

平成26年度 山内図書館事業報告書

衣・食・住・読！ 生活密着図書館「Liferary」を目指して

有隣堂グループ

平成27年5月

目 次

1. 山内図書館運営の基幹方針	
(1) 施設の概要	2
(2) 指定管理者	2
(3) 指定管理業務の方針	2
2. 平成26年度の振り返り	
(1) 総括	3
(2) 重点目標に対する振り返り	3
ア 図書取次サービスの強化	
イ 地域コミュニティの強化による地域情報の充実	
ウ おもてなしサービス「山内マインド」の向上	
エ 民間ノウハウの活用	
オ 学校連携事業の新たな展開	
(3) 各種業務実施状況	4
ア 図書館運営	
イ 基幹的なサービス	
ウ 発展的なサービス	
エ 民間ノウハウを生かした取り組み	
オ 施設の保守・管理	
3. 指定管理期間（平成22年度～26年度）の総括	15
4. 決算	16

1. 山内図書館運営の基幹方針

(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
代表団体	株式会社 有隣堂 松信 裕
構成団体	三洋装備株式会社 代表取締役社長 菅生宣昭
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日

指定管理者有隣堂グループは、「本」を専門とする株式会社有隣堂と「施設維持管理」を専門とする三洋装備株式会社で構成しています。有隣堂は、貸出返却・登録・レファレンス等のカウンター業務を始め、資料の管理、予約業務、自主企画事業などの図書館運営全般を行っています。三洋装備は、山内地区センターとの共用部分を含む建物管理や日々の清掃業務および図書取次サービスを担当しています。

(3) 指定管理業務の方針

「衣・食・住・読」をコンセプトに、利用者にとって身近にあり、利用者に寄り添い、利用者の人生を豊かにする図書館を目指します。具体的には、「地域の情報拠点」、「知のシンクタンク」、「知のオアシス」を三本の柱とし、各事業に取り組んでいきます。そして、『生活密着図書館 liferary (ライフラリー)』として山内図書館を地域とともに活性化させて参ります。

① 地域の情報拠点

平成26年4月に施行された「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」の推進に積極的に取り組んでいきます。これまで以上に青葉区役所をはじめとした区内のさまざまな施設や団体、学校との連携をすすめて、読書に関する事業の展開を図っていきます。あわせて、昨年度までと同様に、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、オリジナルホームページ、iPadの各地域情報コンテンツをアップデートしていきます。

② 知のシンクタンク

学習や学術的な調査への対応はもちろんのこと、生活する中で出てきた疑問も図書館で解決できるように資料の充実や情報提供に努めます。また、図書館をより身近に感じてもらうこと、活用してもらうことを目的として、館内ツアー、検索機の使い方講座を開催します。

③ 知のオアシス

より快適な読書や調べ物ができるようにするための改善に努めていきます。パソコン利用席を含む館内の調べ物席を、席数を確保したうえで、使いやすいスペースに変えていきます。

2. 平成26年度の振り返り

(1) 総括

平成26年度は5年間の指定管理期間の最終年にあたることから、山内図書館ならではのサービスを展開することと併せて、基幹的・発展的な図書館サービスについても力を注ぎました。特に蔵書管理は5年間の総括として取り組みました。

平成26年度は、前年度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企画事業の幅を広げることを第一に図書館運営を行ってきましたが、最終年の平成26年度は次の指定管理運営を鑑み、管理運営体制や事業内容の精査にも力を入れました。

また、平成26年4月の「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」施行にともない、青葉区役所地域振興課と連携して、区の地域性に応じて読書活動の推進を図るために「青葉区民読書活動推進目標」を策定しました。山内図書館においても、同目標に沿った取り組みを積極的に進めました。

(2) 重点目標に対する振り返り

平成26年度は、「図書取次サービスの強化」、「地域コミュニティの強化による地域情報の充実」、「おもてなしサービス『山内マインド』の向上」、「民間ノウハウの活用」、「学校連携事業の新たな展開」の5点を具体的な取り組み目標として掲げました。

ア 図書取次サービスの強化

地区センター等において図書取次サービスを行っていることを広く知ってもらうために、より一層の広報に努めました。平成26年4月に「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行され、青葉区役所等と共に読書活動を推進していく中で、区役所にも広報の協力をあおぎました。区役所に図書取次のチラシを常置してもらい、転入者には必ず渡してもらうようにしました。

また、山内図書館において新規登録の手続きをした利用者に対しては、近くの図書取次施設とサービスの説明をしました。

図書館と各図書取次施設とのコミュニケーションを円滑に図ることが大きな課題となっていたので、「図書取次サービス事業実務担当者連絡会」が有効な意見交換の場となるように、各施設を訪問して事前調査などを行いました。

イ 地域コミュニティの強化による地域情報の充実

平成26年4月に「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行となったことを受け、青葉区役所をはじめとする区内のさまざまな施設や団体、学校との連携を図り、積極的に読書活動の推進に取り組みました。青葉区役所が設置した「青葉区民読書活動推進会議」および「青葉区民読書活動推進会議ワーキンググループ会議」に参加し、平成26年度は「青葉区民読書活動推進目標」を策定しました。

また、平成25年に引き続き、青葉区6大学連携事業生涯学習講座「山内ライブラリーカレッジ」を開催しました。平成26年度は、桐蔭横浜大学、カリタス短期大学と連携しました。

青葉区は平成26年が区制20周年にあたることから、20周年に際して発行された資料を区役所と連携して収集しました。また、平成26年は指定管理者運営の最終年にあたることから、5年間の地域資料および地域情報収集の見直しを行いました。

ウ おもてなしサービス「山内マインド」の向上

スタッフ全員を対象に接遇研修を実施し、声をかけやすい雰囲気づくりと利用者への目配り・気配りができるように教育しました。平成26年度は、クレーム対応研修も行っています。また、障がい者の就労支援を行っている専門家を講師に招き、さまざまな利用者への理解を深めるために話をさせていただきました。アルバイトスタッフに対しては、図書館システム・業務手順・資料検索の研修を行い、スキルの向上を図りました。

エ 民間ノウハウの活用

事業を展開するにあたり、書店のノウハウを活用しました。

書店での開催が先行していた「ビブリオバトル」を図書館で2回開催しました。1回目はワークショップ形式とし、おすすめ本の発表を参加者全員に体験してもらう形をとりました。2回目はビブリオバトルと対談との組み合わせで行いました。前半に「まち」をテーマとしたビブリオバトルを行い、後半に『未来の図書館、はじめませんか?』（岡本真・森旭彦著／青弓社）の刊行記念対談を開催しました。前半のビブリオバトルには同書の著者や編集者もバトラーとして参加しました。

また、出版社に協力を仰ぎ「トリックアート」の展示および工作講座を開催しました。その他、本の構造を学ぶことをテーマにした「やまちゃんキッズクラブ」では、出版社に絵本のカバーを提供してもらいバッグを製作しました。

また、絵本原画の複製を出版社から借りて展示を行い、関連グッズを山内堂で販売しました。

オ 学校連携事業の新たな展開

教育委員会事務局指導企画課および中央図書館サービス課の支援計画の下、学校司書への支援を積極的にすすめました。平成22～25年度に学校図書館ボランティアを対象として開催した修理・製本、読み聞かせ、環境整備に関する講座の対象を学校司書にも広げました。「ボランティア相談日」の講座名称は、「学校図書館相談日」に改め、会場も山内図書館だけではなく、各地区センター等でも開催しました。これにより、各地区センター等付近の学校関係者が参加しやすい環境を整えました。

(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。個人情報保護研修は年に2回実施し、個人情報保護の徹底を図りました。また、コンプライアンスの研修を行い、法令の遵守やモラルの向上に努めました。コンプライアンスに関する問題や個人情報の取り扱いについては、職員会議、アルバイト全体ミーティングの場などで問題提起し、情報を共有するとともに改善策を話し合いました。

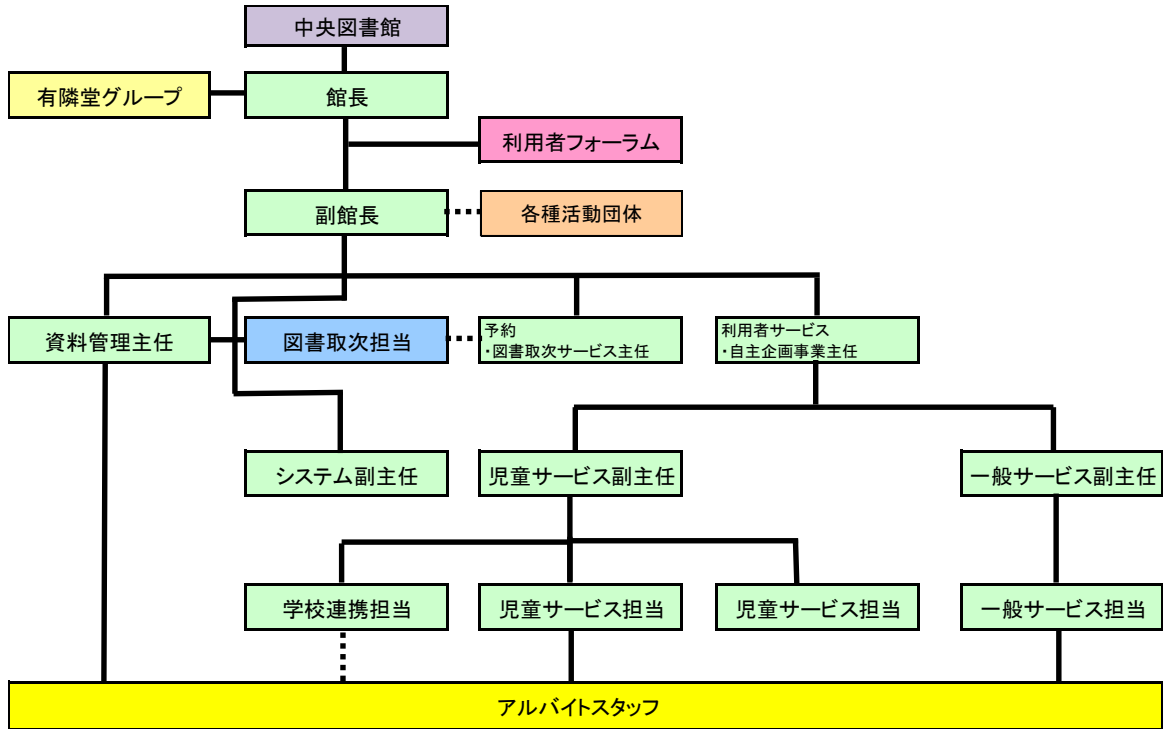
(イ) 人員配置

館長、副館長を始め、職員12名、アルバイトスタッフ26名（フロアスタッフ22名、内勤スタッフ3名 学校連携担当1名）の合計38名体制で運営しました。

(ウ) 人材の育成と登用

平成26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。新人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実施しています。接遇研修は、職員・アルバイト全員を対象とした「クレーム対応」研修を実施しました。



(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
	職員・アルバイト	個人情報研修	山内図書館
5月	職員	ビブリオバトル見学	川崎市立中原図書館
	職員・アルバイト	クレーム対応研修	山内図書館
	職員	修理研修	中央図書館
	職員(一般担当)	一般書誌研修	中央図書館
	職員(児童担当)	読み聞かせ・わらべうた研修	中央図書館
	職員(一般担当)	資料選定研修	中央図書館
7月	職員	神奈川県図書館協会研修	国会図書館
	職員	県立図書館基礎研修	座間市立図書館
	職員	県立図書館基礎研修	神奈川県立図書館
8月	職員	神奈川県図書館協会	東京子ども図書館
	職員	県立図書館生涯学習指導者研修	神奈川県民ホールほか
	職員	県立図書館生涯学習指導者研修	神奈川県民ホールほか
9月	職員	神奈川県図書館協会研修・高齢者サービス実務研修	鎌倉市中央図書館
	職員・アルバイト	地区センターとの合同防災訓練	山内地区センター・図書館
10月	職員	県立図書館地域資料研修	神奈川近代文学館
	職員	県立図書館専門研修(図書館経営)	神奈川県ライトセンター
	職員	チラシの作り方	神奈川県立かながわ労働プラザ

11月	職員	神奈川県図書館協会研修(大学図書館見学)	明治大学図書館和泉図書館
	職員	県立図書館地域資料研修	神奈川県立図書館
	職員・アルバイト	個人情報研修	山内図書館
12月	職員・アルバイト	防災訓練	山内図書館
	職員・アルバイト	人権研修	山内図書館
1月	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	防災訓練	山内図書館
	職員	レファレンスフォローアップ研修	中央図書館
	職員	シニア絵本読み聞かせ講座	中央図書館
3月	職員	デジタル化資料活用セミナー	国立国会図書館

(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。青葉区役所や青葉区区民活動支援センターの出張窓口、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、作家の講演会では、約150名の参加者へ図書館だよりを配布しました。講演会終了後の3月号は特集号として開催レポートを掲載し、参加できなかった方へ向けた図書館イベントのPRを行いました。

b 青葉区役所との連携

青葉区に転入してきた区民に配布する「情報の福袋」に、図書取次サービスのちらしを組み込んでもらうことにより、図書館の認知度向上に努めました。

c 地域情報誌との連携

青葉区・都筑区の地域情報誌である「ひろたりあん通信」(月1回発行:廣田新聞店)、「タウンニュース青葉区版」(週1回発行:タウンニュース社)へ事前にイベント情報を提供し、随時、記事を書いてもらえるよう連携を深めました。「ひろたりあん通信」には9回、「タウンニュース」には5回掲載されました。

d 図書館キャラクターのPR

山内図書館のキャラクターであるやまちゃんのシールを作成し、館内で配布しました。毎月、絵柄を変えて季節感を出すよう工夫し、シールを楽しみに来る利用者の来館促進につなげ、図書館キャラクターを周知しました。

(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、地域性・利用者ニーズに即した資料の収集に努めました。年間資料収集計画における平成26年度の重点収集目標は、

「子育て支援」「高齢者支援」「就労支援」「医療・健康」「自主企画事業で反響が多かったジャンルの補強」の5項目でした。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て管理し、目標数値以上の冊数を購入することができました。また、選書の際には、新聞等の書評および有隣堂のベストセラーリストを参考とし、選書の幅を広げることができました。

(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26年度の登録団体数は、70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24団体、学童施設が17団体、幼稚園・保育園が14団体、子育て支援施設が9団体、高齢者入居施設が3団体、その他3団体となっています。図書の貸出し冊数は、一般書4,714冊、児童書25,341冊、合計30,055冊を貸出し、平成25年度より1,074冊、前年度比4%増となりました。

また6月に開催した「団体貸出利用団体連絡会」において、13団体14名にご出席いただき、平成26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。

また、「団体貸出利用団体連絡会」において、寄せられる意見の内、団体貸出向け講座を望む声が、例年多数あったため、平成25年度に講座開催希望のアンケートを実施。講座内容として要望の高かった「簡易修理講座」を2月に開催し、11団体11名にご参加いただきました。

ウ 発展的なサービス

(ア) 自主企画事業

平成26年度は青葉区民読書活動推進目標が策定され、目標に基づいた事業を区と連携して実施しました。具体的には、区内6大学による生涯学習講座や著名作家の講演会、ビブリオバトルの体験講座を開催しました。また、参加数が安定している事業の継続実施や需要の高い事業の回数を増やす等、市民が必要とする事業は何かを念頭に置きながら、読書推進と情報提供に努めました。

■自主企画の事業内容（抜粋）

	事業名	概要	連携先	26年度開催	参加人数
継続事業	定例おはなし会	乳幼児向けと3歳以上1人でお話を聞ける子ども向け	虹の部屋（山内図書館おはなしボランティア）	72回	大人747人 子ども869人
	春の読書週間おはなし会	3歳以上1人でお話を聞ける子ども向け	虹の部屋	2回	大人23人 子ども32人
	はまっこ読書の日おはなし会	3歳以上1人でお話を聞ける子ども向け	虹の部屋	2回	大人10人 子ども18人
	大人のためのおはなし会	大人が対象。毎回、テーマを設け開催	虹の部屋	3回	大人103人

継続事業	やまうち図書館 夏のおはなし祭り	10時から20時まで、1日中お話を開催	地域のおはなしボランティア、福祉施設	1回	大人364人 子ども 429人
	ふるさと青葉の紙芝居	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74人 子ども64人
	青葉区いろはカルタ大会	青葉区の歴史・自然・文化・暮らし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9人
	やまちゃんキッズクラブ	小・中学生の山内図書館サポーターづくり		2回	子ども8人
	小学生のための調べ方講座	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	小学1～4年生対象		2回	子ども33人
	郷土講座・展示「牛込の獅子舞」	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10人
	マネー（資産運用入門）講座	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34人
	こどもを育てるあそびとおはなし！“おはなしごっこ012”	0、1、2歳児と保護者に向けた読み聞かせ、手遊び、わらべうたの紹介と親同士の交流の場づくり	NPO語り手たちの会“おはなしごっこ012”チーム よこはま	12回 (全6回×2期)	大人142人 子ども142人
	本の病院～大切な本をよみがえらせよう～	利用者の愛蔵本を修理	山内図書館修理ボランティア「リペア一期の会」	1回	大人9人 子ども6人 ボランティア10人参加
大人のための調べ方講座 初級編	館内の本の並び方(分類)と検索機の使い方を学ぶ講座		3回	大人	
26年度新規開催事業	体験！ビブリオバトル in 山内図書館	全員参加型のビブリオバトル入門講座（読書活動推進事業）		1回	大人19人 子ども1人
	青葉区6大学連携事業 山内ライブラリーカレッジ	青葉区内の大学と連携した生涯学習講座	青葉区・桐蔭横浜大学・カリタス女子短期大学	2回（2大学各1回）	大人43人
	ブック&クッキングでわくわくクリスマス☆	クリスマスにちなんだブックトークとお菓子づくり	山内地区センター	1回	子ども16人

26年度新規開催事業	柚木麻子トークショー	人気作家・柚木麻子氏の講演会	青葉区(読書活動推進事業)	1回	148人(中学生以上)
	絵本「バムとケロ」複製画展	出版社所有のバムとケロ複製画15点を展示。	株式会社文溪堂	1回	
	トリックアート工作会～エイムズの部屋を作ろう～	出版社から講師を招いて錯視を利用した工作を紹介。関連本や美術、工作本を展示。	株式会社あかね書房	1回	子ども36人

(イ) レファレンス

参考図書などを参照してもすぐに答えが出ないレファレンスについては、記録を残し職員での情報の共有化を図っています。質問を受けることの多い郷土関係のレファレンスについても情報の集約に努めています。

また、オンラインデータベースも活用し効率的に情報を収集しました。

【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	2	6	5	5	14	11	7	5	7	6	5	11	84
日経テレコン21	1	2	1	4	4	1	0	0	0	1	2	5	21
官報	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4
法情報	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
ポプラディア	0	1	0	2	3	1	0	0	0	1	0	0	8
ヨミダス歴史館	1	6	5	4	9	6	6	5	4	4	3	6	59
合計	4	15	11	15	30	19	13	10	13	13	11	25	179

所蔵調査は、口頭および電話で年間11,133件、事項調査は口頭および電話で年間1,595件受けました。県内の相互貸借資料では補えない調査研究を行う利用者の求めに応じて、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。継続的に貴重書の閲覧を希望する利用者もあり、随時大学図書館への紹介状を発行し、利用を支援しています。

また、昨年開催し、好評を得た大人向けの調べ方講座の回数を増やしました。利用者自身で検索し、探している資料が見つけられるように本の配列、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2014年版」、「図書館で調べてみよう!」を作成し、配付しました(77件775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

- (14件51人)。また、学校を訪問し、職業講話を行いました(1校18人)。
- (c) 訪問ブックトーク・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を行いました(7件302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30人)。
- (e) 山内図書館学校連携テーマ展示において、小・中学校図書委員作成の「図書館だより」および「おすすめ本の紹介ポップ」を展示しました(5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、学校司書、ボランティアの選書相談に応じました(13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166件、4,161冊)。
- (d) 「学校や家庭で役立つ製本講座」の開催(土曜講座・全2回)
教職員、ボランティア向けに土曜日午前に製本講座を行いました(9校、延べ26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、小・中学校図書室の環境整備相談(図書室のレイアウト、除籍本選定など)のため訪問支援を行いました(17件、72人)。
- (f) 学校図書館運営情報の更新
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「学校図書館運営情報(訪問支援記録、図書の分類・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
学校司書交流会で、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(22件)。
- c ボランティア向け支援
- (a) 訪問相談、訪問講座の開催
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件)。
- (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」）学校図書館相談日：読み聞かせ・本の修理ステップアップ講座を開催しました（延べ263人）。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、各種関連資料を配付しました。また出張製本講座を行いました。

(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（10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 地域再発見～青葉区の獅子舞（郷土史家、獅子舞保存会）
- b ふるさと青葉の紙芝居（地域団体）
- c 青葉6大学連携事業「山内ライブラリーカレッジ」（区内大学、区役所）
- 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 青葉おはなしフェスティバル（青葉おはなしフェスティバル実行委員会）
- f 展示：認知症予防パネル展・介護予防パネル展（青葉区福祉保健センター）
- g 横浜市立大学連携生涯学習講座（横浜市立大学）
- h 作家柚木麻子トークショー（区役所）
- 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 地球温暖化防止タペストリー展示（横浜市温暖化対冊統括本部）
- l 展示：絵本「バムとケロ」複製画展（文溪堂）
- m 展示：横浜FCと愉しむサッカーライフ（横浜フリエスポーツクラブ）
- n おはなしごっこ012（NPO法人）
- o マネー講座（神奈川県金融広報委員会）
- p 小学生のための調べ方講座（ポプラ社）
- q ブックトークとクッキング講座（区内地区センター）
- r 展示と講座：トリックアートの世界・工作会（あかね書房）
- s 本の病院～大切な本をよみがえらせよう（修理ボランティア）
- t 体験ビブリオバトル講座（ビブリオバトル普及委員会）

(オ) 利用者ニーズの把握

a 利用者の声

カウンターや電話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ました。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、実行に移しました。

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27年3月10日（火）、11日（水）、14日（土）、15日（日）の4日間で実施しました。900部を配布し、618部回収（回収率68.7%）しました。

(a) 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91%の人から満足しているとの回答が得られました。満足の原因として、「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。

(b) アンケートからの声（抜粋）

- ・本、雑誌の種類を増やしてほしい
- ・新刊書を増やしてほしい
- ・席の数を増やしてほしい
- ・カフェコーナーや飲食できるスペースがほしい
- ・駐車・駐輪台数を増やしてほしい
- ・土日の開館時間を長くしてほしい

(c) 山内図書館の取り組みに対する評価

「託児サービス」、「メールマガジン」、「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9割を越えました。

「メールマガジン」と「無線 LAN」は男性よりも女性の評価がやや高く、また20代に高く評価されています。

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ました。

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6月と2月に開催し、図書館運営についての意見をいただきました。非来館者へのPRの必要性や、各地区センター等の図書貸出施設との情報交換について意見が出ました。

(カ) 図書取次サービス事業

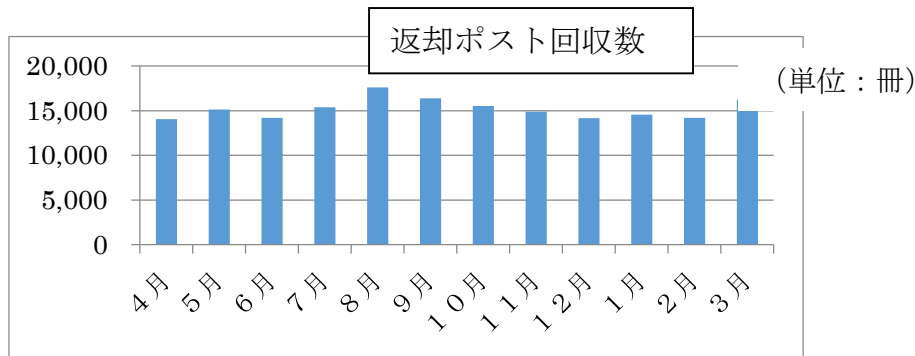
a 地区センター等との連携の強化

利用者サービスを円滑に行うため、5月に図書取次サービス事業実務担当者連絡会を開催しました。取次先の担当責任者はほとんど異動がないため、互いに気安く連絡し相談し合える良好な関係を継続しています。

12月には青葉台コミュニティハウスとの共催で本の修理講座を行いました。共催で講座を行うことにより、コミュニティハウスの活動を支援すると共に更なる連携の強化につながりました。

b 駅返却ポストの各種対応

夏休みや正月明けの繁忙期には、駅返却ポストの巡回回数を増やし、満杯で返却できないという問題を解消し、利用者にとっての利便性の向上に努めました。



(キ) 障がい者サービスの利便性向上

平成26年度は、平成24年度に設置したデイジー再生録音機の影響もあり、デイジー以外の再生録音機に対する問い合わせが増えました。また、障がい者サー

ビスに対する問い合わせも増えました。

(ク) 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25年度146,452件のものが、平成26年度は186,805件となっており、前年比28%増となっています。

通常のホームページとともに、スマートフォン用のホームページも随時更新し、双方の情報にタイムラグがないよう努めました。スマートフォン用では、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等を随時紹介しました。

(d) 旬の情報を届ける

年初にはやまちゃんだけではなく、干支の羊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

平成27年3月24日(火)と25日(水)の2日間、青葉区役所に出張登録窓口を設けました。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により、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(登録数26人、利用案内33人)。

11月23日(日)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(登録数11人)。

(イ) 案内係の設置

人員の配置を柔軟に行い、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いました。

(ウ) 託児サービス「やまちゃんひろば」

平成25年度に引き続き、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実施しました。「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から好評を博しています（アンケート満足度94.0%、特に30～39歳の満足度は97%と高い）。

(エ) 柚木麻子トークショー「読むよろこび 書く楽しみ」

青葉区役所との共催により、作家柚木麻子氏のトークショーを開催しました。読書活動推進事業の一環として、若年層を主な対象として企画しました（アンケート満足度98.7%）。出版社と書店の連携を活用して、作家への依頼にあたりました。

(オ) 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。月1回全6回の講座で、1回に15組参加を受け付けています。平成26年度も前期と後期で開催しましたが、どちらも申し込みが多く抽選となりました。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。

(カ) 出版社との連携による企画展示

株式会社文溪堂所有の「バムとケロのさむいあさ」より複製画15点と、同シリーズの図書5作品を館内閲覧用として展示しました。初版より20周年を迎えた著名な絵本の複製画を展示する事により、子どものみならず、大人でも楽しめる児童書を紹介し、非来館者の来館・貸出につなげることができました。

オ 施設の保守・管理

(ア) 施設の管理

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（別紙1）。 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した。 ①受水槽電極棒の老朽化による折損 修繕計画を立て修繕を行いました。 ②電気室、換気扇修繕工事 電気室、換気扇より異音が発生しているところを巡回中に発見。修繕を行いました。 ③ LED化 正面玄関と線路側の風除室の白熱電球をLEDに切り換えました。 ④タイルの補修工事 正面坂タイル剥がれ、利用者が躓いて転びそうになったことを受け、タイルの補修工事を行いました。
警備業務	防犯、安全管理の為、警備会社に委託し、夜間等保安警備業務を行いました。巡回チェックリストに基づき1日3回巡回しました。
清掃・環境衛生管理	概ね適切な維持管理を行いました。 トイレの仕上げ、巡回清掃に重点をおき、美観を保ちました。

(イ) 危機管理および災害対策

平成26年度は防災訓練を2回行いました。そのうちの1回は、併設の地区センターと合同で火災を想定した避難訓練を実施しました。青葉区の元石川消防署長の防火講和を聴講し、消火器および消火栓の使用訓練を行いました。

また、図書館職員による館内巡視に加え、施設管理担当者が1日3回巡視を行いました。トイレ入り口が奥まって死角になっていることから、巡視を強化するとともに防犯掲示を設置しました。

3. 指定管理期間（平成22年度～26年度）の総括

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きました。

平成22年度は、山内図書館が築き上げてき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、初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、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。

平成26年度は、「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行になり、図書館以外の青葉区の機関や人との連携を積極的に進めることができました。また、指定管理期間最終年にあたっていたことから、除籍や寄贈書の整理、郷土資料収集等を含む資料管理にも力を入れました。文書管理や電子ファイルの整理も全体的に行いました。

有隣堂グループは、業務要求水準書にあるサービス展開の位置づけのとおり、「地域図書館としての基幹的な図書館サービス」である横浜市立図書館のサービスを継承し、18館のネットワークの中で他の地域図書館と同水準のサービスを展開できるよう努めました。また、「一層の充実・推進を図るサービス」として、おはなし会を発展させた夏のおはなし祭りの開催や地域の団体と連携した「青葉紙芝居」の電子化等を行いました。新たな自主企画事業では、書店ノウハウを活用したビブリアバトルの開催や出版社との協働による工作会や複製画展示などを実施しました。

このように基礎を固め、これまでの事業を発展させ、さらに民間ノウハウを活用した取り組みを行っています。平成27年度からも引き続き指定管理者として運営を行うことになり、今後も、図書館のみならず青葉区全体の読書活動推進を行うとともに、利用者がより快適に図書館で過ごせるように展開していきたいと思っています。

4. 決算

平成26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	173,391,000	173,391,000	0	
	事業収入	250,000	333,849	83,849	
	その他の収入	330,000	401,092	71,092	
	合計	173,971,000	174,125,941	154,941	
支出	人件費	75,000,000	72,367,250	-2,632,750	
	管理費		57,042,700	59,114,580	2,071,880
		光熱水費	23,270,000	24,969,812	1,699,812
		施設・設備の保守管理料	19,415,300	19,415,376	76
		清掃・衛生管理費	10,076,400	10,076,400	0
		施設維持消耗品	2,741,000	2,977,643	236,643
		通信・回線利用料	540,000	569,559	29,559
		修繕費	1,000,000	1,105,790	105,790
	事業費		10,648,300	10,742,275	93,975
		自主企画事業費※	4,135,000	4,229,227	94,227
		図書取次サービス事業費	6,513,300	6,513,048	-252
	事務費		31,280,000	31,645,529	365,529
		LAN環境整備・運営費	1,280,000	925,506	-354,494
		公租公課	5,000,000	5,546,571	546,571
		本社経費	24,000,000	24,700,000	700,000
		その他の経費(旅費、備品、印刷製本等)	1,000,000	473,452	-526,548
	合計	173,971,000	173,869,634	-101,366	
収入／支出 差額		0	256,307	256,307	