

平成22年度指定管理者セルフモニタリング評価書

指定管理者：株式会社有隣堂

1 基本情報

施設名	横浜市山内図書館
指定管理者の名称	有隣堂グループ
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)
指定管理上の基本理念	1. 地域情報拠点の強化 2. 課題解決型支援機能の強化 3. 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館

2 22年度の目標

- ・ レファレンスカウンターにデジタル資料検索専用パソコンを設置し、日経テレコン21などの有料データベースを導入し、利用者に図書資料とデジタル資料を合わせて提供することで**市民が必要とする資料・情報を収集、提供**します。
- ・ ホームページ・メールマガジン・ブログなどの新しい媒体を利用して、地域資料の紹介や話題の本を紹介します。また、山内図書館の存在や活用法をPRするとともにイベント情報やニュースを配信して**資料・情報と市民を結び付け**ます。
- ・ 「横浜市子ども読書活動推進計画」に基づき、**子どもの読書活動を推進する為**、おはなしボランティアに向けた養成講座を行い、ボランティアの増加と共にレベルアップを図ります。また、学校連携担当を配置し、学校支援体制を整えます。
- ・ 「山内図書館利用者フォーラム」を開催し、利用者の声を反映します。また青葉区民交流センター、あおば国際交流ラウンジまつりにブース出展するなど、**市民や外部機関と連携し協働を進め**ます。
- ・ 横浜市立図書館として初めての試みである指定管理者の成功に向けて努めていきます。また、有料宅配を試験的に実施するなど**これからの図書館を考える取組を進め**ます。

3. 利用状況

横浜市直営

視点	指標	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
1. インプット指標 図書館の持つ基本資源	図書取次サービスポイント数	6	7				
	蔵書数	188,522	192,738				
	職員数	13	12				
	資料費	6,995,100	7,109,759				
	指定管理料	-	168百万				
	奉仕人口	302,824	304,550				

視点	指標	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
2. プロセス指標 図書館の行動実績	開館時間	火～金 9:30～19:00	火～金 9:30～20:30				
		土～月 9:30～17:00	土～月 9:30～17:00				
	イベント事業回数	98	116				
	巡回車輛巡回回数	357	358				
	ボランティア育成講座回数	3回	20回				
		79人	413人				
	利用者会議開催回数・参加人数	-	2回				
		-	17人				
年間受入冊数	9,070	6,873					
年間除籍冊数	15,059	2,657					

視点	指標	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
3. アウトプット指標 図書館の成果	貸出冊数	750,250	726,970				
	地域資料貸出冊数	2,291	2,148				
	返却冊数	807,533	789,771				
	返却冊数 図書取次 (SP)	260,893	278,306				
	レファレンス受付件数	9,707	11,505				
	登録者数	7,043	6,786				
	予約件数	215,108	209,207				
	予約件数 (SP)	92,308	102,207				
	イベント事業参加者数	2,669	3,446				
	ボランティア活動日数	-	96				
	ホームページアクセス件数	98,351	106,358				

視点	指標	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
1. アウトカム指標市民への効果	アンケートによる利用満足度	—	カウンターでのスタッフ対応 8割満足 情報検索のスタッフのサポート 5割満足 求める資料が探し易いか 6割が満足 館内の居心地に於いて 7割が満足 インターネット及び無線LAN環境について 4割・2割の満足と低い				
	アンケートによる利用者期待度	—	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席が足りない8割 ・検索のパソコンに館内地図が欲しい ・絵本を対象年齢別に並べてほしい ・館内のデザインや色調の統一性をもっと上げて欲しい 				

4 評価の指標

第二次評価			
目標	指標		評価内容
A. 地域情報拠点の強化	貸出密度(冊数) 3①÷1⑥ 横浜市全体/山内図書館	市立図書館平均 10,867,723÷3,689,603=2.9冊 都筑図書館 1,141,225÷201,306=5.6冊 港北図書館 635,463÷329,523=1.9冊 緑図書館 685,442÷177,682=3.8冊 山内図書館 726,970÷304,335= 2.4冊	人口一人当たりの貸出冊数を横浜市立図書館及び北部3館の山内図書館の貸出冊数を比較しました。他館に比べ下から2位と厳しい結果となりました。
	蔵書回転率 3①÷1②	市立図書館平均 10,867,723÷3,779,535=2.8回 都筑図書館 1,141,225÷158,538=7.1回 港北図書館 635,463÷152,680=4.1回 緑図書館 685,442÷123,065=5.5回 山内図書館 726,970÷148,428= 4.9回	蔵書回転率を横浜市立図書館の平均及び北部3館と山内図書館で比較しました。市立図書館全体及び北部3館の中では中間にあり、厳しい結果となりました。
B. 課題解決機能の強化	レファレンス受付件数 3③÷1⑥	市立図書館平均 235,051÷3,689,309*100=6.3件 都筑図書館 13,062÷201,306=6.4件 港北図書館 18,865÷329,523=5.7件 緑図書館 4,813÷177,682=2.7件 山内図書館 11,505÷304,335*100=3.8件	奉仕人口あたりのレファレンス件数を確認し、横浜市立図書館の平均及び北部3館と山内図書館の件数を比較しました。北部4館の中でも下から2番目という厳しい結果となりました。しかしながら前年度よりは増加傾向になりレファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」が認知できれば増加が見込まれます。
C. 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館	イベント参加率 参加人数/募集人	「地域情報拠点機能の強化」関連事業 33件 募集人数 150人 応募150人(締め切り) 「課題解決支援機能の強化」関連事業 4件 募集人数74人 参加60人 参加率81% 「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」 関連事業 12件 募集人数143人 応募132人 参加率92%	「地域情報拠点機能の強化」関連事業では、「アマタツのお天気講座」では募集人数を上回る応募があったが定員に達したため締め切りしました。親子で楽しむ講座だったため人気があったようです。「課題解決支援機能の強化」関連事業では大人向けの「新聞づくりの舞台裏」、「はじめてのツイッター」は参加率を100%上回ったが、子ども向けの「本の調べ方講座」の応募は10人定員のところ、4人の応募しかなかった。タイトルに魅力がなかったのではと考えられる。「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」では、「青葉区の自然を学ぶ～」シリーズが人気があり、生き物編と樹木編では定員を上回る一方、草花編では20人の定員のところ14人応募が少ない結果となりました。これは子ども向けに企画で、小学校へ直接チラシを配布
D. 指定管理者の図書館運営	利用者満足度「山内図書館に期待すること」	アンケートの項目「山内図書館に望むことや期待すること」 回収枚数627枚に 対し、記入枚数200枚/無記入427枚 期待値31% 	市民の図書館への期待や関心度合いを確認します。 市民が求める内容を分析し、山内図書館として取り入れられるものを検討し運営に反映します。

5 業務評価

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価結果	
1. 図書館運営に関する 全般的な事項	(1) 法令、要綱等の遵守	法令、要綱、要領、手順書に沿って業務が遂行されているか。	A	適正に遂行されています。
	(2) 「横浜市立図書館の目標」の達成状況	目標に掲げられた取り組みが実施され、目標が達成されているか	B	別紙参照
	(3) 山内図書館のサービス展開に対する基本的な考え方が職員に周知徹底されているか	山内図書館のサービスの基本的な考え方（地域情報拠点機能の強化、課題解決支援機能の強化、地域の特色に合わせた個性ある地域図書館）が職員に周知徹底されているか	A	職員全員に提案書による山内図書館のサービスの基本的な考え方を教育しています。資料の収集や自主企画事業の企画立案についても基本的な考え方に基づいて立案しています。
	(4) 個人情報保護の徹底	個人情報保護の考え方が周知徹底されており個人情報が適正に管理されているか。	B	個人情報の管理に不適切な部分があったため、周知徹底し再発防止に努めました。具体的には年に2度の個人情報教育を実施しています。不適切な部分については、スタッフの貸出については自分で行わないというルールを設定し、再発防止に努めています。
	(5) 人材育成	職員への教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めているか。職員の意欲やモチベーションを維持向上させているか	A	研修実績：事業報告書の通り
2. 基幹的なサービス	(1) 個人貸出・予約など基本的な利用者サービス	利用状況（入館者数、貸出利用者数、新規登録者数、個人貸出冊数、予約受付冊数）について、前年度実績との比較	B	利用状況は、東日本大震災の影響で各項目とも前年度実績を下回りましたが、他の地域図書館との比較では減少幅が小幅に留まっています。
	(2) 団体貸出サービス	利用状況（登録団体数、団体貸出冊数）について前年度実績との比較	A	登録団体数は増えたものの、団体貸出冊数は、外壁改修工事で駐車場が使用出来ない期間があったことや震災の影響で、前実績を下回りました。また、文庫交流会、団体貸出連絡会を開催しました。
	(3) 蔵書構築・蔵書管理の状況	横浜市立図書館収集基準・収集ガイドラインに沿って、適切に選定・収が行われているか。	B	山内図書館資料収集ガイドラインにもとづき、適切な選定・収集に努めました。
	(4) 雑誌・新聞の収集、提供	雑誌・新聞に関する利用者の満足度や意見はどうか	A	雑誌・新聞の適切な収集、提供に努めた結果、利用者アンケートでは満足が不満足を上回るという結果が出ています。
	(5) 広報・PR	広報・PRのための印刷物をどれだけ作成・配布したか。どこでどのように配布し、配布の効果がどれでもあったか。新聞・ミニコミ誌等について、それだけ記事が掲載されたか。	A	図書館便りの発行部数400部 児童向けの自主企画事業のチラシを学校へ配布したところ、配布した学校から参加者が多く、効果がありました。 地域メディア（CATV・タウンニュース・地域FM他）掲載回数14回

	(1)「サービスの基本理念」を反映させた事業の実施	「地域の情報拠点」としての図書館を反映させた事業計画が立案され、実施されているか。各事業の実施効果（事業計画時に想定した効果が得られているか）	A	地域情報拠点として図書館を反映させた事業は、おはなしボランティア「空とぶじゅうたん」と連携したおはなし会の継続と青葉区を知る企画講座「青葉区の歴史を学ぶ」「青葉区の自然を学ぶ」「親子で楽しむ郷土の紙芝居」を計画し、開催しました。また、NHK大河ドラマにちなんだ「江 青葉の歴史物語」など、各種展示の開催に努めました。「青葉区の歴史を学ぶ」「青葉区の自然を学ぶ」シリーズは座学だけでなく歴史にまつわる名所をめぐるなど今までにない講座を開いたことで、想定した効果「図書館を通じて新しい発見・体験ができる」を得ることができました。
	(2)レファレンスサービス	レファレンスサービスの充実について、成果が上がっているか。	A	レファレンスカウンター専用デスク「やまうちよろず相談処」を設置したことで利用者からなんでも相談できるカウンターという認識がされ、平成22年度レファレンス件数が20%増加しました。「やまうちよろず相談処」にはデジタル資料検索専用パソコンを設置し、経済動向のわかる「日経テレコン21」新聞雑誌記事をキーワード検索できる「開蔵」、法情報総合データベースを導入し、情報提供に努めました。子供向けには、調べ学習に役立つ百科事典サイト「ポプラディアネット」専用端末を設置し利用者に開放しました。
	(3)子どもの読書活動推進に関する事業	子どもの読書推進に関する事業を計画的に実施しているか。	B	子どもたちに図書館業務を体験してもらおう「やまちゃんキッズクラブ」「夏休み一日図書館館員」を開催しました。
	(4)学校連携	学校連携事業を通じて、地域の子供たちの読書活動推進に貢献しているか。図書館の利用促進という効果に結びついているか。図書館サービスの一つとして教職員または保護者間で認識され、利用されているか。支援は充分か	B	学校連携担当を配置し、学校支援の体制を整えました。学校連携担当者が青葉区の小中学校を訪問して学校図書館運営や環境整備のアドバイス・作業指導などを行なうかたわら、学校図書ボランティア向けの各種講座の開催やボランティア活動の相談を受けました。結果、青葉区内の小学校へ訪問して12校へアドバイス等を行いました。また、訪問ブックトークや読み聞かせの実施、教職員向けの研修会講師をつとめました。ボランティアを増加させるとともにレベルアップを図りました。結果新人ボランティアが13名増えました。教職員の研修会で講師をつとめたことで教職員には認識されました。
3. 充実・推進を図るサービス	(5) 地域資料・情報の収集	地域資料・情報の収集、提供が適切に行われているか。担当者を配置し、地域資料・情報の収集に積極的に取り組んでいるか。地域資料に関する利用者の満足度や意見はどうであるか	C	地域資料担当を設置し、青葉区内の情報が掲載されている資料の収集に努めました。自主企画事業「青葉区の歴史を学ぶ」では郷土の伝統行事「牛込の獅子舞」および「大山街道」について山内所蔵の資料リストを作成し配布しました。自主企画事業「親子で楽しむ郷土の紙芝居」の講演では、あおば紙芝居一座の協力を得て、郷土に伝わる民話や言い伝えを紙芝居の形で紹介しました。展示「青葉区の秋祭り」では、前述の牛込の獅子舞をはじめとした、地元の秋祭りについて郷土史家と協力して情報を提供しました。展示「あおばおさんぼマップ」では手作り地図を作成している市民グループ「まっぴい・青葉の街」との連携を図り、地図情報を発信することができました。館内利用のiPadによる「あおばかわら版」では、iPadを使って青葉区の地域情報を発信しています。しかしながら、行政資料の収集について充分とは言えず、今後の課題です。

(6) 市民との協働による事業	ボランティアなど市民との協働による事業計画が立案され、実施されているか ボランティアを養成する事業の参加者が、図書館または地域で活動するようになったか図書館事業や読書活動に関わるボランティアの活動の場を提供しているか区内公共施設で活動するボランティア団体に対する場を提供しているか	B	おはなしボランティア「空とぶじゅうたん」と連携したおはなし会を継続して開催しました。学校図書館ボランティア向けに図書室運営・製本講座などを内容とした講座を開催しました。また、ボランティアの活動の場として集会室を提供しました。「あおば紙芝居一座」との連携により定期的に郷土の紙芝居の講演を行うとともに、紙芝居を電子化してiPad「あおばかわら版」に収載、利用者に提供しています。
(7) 市民の意見を反映させる仕組み	利用者フォーラムを開催し、図書館関係者とは別の視点による、広い視野での意見や要望を運営に取り入れているか。運営やサービスにおいて、市民からの意見や要望を収集しているか運営やサービスにおいて、市民や意見や要望を自由にらせるように工夫されているか。運営やサービスにおいて、市民からの意見や要望を適切に対応している。事業の企画段階において、市民からのアイデアや要望を取り入れようとしているか。	A	「山内図書館利用者フォーラム」を設置し、図書館運営についてご意見をいただくほか、「山内図書館の通信簿」と題するアンケートを実施し、自己評価の参考データの収集に努めました。「利用者フォーラム」から出た意見としては、「地域情報を電子にして誰でも簡単に見られるように」「子どもたちがもっと図書館に来るしかけが必要」などが出ました。この意見から地域情報発信の強化と学校連携担当による子供たちへ図書館へのPRを強化することが今後の課題と捉えています。
(8) 関係機関との連携	事業の実施にあたり、関係機関との連携を行っているか区役所等、従来からの関係を持ってきた機関と引き続き関係(①)を維持しているか。民間のノウハウや事業実績を踏まえて、新たな機関(②)との関係を築いているか。	B	これまで山内図書館が連携して実施していた区民交流センターまつりに引き続き出展し、外国の方へも山内図書館の存在をPRしました。また、青葉区役所と連携し、クールアース講座で出張登録所を設置するとともに保健所の健診に来庁した市民におはなし会を実施しました。新たな機関との連携として日本気象協会と連携し「アマタツのお天気講座」を開催しました。
(9) 図書取次サービス	図書取次サービスを安定的に運営し、増設したサービスポイントも含めて利用者の増加に結び付けているか。現場の職員との意志疎通が出来ており、滞りなく作業が進められているか。区民の図書館・図書サービスに関する知識に変化が見られるか	A	6月に図書取次連絡会を行い、図書取次に関する拠点での問題点や課題について話し合いました。また、拠点である地区センターやコミュニティハウス等に訪問し、顔合わせをすることでコミュニケーションをはかり、話し易い関係が気づけています。 サービスポイント予約数 H21年92,308件/H22年102,207件10%up
(10) デジタル資料の提供	デジタル資料利用にあたり、利用者が利用しやすい環境が整えられているか。情報は継続的に更新されているか。	A	神奈川新聞青葉区関連記事をクリッピング、電子化してホームページに収載しています。「あおば紙芝居一座」作成の郷土の紙芝居を電子化して、iPad「あおばかわら版」に収載しています。「あおばかわら版」には他に青葉区の風景写真、家族で楽しむ青葉区の歴史、青葉区にゆかりのある方から本の紹介のコンテンツを有し、情報を随時追加・更新しています。
(11) ホームページによる情報発信	情報発信ツールとしてホームページを適切に活用しているか。 非来館者にとって有用な情報源となっているか 地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか	A	山内図書館独自のホームページを制作しました。ホームページには基本の情報としてアクセスや蔵書検索等の機能があるほか、地域の写真データベースの掲載、クイズ形式で青葉区がわかるコンテンツの掲載などを行い、地域情報の収集・発信に努めました。 アクセス件数 平成22年度106,358件/平成21年度98,351 8%増
(12) メールマガジンによる情報発信	情報発信ツールとしてメールマガジンを適切に活用しているか 非来館者によって有用な情報源となっているか 地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか	A	メールマガジン「山内図書館丘のたより」により、休館日やイベントなど必要な情報を提供しました。登録件数155件

評価	基準
A	計画以上に成果があっ
B	計画通り実施できた。
C	改善を要する。

5 指定管理者コメント

二次評価

平成22年度は指定管理受託の初年度であるため従前の図書館サービスをしっかりと継承することを大前提としつつ、指定管理者ならではの特色を出せるよう新しいサービスを積極的に実施してまいりました。

特に広報活動については評価の結果が表わしている通り、独自のホームページ、ブログやメールマガジンなどを作成し電子媒体での広報取り組み、好評を得ました。

しかし、一方で図書館への未利用者に対するPRが不足していたようです。今後は新聞社や広報「あおば」への積極的な情報提供や他媒体でのPRの検討が必要です。

また、地域資料の収集については、あおば紙芝居一座が作成しているオリジナル紙芝居等の収集をそましたが行政資料や地域の小中学校や会社などから積極的な資料受け入れまでが出来ませんでした。今後は区役所などと連携をとり行政資料の収集を強化していきたいと思えます。

今年度は横浜市立図書館の初の指定管理者として、職員スタッフが慣れない環境の中、運営を軌道に乗せるために無我夢中でがんばった一年でした。

来年度は今年度作り上げた基礎の上に立って、上記の課題に取り組んでいきたいと思えます。