約冊数	75	67	64	48	50	58	60	35	40	35	52	51	635
登録者数	19	37	12	5	4	14	5	8	3	2	2	7	118

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	27	30	336
貸出冊数	61,053	59,650	57,119	61,218	50,096	51,228	58,839	58,660	49,670	54,206	53,942	59,615	675,296
貸出人数	11,385	11,277	10,851	11,441	9,449	9,482	11,034	10,822	8,978	10,058	10,003	11,065	125,845
予約冊数	2,408	2,550	2,450	2,405	2,021	2,243	2,510	2,625	2,217	2,419	2,381	2,540	28,769
登録者数	231	245	145	159	139	122	127	129	83	92	106	148	1,726

千歳市立図書館年度別収支状況

(単位：円)

	26年度	27年度	28年度	増減
【収入の部】				-
指定管理料	108,543,086	111,389,040	111,363,120	25,920
その他の収入	50,800	58,330	49,019	9,311
合計	108,593,886	111,447,370	111,412,139	35,231

【支出の部】

人件費	53,447,177	54,190,423	55,816,758	1,626,335
旅費	35,860	22,582	34,589	12,007
報償費	892,251	638,272	869,081	230,809
消耗品費	1,594,791	1,990,271	1,769,859	220,412
水道光熱費	6,587,133	5,823,153	5,936,940	113,787
印刷図書費	4,428,214	4,412,471	4,777,530	365,059
修繕費	591,900	3,115,451	1,412,503	1,702,948
車両費	755,560	557,741	574,012	16,271
通信運搬費	951,257	1,197,530	1,313,486	115,956
手数料	625,453	1,260,092	662,649	597,443
保険料	484,290	478,410	478,980	570
委託料	12,009,579	10,549,843	10,832,023	282,180
リース料	328,350	375,110	402,510	27,400
備品購入費	17,402,216	17,475,099	17,477,667	2,568
負担金	68,000	68,000	66,000	2,000
租税公課	6,500	11,800	10,300	1,500
消費税	8,043,972	8,255,348	8,252,739	2,609
合計	108,252,503	110,421,596	110,687,626	266,030
収支差引額	341,383	1,025,774	724,513	301,261

施設名	図書館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	21	40	2	63						
	33.3%	63.5%	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
	1	15	2	17	6	2	12	7	1	63
	1.6%	23.8%	3.2%	27.0%	9.5%	3.2%	19.0%	11.1%	1.6%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計						
	58	1	4	63						
	92.1%	1.6%	6.3%	100.0%						
利用頻度	ほぼ毎日	週	月	年	数年	初めて	未回答	計		
	2	15	29	8	3	4	2	63		
	3.2%	23.8%	46.0%	12.7%	4.8%	6.3%	3.2%	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			
	48	5	5	9	1	5	73			
	65.8%	6.8%	6.8%	12.4%	1.4%	6.8%	100.0%			

利用状況 利用目的に複数回答有り

目的	本の閲覧	本を借りる	本の返却	AV視聴	上映会	講習会	講演会	おはなし会	資料等の調査	サークル活動	その他	未回答	計
	9	43	26	5	2	1	2	3	2	1	16	1	111
	8.1%	38.8%	23.4%	4.5%	1.8%	0.9%	1.8%	2.7%	1.8%	0.9%	14.4%	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
	34	20	6	2	0	1	63
	54.0%	31.7%	9.5%	3.2%	0.0%	1.6%	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
	25	23	10	1	0	4	63
	39.7%	36.5%	15.9%	1.6%	0.0%	6.3%	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
	28	20	12	0	1	2	63
	44.5%	31.7%	19.0%	0.0%	1.6%	3.2%	100.0%
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	36	20	5	0	2	63	
	57.2%	31.7%	7.9%	0.0%	3.2%	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
	32	19	6	3	0	3	63
	50.8%	30.1%	9.5%	4.8%	0.0%	4.8%	100.0%

「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答あり)

設問	回答	人数	内訳	割合%
職員対応	ややわるい	2	丁寧なあいさつ	0 0.0%
			笑顔	1 50.0%
			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	1 50.0%
			未回答	0 0.0%
		計	2	内訳 計

設問	回答	人数	内訳	割合%
設備機能	ややわるい	1	閲覧スペースの拡大	0 0.0%
			図書の本数、種類を増やす	1 50.0%
			図書の手入れ	0 0.0%
			案内表示の工夫	0 0.0%
	わるい	0	照明を明るくする	0 0.0%
			用具・設備の修繕	1 50.0%
			バリアフリーへの対応	0 0.0%
			その他	0 0.0%
		未回答	0 0.0%	
		計	1	内訳 計

設問	回答	人数	内訳	割合%
清潔度	ややわるい	0	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	1	その他	1 100.0%
			未回答	0 0.0%
		計	1	内訳 計