

令和2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	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 294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 71日 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う4月18日 から5月31日までの臨時休館を含む。(42日間)</p> <p>(4) 事業の開催状況(主なもの) 児童奉仕業務 ・おはなし会 42回 自主事業 ・古典文学読書会 20回、アニメ上映会 5回、名画鑑賞会 5回、 図書館まつり 1回、赤ちゃんタイム 10回 など 学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延べ122校・2,619冊、団体貸出 延べ186校・3,176冊 ・図書ボランティアの支援 修理講習会 1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%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 30%;">貸出冊数</th> <th style="width: 30%;">貸出人数</th> <th style="width: 30%;">予約冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本 館</td> <td>458,578冊 (R元：540,984冊)</td> <td>79,827人 (R元：103,428人)</td> <td>26,282冊 (R元：25,899冊)</td> </tr> <tr> <td>移 動</td> <td>38,015冊 (R元：42,594冊)</td> <td>5,289人 (R元：6,379人)</td> <td>376冊 (R元：289冊)</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>496,593冊 (R元：583,578冊)</td> <td>85,116人 (R元：109,807人)</td> <td>26,658冊 (R元：26,188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 33,371冊 (R元：37,097冊)</p> <p>(4) 相互貸借 貸出 862冊 (R元：880冊) 借受 999冊 (R元：1,239冊)</p> <p>(5) 総登録者数 85,238人 (令和2年度新規登録者数 1,212人)</p>		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本 館	458,578冊 (R元：540,984冊)	79,827人 (R元：103,428人)	26,282冊 (R元：25,899冊)	移 動	38,015冊 (R元：42,594冊)	5,289人 (R元：6,379人)	376冊 (R元：289冊)	合 計	496,593冊 (R元：583,578冊)	85,116人 (R元：109,807人)	26,658冊 (R元：26,188冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本 館	458,578冊 (R元：540,984冊)	79,827人 (R元：103,428人)	26,282冊 (R元：25,899冊)														
移 動	38,015冊 (R元：42,594冊)	5,289人 (R元：6,379人)	376冊 (R元：289冊)														
合 計	496,593冊 (R元：583,578冊)	85,116人 (R元：109,807人)	26,658冊 (R元：26,188冊)														

<p>3 事業収支<決算状況></p>	<p>(1) 指定管理に係る経費の収支状況 (単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="525 145 1476 992"> <tr> <td data-bbox="528 150 699 253">収入総額</td> <td data-bbox="699 150 911 253">118,606,968</td> <td data-bbox="911 150 1473 253"> 指定管理料 118,558,968 その他の収入 48,000 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 253 699 936">支出総額</td> <td data-bbox="699 253 911 936">116,718,933</td> <td data-bbox="911 253 1473 936"> 人件費 57,960,028 旅費 26,966 報償費 187,749 消耗品費 2,868,609 水道光熱費 5,139,506 印刷図書費 5,449,065 修繕費 2,074,280 車両費 782,825 通信運搬費 1,274,062 手数料 353,680 保険料 539,040 委託料 12,903,758 リース料 503,210 備品購入費 15,780,104 負担金 66,000 租税公課費 27,600 消費税 10,782,451 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 936 699 987">収支差引額</td> <td data-bbox="699 936 911 987">1,888,035</td> <td data-bbox="911 936 1473 987"></td> </tr> </table> <p>(2) 年度別収支状況：別紙 2 のとおり</p>	収入総額	118,606,968	指定管理料 118,558,968 その他の収入 48,000	支出総額	116,718,933	人件費 57,960,028 旅費 26,966 報償費 187,749 消耗品費 2,868,609 水道光熱費 5,139,506 印刷図書費 5,449,065 修繕費 2,074,280 車両費 782,825 通信運搬費 1,274,062 手数料 353,680 保険料 539,040 委託料 12,903,758 リース料 503,210 備品購入費 15,780,104 負担金 66,000 租税公課費 27,600 消費税 10,782,451	収支差引額	1,888,035						
収入総額	118,606,968	指定管理料 118,558,968 その他の収入 48,000													
支出総額	116,718,933	人件費 57,960,028 旅費 26,966 報償費 187,749 消耗品費 2,868,609 水道光熱費 5,139,506 印刷図書費 5,449,065 修繕費 2,074,280 車両費 782,825 通信運搬費 1,274,062 手数料 353,680 保険料 539,040 委託料 12,903,758 リース料 503,210 備品購入費 15,780,104 負担金 66,000 租税公課費 27,600 消費税 10,782,451													
収支差引額	1,888,035														
<p>4 管理運営状況</p>	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>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、寄せられた意見への対応や考えを館内掲示板に貼り出している。30件の意見が寄せられ、主なものは次のとおりであった。</p> <table border="1" data-bbox="582 1279 1220 1552"> <tr> <td>職員の接遇態度に関すること</td> <td>3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>6件</td> </tr> <tr> <td>利用者マナーに関すること</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>館内での飲食について</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>消毒に関すること</td> <td>4件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7件</td> </tr> </table> <p>指定管理者が実施した利用者アンケート 令和 2 年10月 1 日から10月31日までの間実施 (配布枚数：122枚、回収枚数：109枚、回収率：89.3%)</p> <p>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) 令和 2 年12月 1 日から12月27日までの間実施 (配布枚数：100枚、回収枚数：72枚、回収率：72.0%)</p> <p>図書館のアンケート結果概要</p>	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	8件	図書資料に関すること	6件	利用者マナーに関すること	1件	館内での飲食について	1件	消毒に関すること	4件	その他	7件
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	8件														
図書資料に関すること	6件														
利用者マナーに関すること	1件														
館内での飲食について	1件														
消毒に関すること	4件														
その他	7件														

指定管理者

市

ア 利用者属性

性別

「男性」	27.5%	27.8%
「女性」	71.6%	68.0%
「未回答」	0.9%	4.2%

年齢

「10歳未満」	1.8%	0.0%
「10歳代」	2.8%	0.0%
「20歳代」	2.8%	4.2%
「30歳代」	11.9%	15.3%
「40歳代」	12.8%	11.1%
「50歳代」	21.1%	12.5%
「60歳代」	21.1%	29.1%
「70歳以上」	23.9%	26.4%
「未回答」	1.8%	1.4%

居住地

「市内」	94.5%	98.6%
「市外」	3.7%	0.0%
「未回答」	1.8%	1.4%

イ 利用状況

頻度

「ほぼ毎日」	0.9%	2.8%
「週」	28.5%	19.4%
「月」	64.2%	73.6%
「年」	3.7%	2.8%
「数年」	0.9%	0.0%
「初めて」	0.0%	0.0%
「未回答」	1.8%	1.4%

交通手段

「自動車」	77.6%	77.7%
「公共交通機関」	5.2%	6.6%
「自転車」	11.2%	2.6%
「徒歩」	3.4%	7.9%
「その他」	0.0%	2.6%
「未回答」	2.6%	2.6%

目的

「本の閲覧」	15.0%	5.8%
「本の貸出・返却」	80.5%	63.9%
「視聴覚資料の利用」	0.0%	0.0%
「おはなし会・講演会等行事」	0.0%	12.8%
「学校・資格試験等勉強」	0.0%	1.2%
「サークル活動」	0.7%	11.6%
「その他」	2.3%	3.5%
「未回答」	1.5%	1.2%

指定管理者

市

ウ 施設

職員対応

「よい」	68.8%	82.0%
「ややよい」	14.7%	9.7%
「ふつう」	12.9%	8.3%
「ややわるい」	1.8%	0.0%
「わるい」	0.9%	0.0%
「未回答」	0.9%	0.0%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で83.5%、市の結果で91.7%であった。

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	0件
「正しい敬語などの使用」	1件	0件

設備機能

「よい」	50.5%	61.1%
「ややよい」	22.9%	11.1%
「ふつう」	20.2%	19.5%
「ややわるい」	4.6%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	1.8%	8.3%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で73.4%、市の結果で72.2%であった。

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

「図書の量や種類を増やす」	3件	0件
---------------	----	----

清潔度

「よい」	56.0%	62.5%
「ややよい」	15.6%	20.8%
「ふつう」	14.7%	12.5%
「ややわるい」	1.8%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	11.9%	4.2%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で71.6%、市の結果で83.3%であった。

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

「その他」	1件	0件
-------	----	----

指定管理者

市

開館時間

「現状のままでよい」	72.5%	76.4%
「開館時間を早く」	11.0%	13.9%
「閉館時間を遅く」	1.8%	5.5%
「その他」	2.8%	0.0%
「未回答」	11.9%	4.2%

「現状のままで良い」は、指定管理者が72.5%、市が76.4%であった。

エ 総合的な感想

「よい」	45.0%	70.8%
「ややよい」	20.2%	12.5%
「ふつう」	20.2%	11.1%
「ややわるい」	1.8%	0.0%
「わるい」	0.9%	0.0%
「未回答」	11.9%	5.6%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 65.2%、市の結果で 83.3%であった。

オ 全体を通しての自由記載による主な意見・要望

・感謝や良い評価の記載	13件	16件
・トイレ設備の充実	2件	0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	0件
・駐車場の整備	0件	1件
・開館時間の拡大希望	0件	1件
・ホームページの改善	0件	1件
・施設・設備の改善	2件	1件
・職員の接客態度の改善	6件	0件
・検索サービスについて	1件	0件
・コロナ対応に関すること	1件	2件
・その他	1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。

	<p>(3) 職員配置、緊急対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理</p> <p>職員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長 1名 ・総務係長 1名(本社からの出向職員) ・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 16名(内、司書10名、臨時職員・配架アルバイト6名) <hr/> <p>27名(内、司書13名、臨時職員等8名)</p> <p>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81.3%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</p> <p>意見・要望・苦情対応 施設利用者の意見等を把握するため、「意見箱」を設置。寄せられた意見については、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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常灯照明のLED化、トイレ手洗自動水洗化、正面出入口ドアガラス修繕等を実施し、施設の適正な維持管理に努めている。 ・修繕件数 12件・2,281,708円 <p>(R元：修繕件数 11件・1,166,802円)</p> <p>備品購入について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書資料の購入数及び金額 8,802冊・17,358,114円 <p>(R元：9,971冊・18,894,526円)</p>
5 自主事業の達成状況	<p>(1) 市の仕様書に基づく事業</p> <p>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</p> <p>講演会 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止</p> <p>講座や読書会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・古典文学読書会 全20回開催 延べ119名参加 <p>上映会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アニメ上映会 全5回開催 延べ47名参加 ・名画鑑賞会 全5回開催 延べ9名参加

	<p>各種教室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書修理講習会（中級編） 5名参加 初級編は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、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 <p>読書週間事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大人の司書体験「図書館について楽しく学んでみませんか」 延べ11名参加 <p>子どもの読書活動推進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ こどもの読書週間記念事業 よみしばいわおんおはなし会 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 ・ 夏休みこども読書推進事業 司書の仕事を体験しよう！ 延べ6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！ 70名参加 ・ 読書スタンプラリー 小学生 79名、中学生 11名参加 <p>古本まつり 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止</p> <p>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</p> <p>ブックスタート事業 24回実施 対象者 759名 会場：総合保健センター（4か月児健診の際に実施）</p> <p>（2）指定管理者から提案のあった事業</p> <p>赤ちゃんタイム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全10回 延べ131名参加 ・ 赤ちゃんタイム特別企画「絵本講座」 20名参加 <p>高齢者施設支援サービス 4施設・延べ2,540冊貸出</p> <p>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152名参加</p> <p>「こどもネウボラ」における本の貸出しや読み聞かせ 会場：総合保健センター 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止</p> <p>図書館まつり 「アマビエをさがせ！」外10事業 延べ257名参加</p>
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p>	<p>（1）書架やブックトラックを新たに設置したほか、「健康・医療コーナー」や「まちづくり情報コーナー」等の資料コーナーを常設し、市民が利用しやすい環境づくりに努めた。</p> <p>（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団体貸出と図書の運搬を行い、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。</p>

	<p>(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を確保するなど、市民が安心安全に利用できるよう施設の管理運営に努めた。</p>
<p>7 評価<総合コメント></p>	<p>(1) 館内空スペースにおける書架の増設や、トイレの手洗自動水洗化への改修及びウォータークーラーの更新を行うなど、利便性向上のため工夫しながら施設整備を図っている。</p> <p>(2) 利用者のニーズを把握するため館内に意見箱を設置し、寄せられたすべての意見等について回答を掲示するなど、利用者の側に立った真摯な姿勢は高く評価できる。</p> <p>(3) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、臨時休館や自主事業の中止等の措置についても、市と連携しながら感染対策に取り組み、適切かつ安全な施設の管理運営に努めた。</p>

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)

(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	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

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日まで臨時休館としている。

〔参考〕

令和元年度 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	3	310
貸出冊数	52,215	52,518	51,860	54,681	49,186	47,364	52,902	55,368	48,896	53,422	54,688	10,478	583,578
貸出人数	9,914	10,029	10,094	10,280	9,189	8,690	10,026	10,289	9,017	10,017	10,027	2,235	109,807
予約冊数	2,478	2,196	2,324	2,308	1,907	2,062	2,373	2,256	2,208	2,347	2,362	1,367	26,188
登録者数	219	136	126	161	153	107	109	133	70	116	69	6	1,405

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い3月4日から3月31日まで臨時休館としている。

千歳市立図書館年度別収支状況

(単位：円)

【収入の部】	H 3 0 年度	R 元年度	R 2 年度	増減 -
指定管理料	112,010,040	113,266,260	118,558,968	5,292,708
その他の収入	49,220	50,120	48,000	2,120
合計	112,059,260	113,316,380	118,606,968	5,290,588

【支出の部】

人件費	57,624,069	57,546,424	57,960,028	413,604
旅 費	56,444	42,992	26,966	16,026
報償費	1,386,792	874,990	187,749	687,241
消耗品費	1,446,368	2,076,806	2,868,609	791,803
水道光熱費	6,253,086	6,084,912	5,139,506	945,406
印刷図書費	4,466,510	4,806,947	5,449,065	642,118
修繕費	1,116,150	1,047,300	2,074,280	1,026,980
車両費	540,314	608,960	782,825	173,865
通信運搬費	1,306,517	1,267,094	1,274,062	6,968
手数料	657,860	680,337	353,680	326,657
保険料	496,920	507,480	539,040	31,560
委託料	10,660,213	10,602,738	12,903,758	2,301,020
リース料	390,510	424,110	503,210	79,100
備品購入費	17,107,126	17,290,785	15,780,104	1,510,681
負担金	66,000	66,000	66,000	0
租税公課	16,000	6,500	27,600	21,100
消費税	8,300,685	9,356,780	10,782,451	1,425,671
合計	111,891,564	113,291,155	116,718,933	3,427,778
収支差引額	167,696	25,225	1,888,035	1,862,810

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	20	49	3	72						
	27.8%	68.0%	4.2%	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	0	3	11	8	9	21	19	1	72
	0.0%	0.0%	4.2%	15.3%	11.1%	12.5%	29.1%	26.4%	1.4%	100.0%
利用頻度	初めて	ほぼ毎日	週	月	年	数年	未回答	計		
	0	2	14	53	2	0	1	72		
	0.0%	2.8%	19.4%	73.6%	2.8%	0.0%	1.4%	100.0%		
居住地	市内	市外	未回答	計						
	71	0	1	72						
	98.6%	0.0%	1.4%	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			
	59	5	2	6	2	2	76			
	77.7%	6.6%	2.6%	7.9%	2.6%	2.6%	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
	5	55	0	11	1	10	3	1	86
	5.8%	64.0%	0.0%	12.8%	1.2%	11.6%	3.5%	1.2%	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
	59	7	6	0	0	0	72
	82.0%	9.7%	8.3%	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
	44	8	14	0	0	6	72
	61.1%	11.1%	19.5%	0.0%	0.0%	8.3%	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
	45	15	9	0	0	3	72
	62.5%	20.8%	12.5%	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	
	55	10	4	0	3	72	
	76.4%	13.9%	5.5%	0.0%	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
	51	9	8	0	0	4	72
	70.8%	12.5%	11.1%	0.0%	0.0%	5.6%	100.0%