

平成23年度指定管理者セルフモニタリング評価書

指定管理者：有隣堂グループ

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 23年度の目標

① 地域との連携のさらなる推進

平成22年度は「山内図書館利用者フォーラム」を開催しました。その中から、地域で活躍している団体の活動内容や山内図書館の方向性を話し合うことが出来ました。今後は地域で活躍している団体の声を反映し、地域に根ざした広報活動や連携した事業を行います。また、青葉区や地域の民間会社とも連携し協働を進めます。

② 学校図書館との連携と支援

平成22年度は学校連携担当者を配置し、12校へのアドバイスをを行いました。この中で、図書館運営の基本や日本十進法分類についてなどの説明や展示のアドバイスをしない、ボランティアによる学校図書館運営が出来るように導きました。また、学校ボランティアの交流の場として図書館を開放し、ボランティア同士のつながりを持つ事も試みました。今年度も平成22年度に引き続き、学校連携担当者が青葉区の小中学校の状況を把握し、ボランティアの育成や学校図書館の活性化を図ると共にレベルを均一化できるように努力します。

「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読み聞かせや修理講座、図書館運営の基本の講座を行い、ボランティアの増加とレベルアップを図ります。

③ 図書館広報活動の強化

ホームページ・メールマガジン・ブログをはじめ、iPadに代表されるタブレット型コンピューターといった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、資料や情報と市民を結び付けます。

④ 市民の課題解決のための事業展開

セルフファレンスとは利用者自身が問題解決することです。このセルフファレンスのヒントとなる事業を開催します。また、セルフ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などの商用データベースを導入しました。この様に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や情報を収集、提供します。子供向けにもインターネット百科事典ポプラディアネットなどの子ども向け商用データベース専用端末を設置し、調べ学習などに役立てます。

3. 利用状況

第一次評価							
視点	指標	平成21年度（横浜市直営）	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 指標図書館のも つ基本資源	図書取次サービスポイント数	6	7	7			
	蔵書数	188,522	192,738	196,798			
	職員数	13	12	12			
	資料費	6,995,100	7,109,759	8,846,553			
	指定管理料	-	168百万	168.5百万			
	奉仕人口	302,824	304,550	304,702			

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	火～金 9:30～20:30※1			
		土～月 9:30～17:00	土～月 9:30～17:00	土～月 9:30～17:00			
	イベント事業回数	98	116	163			
	巡回車両巡回日数	357	358	360			
	学校ボランティア育成講座回数	3回	20回	21回			
		79人	413人	283人			
	利用者会議開催回数・参加人数 「山内図書館利用者フォー ラム」	-	2回	2回			
		-	17人	16人			
	年間受入冊数	9,070	6,873	8,489			
年間除籍冊数	15,059	2,657	4,839				

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	694,503			
	地域資料貸出冊数	2,291	2,148	1,951			
	返却冊数	807,533	789,771	760,983			
	返却冊数 図書取次（SP）	260,893	278,306	270,489			
	レファレンス受付件数	9,707	11,505	11,677			
	登録者数	7,043	6,786	6,115			
	予約件数	215,108	209,207	206,625			
	予約件数（SP）	92,308	102,207	108,960			
	イベント事業参加者数	2,669	3,446	4,435			
	ボランティア活動日数	-	96	84			
	ホームページアクセス件数	98,351	121,266	113,287			

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	—	<p>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 館内の居心地について 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</p>	<p>■通信簿 大変良くできました 22.3% 良くできました 6.4% もう少しがんばりましょう 12% がんばりましょう 1.7% ■資料の満足度 満足・やや満足 70.3% ■カウンタースタッフの対応 満足・やや満足 98.3% ■館内の居心地について 満足・やや満足 89.8% ■求める資料や情報が探し易いか 満足・やや満足 90.2% ■インターネット・無線LANの利用度 インターネット34% 無線LAN4.8%</p>			
	アンケートによる利用者期待度 ※利用者の自由意見より	—	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ●蔵書について →資料の増加・新刊本の増加 ●机とイスがもっとあれば →席数増加の要望 企画について ●企画の回数 →増やして欲しい →曜日固定をしないで欲しい ●青葉区いろはカルタが興味深いものだった。 →地域図書館としての役割の要望 ●大人向けのが少ないので平日夜に企画して欲しい・経済にかんする講演会の開催 →大人向け企画への要望 ●図書取次サービスについて →たまプラーザでリクエスト本の受取りができるようにして欲しい。 			
<p>※1 震災による節電の為開館時間の短縮及び休館の実施 4/1-4/15 火～金の閉館時間を20:30→17:00 4/19-9/16 火～金の閉館時間を20:30→17:00 輪番休館として、平成23年7月6・13・27、8月3・10・24・31、9月7・14・28</p>							

4 評価の指標

第二次評価			
目標	指標	近隣の地域図書館との比較	評価内容
A. 地域情報拠点の強化	貸出密度(冊数) 貸出冊数÷区の人口 横浜市全体/山内図書館	市立図書館平均 10,476,324÷3,686,481=2.8冊(昨年実績2.9冊) 都筑図書館 1,089,950÷202,514=5.3冊(昨年実績5.6冊) 港北図書館 618,878÷325,576=1.9冊(昨年実績1.9冊) 緑図書館 663,568÷176,734=3.8冊(昨年実績3.8冊) 山内図書館 694,503÷304,705= 2.3冊(昨年実績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館と比較しました。昨年に比べ、震災の影響からか市立図書館平均でも△0.1、都筑図書館△0.3、港北・緑図書館同冊数であり、山内図書館も0.1冊減少という厳しい結果となりました。
	蔵書回転率 貸出冊数÷蔵書冊数	市立図書館平均 10,476,324÷3,817,207=2.7回(昨年実績2.8回) 都筑図書館 1,089,950÷159,753=6.8回(昨年実績7.1回) 港北図書館 618,878÷152,331=4.0回(昨年実績4.1回) 緑図書館 663,568÷124,137=5.3回(昨年実績5.5回) 山内図書館 694,503÷152,978= 4.5回(昨年実績4.9回)	蔵書回転率についても同様に比較しました。市立図書館全体として、減少傾向にありますが、山内図書館では、昨年に比べ0.4回減少しました。23年度は蔵書を新鮮にするために除籍に力を入れましたが震災の影響で開館時間の短縮や臨時休館があり横浜市立図書館全体の貸出冊数は伸び悩み、山内図書館も同様に貸出冊数が減少したため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 レファレンス件数÷区の人口	市立図書館平均 251,366÷3,686,481*100=6.8件 (昨年実績6.3件) 都筑図書館 19,556÷202,514*100=9.6件 (昨年実績6.4件) 港北図書館 15,457÷325,576*100=4.7件 (昨年実績5.7件) 緑図書館 9,976÷176,734*100=5.6件 (昨年実績2.7件) 山内図書館 11,677÷304,702*100=3.8件 (昨年実績3.8件)	昨年度と同様、人口一人当たりのレファレンス件数が3.8件と低く、他の地域館に比べても低いという厳しい結果となりました。しかし、利用者アンケート結果ではレファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」の利用者は満足・やや満足と95%が回答しています。今後もレファレンス件数が増加している点に注目し、レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」をPRし、件数を増やしていきます。
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/募集人数	「地域情報拠点機能の強化」関連事業 23件 (昨年実績33件※) ※22年度は定例おはなし会を含めました。 「課題解決支援機能の強化」関連事業 3件 (昨年実績4件) 募集人数 28人 参加 25人 参加率 89% 「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」関連事業 14件(昨年実績12件) 募集人数 227人 参加 142人 参加率 63%	・「地域情報拠点機能の強化」関連事業では、一般・児童フロアにテーマ展示コーナーを常設し、話題のニュースや季節の事柄にちなんだ展示を行いました。例えば、震災後には「地震発生！その時どうする？」や5月には自主企画「青葉探訪」に関連した「葉っぱの上に動物園」というテーマで虫に関する資料の展示を行いました。また、毎年好評の「大人のためのおはなし会」を6・10・2月に開催し、参加人数は延べ63人でした。 ・「課題解決支援機能の強化」関連事業では、7月に「小学生のための調べ物講座」を開催し、百科事典と百科事典データベースを使い、参考資料とインターネット情報などの参考資料を活用した講座を開催しました。8人募集のところ7人が参加しました。また、一般向けに「将来の生活設計とマネープラン」を開催し、募集人数20人のところ、18人が参加しました。展示では「生きる・つながる支えあう～12月1日は「いのちの日」と題し、自殺予防のパネル展示を行いました。 ・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」関連事業では、作家鈴木光司氏による「イクメンパパ」と題した講演会を実施し、自身の子育てについて伺いました。また、「あおば探訪」シリーズ他、「ゴウとゴボウ！？～江と青葉の村々～」など青葉区の地域を知る講座を昨年と同様に実施しました。

<p>D. 指定管理者の図書館運営</p>	<p>利用者満足度 「山内図書館に期待すること」</p>	<p>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363枚に対し、記入枚数140枚／無記入223枚 期待値38.5%</p>																					
		<table border="1"> <caption>アンケート結果の期待項目</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蔵書・予約</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>環境</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>評価</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>電子情報環境の強化</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>利用者マナー</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>該当なし</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>イベント</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>開館時間</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>図書取次</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	割合	蔵書・予約	36%	環境	21%	評価	14%	電子情報環境の強化	5%	利用者マナー	8%	該当なし	5%	イベント	4%	開館時間	1%	図書取次	3%	<p>平成23年度のアンケートの要望については、1番に蔵書・予約、2番に環境が上がりました。1は横浜市全体の予算に係るものであり指定管理者としての判断では難しいと考えられます。2の「環境」は、昨年度も期待が多く、「トイレを和式から洋式にして欲しい」「席を増やして欲しい」という意見が多数あったため、23年度にはトイレを改修し、全ての個室を和式から洋式へ変更、座席については新たにカウンター席を増やしました。23年度も22年度に引き続き「席を増やして欲しい」という要望があるため、今後も検討していきます。また、「広報の強化」の中には、「サラリーマン向けのPR強化」という意見がありました。今後はこのような具体的なアンケートの要望も分析し、山内図書館として取り入れられるものを検討し、運営に反映していきます。</p>
項目	割合																						
蔵書・予約	36%																						
環境	21%																						
評価	14%																						
電子情報環境の強化	5%																						
利用者マナー	8%																						
該当なし	5%																						
イベント	4%																						
開館時間	1%																						
図書取次	3%																						

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	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。	A	個人情報の管理を適切に行うため、個人情報教育を実施するとともに、内部監査を行っています。スタッフの貸出については自分で行わないなどのルールを徹底し、個人情報保護の意識啓発に努めています。
	(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、横浜市の地域図書館としては都筑図書館に次ぐ高い水準を維持しています。
	(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、団体貸出冊数ともに、昨年度を上回る実績を上げることができました。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・収集が行われているか。	A	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・収集を行いました。23年度はさらに年間資料収集計画を策定し、計画的な収集に努めました。自館所蔵の把握が途上で、充分にできていなかった廃棄についても、23年度はすすめることができました。
	(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であるか。	A	雑誌・新聞の適切な収集、提供に努めるとともに、利用者の意見を反映し、雑誌コーナー・新聞コーナーのリニューアルをはかりました。アンケートでは、70.3%の人が本や雑誌に対して満足・やや満足と回答しています
	(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、配布の効果がどれだけあったか。新聞・ミニコミ誌等について、どれだけ記事が掲載されたか。	A	作成した印刷物は、館内でのポスターの掲示・配布を行いながら、定例おはなし会や自主企画事業終了後のPR配布も合わせて実施しました。定期的に行うイベントでは、チラシに次回の開催予定を印刷しておくことで、次への集客へつなげることができました。また、図書取次事業で連携している青葉区の各地区センターや山内地区センターでチラシ配布を行ったところ、普段、地区センターを利用している参加者が増え、青葉区の広範囲での宣伝効果を実感しています。平成23年度は、新聞折込で図書館近隣住民への新年の挨拶のチラシを配布し、ホームページ・ブログ等の再周知や1月末に行うイベント案内をPRしました。 ・自主企画事業でのチラシ発行部数 24180部 ・図書館だよりの発行部数 1400部（350部×年4回） ・地域メディアでの放送回数18回・掲載回数11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 講座「あおば探訪」、青葉いろはカルタ大会、郷土の紙芝居公演、展示「市ヶ尾のいまむかし」「牛込の獅子舞」「寺家ふるさと村」等の青葉区をテーマにした自主企画事業を多数開催し、地域住民がより深く地元・青葉区を知る機会となりました。また、青葉区は子育て世代の転入が多いため、「父親の子育て」をテーマにした講演会や親子で読み聞かせの楽しさを体験する講習会などを実施し好評を得ました。他にも、文学・数学・医療・金融講座の開催や、介護予防・自殺予防・育児をテーマにした展示を実施し、地域住民に向け情報提供を行いました。
	(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」の設置は、利用者フォーラムでも「どこに相談すればよいか明確になり、利用しやすくなった」と意見があり、23年度さらに認知度を上げることができました。また、利用者アンケートによると、レファレンスサービスを利用したことがある人の100%が「満足」または「やや満足」と回答し、「聞いて良かった、と思えた」という意見もありました。（年間件数11677件） 22年度に設置した子どものための百科事典データベースの活用法を学ぶ講座「さがしかたの達人になろう！小学生のための調べもの講座」を開催し、調べ学習に役立つ講習を行いました。また、レファレンス質問の傾向から参考図書の見直し、適宜補充購入しました。（一般参考書58冊、児童参考書19冊）
	(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。	A 22年度からの継続事業である定例おはなし会、「親子で楽しむ郷土の紙芝居」、青葉区の自然や歴史を学ぶ企画講座「あおば探訪」、子どもたちの図書館業務体験「小学生・夏休み一日図書館員」「やまちゃんキッズクラブ」、課題解決支援講座「小学生のための調べもの講座」などを開催しました。また、子どもの読書推進に関する事業の「やまうちとしよかん夏のおはなし祭り」、「おはなしごっこ012」の市民との協働による事業や地域コミュニティFMの関係機関との連携にも協力しました。
3. 充実・推進を図るサービス	(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。	A 学校連携担当に加えて、専任のアルバイトを配置し、学校支援の体制を強化しました。 ①ボランティア ・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をしたり、訪問講習を行いました(19校)。 ・図書館主催講座として、図書館や地区センターを会場に、図書ボランティア向けの各種講座を開催、ボランティア相談日を定例化しレベルの向上を図りました(延べ188人)。 ・図書館内で青葉区の各学校図書館の活動紹介を行い、学校図書館環境整備ボランティア交流会を開催し、情報交換等を行いました。 ②教職員向け ・学校訪問して教職員の要望に応じて、学校図書館内の書架の配置や資料の並べ方などの環境整備相談をうけ、アドバイスをしました。 ・学校連携担当者が教職員向けの研修会で講師を務め、学校図書館の分類や並べ方を中心とした学校図書館整備の概要を講義しました。 ③児童・生徒 ・小・中学校に訪問し、児童生徒向けにブックトークや読み聞かせを行いました。 ・小学校向け冊子「山内図書館のはなし」「図書館で調べてみよう」を作成、図書館見学や来館調べ学習の児童・生徒に配布しました。 ・中学生向けの職業体験生を7校から30人受け入れました。 ④運営カルテの作成 ・小学校図書館の現状を記載した「学校図書館の運営カルテ(訪問記録、図書整理法の分類・図書記号などを蓄積)」を作成しました(30校)。
	(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かであるか	A 22年度同様、地域資料の担当者が中心となって資料の収集および情報発信に努めました。地域資料は選定情報を基に選書するとともに、青葉区関連の資料は区民利用施設に定期的に出向いて入手するようにしました。また、雑誌コーナーのリニューアルを図り、タウン誌などの地域資料を一箇所にまとめ、収集力を入れました。 講座・展示で地域情報を発信し、併せて関連する地域資料の紹介に努めました。23年度で行った地域関連展示は、①あおばおさんぼマップ、②あおばの里山、寺家ふるさと村、③あおば獅子舞物語、④青葉区いろはカルタ、⑤サクラサク・青葉区の桜みどころマップの5展示、講座は自然関連2件、歴史関連2件、郷土の紙芝居4件の8講座となっています。 ホームページでは、昨年公開のコンテンツを継続するとともに、新しく「やまちゃんと遊ぶ青葉区いろはカルタ」を作成公開しました。ゲーム感覚で楽しく地域の歴史・文化・自然・暮らしを学べるようになっていきます。

3. 充実・推進を図るサービス	(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。	A	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他に、地域で活動する9団体・3個人との協働による「やまうちとしよかん夏のおはなし祭り」を開催し、ボランティア同士の交流、学習の場としました。 「あおば紙芝居一座」との連携による郷土の紙芝居講演の継続開催の他に、新たに「まっぴい青葉の街」との連携による「青葉いろはカルタ」大会や、NPO語り手たちの会との共催による「おはなしごっこ012」を開催しました。 学校図書館ボランティア向けの講座は、図書館の他に区内地区センター（2箇所）でも開催し、市民が参加しやすい環境を提供しました。 また、図書修理ボランティア講座を開催し、14人のボランティアを育成しました。図書館での修理活動を月2回のペースで実施しています。
	(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出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。	B	「山内図書館利用者フォーラム」を開催し、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、「デジタルコンテンツのさらなる充実を」などが出ており、こうした意見をどうやって具現化するか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、新たな機関との関係を築いているか。	B	22年と同様に、区民交流センターまつりへのブース出展と区役所との連携展示「介護予防展」を実施しました。また、23年度は併設施設である山内地区センターのお祭りや、手作りしおり教室や利用案内を行ったり、市ヶ尾クアブラザの「パパの子育て教室」では、読み聞かせ講師として事業に協力しました。その他にも横浜市立大学との共催講座、地域コミュニティFMの番組で絵本紹介コーナーへの協力を行っています。
	(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。	A	5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。7拠点の取次担当責任者はほとんど変更がないため、話しやすい良い関係を継続できています。また、夏休みの繁忙期には駅返却ポストの巡回回数を1日1回から2回に増やし、満杯によりポストに入らない状況を減らすよう対処しています。 サービスポイント予約数 H22年102,036件 H23年108,960件 6%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	昨年度に引き続きホームページでは、神奈川新聞青葉区関連記事クリッピングを電子化して掲載しました。新しいコンテンツとして、郷土カルタを電子化、音入れてゲーム感覚で遊べるようにした「やまちゃんと遊ぶ青葉区いろはカルタ」を作成し公開しました。iPadでは館内限定で利用できる郷土資料の電子版「あおばかわら版」を昨年に引き続き公開しました。また、郷土の紙芝居や青葉区にゆかりのある方から本の紹介といったiPad収載コンテンツの情報を追加・更新しました。
	(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。	B	山内図書館独自のホームページには、図書館へのアクセスや蔵書検索へのリンク等の基本機能があるほか、青葉区の写真データベースやクイズ形式で青葉区がわかるクイズなどの地域コンテンツの掲載を行っています。平成23年度には、新コンテンツとして、青葉区の歴史が遊びながら学べるカルタゲームを製作し、ボランティアとの連携をはかるとともに、更なる地域情報の収集・発信に努めました。また、横浜市北部地域写真アーカイブ「丘のヨコハマ写真館」と相互リンクを貼り、横浜市全体としての地域情報の周知へ努めました。 おはなし会の開催後は、その日の演目を掲載し、参加した方たちの興味をホームページに引きつけられるよう取り組みました。 アクセス件数 平成23年度114,160件/平成22年度121,266件/平成21年度106,358件/平成20年度98,351
	(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	月2回、独自で発行しているメールマガジン「山内図書館丘のたより」により、定例の休館日や開館時間の基本情報はもちろん、イベント案内、館内工事のお知らせ・臨時休館などの不定期で発生した事柄についても情報提供を行いました。 図書館員のコラムや本の紹介は、メールマガジン登録者限定の特典として、図書館で起こった出来事や新刊本の情報を載せるようにして、利用者へ親しんでもらえるよう努めました。 また、東日本大震災に伴う臨時休館や開館時間の変更など、突発的な変更については、臨時増刊号を発行し、利用者へ重要な案内が浸透するよう情報発信しました。 登録件数 平成23年度198件/平成22年度158件

評価	基準
A	計画以上に成果があった。
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23年度は22年度で捉えたニーズを基に、サービスの一層の充実を図りました。

学校連携事業では各学校の運営カルテを作成し、学校図書館への支援を強化しました。地域の活動団体や郷土史家と連携した展示や講座の開催をはじめ、ホームページの新コンテンツを作成、タブレット端末のコンテンツ拡充などにより、地域情報拠点としてのさらなる強化を図りました。また、ボランティアと連携した「やまうちとしょかん夏のおはなし祭り」や横浜市立大学地域貢献センターとの連携による数学・文学講座、作家による子育て支援講座などを開催し、自主企画事業の充実を図りました。広報活動についても、メールマガジンの臨時増刊号配信やホームページのブラッシュアップなど行い、充実を図りました。図書取次サービスでは、夏休みの繁忙時に返却ポストの回収回数を増やし、利便性を強化しました。また、宅配サービスの利便性の検証を行うためにアンケートを実施し、引き続きサービスを継続することを決定しました。

指定管理者運営評価委員会でご指摘をいただいていた郷土資料の収集は、選定情報以外にも定期的に積極的に区民利用施設に向向くなどして、収集に力を入れました。また、消防訓練は計画通り2回実施し、一定の水準をクリアできたものと考えています。

全体的にみると指定管理者制度の2年目として、着実な一歩を進めることができたと考えていますが、東日本大震災の影響による利用の減少をいかにして回復させるかという新たな課題も見えてきました。

来年度は山内図書館開館35周年の節目の年であり、指定管理制度の評価の上でも大切な年度という認識をもって、以上の課題に取り組んでいきたいと考えます。