

平成24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 24年度の目標

① 地域との連携のさらなる推進

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、連携を強くしていきます。・23年度の「山内図書館利用者フォーラム」は7月と12月の2回開催しました。東日本大震災時の対応を基にした図書館からの情報発信のあり方や、山内図書館の運営及び子どもを対象とした広報などについての具体的な有用なご意見を多数いただくことができました。24年度もこのような地域ならではの意見を積極的に伺いながら自主企画事業やサービスに反映していきます。

・山内図書館35周年事業を展開する上では、22～23年度に協働した郷土史家、青葉紙芝居一座などのボランティア団体、「まっぴい 青葉の街」等の市民活動団体に加え、「東急多摩田園都市まちづくり館」等の企業とも連携し協働を進めます。

・青葉区の地域で主催している郷土関連講座への積極的な参加等により、地域で活躍する郷土史家やボランティア団体、市民活動団体新たな連携機関の協力を仰いでいきます。

・郷土資料は、区内の施設や団体、企業と連携を図り、幅広い収集に努め、地域情報のポータルサイトとして最新の地域情報を提供します。

・ホームページの地域情報コンテンツのアップデートを迅速に行い、最新の地域情報を提供していきます。既成のコンテンツには内容の見直しをかけるとともに、郷土資料の調べ方を利用者にわかりやすく提供するために、パスファインダー（特定のテーマに関する書籍、情報の探し方・調べ方の案内）の新規コンテンツも開発していきます。

・23年度から地域のおはなしボランティアの発表の場として開催しているおはなしまつりを24年度も開催します。このおはなしまつりでは一日中紙芝居や絵本の読み聞かせなどのおはなし会を行うとともに、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す。

② 学校図書館との連携と支援

山内図書館は、「横浜市立図書館学校連携事業『学校支援計画』」に基づき積極的に学校図書館との連携・支援を進めてきました。

・22・23年度の2年間に、区内小学校30校、中学校12校に対し、小学校全校および中学校8校を訪問しました。

24年度は、未訪問の中学校4校を訪問し、青葉区小中学校全校への学校訪問とサービスを実施していきます。

・23年度の学校訪問の成果として、学校図書館の現状把握を記載した運営カルテを作成し、訪問記録・図書整理法の分類・図書記号などを蓄積し、学校図書館の書架等の衣替えや分類・図書記号の基本的なありかたなどの相談やアドバイスの要求に対応してきました。

24年度もこのカルテを利用した的確な相談を受けられる体制を維持していきます。

・23年度は支援のために、学校図書館で必要とされるテーマである「小学校での読み聞かせ講座」及び「学校図書館ボランティア講座～修理のための製本講座」を内容とした講座を開催しました。さらに、広く参加してもらえるよう複数の会場で実施しました。

24年度はさらに充実を目指し、ボランティアを対象とした講座と共に、教員と共に受けられるような内容と夜間や土・日曜日および休日の日時を考慮した講座にしていきます。

・学校図書ボランティアからの相談やボランティア同士の交流の場として、「学校図書ボランティア相談日」を5回開催し、毎回テーマを設定し、ステップアップを目的とした環境を作り、まとめとして、「学校図書館環境整備ボランティア～活動の展示～」と交流会を開催しました。

24年度も同じ事業展開を実施します。

・24年度の新しい事業展開として、学校図書館へ山内図書館としての新刊本・図書整理に関する情報、学校図書館運営の参考例等の最新情報や書店としての有隣堂ノウハウである出版情報や書籍情報等をホームページ、メールマガジンで、タイムリーに届けられる体制を整えていきます。

③ 図書館広報活動の強化

・ホームページに「キッズページ」を新設し、おはなし会や子ども向けイベントの案内など親子に向けた図書館情報をよりわかりやすくお届けします。キッズページでは事業の案内や参加レポートを掲載することで、子供向け事業のPRと参加の促進に努めます。

・23年度同様、iPadに代表されるタブレット型コンピュータの新しい媒体を利用して、地域の民話をもとにした紙芝居の紹介や著名人による本の紹介を行い、コンテンツを増加してさらに地域情報発信拠点の役割を担います。

・電子広報媒体の位置づけを整理し、新着ニュースはホームページ及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、電子機器の性格を利用して効果的に山内図書館の存在や活用法をPRしていきます。

・23年度に引き続き地域のラジオ局であるFMサルースの番組に地域のボランティア団体とともに出演、本の紹介を行うとともに、ブログやメールマガジンにおいて話題の本や司書による本の紹介をすることで、読書推進につなげます。

・点在している館内の掲示物を集約し、より分かりやすい館内案内へと見直します。図書館のイベント案内やお知らせは出入り口付近へ配置し、山内図書館独自のサービスをまとめて掲示します。山内図書館の活用法の周知に努めます。

・23年度に好評だった新聞の折込チラシを24年度も採用することで地域に密着した広報を行い効果的なPRを進めていきます。

④ 市民の課題解決のための事業展開

・利用者がセルフレファレンスをスムーズに行える環境を作ります。土日等のカウンターが混雑する時間帯にはフロアに案内係をおき、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、利用者の目的に沿った案内を行います。また、レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」を積極的に紹介し、図書館のレファレンス機能の広報と利用促進に努めます。

・青葉区は全国平均寿命トップ10に入る高齢者地域であると同時に、多くの子育て世代が転入してくる地域でもあります。そこで、24年度は新たにシニア世代支援講座や、著名人による「老いを楽しむ」をテーマにした講演会を開催します。また、子育て世代に向けては、子どもとふれあうおはなし講座「おはなしごっこ012」を継続して開催する等、地域の特性や世代・ライフスタイルに応じた課題解決支援となる自主企画事業を実施します。

・昨年度に引き続き、「聞蔵Ⅱビジュアル」「日経テレコン21」「官報情報検索サービス」「法情報総合データベース」「ポプラディアネット」の商用データベースを用いた情報提供を行い、利用者支援に繋がります。特に子ども向けのインターネット百科事典「ポプラディアネット」は、調べ学習のサポートとして開催する自主企画事業「小学生調べ方講座」で活用方法を解説します。

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พุ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	7			
	蔵書数	188,522	192,738	196,798	199,211			
	職員数	13	12	12	12			
	資料費	6,995,100	7,109,759	8,846,553	7,702,101			
	指定管理料	-	168百万	168.5百万	168.5百万			
	奉仕人口	302,824	304,550	304,702	305,271			
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	火～金 9:30～20:30			
		土～月 9:30～17:00	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	168			
	巡回車輛巡回日数	357	358	360	359			
	学校ボランティア育成講座回数・参加人数	3回	20回	21回	21回			
		79人	413人	283人	280人			
	利用者会議開催回数・参加人数	-	2回	2回	2回			
		-	17人	16人	16人			
年間受入冊数	9,070	6,873	8,489	7,318				
年間除籍冊数	15,059	2,657	4,839	3,310				
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	719,596			
	地域資料貸出冊数	2,291	2,148	1,951	1,892			
	返却冊数	807,533	789,771	760,983	690,555			
	返却冊数 図書取次	260,893	278,306	270,489	269,477			
	レファレンス受付件数	9,707	11,505	11,677	12,232			
	登録者数	7,043	6,786	6,115	5,945			
	予約件数	215,108	209,207	206,625	164,201※2			
	予約件数 図書取次	92,308	102,207	108,960	86,463※2			
	イベント事業参加者数	2,669	3,446	4,435	4,718			
	ボランティア活動日数	-	96	84	99			
HPアクセス件数	98,351	121,266	113,287	130,313				
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	-	<ul style="list-style-type: none"> ■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 	<ul style="list-style-type: none"> ■通信簿 大変良くできました 22.3% ■情報検索のスタッフのサポート 64% ■求める資料が探し易いか 12% ■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 	<ul style="list-style-type: none"> ■総合満足度 「全体として満足」と回答した88% 満足38% やや満足50% やや不満11% 不満1% ■所蔵資料満足度 満足+やや満足度 70% ■施設・設備満足度 満足+やや満足度 85% ■催し・展示満足度 満足+やや満足度 81% ■スタッフ満足度 満足+やや満足度 96% 			
	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 →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 ●大人向けのも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 	<ul style="list-style-type: none"> ●蔵書について →蔵書・専門書を増やして欲しい →新刊本を増やしてほしい ●館内設備について →席の数を増やしてほしい →無線LANの利用 ●貸出以外のサービスについて →イベントの企画運営をしてほしい →書架の並べ方の閲覧コーナーのディスプレイを工夫してほしい。 ●その他 →民間らしいサービス →利用者のルール遵守・マナー向上 			
※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 ※2 予約件数については、平成25年1～3月はインターネットによる受付件数を含んでいない。								

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 10,891,026÷3,704,046=2.9冊 (昨年実績2.9冊) 都筑図書館 1,117,613÷208,147=5.4冊 (昨年実績5.3冊) 港北図書館 661,112÷330,967=2.0冊 (昨年実績1.9冊) 緑図書館 665,799÷177,366=3.8冊 (昨年実績3.8冊) 山内図書館 719,596÷305,271= 2.4冊(昨年実績2.3冊) ※少数点1位繰り上げ	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、都筑・港北・山内図書館とも0.1冊増加しました。貸出冊数の伸び率と関係しています。昨年対比を比較すると、都筑図書館2.5%増、緑図書館0.4%増、港北図書館6.4%増、山内図書館3.5%増となり、山内図書館の増加率は地域図書館で2位の結果となりました。また、青葉区の図書取次サービスの貸出冊数は11%増加しています。今後も貸出冊数を増加させることが課題であり、増加に向けて対策を講じていきます。																																				
	蔵書回転率 貸出冊数÷蔵書冊数	市立図書館平均 10,891,026÷3,791,560=2.9回 (昨年実績2.7回) 都筑図書館 1,117,613÷155,833=7.2回 (昨年実績6.8回) 港北図書館 661,112÷151,418=4.4回 (昨年実績4.0回) 緑図書館 665,799÷121,494=5.5回 (昨年実績5.3回) 山内図書館 719,596÷154,477= 4.7回(昨年実績4.5回) ※少数点1位繰り上げ	蔵書回転率を横浜市立図書館の平均及び北部3館と比較しました。市立図書館の平均と緑図書館、山内図書館が0.2回増加し、都筑図書館が0.4回増加しています。こちらも貸出密度同様、貸出冊数の増加に比例しており貸出冊数を増加させることで蔵書回転率を上げるとともに選書及び除籍にも力を入れ魅力的な選書を目指します。																																				
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 261,630÷3,704,046*100=7.0件 (昨年実績6.8件) 都筑図書館 21,925÷208,147*100=10.5件 (昨年実績9.6件) 港北図書館 10,464÷330,967*100=3.1件 (昨年実績4.7件) 緑図書館 11,328÷177,366*100=6.3件 (昨年実績5.6件) 山内図書館 12,232÷305,271*100=4.0件 (昨年実績3.8件)	昨年度と同様、人口100人当たりのレファレンス件数が4.0件と昨年度よりもあがったものの依然低く、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。レファレンス専用デスク『やまうちよろず相談処』をさらにPRし、課題解決に取り組めます。																																				
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30件 (昨年実績23件)	展示コーナーでの「企画展示」と一般・児童フロアでの「テーマ展示」を継続実施し、話題の出来事(金環日食やロンドンオリンピックなど)や、季節の事柄にちなんだ資料を展示、貸出しました。また、区内の図書貸出施設マップをリニューアルし、HPでの公開に併せて館内でもパネル展示を行い、マップを配布しました。																																				
		「課題解決支援機能の強化」関連事業 7件 (昨年実績3件) 募集人数 108人 参加 108人 参加率 100%	毎年実施している「小学生のための調べ方講座」「夏休み1日図書館員」では、図書館の利用方法や参考資料・インターネット情報の正しい使い方を教えることで、児童への課題解決支援としました。大人向けには「相続と遺言がよくわかる講座」や、毎年青葉区と共催している「介護予防パネル展」、資産形成・運用をテーマにした「マネー講座」の開催時に、パスファインダー配布や関連図書資料の展示を併せて実施しました。																																				
		「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」関連事業 37件(昨年実績14件) 募集人数 1090人 参加 956人 参加率 88%	高齢者に向けた講演会「中村メイコ 私の生き方～楽しい老いを迎えるために」、団塊世代の学びなおし「数学講座」「文学講座」、子育て世代の親子に向けた企画「おはなしごっこ012」、「パパも一緒に読み聞かせ」等、地域住民のニーズに合ったイベントを開催しました。また、郷土について理解を深めるイベント「牛込の獅子舞」「青葉区と田園都市開発」「開館時の山内図書館と青葉区のおゆみ」「郷土の紙芝居」「青葉いろはカルタ大会」などでは、地域団体、郷土史家、民間企業、区内大学とも連携を深めました。																																				
D. 指定管理者の図書館運営	横浜市山内図書館 図書館利用者満足度調査	アンケートの項目「もっと良くするアイデア」 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>記入枚数</th> <th>とても魅力を感じる</th> <th>やや魅力を感じる</th> <th>魅力を感じない</th> <th>魅力計(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>託児サービスの実施</td> <td>(471)</td> <td>18</td> <td>39</td> <td>43</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>ロッカー・荷物の預かりサービス</td> <td>(495)</td> <td>27</td> <td>41</td> <td>32</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>本・雑誌用のカート、カゴの設置</td> <td>(484)</td> <td>19</td> <td>42</td> <td>39</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>休憩したり、交流したりするスペース(カフェコーナーなどの設置)</td> <td>(537)</td> <td>50</td> <td>33</td> <td>18</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>土曜日・日曜日の開館時間の延長</td> <td>(544)</td> <td>62</td> <td>27</td> <td>11</td> <td>89</td> </tr> </tbody> </table>		記入枚数	とても魅力を感じる	やや魅力を感じる	魅力を感じない	魅力計(%)	託児サービスの実施	(471)	18	39	43	58	ロッカー・荷物の預かりサービス	(495)	27	41	32	69	本・雑誌用のカート、カゴの設置	(484)	19	42	39	61	休憩したり、交流したりするスペース(カフェコーナーなどの設置)	(537)	50	33	18	82	土曜日・日曜日の開館時間の延長	(544)	62	27	11	89	平成24年度のアンケート「もっと良くするアイデア」の回答では、1番に蔵書、2番に館内設備が上がりました。1番の蔵書では、「蔵書を増やして欲しい」「新刊本を増やして欲しい」という意見が多数ありましたが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番の「館内設備」では、「WiFi、無線LANを利用できるようにしてほしい」「席の数を増やす」という意見が多数あったため、25年度には、無線LANエリアを拡大します。3番目の貸出以外のサービスでは、「書架の並べ方や閲覧コーナーのディスプレイを工夫する」という声が多かったため、H25年度はサインや書架の並べ方までを検討します。その他、「全体的な雰囲気・過ごしやすさ」「民間らしいサービス」に対する声も頂きました。今後はこのような期待を分析し、運営に反映していきます。 平成24年度のアンケートでは「アイデア魅力度」と題して、4つのアイデア「ロッカー・荷物の預かりサービス」「本・雑誌用のカート・カゴの設置」「休憩したり、交流したりするスペース(カフェコーナーなど)」「土日の開館時間延長」を提示し、そのアイデアに対して魅力を感じるかを聞きました。結果、「土日の開館時間の延長」72%が最も多く、次いで「休憩・交流スペースの設置」が66%でした。また、託児サービスは全体では58%を低いが、20～30代の子育て世代では、20代が81%、30代が66%と高利用者のニーズが感じられました。
	記入枚数	とても魅力を感じる	やや魅力を感じる	魅力を感じない	魅力計(%)																																		
託児サービスの実施	(471)	18	39	43	58																																		
ロッカー・荷物の預かりサービス	(495)	27	41	32	69																																		
本・雑誌用のカート、カゴの設置	(484)	19	42	39	61																																		
休憩したり、交流したりするスペース(カフェコーナーなどの設置)	(537)	50	33	18	82																																		
土曜日・日曜日の開館時間の延長	(544)	62	27	11	89																																		

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一般的な事項	(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	山内図書館全体として、法令、要綱、要領、手順書を整備し、これらに沿って業務は適正に遂行されています。要綱、要領、手順書については各担当ごとに手元に整備し、常に確認をとりながら業務を遂行しています。また、有隣堂グループのコンプライアンス心得を事務室内に掲示するとともにエシックスカードを常時携帯し、意識の向上に努めています。さらに、コンプライアンス研修は年2回実施し、内部監査も年1回行っています。
	(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。	A	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	職員全員が提案書を手元にもち、山内図書館のサービスの基本的な考え方を常に頭におきサービスを展開しています。新たに掲げたコンセプトについても、これを実現すべく、職員会議等で討議を重ねました。そしてこれらの基本的な考え方やコンセプトを踏まえ、業務に取り組み、企画事業を立案しています。
	(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。	C	個人情報の管理を適切に行うため、個人情報教育を実施し、有隣堂プライバシーマネジメントシステム（Y PMS）委員会による内部監査を行っています。また、事務室内の目につく場所に個人情報保護方針および心得帳を掲示し、日々個人情報保護の意識啓発に努めています。24年度は個人情報の漏えい事故が1件ありました。事故発生直後にY PMS委員会、ならびに中央図書館企画運営課に報告。両者の指示を仰ぎながら解決にあたりました。
	(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	職員およびアルバイトスタッフの意見や気づきも日々の業務や事業に反映することができるように、記入用紙を用意したりミーティングを定期的に行うなどしています。また、年に1回有隣堂本部が職員およびアルバイトスタッフに対して、労務、業務内容などについてヒアリングを実施しています。研修実績は別添「横浜市山内図書館平成24年度事業報告書」P5参照。
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	新システム移行後、算出方法が前年度と異なる項目もあり、現時点では前年度までとの数値比較ができません。24年12月までのデータの範囲では横浜市の地域図書館としては、それぞれ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、貸出数ともに、横浜市立図書館の団体貸出実施図書館の中では1番多くなっています。登録団体数は、昨年度の8%増加しています。団体貸出連絡会を開催し、各団体との交流と情報の共有化を図っています。資料費は、1団体あたり年間700円程度となっており、新刊を購入することが難しい現状の中で、貸出数は20%減少しています。
	(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	「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」にもとづき、適切な選定・収集を行うとともに、年間資料収集計画を策定し、計画的な収集に努めました。資料管理は一般と児童、さらに分類ごとに担当を決めて、選書、配架、廃棄を一貫して行いました。年1回の蔵書点検のあとは、紛失本の再選書を行い、必要に応じて補充をしています。また、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（平成23年度比：一般129%、児童161%）。
	(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。	B	雑誌・新聞の適切な収集、提供に努めました。アンケートでは、70.0%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。このうち、具体的に何に満足しているかの問いに対して、「雑誌の種類や数」と回答した人が671人中101人、「新聞の種類や数」と回答した人が671人中74人となっています。
	(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・配布を行うとともに、定例おはなし会や自主企画事業を開催する際に参加者へ配布し、次への集客につなげるよう努めました。定期的に行うイベントでは、チラシに次の開催予定を印刷しておくことで、固定客をつかむよう工夫しました。また、小中学生向けや学校図書ボランティア向けのイベントについては、学校連携担当が青葉区の小中学校へチラシを持ち込むことで、区内に広く周知しました。さらに、地域ケアプラザや区民交流センター・地区センター等の館外へ出張した折にもチラシを配布し、普段、図書館へ来館しない層へのPRを行いました。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年度に引き続き、新聞折込で図書館近隣住民への新年の挨拶を実施し、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。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。 ・自主企画事業でのチラシ発行部数 54,050部 ・図書館だよりの発行部数 1,400部（350部×年4回） ・地域メディアでの放送回数14回・掲載回数19回 ・新聞への掲載回数 1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	24年度は開館35周年にあたり、「青葉区と田園都市開発」に関する講座の開催、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、オリジナル読書クロスワードパズルの作成など、年間を通して記念事業を実施しました。これらの記念事業は、地域のことをより深く知ってもらう、来館を促進するといったことを目的としています。このほか、シニア世代向け「古いを楽しむ」をテーマに中村メイコさんの講演会を開催しました。また、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。朝から晩までおはなし会を催す大型企画「夏のおはなし祭り」は、昨年へ引き続き好評を博し、1日で754人と非常に多くの参加を得ました。（このほかの継続事業・新規事業については、別添「横浜市山内図書館平成24年度事業報告書」P7～P8参照）
	(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。	B	利用者が入館時に立ちどまり自分の課題解決のための場所を探す姿が見受けられるのを受け、カウンターが混雑する土日等の時間帯に「案内係」をおきました。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、目的を達成できるように案内を行いました。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」の存在が周知され、1度利用した人が次回も利用するケースが多くなっています。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。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を継続開催し、調べ学習に役立つ講習を行いました。
	(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。	A	子どもの読書推進に関する事業は、特に力を入れて取り組みました。「夏のおはなし祭り」、「おはなしごっこ012」は市民およびNPOとの協働事業であり、山内図書館における人気事業となっています。地域コミュニティFMの関係機関との連携も継続して行っています。定例おはなし会は年間70回開催し、1800人近い参加を得ています。「親子で楽しむ郷土の紙芝居」、青葉区の歴史伝統芸能を学ぶ企画講座、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方講座」なども継続して開催しています。
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	本年度も学校連携担当に加えて、学校連携専任のアルバイトを配置し、学校支援を行いました。 ①ボランティア向け ・学校からの要請に応じて、学校連携担当者が青葉区の小中学校を訪問して、環境整備活動に役立つ講習を行ったり、アドバイスをしました。（12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しました。また、ボランティア相談日を6回開催し、ボランティアのレベルの向上を図りました。（261人） ・図書館内で青葉区の各学校図書館の活動紹介を行い、学校図書館ボランティア交流会を開催し、北部学校教育事務所の指導主事のお話を聞いたり、情報交換等を行いました。（18校、19人） ・区内で活動するボランティア団体からの要請に応じて、ボランティアフェスタで、山内図書館学校支援ブースを置き、ボランティアへの情報提供を行ったり、ミニブックトークや読み聞かせを行いました。 ②教職員向け ・教職員の要望に応じて、学校を訪問し、学校図書館内の書架の配置や資料の並べ方、除籍資料選定などの環境整備相談を受け、アドバイスをしました。（13校） ・学校連携担当者が教職員向けの研修会で講師を努め、学校図書館の本の修理や読み聞かせ、ブックトークについて講義と実演を行いました。また、中学校図書館部会の情報交換会に出席し学校図書館環境整備やボランティア活動について情報提供やアドバイスをしました。 ・図書館主催講座として、山内図書館を会場に教職員や一般向けの夜間講座「修理のための製本講座全2回」を開催しました。 ・教職員向け貸出の利用相談を受け、貸出を行いました。（3461冊） ③児童・生徒向け ・学校からの要請を受け、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。 ・小学生の図書館見学や来館調べ学習を受け入れました。（682人） ・中学生、高校生の職業およびボランティア体験生を受入れました。（18件44人） ④運営カルテの作成 ・中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、図書整理法の種類・図書記号などを蓄積）」を作成しました（12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。	A	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。その結果地域資料の収集数は前年比26%アップとなっています。地域資料収集数 平成24年度541冊/平成23年度431冊 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も努めました。講座の連携から一般には市販されていない資料を掘りおこし収書することができました。また、山内堂で青葉区関連の地域資料を販売しました（3点、107冊）。
	(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	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により、地域に根ざした読書推進活動や連携事業を行いました。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、「夏のおはなし祭り」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、パンやお菓子の販売については地域の福祉施設と連携しています。

3. 充実・推進を図るサービス	(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2回開催し、図書館運営についての意見をいただきました。ここで出た意見を次年度以降の事業に反映させていきます。25年度は「託児サービス」を展開する予定です。また、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（別添）。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。自由記述により挙がってきた要望を検討し、次年度以降対応していきます。25年度は、パソコン使用席の増加、無線LAN使用可能範囲の拡大に取り組みます。
	(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。	A	事業を展開するにあたって、郷土史家、ボランティア団体、市民活動団体、区内・市内大学、地元関連企業等と幅広く連携しました。特に、24年度は山内図書館35周年にあたり、記念事業を行うにあたって、新たな連携を構築しています。ひとつは区内大学との連携であり、横浜美術大学と連携して、1977年、山内図書館が開館した当時のジオラマを作成しました。ふたつめは、民間の鉄道会社との連携です。講座「青葉区と田園都市開発」を開催し、講師を同会社から派遣してもらうとともに、写真の提供、資料の寄贈を受けています。また継続事業として、区民交流センターまつりへのブース出展、区役所との連携展示、地域ケアプラザへの講師派遣、市立大学との共催講座、地域コミュニティFMの番組への出演などを行いました。（このほかの連携事業については、別添「横浜市内図書館平成24年度事業報告書」P9～P10参照）
	(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	25年1月に図書館システムが入れ替わったことにより、各々の取次ぎ拠点に利用者からの問合せやクレームが殺到しました。山内図書館では一つひとつこれらの解決にあたるとともに、オリジナルホームページ、ブログで新システムの使い方を繰り返しアップロードしました。また、各取次ぎ拠点で利用者に配布できるように新システムの使い方の印刷物を作成するとともに、掲示用のポスター、スタッフ用マニュアルを作成しました。さらに、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、予約の期限切れ処理を行いました。取次ぎの7拠点は、1拠点を除き指定管理者により運営されていますが、複数の指定管理者による運営となっています。この横の関係を構築するために、4月に担当が各取次ぎ拠点をまわりヒアリングを行いました。これをもとに、5月に図書取次連絡会を開催し、図書取次に関する問題点や課題について話し合いを行いました。年始や夏休みなど利用者の使用頻度が高くなる時期は駅ポストの回収回数を増やして対応しました。
	(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。	B	デジタル資料を利用する環境としては、広く一般に公開するためにオリジナルホームページ、館内での利用に供するためにiPadを用意しています。ホームページでは、青葉区風景写真データベースの更新を行いました。市民に昔の写真の提供を呼びかけ、10点の追加しています。また、青葉区内の図書貸出施設マップの改訂版を作成し、自由にダウンロードできるようにしました。iPadでは、地元神奈川新聞に掲載された青葉区関連記事のクリッピングを電子化して収載しました。
	(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。	A	24年度はオリジナルホームページの大幅なリニューアルを行いました。トップページデザインを一新し、ひと目で必要な情報にアクセスできるよう、わかりやすいデザインに変更しています。また、「キッズページ」、「青葉探訪 郷土資料の探し方」、「学校支援ページ」の3コンテンツを新たに追加しました。「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。「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・民話などのカテゴリー別に本を紹介、郷土資料のパスファインダーとなっています。「学校支援ページ」は、学年別読み聞かせにおすすめの本を紹介したり、学校図書室環境整備の好事例を掲載しています。アクセス件数 平成24年度130,313件/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。	B	山内図書館独自でメールマガジン「山内図書館丘のたより」を月2回、配信しています。定例の休館日や開館時間といった基本情報はもちろん、各イベント案内や図書館からの重要なお知らせなどの情報提供を行いました。平成25年の1月に横浜市の図書館システムが変更になった際には、利用者の目線にたち、システムの使用に関するニュースを迅速に配信し続けました。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。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。利用者フォーラムでも、このコラムや本の紹介が面白いというご意見をちょうだいしています。登録件数 平成24年度201件/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

平成24年度は、基幹サービスおよび充実・推進を図るサービスを確実に提供することに努めるとともに、民間ノウハウを生かして、利用者の特性や関心にそった事業を積極的に展開しました。開館35周年にあたる年度であったことから、記念講座・展示の開催、ジオラマの作製、来館ポイントカードの発行などバラエティに富む記念事業を開催しました。記念事業のほかに、「やまうち朝市」の開催、「案内係」の設置といった新たな事業も展開しました。ともに好評であったことから、25年度以降継続事業として発展させていきます。また、利用登録のために、転入の多い3月末～4月上旬に区役所に出張窓口を設けました。実績があったことから、これも25年度以降継続とします。山内堂は、コーナーを改修し、地域資料を販売したところ、予想以上の反響があったことから、25年度は販売する地域資料の幅を広げる予定です。

基幹サービスおよび充実・推進を図る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、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います。また、有料宅配事業も試行しており、ともに利用者から大きな好評を得ています。専任担当をおいている学校連携事業については、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、各学校に情報提供していきたいと考えています。

指定管理者としての運営が3年目になる24年度は、2年間の実績と反省を踏まえ、利用者や山内図書館利用者フォーラムからのご意見、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、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は、調査会社に依頼し、利用者満足度（CS）調査を実施しました。

25年1月に図書館システムが入れ替わったことにより、通常より多いマンパワーが必要な時期が続きましたが、館長のイニシアティブのもと、職員が一丸となって業務に取り組みました。