

平成25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 25年度の目標

- (1) 地域の情報拠点
生活密着図書館「Liferary」として、地域情報の集積地となり、青葉区関連の資料を積極的に収集し提供していきます。また、地域情報コンテンツの充実を図り、オリジナルホームページ、ブログ、メールマガジンなどを使って、高い頻度で情報を発信していきます。さらに、iPad による館内利用向け郷土デジタルコンテンツの充実を図り、新しい形での情報提供に努めます。
- (2) 知のシンクタンク
人間工学の視点にたったわかりやすいサインと排架、LAN環境の更なる整備により、生活の中の「知りたい」や課題に応える環境を整えます。また、調べ方の講座や館内ツアーを開催することにより利用者自身の情報収集能力を高めていきます。
- (3) 知のオアシス
利用者フォーラム、アンケートなどにより、山内図書館へのニーズを幅広く把握し、民間の力を活用して生活密着図書館「衣食住読」の快適な読書空間をつくっていきます。また、講座やおはなし会の開催をとおして、知的好奇心を満足させる豊穡な時間を提供していきます。

3. 利用状況

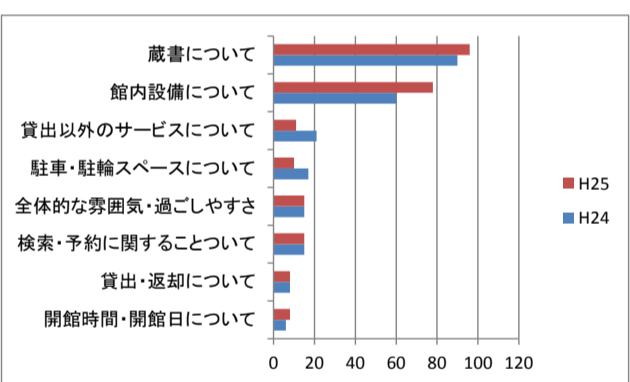
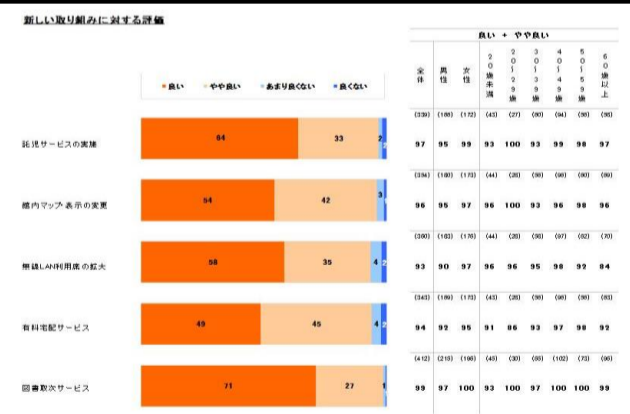
第一次評価							
視点	指標	平成21年度 (横浜市直営)	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
1. インプット 指標図書館の もつ基本資源	図書取次サービスポイント数	6	7	7	7	7	
	蔵書数	188,522	192,738	196,798	※2	199,968	
	職員数	13	12	12	12	12	
	資料費	6,995,100	7,109,759	8,846,553	※2	8,202,939	
	指定管理料	-	168百万	168.5百万	168.5百万	168.5百万	
	奉仕人口	302,824	304,550	304,702	305,271	306,205	

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	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	土～月 9:30～17:00	
	イベント事業回数	98	116	163	168	174	
	巡回車輛巡回日数	357	358	360	359	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	22回	
		79人	413人	283人	280人	290人	
	利用者会議開催回数・ 参加人数	-	2回	2回	2回	2回	
		-	17人	16人	16人	17人	
	年間受入冊数	9,070	6,873	8,489	※2	8,772	
年間除籍冊数	15,059	2,657	4,839	※2	7,687		

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	658,182	
	地域資料貸出冊数	2,291	2,148	1,951	※2	1,387	
	返却冊数	807,533	789,771	760,983	※2	698,969	
	返却冊数 図書取次	260,893	278,306	270,489	※2	269,866	
	レファレンス受付件数	9,707	11,505	11,677	12,232	12,768	
	登録者数	7,043	6,786	6,115	5,945	5,912	
	予約件数	215,108	209,207	206,625	164,201※3	36,547	
	予約件数 図書取次	92,308	102,207	108,960	86,463※3	-	
	イベント事業参加者数	2,669	3,446	4,435	4,718	4,469	
	ボランティア活動日数	-	96	84	99	97	
	HPアクセス件数	98,351	121,266	113,287	130,313	146,452	

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% 	<ul style="list-style-type: none"> ■総合満足度 「全体として満足」と回答した90% 満足33% やや満足57% やや不満9% 不満1% ■所蔵資料満足度 満足+やや満足度 80% ■施設・設備満足度 満足+やや満足度 87% ■催し・展示満足度 満足+やや満足度 84% ■スタッフ満足度 満足+やや満足度 99% 	
	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 	<ul style="list-style-type: none"> ●蔵書について →蔵書・専門書・ビジネス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 →館内の案内が不十分、活用方法を教えてほしい ●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 →利用者のルール遵守・マナー向上 →広報・告知を多く、速やかに 	

※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 横浜市立図書館の図書館システムの変更に伴い、データが確定していないため、お示しできません。
※3 横浜市立図書館の図書館システムの変更に伴い、平成24年4-12月までのデータです。

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 10,439,041÷3,712,351=2.81冊 (昨年実績2.9冊) △0.09 都筑図書館 1,028,763÷209,761 = 4.90冊 (昨年実績5.4冊) △0.5 港北図書館 408,872÷334,668 = 1.22冊 (昨年実績2.0冊) △0.78 緑図書館 617,979÷178,432 =3.46冊 (昨年実績3.8冊) △0.34 山内図書館 658,182÷306,205= 2.15冊(昨年実績2.4冊)△0.25	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・緑・山内図書館とも減少しました。全体的に貸出冊数が大幅に減少していますが、昨年対比を比較すると、都筑図書館5%減、緑図書館0.34%減、港北図書館※0.78%減、山内図書館0.25%減となり、山内図書館の減少率は他館と比べて一番低い結果となり、現状維持に貢献できました。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 10,439,041÷3,797,944 = 2.74回 (昨年実績2.9回) △0.16 都筑図書館 1,028,763÷154,136 = 6.67回 (昨年実績7.2回) △0.53 港北図書館 408,872÷148,951 = 2.74回 (昨年実績4.4回) △1.66 緑図書館 617,979÷121,618 = 5.08回 (昨年実績5.5回) △0.42 山内図書館 658,182÷155,196= 4.24回(昨年実績4.5回) △0.26	蔵書回転率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、港北図書館※以外の都筑・緑・山内図書館とも減少しました。全体的に貸出冊数が大幅に減少していますが、昨年対比を比較すると、都筑図書館5.3%減、緑図書館1%減、山内図書館3%減となり、山内図書館の減少率は都筑図書館の次に回転率が少ない結果となりました。上記の評価内容のとおり、図書取次が増えているため、来館による貸出が減少していることが窺えます。この課題を解決するために、来館者数を増加させ、回転率を上げるように努めます。
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 253,870÷3,712,351*100 =6.8件 (昨年実績7.0件) △0.2 都筑図書館 21,927÷209,761*100 =10.4件 (昨年実績10.5件) △0.1 港北図書館※ 4,615÷334,668*100 = 1.3件 (昨年実績3.1件) △1.8 緑図書館 9,987 ÷178,432*100 = 5.6件 (昨年実績6.3件) △0.7 山内図書館 12,768÷306,205*100=4.1件 (昨年実績4.0件)	昨年度と同様、人口100人当たりのレファレンス件数が4.1件と昨年度よりも上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、課題解決に取り組み市内平均を目指します。
C. 地域の特徴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39件 (昨年実績30件)	昨年度に実施し好評だった講演「青葉区と田園都市開発」の第二弾を開催しました。また、地域の伝統芸能講座や展示等、郷土の企画を継続実施し関連資料を新たに所蔵することで、地域の「昔」だけでなく「今」の情報を知ることができる拠点となるよう努めました。
		「課題解決支援機能の強化」関連事業11件 (昨年実績7件) 募集人数 153人 参加 130人 参加率 85 %	「小学生のための調べ方講座」「夏休み1日図書館員」の継続実施のほかに、あらたに小学高学年と中学生に向けた講習「新聞の読み方 正しい情報のつかみ方」を新聞社の協力のもと実施しました。大人向けには昨年度好評だった「相続と遺言講座」や、「介護予防パネル展」、「マネー講座」を継続実施したほか、『上手に使用！身近な図書館』をキャッチフレーズに「大人のための調べ方講座 初級編」を実施し、好評を得ました。また、区内地区センターで出張講座「修理のための製本講座」を開催し、区内図書貸出施設での修理ボランティア育成のきっかけをつくりました。
		「地域の特徴に合わせた個性ある地域図書館」関連事業 32件(昨年実績37件) 募集人数 704人 参加 628人 参加率 89%	乳幼児と保護者に向けた連続企画「おはなしごっこ012」は、毎回抽選となるほど需要が高く、継続実施しました。また、子育て世代がゆとり本を選ぶ時間を作れるように「託児サービス」を新たに実施し、定期的に行っています。農業の盛んな北部地域の特性を活かし「朝市」を企画し、地元の農家で作られた採りたて野菜や米などを販売しました。朝市に合わせて横浜の農業を紹介するパネル展示(市環境創造局と連携)や関連図書の貸出も行いました。また、青葉区民の読書量が全国平均よりも高いことを踏まえ、区役所で臨時窓口を開設したり、人気作家・万城目学氏の講演会を行うことで非来館者の図書館利用促進をはかりました。
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」 	平成25年度は、平成24年度と同じアンケートを実施しました。アンケートの中の「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。
		新しい取り組みに対する評価 	平成25年度のアンケートでは、今年度の5つ取り組みに対する評価について聞きました。内容は、「託児サービス」「館内マップ・表示の変更」「無線LAN利用席の拡大」「有料宅配サービス」「図書取次サービス」の5つです。いずれも「良い」「やや良い」を合わせて9割を超え、いずれの取り組みも男性よりも女性によって高く評価されています。「無線LAN利用席の拡大」は60歳以上でやや評価が低く、「有料宅配サービス」は20代でやや評価が低くなっています。

※港北図書館は、平成25年8月1日から平成26年3月24日まで耐震工のため、仮設窓口での開館。

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	法令、要綱、要領、手順書に沿って業務は遂行されています。山内図書館全体として法令、要綱、要領、手順書を整備するとともに、各担当の作業場所やカウンターにも関連する部分を整備し、常に確認しながら業務を遂行しています。要領、手順書の改正箇所は職員間で確認後に、カウンター業務に関する部分はアルバイトスタッフにも周知し、必要に応じて研修を実施しました。また、一人ひとり冊子にまとめた有隣堂グループの企業行動指針とエシックスカードを持ち、事業活動の基本ルールであるところの法令遵守と倫理の徹底を図るために活用しています。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。	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	職員全員が提案書およびコンセプトを手元にもち、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。平成25年度の事業を計画するにあたって、「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」という基本的な考え方や「衣食住読」というコンセプトを踏まえ、託児サービスや大人のための調べ方講座、朝市などの事業を立案・実施しています。
	(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	個人情報漏えいにつながりかねないヒヤリハット事例を職員会議やスタッフとのミーティングで共有し、具体的な改善策をとるようにしています。また、事務室内の目につく場所に有隣堂の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。さらに、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（YPMS）委員会による内部監査を行っています。
	(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	平成25年度は、職員自身が自己啓発のために選択した外部の研修にも参加して各々のスキルアップを図りました。そして、各人が参加した研修の内容を資料の回覧や口頭発表により職員全員で共有するようにしました。研修実績は別添「横浜市山内図書館平成25年度事業報告書」P5参照。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、提案や改善すべき点を引き出しています。また、人材の登用によりモチベーションの向上を維持しています。
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、新規登録者数、貸出利用者数、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。	C	平成25年度は、入館者数562,329人（前年度比+0.3%）、新規登録者数5,912人（前年度比-0.5%）、貸出利用者数231,114人（前年度比-12.3%）、個人貸出数658,182冊（前年度比-8.5%）、予約数36,547件（前年度とは対象項目が異なるため比較不能）となっています。
	(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、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、69団体と昨年度より1団体減少しています。これは、「家庭文庫」といわれる個人を代表とした文庫の担い手の高齢化や後継者不足により文庫活動の閉鎖を余儀なくされている事が要因と考えます。資料費は、1団体あたり年間770円程度と昨年度より僅かながら増額となっておりますが、新刊を購入することは依然厳しい現状の中で、貸出数は5%増加しています。平成25年度も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。
	(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、寄贈受入れ数は、目標を大きく上回りました（平成24年度比：136%）。
	(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、提供に努めました。また、利用者の希望をもとに購入雑誌を見直し、横浜市に所蔵のなかった雑誌を新たに受け入れしました。他の地域館が雑誌の購入数を減らしている中、タイトル数の保持に努めました。新聞に欠号が出た場合は、迅速に欠号の補充をするようにしました。平成25年度のアンケートの結果では、80.0%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（平成25年度受け入れ雑誌114誌、新聞11紙）。

	(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。	B	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、チラシに次回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。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。また、図書館だよりを中学校での職業講話の際に資料として活用しました。さらに、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、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、地区センター利用者の参加者が増え、青葉区の広範囲での宣伝効果を実感しています。ミニコミ誌には、定期的に図書館の情報を提供しており、イベント告知や開催レポートを掲載していただきました。図書館のブログに掲載した展示が記事に反映されたこともあります。図書館だよりを季刊で発行し、館内と図書取次施設で配布しました。 ・自主企画事業でのチラシ発行部数 8,660部 ・図書館だよりの発行部数 1,600部(400部×年4回) ・地域メディアでの放送回数 15回・掲載回数 19回 ・新聞掲載回数 1回
3. 充実・推進を図るサービス	(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。	B	本年度、事業計画に掲げた指針のひとつが「地域の情報拠点」です。生活密着図書館「Liferary」として地域情報の集積地となり、発信していく事業を展開しました。「やまうち朝市」では、青葉区内の農業生産物を販売するとともに、講座や展示も併せて開催し、地元の農業について広く知ってもらうことができました。また、昨年のジオラマ作成に引き続き横浜美術大学と連携し、学生の作品を図書館で展示しました。このほかに自主企画事業においては、「青葉区の桜みどころマップ」や「青葉区いろはカルタ」などの地域情報を伝える企画展示や、郷土の伝統芸能を学び鑑賞する講座を実施しました。また地域住民の特色に合わせ、シニア層や若い世代の親子に向けた事業を多く実施しました。(別添「横浜市山内図書館平成25年度事業報告書」P7～P8「自主企画事業」参照)。企画に関連した本を集めて展示し貸出を行うようにしました(平成25年度地域資料の貸出数1,387冊)。
	(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	カウンターが混雑する土日等の時間帯に配置する「案内係」を平成25年度も継続して配置しました。これにより個々の要件に合わせて誘導を行うことで利用者を必要以上に待たせることなく対応できるようになりました。また「案内係」の腕章をつけていることで、より気軽に利用者から様々な声をかけられるようになりました。自分で資料を調べたい利用者に向けて「大人の調べ方講座」を行い検索機の使い方、資料の探し方の講習を行いました。講座に対する問い合わせは多く、利用者の関心の高さがうかがえました。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」の利用も多く、定期的に紹介状や県外借用の申込みをする利用者も多くみられます。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。(平成25年度レファレンス受付総数12,768件、前年度比104%)
	(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、平成22年度当初より力を入れて取り組みをしており、25年度も「夏のおはなし祭り」(参加人数延960人)、「おはなしごっこ012」など市民およびNPOとの協働事業を継続し、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との連携も継続して行いました。定例おはなし会は年間70回開催し、1,700人近い参加を得ました。この数字は、24年度より100人程減少しておりますが、要因として、開催日と大雪などの悪天候が重なったためにより中止を余儀なくされた事が挙げられます。定例おはなし会の他に「おはなし会と工作教室」を春と秋の2回実施し、「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ました。また、「新聞の読み方正しい情報のつかみ方」として小中学生向けの講座を開催しました。
				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児童・生徒向け ・学校からの要請を受け、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)。 ・小学校向け冊子「山内図書館のはなし」や「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まちたんけん、来館調べ学習来館者を受け入れました(33件907人)。 ・中・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(11件41人)。また、職業講話の講師として学校を訪問しました(1校52人)。 ・小学生が授業で作成した本の紹介ポスターを図書館で展示し本の貸出を行いました(1校44人)。

(4) 学校連携	<p>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。</p>	<p>A</p> <p>②教職員向け</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（15校）。 ・学校連携担当者が学校図書館教育研究会の教職員向け研修会で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総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。 ・教職員や一般向けの夜間講座「学校や家庭で役立つ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（168件4, 198冊）。 ・山内図書館集会室にて「学校図書館の選書に役立つ本の展示」を4日間開催し、来場の教諭やボランティアの相談に応じ、展示本リストの配付を行いました（23校）。 ・10月から配置が始まった学校司書の研修・交流会に参加し、学校支援プログラムの説明をし、以後さまざまな相談に応じてきました。 <p>③ボランティア向け</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、環境整備活動や読み聞かせ活動に役立つ講習を行ったり、アドバイスをしました（9校）。 ・図書館や地区センターを会場に、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8回開催し、ボランティアのレベルの向上を図りました（延べ290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ました。 ・区内のボランティア団体主催の「ボランティアフェスタ」で、山内図書館学校支援ブースを開設し、ボランティアへの情報提供を行いました。また、ミニブックトーク講座なども行いました。 <p>④学校図書館情報（運営カルテ）の更新を行いました。</p> <p>⑤山内図書館ホームページの学校支援ページの更新を行いました。</p>
(5) 地域資料・情報の収集	<p>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</p>	<p>B</p> <p>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。郷土資料は、区民利用施設に定期的に出向いて入手する以外にも、講座の連携から一般に流通しない地元伝統芸能の資料の寄贈を受け、361冊収集することができました。山内堂で青葉区関連の資料を販売していますが、自主企画事業「親子で楽しむ郷土の紙芝居&青葉区いろはカルタ大会！」終了後に、使用したカルタの取扱いがある旨を案内したところ、多くの問い合わせがありました。また、チラシを入れるラックを手作りで増設するなど工夫を凝らし、青葉区の情報を伝えるチラシの提供にも力を入れました。</p>

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	夏休みの恒例イベントとなった「夏のおはなし祭り」では、地域で活動する読みきかせボランティアグループと図書館、およびボランティア同士の交流が活発に行われており、活動の情報交換や技術・ノウハウの学習の場となっています。また、区内地区センターと共催した製本・修理講座は、同地区センター図書室での修理ボランティアを創出する機会となり、市民の読書活動を推進することができました。朝市では、農作物を出荷してくれた農業経営者に図書館の存在を再認識してもらうことができ、今後の連携の基盤を築くことができました。また、定例おはなし会および本の修理は定期的にボランティアに担ってもらいました。
	(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。	A	平成25年度は「山内図書館利用者フォーラム」を2回（5月、1月）開催し、図書館運営についての意見をいただきました。「地区センターとの協働」、「ティーンズコーナーの活用」などについて意見があがりました。昨年度、フォーラムで意見としてあがった「託児サービス」は平成25年度に具体的に企画をすすめ、事業を開始しました。昨年度に引き続き、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、90%の方から満足しているとの回答が得られました。平成25年度は、昨年度アンケート時に要望として回答のあった「パソコン使用席の増加」、「無線LAN使用可能範囲の拡大」、「緑や花の設置」に取り組みしました。
	(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。「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が6月に公布されたことを受け、区役所、小中学校と連絡会をもち、平成26年4月の同条例施行に向けて準備に入りました。直接区役所および小中学校の担当者と顔を合わせる機会が増え、連携が図りやすくなっています。25年度は、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。ほかに、鉄道会社と連携した講座、農業経営者と連携した朝市などを開催するとともに、区内美術大学の学生の作品を図書館で展示しました。（このほかの連携事業については、別添「横浜市山内図書館平成25年度事業報告書」P10～P11参照）。また、出版社と書店ととのつながりを生かして、人気作家の講演会を開催したり、絵本の表紙カバーを使った工作をしたり、書店ノウハウを生かした連携事業を企画しました。
	(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来ており、滞りなく作業が進められているか。	A	取次の7拠点は、1拠点を除き複数の指定管理者による運営が行なわれています。取次の7拠点が、他の取次先の状況を把握し情報を共有できるように、実務担当者連絡会を5月に開催しました。あわせて同連絡会では、図書取次に関する問題点や課題についても話し合いました。初めての参加者には、希望に応じて山内図書館の業務端末を見てもらい、問い合わせの際に必要な情報を確認してもらいました。駅の返却ポストについては、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。利用者の増加促進に関しては、新規利用者がカードを作成する際、図書取次について説明し、近くの取次ポイントを紹介しています。その際、取次ぎ拠点を支障なく利用できるようにタイムラグが生じるデメリットについても説明し、円滑な利用を促しています。
	(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、12点の追加しています。昨年度青葉区内の図書貸出施設マップの改訂版を作成し、ホームページから自由にダウンロードできるようにしましたが、「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」の制定後、この貸出マップに関して他の区からの問い合わせをたくさんいただきました。iPadでは、引き続き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（120件）。
	(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	25年度も適宜オリジナルホームページを更新して、山内図書館の情報を発信しました。悪天候による開館時間の変更なども即時対応して最新の情報を発信しています。ホームページで郷土史料を紹介するコンテンツ「青葉探訪 郷土資料の探し方」に、「青葉区の植物」、「青葉区と太平洋戦争」、「米軍機墜落事故」の3項目を追加しました。また、「学校支援ページ」のコンテンツには、「みんなの学校図書館」ページを作成し、山内図書館での職員の工夫や、学校図書館訪問の折に見つけた、アイデアと工夫を紹介しています。 アクセス件数 平成25年度 146,452件/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。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25年度226件/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22～24年にわたる3年間の指定管理者運営に関して、横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会より、「それ以前の運営をよく継続して実施しており、附帯意見の達成という観点から評価するなら、おおむね水準を満たしている」と中間期の総合的評価をいただきました。一方で、「民間ノウハウの発揮に改善の余地あり」という指摘をいただき、市民の読書活動の推進や生活課題の解決に資する新たな事業の展開が必須と認識いたしました。平成25年度は、これまで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すとともに、「民間ノウハウ」を生かすことを主眼としました。民間のノウハウをどのように事業に生かしていくことができるのか、有隣堂のカラーをどのように反映させることができるのかということ根幹にすえ、新コンセプト「衣・食・住・読」のもと、事業の展開を図りました。新規の事業としては、託児サービスを立ち上げました。また、昨年度に試行した朝市を今年度は2回開催しました。1回目は横浜の農業を紹介する展示、2回目は寄せ植えの講座と併せて行い、たくさんの人に地元の農業について知ってもらう機会を提供できたと思います。また、書店ノウハウを活かした講座としては、人気作家の万城目学氏を招いての講演、出版社から提供を受けた絵本のブックカバーを使った工作会などを企画しました。環境の整備にも力を入れ、館内サインをリニューアルし、館内マップを作成しました。サインやマップは、人間工学の専門家や書店のサインを手掛けるデザイナーと協議し、見やすさを追求しました。無線LANの使用範囲拡大、観葉植物や寄せ植えの配置などに取り組みました。

平成25年度には「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が制定されました。これを受け山内図書館では、青葉区役所、区内小中学校、読書活動に関わるボランティアと協力し、読書活動の推進を青葉区でどのように展開を図るか、担当を決めて平成26年4月の同条例施行に向けた準備に取り組みました。準備の中で、この3年間に山内図書館が取り組んできた図書取次サービス、有料宅配サービス、専任を置いての学校連携事業、ボランティア向け講座の開催、青葉区内図書貸出施設マップの作成などが読書活動の推進に関わる事業、図書館単独ではなく地域と密着した事業として、他の地域館からも着目されました。