

横浜市山内図書館 平成25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：横浜市都筑・戸塚図書館・東戸塚駅・二俣川駅行政サービスコーナー、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、小田原市学校図書館支援（36校）大田区学校図書館支援（4校）横浜国立大学付属横浜中学校図書館支援 三洋装備 株式会社 指定管理者実績：小山市民文化センター・小山中央公民館・生麦地区センター・西湘体育センター 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26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

地域の実情を把握し、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、「ここにすればわかる」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の向上を支援します。

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、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、魅力ある読書活動の場を提供します。

(2) 平成25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。

平成22年度は、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。平成23年度は、平成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の新しいサービスを実施しました。平成24年度は、開館35周年を迎える節目の年として、「地域と共に歩み続ける山内図書館」運営の実現に向け、自主企画事業をはじめとするサービスの充実を図るとともに『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運営に反映しました。

平成25年度は3年間で耕した実績をふまえ、有隣堂グループとしてのカラーを発揮し民間ノウハウの活用に重点を置きました。また、3年間で構築した関連機関との信頼関係の下で、平成25年度は託児サービスなどの新サービスや自主企画事業をより発展させることができました。

(3) 平成25年度の重点目標

平成25年度は以下の5点を重点目標として掲げました。

- ア 地域コミュニティとのさらなる強化
- イ 新規利用者の開拓と利用促進
- ウ 民間ノウハウの活用
- エ 図書館内の環境整備
- オ 情報発信の強化

4 平成25年度事業実施状況

(1) 総括

平成25年度は指定管理業務3年間の実績を踏まえ、横浜市立図書館の一地域館として安定した運営をめざしました。その上で、新コンセプト「衣・食・住・読」のもと、横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会、山内図書館利用者フォーラム、山内図書館利用者満足度調査といった外部からの意見を反映させながら、事業の展開を

図りました。

(2) 平成25年度の重点目標に対する振り返り

ア 地域コミュニティとのさらなる強化

郷土史家、市内農業経営者、ボランティア団体、市民活動団体、市内大学・青葉区内大学、地元関連企業などと連携して講座や展示、その他の事業を展開し、さらなる協働を進めることができました。また、これらの連携を活かして、地域資料の幅広い収集に努めました。収集した地域情報は、ホームページや館内利用のタブレット端末に搭載し、情報発信にも努めています。山内図書館の運営に対する意見を市民から得るために、「山内図書館利用者フォーラム」を開催しました。

イ 新規利用者の開拓と利用促進

新規利用者獲得のために出張し、図書館カードの登録サービスを行いました。転出入の多い3～4月に区役所、市民が多く集う11月の区民交流センターまつりに出向きました。また、有料の託児サービスを実施し、「幼い子どもがいると図書館の利用は難しい」とあきらめていた子育て世代の利用者増加をめざしました。年間を通じて自主企画事業を幅広く展開し、未利用者へのPRを図りました。昨年度実施した民間鉄道会社との連携講座「青葉区と田園都市開発」の第2弾、人気作家・万城目学氏の講演などは、特に好評を博しました。

ウ 民間ノウハウの活用

出版社との連携を生かして、絵本のカバーでバッグを作る講座や、人気作家の講演会を開催しました。接客研修は、書店における接客のノウハウを活かして行いました。「利用者にはどのように見えるか」ということを念頭に置き、「目を見てあいさつをする」「笑顔で応対する」ことの徹底を図りました。混雑時に設置している案内係も、書店の案内係からヒントを得て設置しています。また、図書館のPR方法のひとつとして、地域のコミュニティFMのスポンサーとなりました。職員が番組出演して本の紹介をするとともに、山内図書館のイベント情報などのお知らせを行いました。図書館の中で文具・書籍を販売する「山内堂」は、商品の見直しを行い、郷土史関連の図書の充実を図りました。

エ 図書館内の環境整備

「資料が探しやすい」図書館を目指し、一般と児童のテーマカラーを決めて統一性のある館内サインを作成しました。サインを作成するにあたり、事前に人間工学の専門家に館内環境の調査・測定を依頼し、課題を抽出しました。その他、利用者の意見、職員・スタッフの改善要望を取り上げ、新しいサインに反映させています。館内マップも統一カラーを使って作成しました。また、無線LANの利用可能範囲を拡大し、2席でしか利用できなかった無線LANを13席で利用できるようにしました。そして、館内および玄関に植物を配置し、海水魚を展示しているマリーンジェムとともに癒しの空間を演出しました。

オ 情報発信の強化

電子媒体と紙媒体の両方を使い図書館から情報発信しました。電子媒体では、ホームページ、ツイッター、ブログ、メールマガジン、iPad、それぞれの特徴を活か

した発信内容としています。ホームページでは、昨年度新しく作った、「学校支援」「青葉探訪郷土史料の調べ方」のページに新しい項目を追加し、内容の充実を図るとともに、必要な情報がみつけやすいように改良を加えました。スマートフォン対応のホームページも作成し、小型の携帯端末でも見やすい工夫をほどこしています。図書館だよりは年4回発行し、400部ずつ印刷をして館内と図書取次で配布しました。また、各自主企画事業のポスターやチラシを作成し、掲示および配布を行いました。

(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

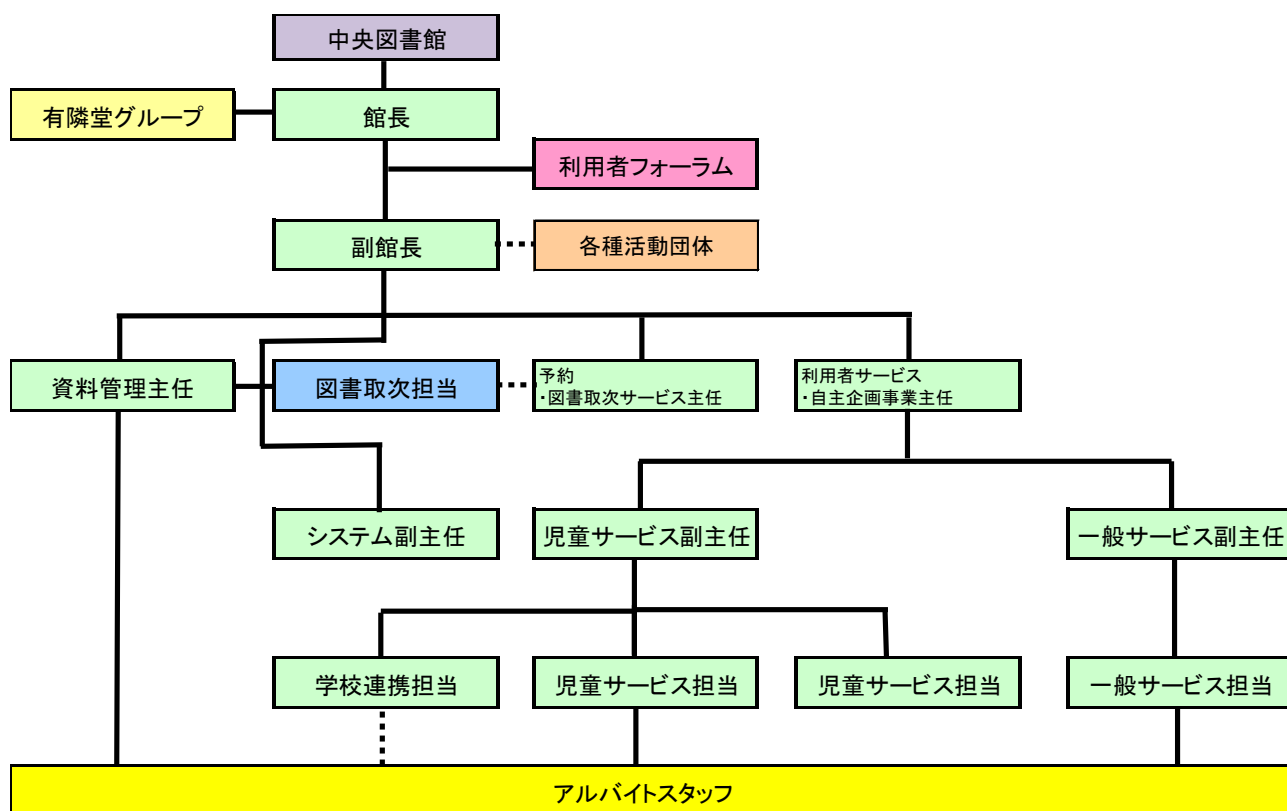
法令・要綱・手順書などに沿って業務を遂行することができました。コンプライアンス研修と個人情報保護研修は、年に2回ずつ実施しました。さらに、職員会議等でヒヤリハットの事例を共有し、改善策を話し合っています。

(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25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37名体制で運営しました。

(ウ) 人材の育成と登用

平成25年度も職員とアルバイトスタッフが一丸となって図書館運営にあたりました。職員は、各担当の専門性を伸ばすことを目的とした研修に参加しました。アルバイトスタッフに対しては、登録・予約の受け付け方の研修を重ねて実施しています。また、アルバイトスタッフの中から新しく設けた職種への登用を行いました。職員とアルバイトスタッフへのヒアリングを本部責任者と担当者が行い、組織運営の見直し改善につなげています。



(エ) 研修実績

時期	受講者	タイトル	開催場所
4月	職員・アルバイト	コンプライアンス研修	山内図書館
	館長	新任館長研修	中央図書館
5月	職員	修理講座	港北図書館
6月	職員・アルバイト	個人情報研修	山内図書館
	館長	公共建築物保全研修	技能文化会館
7月	職員	県立図書館基礎研修	平塚市立図書館
	一般担当者	資料選定研修	中央図書館
	職員	日本読書療法学会勉強会	日本読書療法学会
9月	館長	新任図書館長研修	社会教育実践研究センター
	職員	神奈川県図書館協会研修(川崎市中原図書館見学)	川崎市中原図書館
10月	自主企画事業担当	神奈川県図書館協会研修(企画)	相模原市立大野図書館
	児童担当	県立図書館専門研修(レファレンス)	県立図書館
	学校連携担当	横浜市学校図書館教育研修会	西公会堂ホール
	学校連携担当	神奈川県図書館協会研修(学校図書館)	パンフィコ横浜
11月	館長	人権研修	中央図書館
	学校連携担当	学校司書研修	花咲研修室
12月	職員・アルバイト	防災訓練、AED研修	山内図書館
	一般担当職員	地域資料研修	中央図書館
	職員	接遇研修	中央図書館
	児童担当	神奈川県図書館協会研修	神奈川近代文学館
	児童担当	ストーリーテリング研修	緑図書館
1月	学校連携担当	横浜市学校図書館教育研修会	開港記念館
	職員	接遇研修	中央図書館
	職員・アルバイト	コンプライアンス研修	山内図書館
2月	職員・アルバイト	消防訓練	山内図書館
	職員	神奈川県図書館協会研修(国立国会図書館見学)	国立国会図書館
	児童担当	中央図書館わらべうた研修	中央図書館
	児童担当	中央図書館ブックトーク研修	中央図書館
	児童担当	神奈川県図書館協会研修(紙芝居)	神奈川県立図書館
3月	職員	中央図書館レファレンス専門研修	中央図書館
	職員・アルバイト	個人情報研修	山内図書館

(オ) 広報

a 図書館だより「親子で読める図書館だより」

図書館だよりを年4回季刊で発行し(年間総数1,600部)、館内と図書取次施設で配布しました。講演会や地区センターまつり等、図書館外を会場として行ったイベントでも積極的に配布し、非来館者へのPRに努めました。

また、中学校での職業講話の際には資料として活用しました。

b 地域FMラジオ

地域のコミュニティFM「FMサルス」の番組に出演し、毎週イベント告知を行いました。

月に1回、この番組に山内図書館の司書が出演しました。上半期（4月～9月）には、番組名「Potluck Garden」の「絵本だいすき」コーナーにて、主に絵本の読み聞かせを行う方向けに、新刊絵本などの紹介を行いました。下半期（10月～3月）には、番組名「Topics」の「本に夢中」コーナーにて、一般向けにジャンルにこだわらず自由にテーマを設定し、本の紹介を行いました。上半期と下半期で、視聴対象が異なる番組に出演することで、幅広い層に向けて本と山内図書館の情報を発信しました。

(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

資料の重点収集目標を達成するために、書誌データをファイリングし、各自が管理できるように努めました。その結果、重点収集項目である「環境」「学びなおし」「健康」「マネーライフ」「メンタルヘルス」において、目標数値以上の冊数を購入することができました。選書の際には各省庁のウェブサイト等も参考にし、ジャンルを更に広げることができました。

b 寄贈受入

リユース文庫のレイアウトを変更した影響もあり、カウンターでの図書寄贈の問い合わせが増え、目標冊数を大幅に上回る一般書3,040冊、児童書235冊を受入れることができました。文庫本に関しては1,670冊を受入れ、昨年度の2倍となっています。

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

ホームページで公開している地域情報のうち、「青葉探訪郷土資料の探し方」では新たに「米軍機墜落事故」「青葉区の植物」「青葉区と太平洋戦争」の3項目を追加しました。

(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。山内図書館の平成25年度の登録団体数は69団体と6館中最多となっており、各団体の内訳は地域・家庭文庫が23団体、学童施設が16団体、幼稚園・保育園が14団体、子育て支援施設が10団体、高齢者入居施設が4団体、その他2団体となっています。図書の貸出し冊数は、一般書5,685冊、児童書23,296冊、合計28,981冊を貸出し、平成24年度より5%増となりました。

また6月に開催した「団体貸出連絡会」において、17団体21名にご出席いただき、平成25年度の運営方針を報告するとともに、各団体より寄せられた意見や疑問点などに回答をしました。

特に要望として高かった新刊図書を含む資料の収集や希望図書の提供については、図書購入の際の参考とさせていただく事を伝え、他の団体貸出館からの借り受けの方法や、登録団体からの図書寄贈を募り、要望に応じて行きたい旨をお話しました。

ウ 発展的なサービス

(ア) 自主企画事業

平成25年度事業計画書に掲げた3つの方針（①地域の情報拠点②知のシンクタンク③知のオアシス）に沿った事業を年間通して実施しました。市民のニーズが高い企画や、地域団体・ボランティアとの協働事業、自治体・企業・大学との連携企画なども継続開催し、情報発信と課題解決支援に努めました。

■自主企画の事業内容（抜粋）

	事業名	年次	概要	連携先	25年度開催	参加人数
継続事業	定例おはなし会	22年度～ 月6回 (平均)	乳幼児向けと3歳以上1人でお話を聞ける子ども向け	空とぶじゅうたん(山内図書館おはなしボランティア)	71回	大人777人 子ども921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ども向け	空とぶじゅうたん	2回	大人20人 子ども20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ども向け	空とぶじゅうたん	2回	大人9人 子ども29人
	大人のためのおはなし会	22年度～	大人が対象。毎回、テーマを設け開催	空とぶじゅうたん	3回	大人86人
	やまうち図書館 夏のおはなしまつり	22年度～	10時から20時まで、1日中お話を聞ける会を開催	おはなしボランティア、福祉施設	1回	大人439人 子ども521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公演	あおば紙芝居一座	4回	大人51人 子ども51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	子ども13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11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7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34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 牛込獅子保存会	1回	大人13人
	マナー(株式投資入門)講座	23年度～	金融に関する知識を磨き、将来設計を考える講座	神奈川県金融広報協会	2回	大人36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「リペアー期の会」	1回	大人5人 子ども9人 ボランティア11人参加
25年度新規開催事業	新聞の読み方正しい情報のつかみ方	25年度	新聞の読み方を学び情報活用能力を磨く講座	朝日学生新聞社	2回	子ども22人
	連続講座「勝海舟・佐藤政養、山内容堂をめぐる」	25年度	明治維新歴史講座	増田恒男氏(司馬遼太郎記念館特別学芸員)	全5回	大人139人
	大人のための調べ方講座初級編	25年度	館内の本の並び方(分類)と検索機の使い方を学ぶ講座		1回	大人4人
	万城目学講演会	25年度	人気作家・万城目学氏の講演会		1回	144人(中学生以上)

(イ) レファレンス

レファレンスの中には、参考図書などを参照してもすぐに答えが出ないものもあります。それらについては、記録を残し職員での共有化を図っています。また、効率的に情報を検索するためにオンラインデータベースも活用しています。商用データベースは、平成25年度に新たに読売新聞データベース「ヨミダス歴史館」を導入し、合計6データベースの利用を提供しました。

【商用データベース利用件数】

	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
聞蔵Ⅱビジュアル	5	6	4	4	5	7	7	6	7	5	1	4	61
日経テレコン21	1	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	2	8
官報	0	0	1	0	1	1	1	0	0	2	0	0	6
法情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ポプラディア	1	0	0	1	2	3	1	0	3	1	1	1	14
ヨミダス歴史館	0	0	0	1	5	7	7	6	7	7	1	1	42
合計	7	7	5	6	13	18	19	13	17	15	3	8	131

所蔵調査は、口頭および電話で年間10,387件、事項調査は口頭および電話で年間2,381件受けました。横浜市立図書館内に所蔵がない資料については利用者の求めに応じて、県内や県外の図書館や国会図書館への相互貸借を依頼し、資料の提供を行いました。さらに、大学図書館への入館を希望する利用者には紹介状の発行を行いました。

また、調べ方講座を大人向け・小学生向けにそれぞれ開催しました。利用者自身が調べる方法を身につけることができるように、本の配列、検索機の使い方などについて説明しました。

(ウ) 学校連携事業

a 児童・生徒向け学習支援

(a) 図書館見学・まちたんけん・来館調べ学習・インタビュー

図書館見学や調べ学習で訪れた小中学生に、必要に応じて「山内図書館のはなし2013年版」、「図書館で調べてみよう」を作成し、配付しました(33件907人)。

(b) 職業体験生の受入れ、訪問職業講話

中学生および高校生の職業体験生、ボランティア体験生を受け入れました(11件41人)。また、学校を訪問し、職業講話を行いました(1校54人)。

(c) 訪問ブックトーク・読み聞かせ

中学校に訪問し、生徒向けにブックトークを行いました(1校98人)。

(d) 児童の本の紹介ポスターを図書館で展示し、紹介された本の貸出を行いました(1校44人)。

(e) 山内図書館学校連携テーマ展示において、中学校図書委員作成の「図書館だより」の展示を行いました(3校)。

b 教職員向け支援

(a) 教職員向け研修会で講師を務める

青葉区小学校図書館教育研究会の学習会にてブックトークについての講座講師を務めました。

(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6月に4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3年間に刊行された調べ学習に役立つ本(約800冊)と横浜市立図書館のホームページで紹介された本、優良図書展示本(有隣堂協力)を展示し、展示本リストを配付しました。また、来館の先生方、ボランティアの選書相談に応じました(23校)。

(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168件・4198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(5校5人)。

(e) 学校図書館の環境整備相談

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(図書室のレイアウト、除籍本選定など)相談のため訪問支援を行いました(15校)。

(f) 学校図書館運営カルテの更新

年度はじめに「学校支援のためのアンケート」の回答を各校にお願いし、回答をいただいた学校については、小中学校図書館の状況をまとめた「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。

(g) 学校司書への支援

10月から配置が始まった学校司書の研修会に出席し、山内図書館の学校支援プログラムについて説明をしました。その後学校司書からの相談に（訪問、来館、電話など）対応しました。（12件）

c ボランティア向け支援

(a) 訪問相談、訪問講習会の開催

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相談に応じ、ボランティア向けに講習を行いました（9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（「小学校での読み聞かせ講座」、「図書整理基本のき」、「修理のための製本講座」）を開催しました（延べ161人参加）。また、地域のボランティアが主催する「ボランティアフェスタ」に、山内図書館学校支援ブースを出展、支援プログラムのPRや資料の配付、ミニブックトーク講座などを行いました。



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8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ステップアップ講座を開催し、ボランティアのスキルの向上を図りました（延べ129人参加）。

(d) 学校図書ボランティア活動展示と交流会の開催

図書館展示コーナーで、学校図書館ボランティアの活動紹介展示を行い、図書ボランティア交流会を開催しました（9校）。

(エ) 市民および関係機関等との協働・連携による事業

市民や地域団体、関係機関等との協働により下記の事業を実施しました。

() 内は連携・協力先。

- a 未来へつなぐ・青葉の伝統～牛込の獅子舞（郷土史家、獅子舞保存会）
- b 親子で楽しむ郷土の紙芝居（地域団体）
- c 青葉区いろはカルタ 展示・カルタ大会（地域団体）
- d 大人の絵本読み聞かせ講座（地域ケアプラザ）
- e 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）
- f 介護予防パネル展（青葉区役所）
- g 横浜市立大学連携数学講座（横浜市立大学）
- h 相続・遺言講座（神奈川県行政書士会）
- i 出張製本講座（区内地区センター）
- j 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）
- k 講座「青葉区と田園都市開発 第2弾」（民間の鉄道会社）

- l 展示「濱の農ディスカバリー」（横浜市環境創造局）
- m 展示「市内大学と地域がつながるまち」（横浜市政策局）
- n おはなしごっこ012（NPO法人）
- o 産直！やまうち朝市（地域の農業経営者）

(オ) 利用者ニーズの把握

a 利用者の声

カウンター等で利用者からいただいたご意見は、「利用者の声」シートへ記録し、週1回の職員会議で情報共有しています。好事例と改善の必要なものに分けて取り上げ、後者については改善策を話し合い、具体的にどのようにすればよいか職員全員で検討しています。

b 山内図書館利用者満足度調査

利用者満足度調査を、平成25年3月8、9、11、12日の4日間で実施しました。調査時間に来館した方に協力を依頼し、900部の調査票を配布しました。70.9%にあたる639部から回答を得、利用者満足度の分析を行いました。その結果、山内図書館に「全体として満足」と回答した方は90%、内訳は「満足」33%、「やや満足」57%となっています。

c 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、次回以降の事業で活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ています。

d 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意見をいただきました。平成24年度にフォーラムから意見としてあがった「託児サービス」については、平成25年度に事業を開始しました。平成25年度のフォーラムでは、地区センターとの協働などについての意見があがっています。

(カ) 図書取次サービス事業

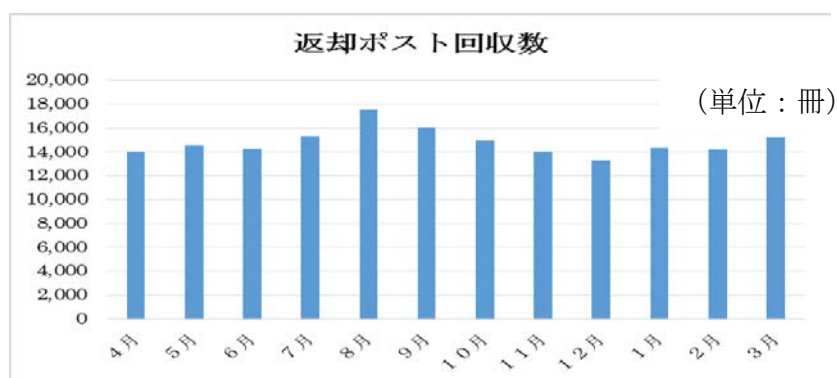
a 地区センター等との連携の強化

利用者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。

10月には藤が丘地区センターとの共催で本の修理講座を行い、修理ボランティアの発足に貢献しました。事業を共催することにより、更なる連携の強化につながりました。

b 駅返却ポストの繁忙期対応

夏休みや正月明けの繁忙期は、駅返却ポストの巡回回数を増やしました。これにより、満杯で返却できないという問題を解消し、ポストの利用促進に努めました。



(キ) 障がい者サービスの利便性向上

平成24年度にデージー再生録音機を設置しました。それにより平成25年度は、対面朗読時の録音や再生での利用があり、利便性が向上しました。また、デージー再生録音機に関する問い合わせも増え、障がい者サービスに対する関心を高めることにもつながりました。

(ケ) ホームページ、電子媒体を使用した情報発信

a ホームページ

ホームページのアクセス数は、平成24年度130,313件のものが平成25年度は146,452件となっており、前年比14%増となっています。

また、キッズページの「おたのしみコーナー」では、毎月、季節にちなんだ「ぬりえ」を更新し、12月には1年分の「ぬりえ」が揃いました。地区センターまつりなどのイベントには、この「ぬりえ」のコーナーを設置し、図書館ホームページのPRに役立てました。

新聞・雑誌一覧は、PDFから頭文字で検索できるようページを一新しました。トップページにもリンクを貼り、必要な所蔵資料を迅速に見つけられるよう工夫しました。

スマートフォン用のホームページにも対応し、小型端末でも見やすいよう改行などに注意し、幅広い層に向けた利用しやすいホームページの構築に努めました。

b 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。

c 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) 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。

(d) 旬の情報を届ける

年初にはやまちゃんだけではなく、干支の午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。

d 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

山内図書館の職員およびアルバイトスタッフの柔軟な人員配置と本部からの人員配置により、青葉区役所に出張登録窓口を設けました。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るとともに、図書館について周知することができました。

- ・平成25年4月 2日間実施（登録数77人）
- ・平成26年3月 2日間実施（登録数67人）

11月に開催された区民交流センターまつりの際にも出張して図書館の相談窓口を設け、利用者登録を行いました

- ・平成25年11月23日実施（登録数6人、利用相談6人）

(イ) 案内係の設置

平成24年度に引き続き、書店の案内係をヒントにした案内係を入口付近に配置しました。図書館が一番混雑する土曜・日曜・祝日の午後に配置し、窓口や書架案内をするとともに、検索機の使い方などについての説明を行っています。

(ウ) 託児サービス「やまちゃんひろば」




区内で活動している保育団体に託児を依頼し、図書館内で有料の託児サービスを開始しました。「幼い子どもがいると図書館の利用は難しい」とあきらめていた子育て世代の利用者増加をめざしました。

(エ) 万城目学講演会「マキメにマナブ！ひょうたんからファンタジー」

書店と出版社との連携を活かして、人気作家の講演会を企画しました。作家の万城目学氏に創作に関わる発想力や幼少時からの読書遍歴などをテーマにおはなしいただき、好評を博しました（アンケート満足度96.5%）。

(オ) 館内サインのリニューアル

館内のサインを一新しました。まず、サインを含む図書館内の環境を改善するにあたり、人間工学の専門家に館内環境の評価を依頼しました。人間工学とは、働きやすい職場や生活しやすい環境を実現するために、人間が自然な動きや状態で使えるように物や環境を設計し、実際のデザインに活かす学問です。図書館環境を利用者視点に基づいた観点から評価してもらい、改善点を明らかにしました。下記の指摘を踏まえ、書店などのサインを多く手がけるデザイン事務所に依頼し、統一感があり利用者にわかりやすいサインを作成しました。

指摘事項	改善点	
山内図書館はカウンターをはさんで一般コーナーと児童コーナーに分かれているが一目ではわかりにくい。	床に表示しました。天井からの吊り下げサインはLED照明を入れて目立つように作成しました。	
禁止事項などを表示する絵表示はJISに準拠した方が万人にわかりやすい。	JISにある絵表示については準拠しました。JISにないものについてはオリジナルで作成しました。	
壁に大きな館内マップがあったほうがよい。マップは、提示場所を視点にした方が利用者にはわかりやすい。書架への案内は、「3番の棚」というように「番号」を伝えるのがわかりやすい。	棚に番号を付与して館内マップに表示。マップは提示場所を視点にして、一般と児童のテーマカラーでそれぞれに作成しました。	
館内サインはカラーを統一した方がわかりやすい。また、文字が多いとパッと見てわかりにくい。フォントや色、文字の位置を工夫する。	一般、児童それぞれにテーマカラーを決め、統一感のあるデザインでまとめました。	
館内サインがガラスや透明プラスチックで被われていると、反射が強く見にくい。	表面を透明プラスチックで被うスタイルから、被わないスタイルに変更しました。	

(カ) 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。

(キ) 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、店長を図書館スタッフ全員から募集し、店長が商品の選択をするようになりました。その結果、絵本に登場するキャラクターの商品なども加わり、商品のラインナップを広げることができました。平成25年度は、青葉区関連の資料として『青葉区いろはカルタ』、『手づくりウォーキングガイド まっぴい・あおぼのまち』、『江と石川村』を販売しました。カルタ大会を1月に開催しましたが、大会終了

後に「この青葉区のカルタを入手したい」という希望にすぐ沿うこともできました。郷土資料としては、ほかに有隣新書の販売を開始しました。

(ク) 地域FMラジオでの広告

平成24年度に引き続き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回ずつ告知しました。また、月に1度司書がラジオ番組内コーナー「絵本大好き」(4～9月)、「本に夢中」(10～3月)に生出演しておすすめの本の紹介をしました。下半期の「本に夢中」の企画には山内図書館も協力しています。郷土芸能の担い手や郷土史家、区内活動団体などの代表に番組に出演してもらい山内図書館のイベントについて語ってもらいました。番組の企画に関わることにより、地域情報の発信をすることができました。

オ 利用者満足度

利用者満足度(CS)を調査するためにアンケートを実施しました。平成26年3月8日(土)、9日(日)、11日(火)12日(水)に実施。900部を配布し、639部回収(回収率70.9%)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90%の人から満足しているとの回答が得られました。満足の理由として、「全体的な雰囲気・過ごしやすさ」「職員(スタッフ)」をあげられた回答が多くなっています。

(イ) アンケートからの声(抜粋)

- a 新刊書を増やしてほしい
- b 席の数を増やしてほしい
- c カフェコーナーや飲食できるスペースがほしい
- d 図書館の活用方法を教えてほしい
- e 一人あたりの予約・貸出数を増やしてほしい
- f 駐車・駐輪台数を増やしてほしい
- g 閲覧コーナーのディスプレイを工夫してほしい

h 館内の温度調節を十分にしてほしい

(ウ) 平成25年度の取り組みについて

「託児サービス」、「館内マップ・表示」、「無線LAN」、「有料宅配」、「図書取次」の5項目について「良い」、「やや良い」という回答が90%を越えました。サービスの認知度については、「無線LAN」は30歳未満の人が多く知っていて、「託児サービス」は30～40歳代の人が多く知っている、というように年齢による関心の差が見られました。

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	概ね適切な維持管理を行いました。 建築設備点検の報告において是正すべきと指摘のあった点については、適切な修繕対応をします。また、教育委員会への報告に不十分な点があったので、グループ内の情報共有の方法を見直しました。
警備業務	夜間等保安警備業務を行うとともに、開館中の巡回を増やし防犯に努め、事故なく運営ができました。
清掃・環境衛生管理	概ね適切な維持管理を行いました。

(イ) 館内環境の整備

- a 東日本大震災後に節電を実行するにあたり、天井の照明を均一的に間引きしていたところ、「適切な照度に満たない」という指摘を人間工学の専門家から受けたため、指摘箇所の照明を見直しました。
- b 館内に観葉植物、玄関に寄せ植えを配置して安らぎと潤いのある空間を作りました。寄せ植えは「やまうち朝市」の際に開催した「寄せ植え講座」で製作したものも配しました。



(ウ) 危機管理および災害対策

平成25年度は防災訓練を2回行いました。そのうちの一回に、消防署から講師を招きAED（自動体外式除細動器）の使い方について職員・アルバイトスタッフ全員で受講しました。また、図書館内の見回りを強化し、防犯に努めました。

5 まとめ

平成24年度に引き続き、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館として、一定の水準をクリアでき、さらに山内図書館ならではのサービスを確立することができました。

平成25年度は、3年間の実績と反省（セルフモニタリングの結果）、利用者からの意見、山内図書館利用者フォーラムから得た意見、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、各事業に取り組みました。新しいサービスや自主事業の幅を広げるとともに、一方で効果の小さい事業に関しては継続を見直すなど、事業内容を精査することに力を入れた1年でした。

民間ノウハウを活かした取組では、利用者フォーラムの意見を実現した「託児サービス」やアンケートから浮き彫りになった「館内サインのリニューアル」に取り組みました。新規事業および継続事業は、連携している機関やボランティアと深い信頼関係を築くことでサービスが向上していると考えられます。

また、スタッフは職員・アルバイトスタッフともに、全体ミーティングでの活発な意見交換や日々の業務の中のやりとりを通して、アルバイトスタッフ・職員全員が運営に関わっているという意識の高さを感じられます。このように山内図書館の全スタッフが図書館のサービス向上のため前向きに事業を進めていることで、新たなサービスが生まれ実績が伸びています。

6 決算

平成25年度山内図書館 指定管理に係る収支状況

(円)

収入		収支予算計画書(事業計画)	収支決算(事業報告)	差額
	指定管理料		168,575,000	168,575,000
事業収入		250,000	281,791	31,791
その他の収入		330,000	371,577	41,577
合計		169,155,000	169,228,368	73,368

支出	人件費		72,000,000	72,513,725	513,725
	管理費		55,142,000	54,416,426	-725,574
		光熱水費	20,278,000	21,561,294	1,283,294
		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	3,191,000	3,082,307	-108,693
		通信・回線利用料	700,000	543,450	-156,550
		修繕費	2,300,000	556,815	-1,743,185
	事業費		10,831,000	13,048,083	2,217,083
		自主企画事業費※	4,521,000	6,642,769	2,121,769
		図書取次サービス事業費	6,310,000	6,405,314	95,314
	事務費		31,182,000	29,044,735	-2,137,265
		LAN環境整備・運営費	1,182,000	244,960	-937,040
		公租公課	5,000,000	4,631,790	-368,210
		本社経費	24,000,000	23,617,424	-382,576
		その他の経費(旅費、備品、印刷製本等)	1,000,000	550,561	-449,439
	合計		169,155,000	169,022,969	-132,031

※自主企画事業費には、サイン改修金額2,992,500円が含まれます。

収入/支出 差額	0	205,399	205,399
----------	---	---------	---------