

横浜市山内図書館 平成24年度事業報告書

指定管理者名 有隣堂グループ

1 施設の概要

施設名	横浜市山内図書館
所在地	横浜市青葉区あざみ野二丁目3番地の2
構造・規模	鉄筋コンクリート造3階建（図書館部分：2階）
延床面積	2,147平方メートル

2 指定管理者

法人名	有隣堂グループ
所在地	横浜市戸塚区品濃町881-16
代表者	株式会社 有隣堂 松信 裕
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
主な受託実績	株式会社 有隣堂 指定管理者実績：大田区立大森東図書館、綾瀬市立図書館 横浜市市沢地区センター・港南台地区センター・永谷地区センター 業務委託実績：川崎市立川崎・幸・麻生・多摩・高津・宮前 図書館、厚木市中央図書館、小田原市学校支援（36校）大田区学校支援（2校）横浜国立大学附属横浜中学校図書室支援 三洋装備 株式会社 指定管理者実績：横浜市生麦地区センター・小山市民文化センター・小山中央公民館 業務委託実績：横浜市美しが丘西地区センター(他32か所) 平成25年3月現在

3 指定管理業務の方針

(1) 基本的な方針

指定期間中の基本方針は、指定期間の5年間を通して次のとおりです。

山内図書館の図書館基本業務の確実な継承・維持・強化とサービスの増加により、市民の生活や活動の支援・応援を行い、身近で親しみやすい生活密着図書館となることを目指します。山内図書館のサービスの基本方針は以下の3つです。

①地域情報拠点機能の強化

地域の実情を研究し、必要とされる情報の収集と利用者満足度の高い提供方法を

検討・実施していきます。

②課題解決支援機能の強化

生活情報へのアクセシビリティを高め、「ここにくればわかる」図書館を目指すとともに、自助自立の精神をもって市民の情報リテラシー向上を支援します。

③地域の特色に合わせた個性ある地域図書館

利用者会議「山内図書館利用者フォーラム」からの意見をはじめ、地域で活動するボランティアや企業も含めた団体などから地域の方々の声を運営へ反映させます。また、自主企画事業での連携企画やボランティア団体や子どもの図書館活動への参加機会創出など、市民の活動の場を提供します。

(2) 平成24年度の指定管理業務の位置づけ

有隣堂グループは、指定管理者としての指定期間である5年間で、階段を一段ずつ登るようにステップアップしていきます。

22年度は、それまで山内図書館が築き上げた図書館サービスを継承するための基盤を整備しました。

23年度は、次の階段を上るために、22年度で捉えたニーズを基に利用者の利便性を追求しました。利用者へ向けた新しいサービスとしては、「まっぴい 青葉の街」と連携した『青葉区いろはカルタ』ホームページ版の作成や青葉区学校図書館カルテの作成などを展開しました。

また、利用者フォーラムにより、地域の声をより広く聞くことができましたので、さらなるサービスへとつなぎました。

24年度は、さらに次の階段を上るために23年度で実施したサービスをより追求するとともに、開館35周年を迎える節目の年として、自主企画事業を初め「地域と共に歩み続ける山内図書館」運営の実現に向けてサービスの充実を図りました。また、『平成22年度横浜市山内図書館指定管理者運営評価報告書』、『平成23年度横浜市山内図書館指定管理者管理業務評価報告書』における指摘事項を受け、24年度の運営に反映しました。

(3) 平成24年度重点目標

平成24年度は以下の4点を重点目標として掲げました。

- ・地域との連携のさらなる推進
- ・学校図書館との連携と支援
- ・図書館広報活動の強化
- ・市民の課題解決のための事業展開

4 平成24年度事業実施状況

(1) 総括

指定管理業務2年間の実績を踏まえ、3年目の平成24年度は利用者の特性や関心にそった新たな事業に取り組みました。これにより、利用者への一層のサービスの向上を図りました。また開館35周年にあたることから、記念事業を行いました。特筆することとしては、以下の5点が挙げられます。

- ・35周年記念事業
- ・ホームページコンテンツの充実
- ・中村メイコ講演会「わたしの生き方～楽しい老いを迎えるために～」

- ・やまうち朝市の開催
- ・案内係の設置

35周年記念事業では、「青葉区と田園都市開発」に関する講座の開催や開館当時の図書館周辺の様子を再現したジオラマの製作、来館ポイントカードの発行や読書クロスワードパズルを作成するなどしました。ホームページでは「キッズページ」「青葉探訪 郷土資料の探し方（郷土資料パスファインダー）」「学校支援ページ」を新設しました。また、シニアを対象に「老いをテーマ」に中村メイコさんの講演会を開催しました。一方、新規イベントとして「やまうち朝市」を実施し、非来館者の来館へのきっかけづくりを行いました。館内の案内係も設け、図書館の利用方法や本探しのお手伝いなど目的に沿った案内を行いました。



来館ポイントカードとポイントがたまった利用者に進呈した山内図書館マスコットキャラクター「やまちゃん」のオリジナルチャーム。

(2) 平成24年度の重点目標に対する振り返り

ア 地域との連携のさらなる推進

地域に根ざした読書推進活動や連携事業を行う上で、ボランティア団体、市民活動団体など地域で活躍している団体との協働を進めました。

(ア) 「山内図書館利用者フォーラム」

24年度は7月と12月の2回開催しました。山内図書館の運営やサービスなどの有用なご意見を多数いただくことができました。その中で、「託児サービス」については、25年度に実施予定です。

(イ) 地域団体と連携し、企画事業を開催

山内図書館35周年事業を展開する上では、郷土史家、ボランティア団体、区内大学、地元関連企業とも連携し、協働を進めました。

(ウ) 郷土資料の収集

区内の施設や団体、企業と連携を図り、地域資料の幅広い収集に努めました。

(エ) ホームページの地域情報コンテンツの充実

青葉区内にある図書貸出施設に出向いて調査を行い、区内図書貸出施設マップの改訂版を作成、ホームページに掲載しました。また、青葉区風景写真データベースに写真を10点追加しました。そして、24年度は、新たに郷土資料の紹介コンテンツ（郷土資料パスファインダー）を設けました。

イ 学校図書館との連携と支援

(ア) 「学校図書ボランティア相談日」の定例化

平成24年度は、ボランティア相談日を定例化し、基本的に奇数月の第2月曜日に開催しました（年間6回）。ボランティア相談日には、毎回テーマを設定し、学校図書ボランティアのスキルアップを図りました。総括として、3月に「学校図書館環境整備ボランティア～活動の展示～」の展示と交流会を開催しました。これに加え、10月には、「読み聞かせステップアップ講座」を開きました。

- (イ) ホームページに「学校支援ページ」を新設
学校図書館運営の参考となる情報提供を行いました。

ウ 図書館広報活動の強化

- (ア) ホームページに「キッズページ」を新設
おはなし会や子供向けイベントの案内など、親子に向けた図書館情報提供をしました。
- (イ) 電子広報媒体の使い分け
新着ニュースはホームページおよびメールマガジンで、イベントの様子はブログで、地域情報は iPad で掲載するなど、電子機器の性格を有効に活用して、効果的に山内図書館の存在や活用法をPRしました。

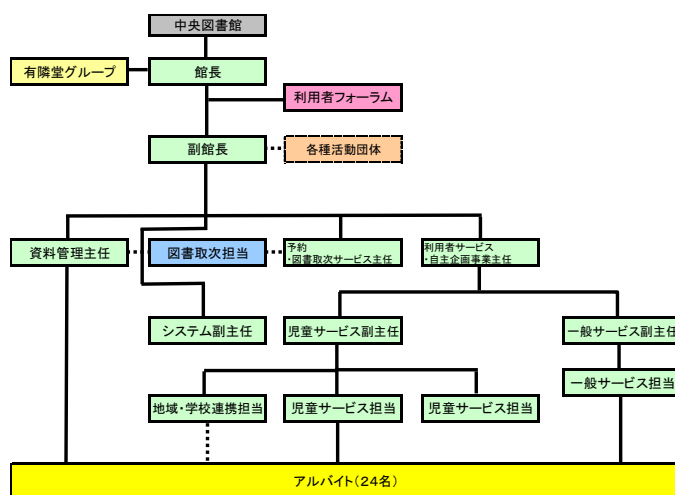
エ 市民の課題解決のための事業展開

- (ア) 案内係の設置
カウンターが混雑する土日等の時間帯に案内係をおき、図書館の利用方法や館内案内、本探しのお手伝い、検索機の使い方など、利用者の目的に合った案内を行いました。また、資料や情報を求める利用者に対しては、レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」に積極的に案内するようにし、図書館のレファレンス機能の広報と利用促進に努めました。
- (イ) 商用データベースを使っての情報提供
23年度に引き続き、商用データベースを用いた情報提供を行い、利用者支援に結びました。24年度は「聞蔵Ⅱビジュアル」94件、「日経テレコン21」9件、「官報情報検索サービス」17件、「法情報総合データベース」2件の利用がありました。また、子ども向けインターネット百科事典「ポプラディアネット」は、自主企画事業「小学生調べ方講座」で調べ学習のサポートとして、その活用方法を解説しました。

(3) 各種業務実施状況

ア 図書館運営

- (ア) コンプライアンスの遵守および個人情報保護の徹底
コンプライアンス研修、個人情報保護研修を実施するとともに、ヒヤリハット事例をスタッフ間で共有することにより、法令・要綱・手順書などにのっとり業務を遂行することができました。
- (イ) 人員配置
館長、副館長を始め、職員12名、アルバイトスタッフ24名（フロアスタッフ20名、内勤スタッフ4名 学校連携担当1名）の合計36名体制で運営しました。
- (ウ) 人材の育成と登用
運営は職員とアルバイトスタッフが一丸となり当たっています。アルバイトスタッフ対象の講座を開催するほか、25年度に向け社員への登用も行いました。これらにより、スタッフの士気があがり、結果として組織力の向上につながりました。



(エ) 研修実績

時期	受講者	タイトル	講師および開催場所
5月	一般サービス副主任	選書と出版流通	日本図書館協会
6月	職員・アルバイト	個人情報研修	本部職員・館長
	システム副主任他2名	市町村図書館等職員研修<基礎>	県立図書館
7月	アルバイト	予約業務研修	山内図書館
8月	予約・図書取次サービス主任他4名	オンラインデータベース研修	横浜市研修センター
	学校連携担当	生涯学習指導者研修「読書実践コース」	県民センター・小田原合同庁舎
9月	一般サービス副主任	郷土パスファインダー研修	中央図書館
	システム副主任	メディア対応研修	中央図書館
10月	児童サービス担当他1名	AED操作研修	山内地区センター
	資料管理主任	専門研修(放射能)	中央図書館
	学校連携担当	学校図書館教育研修会	教育文化センター
11月	職員・アルバイト	消防訓練	山内図書館
12月	児童担当職員	児童レファレンス研修	神奈川県図書館協会 鎌倉中央図書館
	児童担当職員	ブックトーク講座	都筑図書館
	児童担当職員	ブックトーク講座	港南図書館
1月	アルバイトスタッフ	新システム研修	山内図書館
	職員・アルバイト	緊急地震速報対応訓練	山内図書館
2月	職員・アルバイト	危機管理研修	本部職員
	職員・アルバイト	コンプライアンス研修	本部職員
	職員・アルバイト	消防訓練	山内図書館
3月	職員・アルバイト	コンプライアンス研修	館長
	利用者サービス・自主企画事業主任	レファレンス記録作成実習(フォローアップ)研修	中央図書館
	学校連携担当	児童サービス協力フォーラム	国際子ども図書館
	館長	指定管理者研修	鶴見公会堂

(オ) 広報

a 図書館だより「親子で読める図書館だより」

図書館だよりを季刊で発行し（年間総数1, 600部）、館内と図書取次施設で配布しました。24年度は司書が選んだ本を連載コラム形式で紹介するなど、「開館35周年」を盛り上げるよう努めました。

b 新聞折り込みチラシ

年始には、山内図書館周辺の住宅への新聞折り込みによるちらしを配布し（19, 200部）、山内図書館のデジタルコンテンツや春のイベントを告知しました。また、1月のシステム停止や休館日のお知らせを掲載し、長期休館とシステム変更の認知度向上に努めました。

c 地域FMラジオ

地域のコミュニティFM「FMサルス」の番組「絵本紹介」のコーナーで、毎週日曜にイベント告知を行いました。また、月に1回、この番組に山内図書館の司書が出演し、新刊絵本の紹介などを行いました。

(カ) 情報公開

情報公開については、「横浜市山内図書館情報公開規程」により情報公開のニーズに備えましたが、開示請求はありませんでした。

イ 基幹的なサービス

(ア) 資料収集・管理業務

「横浜市立図書館資料収集方針」、「横浜市立図書館資料収集基準」および「横浜市山内図書館年間資料収集計画」に則り、資料収集・廃棄・寄贈の受け入れに努めました。

a 年間資料収集計画

重点収集目標を達成できるよう、リスト化やファイリング管理を行いました。その結果、「高齢者向け」「防災・原子力」「ティーンズ」の3つの柱について、それぞれ目標数値に達することができました。

b 寄贈受入

一般・児童ともに寄贈受入れ数は、目標を大きく上回りました（一般129%、児童161%）。青葉区の郷土資料収集には特に力を入れ、図書館スタッフが輪番で青葉区役所や青葉区関連施設などに出向いて資料を収集しました。また、郷土史家の方々との連携を図ることにより153冊収集しました。

c 青葉区関係の新聞記事のクリッピングや写真などの地域資料の収集

引き続き青葉区関連の新聞記事や写真の収集に努め、iPad（館内限定利用）およびホームページで公開しました。

(イ) 団体貸出

横浜市立図書館の中では、6館が団体貸出業務を行っています。山内図書館の24年度の登録団体数は70団体と6館中最多で、27, 596冊を貸出しました。

ウ 発展的なサービス

(ア) 自主企画事業

開館35周年を迎えた24年度は、年間を通して展示、講演会など複数の記念事業を実施しました。地域団体・ボランティアとの協働事業や、自治体、企業、

大学との連携企画も多く開催し、市民のニーズを捉えた情報発信、課題解決支援を行うことができました。また、一日中おはなし会を催す「夏のおはなしまつり」は、昨年に続き好評を博し、754人と非常に多くの方が参加しました。この企画はボランティアと図書館、およびボランティア同士の交流の機会も創出しています。地域の福祉施設と連携して、パンやお菓子の販売も行いました。

■自主企画の事業内容

	事業名	年次	概要	連携先	24年度開催	参加人数
継続事業	定例おはなし会	22年度～ 月4回	乳幼児向けと3歳以上1人でお話を聞ける子向け	空とぶじゅうたん(山内図書館おはなしボランティア)	70回	大人809人 子ども962人
	春の読書週間おはなし会	22年度～	3歳以上1人でお話を聞ける子向け	空とぶじゅうたん	1回	大人11人 子ども12人
	はまっこ読書の日おはなし会	22年度～	3歳以上1人でお話を聞ける子向け	空とぶじゅうたん	2回	大人16人 子ども23人
	大人のためのおはなし会	22年度～	大人を対象。毎回、テーマを設け	空とぶじゅうたん	3回	大人70人
	やまうち図書館 夏のおはなしまつり	23年度～	10時から7時まで、1日中お話を開催	おはなしボランティア・文庫、福祉施設	1回	大人357人 子ども397人
	親子で楽しむ郷土の紙芝居	22年度～	青葉区に伝わる伝説・民話を基にした創作紙芝居の口演	あおば紙芝居一座	3回	大人41人 子ども41人
	青葉いろはカルタ大会	22年度～	青葉区の名所旧跡を織り込んだカルタ取り大会	まっぴい青葉の街	1回	大人20人 子ども18人
	やまちゃんキッズクラブ	22年度～	小・中学生の山内図書館サポーターづくり		3回	子ども9人
	小学生のための調べ方講座	22年度～	小学4～6年生対象	ポプラ社	1回	子ども8人
	小学生夏休み1日図書館員	22年度～	小学1～4年生対象		2回	子ども35人
	郷土講座・展示「牛込の獅子舞」	22年度～	青葉区に伝わる「牛込の獅子舞」の講座と見学ほか	郷土史家 横溝 潔氏ほか	1回	大人11人 子ども1人
	小中学校ボランティア講座(北部4館共催)	23年度～	図書ボランティアのためのステップアップ講座		山内開催 1回	大人16人
	マネー(資産運	23年度	お金に関する知識	神奈川県金融	2回	大人37人

	用) 講座	～	を磨き、将来設計を 考える講座	広報協会		
24 年度 新規 開 催 事 業	パパも一緒に 読み聞かせ	24年度	子育て世代の父親 と家族に向けた読 み聞かせ講座	絵本作家こが ようこ氏	1回	大人12人
	ひと断ち折り 教室	24年度	山本厚生氏考案の ひと断ち折りの講 座	ひと断ち折り 作家 山本厚 生氏	1回	大人11人 子ども8人
	連続講座「司馬 遼太郎の世界」	24年度	司馬遼太郎の文学 講座	増田恒男氏(司 馬遼太郎記念 館特別学芸員)	全5回	大人131人
	本の病院～大 切な本をよみ がえらせよう ～	24年度	利用者の愛蔵本を 修理	山内図書館修 理ボランティ ア「一期の会」	1回	大人9人 子ども4人 ボランティア 14人参加

(イ) レファレンス

回答までに時間を要するレファレンスについては記録を残し、職員での共有化を図っています。参考図書などを参照してすぐに答えが出ないものについては、有料のものを含むデータベースを活用しています。所蔵調査については、口頭および電話で9,723件、文書で2件、事項調査については口頭および電話で2,486件、文書で2件受けました。

(ウ) 学校連携事業

a 訪問支援

(a) 図書室の環境整備相談

専任の学校連携担当者が学校の要請に応じて、学校図書室の環境整備を中心に訪問支援を行いました。24年度は未訪問であった中学校4校のうち3校を訪問しました。

(b) 学校図書館運営カルテの更新

23年度末までに青葉区の全小学校を訪問し、学校図書館運営カルテを作成しました。24年度は小学校図書担当教諭に対して、学校支援のためのアンケートを行い、小学校図書館の現状把握を記載した「学校図書館運営カルテ(訪問記録、図書整理法の分類・配架状況などを蓄積)」を更新しました。

(c) 児童生徒向けのブックトークや読み聞かせ

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。

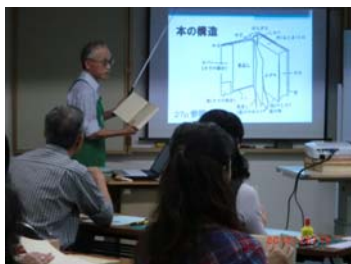
b ボランティア支援

(a) 図書室の環境整備相談

学校連携担当者が青葉区の小中学校を訪問して、図書室の環境整備活動に関する学校図書館ボランティアの相談に応じたり、ボランティア向けに講習を行いました(15校)。

(b) 支援講座の開催

図書館主催講座として、図書館や地区センターを会場に、学校図書館ボランティア向けの各種講座を開催しました（延べ188人参加）。



学校図書館ボランティアを対象に行った「修理のための製本講座」の様子。

(c) ボランティア相談日の定例化

ボランティア相談日を、基本的に奇数月の第2月曜開催に定例化し、6回開催しました。修理のステップアップ講座や読み聞かせの講習を行い、ボランティアのスキルの向上を図りました（延べ73人参加）。

(d) ボランティア交流会の開催

図書館内で青葉区の小中学校で活動する学校図書館ボランティアの交流会を開催しました。16校から19名の参加があり、123件・指導主事の講話や情報交換等を行いました。

c 教職員向け支援

(a) 教職員向け研修会で講師を務める

読み聞かせやブックトーク、学校図書館の本の装備や修理について、学校連携担当者が講義しました。

(b) 「学校図書館の選書に役立つ本の展示」

山内図書館集会室で3日間開催しました。横浜市立図書館所蔵の本の中から、最近2年間に刊行された調べ学習に役立つ本（約800冊）と優良図書展示本（弊社協力）を展示し、来館の先生方の選書相談に応じました。

(c) 教職員向け貸出、セット貸出

教職員向け貸出、セット貸出の広報に務め、相談に応じながら、貸出サービスを行いました（延べ123件・3,461冊）。

(d) 「学校や家庭で役立つ製本講座」の開催（夜間講座・全2回）

教職員、ボランティアに向けて、夜間に製本講座を行いました。

d 来館支援

(a) 図書館見学や来館調べ学習

図書館の案内や調べ学習で訪れた小学生向けに「山内図書館のはなし2012年版」、「図書館で調べてみよう」を作成し、配付しました。

(b) 職業体験生の受入れ

中学生の職業体験生を受け入れました（7校33人）。また、学校を訪問し、職業講話を行いました（1校24人）。

(e) 市民および関係機関等との協働・連携による事業

下記の事業を市民や地域団体、関係団体等の協働により展開しました。

（ ）内は連携・協力先。

a しる・みる・まもる青葉の伝統「青葉区の獅子舞」（郷土史家）

b 親子で楽しむ郷土の紙芝居（地域団体）

- c 育パパ！応援講座(地域ケアプラザ)
- d 夏のおはなし祭り（地域のおはなしボランティア、地域の福祉団体）
- e 介護予防パネル展（青葉区役所）
- f 横浜市立大学連携文学・数学講座（横浜市立大学）
- g 終活～相続・遺言講座（神奈川県行政書士会）
- h 出張製本講座（区内地区センター）
- i 地区センターまつり出展（区内地区センター、区民交流センター）
- j 講座「青葉区と田園開発」（民間の鉄道会社）

(f) 利用者ニーズの把握

a 利用者の声

カウンターでの利用者からの口頭でのご意見は、「利用者の声」シートへ集約しました。週1回の職員会議上で好事例と改善の必要なものに分けて取り上げ、後者については具体的にどのように改善をすすめるか話し合い、実行しました。

b イベント時のアンケート

事業ごとにアンケートを実施し、満足度を把握しました。改善の要請があがっているものについては、次回以降の事業で生かすようにしました。また、どのような企画を希望しているかも質問し、立案につなげるようにしました。

c 利用者フォーラムの開催

「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のご意見をいただきました。このご意見を「託児サービス」や「フェイスブックの活用」など次年度の事業に反映させていきます。

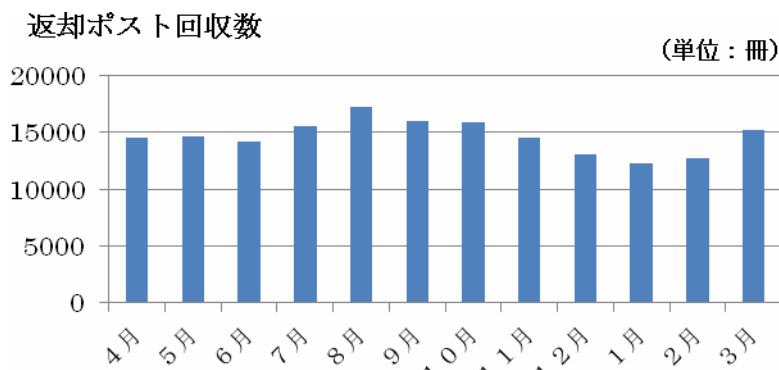
(g) 図書取次サービス事業

a 地区センター等との連携の緊密化

利用者へのサービスを円滑に行うため、5月に図書取次担当者連絡会議を開催しました。また、日常的にも7拠点と電話やメールでコミュニケーションを図り、気軽に連絡し相談し合える関係を構築しました。また、システム入れ替えに伴う不具合の影響を多大に受ける地区センター利用者のために、HHT（携帯端末）を使用し、期限切れ処理を行いました。加えて新システムについて利用者からの問い合わせ対応に苦慮する地区センター職員のためにマニュアルを作成し、情報の共有に努めました。

b 繁忙期の駅返却ポストへの巡回回数を増やす

夏休みの繁忙期は、駅返却ポストの巡回回数を増やし、満杯によりポストへ返却できない状況を回避するよう努めました。



- (キ) 障害者サービスの利便性向上
障害者サービスの利便性を図るため、デイジーを設置し、対面朗読の利用者が朗読だけでなくデジタル資料を利用できる環境を整えました。
- (ク) 貸出施設マップのリニューアル
青葉区内の取次サービスポイント、地区センター図書室、コミュニティハウス、市民図書室の蔵書状況やサービス内容を再調査し、5年前に作成されたマップをリニューアルし、展示やホームページで紹介しました。
- (ケ) ホームページのリニューアル
- a トップページデザインの一新
「休館日の案内」や「新聞・雑誌一覧」を目立つ場所へ配置し、ひと目で必要な情報にアクセスできるよう、よりわかりやすいデザインへと変更しました。
- b 新コンテンツの増設
- ・「キッズページ」
 - ・「青葉探訪 郷土資料の探し方」(郷土資料パスファインダー)
 - ・「学校支援ページ」
- 「キッズページ」は小学1年生で習う教育漢字を使用、子どもでも読める利用案内としました。また、山内図書館のマスコットキャラクター“やまちゃん”のオリジナルぬりえをひと月毎に更新し、自由にダウンロードできるようにしています。「青葉探訪 郷土資料の探し方」は、青葉区の「歴史・文化・伝統芸能・民話」別にカテゴリーを分け、本の紹介を行っています。「学校支援ページ」は、学校図書室の環境整備の参考事例を掲載するなど、学校図書館を運営する上で、参考となるサイトを目指しています。
- c 「スマートフォン用」ホームページの新設
近年インターネット閲覧が増加している「スマートフォン」向けにホームページを新設し、幅広い層へ向けたホームページ構築に努めました。
- (コ) 電子媒体を使用した情報発信
- a ツイッター
開館時間や休館日の案内を行うとともに、ツイッターの即時性を活かして、職業体験や講座の最中にイベントの実況中継を行いました。
- b ブログ「やまちゃんのホットブログ」
- (a) やまちゃんの館内レポート
休館日の案内、図書館からのお知らせ、イベントの告知に加えて、日々の館内の様子をやまちゃんがレポートしました。
- (b) 臨場感の演出
イベント開催後には写真つきの開催レポートを掲載し、ブログを見た人にも当日の臨場感が味わえるよう工夫しました。
- (c) 35周年企画「来館ポイント2倍デー」の告知
月に1回設けたポイント2倍デーの告知をブログで行うことにより、非来館者への来館促進に努めました。

(d) おすすめの本の紹介

季節やその日の天気、タイムリーな話題に関する本などを随時紹介。また、年末には「やまちゃんが選んだ今年の3冊」を紹介するなどしました。

(e) 旬の情報を届ける

年初にはやまちゃんだけではなく、干支のへびのぬいぐるみを登場させ、館内をレポート。常にブログに新鮮さを保つよう努めています。

c メールマガジン「山内図書館丘のたより」

開館時間や休館日、各イベント案内や図書館からの重要なお知らせなどを月に2回配信しました。また、メールマガジン読者にしか読むことのできない特典として、図書館員のコラムや本の紹介を行っています。

エ 民間ノウハウを生かした取り組み

(ア) 利用登録の出張窓口設置

青葉区は区役所と図書館の最寄り駅が異なるため、区内に転入してくる人の図書館利用者登録に便宜をはかり、転入の多い時期に区役所に登録出張カウンターを設けました。

(イ) 案内係の設置

来館者が目的のサービスを迅速かつ確実に受けることができるように、入口付近に案内係を配置しました（土日祝の午後）。その結果、土日のカウンター混雑が緩和しました。

(ウ) 「やまうち朝市」の開催

区内の農家と協働して朝市「やまうち朝市」を開催しました。地元で採れる農産物への関心を深めるため、農業関係の図書や横浜市・青葉区の農産物に関する資料を館内に展示しました。また、図書館カードの提示による割引を適用し、利用登録数の増加をめざしました（朝市を利用した人の新規登録者7名）。

(エ) 中村メイコ講演会「私の生き方～楽しい老いを迎えるために～」

24年度はシニア層を対象に「老いの生き方」をテーマにした講演会を企画しました。申し込み受付日から多数の応募があり、募集人員を当初の150人から174人に増やし対応しましたが、3日目で定員に達しました。その後も申し込みが続き、20人をお断りしました。

(オ) 35周年記念事業

開館35周年の記念事業は、随所に民間ノウハウを生かし、取り組みました。

a 「読み継がれる絵本たち」のリストの作成と展示

山内図書館が開館した昭和52年（1977）ころより、読み継がれている絵本のリストを作成し、合わせて本の展示を行いました。

b 講座「青葉区と田園都市開発」

青葉区の開発に深く関わった民間の鉄道会社に講師を依頼し、民一民での連携を図りました。申込定員を大きく上回るほどの好評を博し、アンケートには第2弾の開催希望が多く寄せられました。

c 山内図書館の歩みを紹介する企画展示「1977年への旅」

2回にわたり開催。

- ・1回目は、山内図書館と青葉区の歩みをパネルで展示
- ・2回目は青葉区内の美術大学と連携し、開館当時の山内図書館周辺の風景をジオラマで再現。材料費は図書館が負担、製作は学生ボランティアに依

頼するという形で実現しました。ジオラマは常設展示とし、毎日多くの方に楽しんでいただいています。

d 来館ポイントカードと読書クロスワードパズルの作成

来館および読書推進のために、来館ポイントカード、読書クロスワードを企画。来館ポイントカードがたまった利用者や読書クロスワードの正解者には、山内図書館のマスコット「やまちゃん」をモチーフに製作した35周年の記念品を進呈しました。

(h) NPO団体との協働による講座の開催

乳幼児とその保護者を対象にし、読み聞かせやわらべ歌に親しんでもらい、親同士の交流を図ること目的にした講座「おはなしごっこ012」を、NPO団体との協働により開催しています。山内図書館は企画のコンサルティングや実施の補助を担当しています。また、講座ではおもちゃを手づくりするため、受講者には材料費を実費負担してもらっています。

(i) 山内堂のリニューアル

図書館で必要と思われる文房具を販売するミニミニショップ「山内堂」では、商品のラインナップを検証。利用者から要望の多かったシャープペンシルや替芯を加えるなど、利便性の向上を図りました。

a オリジナルエコバッグの販売

「本を大切にする」「よむ・きく・活用する」をイメージデザインした山内図書館オリジナルエコバックは3年間で242枚（平成25年2月現在）を販売し、図書持ち帰り用袋の持参を促しました。

b 地域資料と横浜に関する絵葉書等の販売

(a) 地域資料の販売

青葉区関連の書籍として、郷土史家 横溝潔氏著の『江と石川村』（86冊）、小松崎勇氏著の『俳風 鶴見川歴史紀行』（8冊）、横浜・緑区米軍機墜落事故平和資料センター発行の『今、ハトポッポの歌が聞こえますか』（13冊）を販売しました。

(b) 絵葉書の販売

横浜に関する絵葉書「yokohama's memory」は16セット販売しました。

(k) 新聞折り込みちらし

年始には山内図書館周辺の住宅への新聞折り込みによるちらし配布を実施。山内図書館のイベント案内、1月のシステム停止や休館日のお知らせを掲載しました。

(l) 地域FMラジオでの広告

地域のコミュニティFMのスポンサーとなり、山内図書館のイベント情報等をラジオで週に1回告知しました。

オ 利用者満足度

CS（利用者満足度）を調査するためにアンケートを実施しました。平成25年3月9日（土）、10日（日）、12日（火）、13日（水）に実施。900部を配布し、671部回収（回収率74.6%）しました。

(ア) アンケートの概要

山内図書館の全体的な満足度に対しては、約88%の人から満足しているとの回答が得られました。中でも、スタッフには高い満足度をいただきました。一方、蔵書構成で、「ティーンズ」「地図」「大活字本」の満足度が低いなど、課題が見つ

かりましたので、検討し充実を図っていきます。

(イ) アンケートからの声

- a 民間委託されて対応がよい
- b 来るたびに、展示が新しくなっていて面白い
- c 無線 LAN、AP 設置を増やすか、電波強度を強めてほしい

(ウ) 図書館運営、サービスへの反映

高く評価されたスタッフのサービスの質を落とすことなく、レファレンスや接客接遇マナーなど一層の向上を図ります。また、無線 LAN 環境の整備など、館内整備にも積極的に取り組んでいきます。

カ 施設の維持管理

(ア) 施設の保守・管理

業務内容	達成結果
建築・設備の保守管理	業務水準通り適切に維持管理を行うことができた。
警備業務	夜間等保安警備業務を行い、事故なく運営ができた。
清掃・環境衛生管理	業務水準通り適切に維持管理を行うことができた。 床面定期清掃については、ワックスを剥離した。

(イ) 館内環境の整備

- a トイレのドア（ウェスタンタイプへ）の改修
- b 新聞閲覧コーナー脇の窓に遮光フィルムを装着

(ウ) 危機管理および災害対策

危機管理のための防災マニュアル、防犯マニュアル、消防計画にのっとり訓練を2回実施しました。

5 まとめ

2年間の実績と反省（セルフモニタリングの結果）、利用者から直接あるいは間接的にいただく意見、山内図書館利用者フォーラムでいただいた意見、第三者機関である指定管理者選定評価委員会の指摘を踏まえて、平成24年度の事業に取り組みました。指定管理者選定評価委員会からご指摘をいただいたアンケート、民間ノウハウの活用については、積極的に取り組みをすすめました。

基幹的、発展的な図書館サービスについては、横浜市の図書館ネットワークの1要素館として、一定の水準をクリアできたものと考えています。青葉区は、横浜市で唯一図書館以外に地区センター等でも予約した本を受け取ることができる「図書取次」サービスを展開しており、多くの方に利用いただいております。また、山内図書館は有料宅配事業も試行しており、来館が困難な利用者から好評を得ています。

専任担当をおいている学校連携事業につきましても、3年間を総括するような形で支援実施校をまわり、学校図書館運営カルテを完成させることができました。この運営カルテは、横浜市が小中学校への学校司書配置を平成25年度開始するにあたり、横浜市教育委員会北部学校教育事務所を通して各学校に引き継いでいきたいと考えています。

6 決算

平成24年度山内図書館 指定管理に係る収支状況

(円)

		収支予算計画書 (事業計画)	収支決算 (事業報告)	差額	
収入	指定管理料	168,575,000	168,575,000	0	
	事業収入	160,000	40,300	-119,700	
	その他の収入	300,000	669,738	369,738	
	合計	169,035,000	169,285,038	250,038	
支出	人件費	71,000,000	69,923,846	-1,076,154	
	管理費		54,987,000	54,808,956	-178,044
		光熱水費	20,158,000	20,158,390	390
		施設・設備の保守管理料	18,876,000	18,876,060	60
		清掃・衛生管理費	9,797,000	9,796,500	-500
		施設維持消耗品	2,856,000	3,429,866	573,866
		通信・回線利用料	1,000,000	483,977	-516,023
		修繕費	2,300,000	2,064,163	-235,837
	事業費		10,831,000	10,924,601	93,601
		自主企画事業費	4,521,000	4,716,161	195,161
		図書取次サービス事業費	6,310,000	6,208,440	-101,560
	事務費		32,217,000	32,807,572	590,572
		LAN環境整備・運営費	1,882,000	1,141,976	-740,024
		公租公課	5,000,000	4,662,000	-338,000
		本社経費	24,000,000	25,960,000	1,960,000
		その他の経費 (旅費、備品、印刷製本等)	1,335,000	1,043,596	-291,404
	合計	169,035,000	168,464,975	-570,025	
収入／支出 差額		0	820,063	820,063	