

# 平成27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

## I. 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27年4月1日～平成32年3月31日(5年間)   |
| 山内図書館のコンセプト  | “地域”をサービスフィールドに！ 生活・地域密着型図書館  |
| 指定管理5年間の達成目標 | (1) 地域の読書活動を推進し、読書活動を通じた“まちづくり”“ひとづくり”を進める。<br>(2) 地域の情報拠点機能を強化し、地域の要望や要請に応えられる蔵書構成に努め、暮らしに役立つ情報の収集・提供を行う。<br>(3) 利用しやすい図書館づくりの促進 |

## II. 平成27年度の目標

「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」のもとで「地域連携」という新たな課題が示されました。平成27年度から平成31年度の5年間は、積極的に地域との連携を図ります。民間ノウハウ・民間能力を十分に発揮し、インパクトのある事業の創出や、チャレンジ感あふれる取り組みを実践し、地域に根ざしたサービスの拡充に努めます(コンセプトより)。

山内図書館における平成27年度指定管理業務の実施については、「青葉区民読書活動推進目標」等を踏まえ、次の運営目標に基づき、具体的な取り組みを進めていきます。

- (1) 利用者サービス  
地域の読書活動推進、読書活動拠点のネットワークを構築、快適な読書空間の提供、課題解決の支援、幅広い情報発信
- (2) 業務運営  
コンプライアンスの徹底、危機管理、安全衛生管理の徹底、個人情報の適正管理
- (3) 職員育成  
スタッフへの教育・研修
- (4) 財務  
効率的な管理

また、横浜市立図書館において毎年策定される「横浜市立図書館の目標」及び「年間資料収集計画」等に基づき、横浜市立図書館の18館のうちの1館として従来の水準を維持し、さらに向上させながら他の地域図書館と同様にネットワーク体制を支えるサービスを展開します。

### Ⅲ. 業務評価

| 評価項目              | 評価の視点（ポイント）                                   | 評価結果 | コメント   |
|-------------------|---|------|--|
| <b>1. 組織運営と体制</b> |   |      |  |
| 法令、コンプライアンスの遵守    | 法令、コンプライアンスを遵守しているか。コンプライアンス研修を行っているか。        | ○    | 職員・アルバイト全員を対象にコンプライアンス研修を実施し、法令の遵守やモラルの向上に努めました。コンプライアンス内部監査は年1回行われており、平成27年度も有隣堂本部から監査員が来館して行われました。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職員・アルバイト全員が携帯し、法令遵守と倫理の徹底を図るために活用しています。   |
| 業務の執行体制           | 職員を適切に配置しているか。指定管理者グループ内で情報を共有しているか。          | ○    | 指定管理者運営第2期は新たに読書活動推進担当者を配置し、職員を1名増員しました。司書資格保有率は92%となっています。館長・副館長の下に各業務の責任者を配置し、一般書（大人向け図書）担当と児童書担当及び貸出担当と予約担当をバランスよく配置しました。有隣堂グループ内の施設管理担当及び同じ建物内の山内地区センター（指定管理者：横浜市民施設協会）と情報共有のための会議を年4回行いました。平成27年度は駐車場などの共用部分の管理や防災管理等について話し合いました。   |
| 事業計画及び報告と評価       | 事業計画書・報告書を作成し、公表しているか。指定管理者運営に関する自己評価を行っているか。 | ○    | 事業計画書を作成し、これに基づき1年間の指定管理者運営を行いました。セルフモニタリングおよび事業報告書を作成し、1年間の活動を振り返るとともに課題を抽出しました。ホームページにおいて「事業計画書」、「事業報告書」、「利用者フォーラム議事録」、「セルフモニタリング評価書」、「図書館利用者満足度調査報告書」、「指定管理者管理業務評価報告書」といった指定管理者運営情報を公開しています。  |
| 個人情報保護の徹底         | 個人情報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。          | △    | 横浜市民立図書館個人情報保護に関する方針に則るとともに、有隣堂の個人情報保護方針に則り個人情報の取り扱いをしました。有隣堂はプライバシーマークを取得しており、有隣堂プライバシーマネジメントシステム（Y PMS）に基づき個人情報保護のプロセスを作成し、プロセスに基づき個人情報の収集ならびに廃棄を行いました。プロセスとチェックシートの見直しを年1回行うとともに、有隣堂Y PMS委員会による内部監査が行われました。平成27年度は、個人情報の入った予約連絡票を抜き忘れたことによる個人情報の漏えいが1件ありました。すみやかに事故の報告をあげるとともに、再発防止策について話し合いました。ヒヤリハット事例については、職員会議やアルバイト全体ミーティング等で問題提起し、情報を共有するとともに具体的な改善策を話し合いました。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。職員・アルバイト全員を対象に、個人情報の管理を適切に行うための個人情報研修を年2回実施しました。 |
| 情報公開              | 横浜市の情報公開対応に準じた公開規定を作成しているか。                   | ○    | 横浜市の情報公開に対応した「横浜市山内図書館公開規定」を作成しています。平成27年度は公開請求はありませんでした。  |
| 人材育成              | 職員への研修を実施し、職員の能力向上に努めているか。研修内容を職員で共有し活用しているか。 | ○    | 平成27年度は、外部研修への参加とともに図書館内部の研修にも力を入れました。専門家を招いて、郷土資料講習会、護身術研修、認知症サポート研修を実施しました。職員が各担当の専門性を伸ばすことを目的として外部の研修にも積極的に参加しました（26件の外部研修に延べ32人参加）。各担当が参加した研修については、資料の回覧や職員会議における口頭発表により、研修内容を職員全員で共有しました。新人アルバイトスタッフに対しては、繰り返し研修を行い、窓口で「資料検索」「登録」と「予約」業務に対応できるまで育成しました。   |
| 緊急時対応             | 緊急対応のマニュアルを作成しているか。                           | ○    | 山内図書館緊急時フロー及び連絡網を整備し、緊急時に対応できるようにしています。連絡体制としては、山内図書館スタッフ（職員およびアルバイト）の他に中央図書館企画運営課、有隣堂本部、三洋装備本社、及び同じ建物内の山内地区センターを組み込んでいます。また、開館時間外の緊急連絡を想定したフローを作成しています。個人情報の漏洩時の対応マニュアルは別途作成しています。  |
| 防災業務              | 災害時対応のマニュアルを作成し、定期的に防災訓練を実施しているか。             | ○    | 災害時には、「山内図書館災害対応マニュアル」に基づき行動するようになっています。同じ建物内の山内地区センターと合同で防災訓練を実施しました。平成27年度はAED講習会を行いました。   |
| 防犯・事故防止           | 防犯や事故防止について、適切に対応しているか。                       | ○    | 「山内図書館 事件・事故防止マニュアル」に基づき事件・事故の防止に努めました。安全目安箱を設置し、危険箇所についてスタッフが気付きを報告するようにしました。施設管理者が1日3回施設及び駐車場を含む施設周辺を巡回し、安全の確保に努めました。図書館スタッフは1日4～6回図書館内を巡回して事件・事故の防止に努めました。  |
| 財務・経理業務           | 適切な収支計画を立案し、経費執行しているか。また、これらを公開しているか。         | ○    | 収支予算書及び収支報告書を作成し、「平成27年度山内図書館事業計画書」、「平成27年度山内図書館事業報告書」に記載しています。事業計画書と事業報告書はホームページ上で公開しています。独自収入としては、「自主事業収入」と「雑入」を項目としてたてており、自動販売機手数料収入を雑入として計上しています。「自主事業収入」は、図書館内で文具や絵本キャラクターグッズ、郷土資料等を販売する山内堂の売上および自主企画事業の際に実費徴収する材料費・資料代等を計上しています。   |
| 備品の管理             | 指定管理が扱う備品を適切に管理しているか。                         | ○    | 指定管理運営の中で購入した備品については指定管理運営以前の台帳とは別に台帳を作成し管理を行っています。指定管理運営以前から引き続き使用している備品については、所管の中央図書館が毎年棚卸を行っています。   |

| 2. 施設設備の維持管理    |  |   |  |
|-----------------|--|---|--|
| 施設設備の維持管理       | 保守管理業務を適切に行っているか。                              | ○ | 日常の管理業務は管理運営協定書に基づき点検マニュアルを作成し、マニュアルに沿って実行しました。法定点検等は有資格者が行い、専用機材等が必要な場合は専門業者に委託しました。  |
|                 | 保安警備業務を行っているか。                                 | ○ | 保安警備については従業員退社後は機械警備にて対応し、警報が出た場合は建物等に異常がないか、侵入者はいないか、出動し巡回するようにしました。  |
|                 | 施設・設備の課題抽出や改善策の提案を行っているか。                      | ○ | 施設・設備の状況を把握し、大事に至らないように更新及び修繕の時期など考えるようにしました。定期的に交換が必要な部品等は、空調機及び送排風機ベルトリスト、エアハン中性性能フィルターリスト、防災盤バッテリーリスト等により交換作業を行いました。改善策の提案等は規模にもよりますが、その時の状況により更新の提案を行いました。   |
| 環境・衛生に配慮した施設の維持 | 恒常的に清掃業務を実施しているか。                              | ○ | 清掃業務に関しては日常清掃及び定期清掃に分け実施しました。日常清掃は細かい拭き掃除、利用者が出すゴミ等の清掃になり、定期清掃は床の汚れ落とし、ワックス塗りを実施しました。また、照明器具、窓ガラス、ブラインド、排水槽、受水槽、高架水槽等の清掃も行いました。  |
|                 | 定期的に植栽管理を行っているか。                               | ○ | 植栽は専門業者に委託し、平成27年度は6月と8月の2回実施しました。また、薬剤散布は環境に配慮して実施しませんでした。  |
|                 | 横浜市のルールに沿った分別を行っているか。                          | ○ | ゴミの分別は横浜市のルールに沿った処理をしました。  |
|                 | 廃棄物の発生を抑制する取り組みを行っているか。                        | ○ | 廃棄物発生抑制のため、電化製品等が故障した場合にも修理できるものは修理し使用しました。  |
| 3. 基幹的な図書館サービス  |  |   |  |
| 図書館運用規則の遵守      | 横浜市立図書館の1館として図書館情報システムを運用し、貸出・返却・予約業務にあたっているか。 | ○ | 横浜市立図書館の図書館情報システムを運用し、貸出・返却・予約業務に際して、横浜市立図書館の条例、規則、要領、手順書に沿って業務を遂行しました。これらの要領・手順書等は事務室内に常置し、職員がすぐ参照できるようにしています。さらに、参照頻度の高い部分は登録・予約カウンターや各人の手元に備え、常に確認しながら業務を遂行しました。  |
| 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。     | ○ | 「横浜市立図書館資料収集方針」および「横浜市立図書館資料収集基準」に基づき、地域性・利用者ニーズに即した選定・収集・除籍を行いました。職員は一般書担当と児童書担当に分かれており、さらに担当の分野を決めて選書から除籍まで一貫した資料管理を行っています。選書にあたっては、横浜市立図書館全館で使用している選定リスト（新刊書リスト）の他に、新聞雑誌の書評、書店のベストセラーリストも参考にしています。横浜市立図書館18館で各館ごとに作成する「年間資料収集計画」を他の地域図書館と同様に山内図書館も作成しており、平成27年度の重点収集目標は「安心安全」、「子ども向け定番書」、「課題解決」としました。これらは、青葉区の地域性を鑑みて策定しています。それぞれに購入目標数をたて、計画的に収集を行うことができました。蔵書点検は年に1回行い、点検の結果を選書会議にフィードバックしています。新聞雑誌については、指定管理料の中での購入となっていますが、毎年値が上がっていく中、タイトル数の維持に努めました。  |
| 地域資料・情報         | 地域資料・情報の収集、提供が適切に行われているか。                      | ○ | 地域資料コーナーの書架整理を徹底的に行い、地域資料を手に取りやすい環境を整えました。また、郷土史家を講師として招き、職員を対象に青葉区の地域資料について勉強会を開きました。勉強会での参考資料リストを基に地域資料の補充に務めました。地域資料担当は、青葉区役所で開催された郷土史講座に参加し、知識を深めるとともに、郷土史家や担当者とのつながりを得ました。このつながりから、山内図書館における郷土関連のパネル展示を行うこともできました。  |
| レファレンスサービス      | レファレンスサービスの充実に努めているか。                          | ○ | レファレンス専用「やまうちよろず相談処」を設け、職員が常置しました。職員は個々に研さんを積むとともに中央図書館、県立図書館、国会図書館等が開催する講習にも積極的に参加してスキルアップに努めました。回答までに時間が必要なレファレンスについては、検索結果を記録に残して職員間で情報を共有しました。商用データベースを5種導入して、効率的な検索が行える環境を整えました。郷土資料に関するレファレンスが多いことから、平成27年度は、職員を対象とした郷土資料の研修会を開催しました。青葉区は、国会図書館のデジタルデータベースの利用や大学図書館への紹介状の発行や複写依頼、県外借用本の申込みをする利用者も多くみられます。これらの相互貸借業務も、担当を配して積極的に対応しています。平成27年度は、アルバイトスタッフに対しても資料検索等の研修を実施し、クイックレファレンスのレベルであればスタッフ全員が対応できることをめざしました。利用者のセルフレファレンス力向上をめざして、「大人のための調べ方講座」と「子どものための調べ方講座」を実施しました。日常的にも、チャンスをみつけて検索機の使い方や資料の探し方を利用者へ伝えました。 |
| 団体貸出サービス        | 団体貸出事業を円滑にすすめるための取り組みをしているか。                   | ○ | 平成27年度の登録団体数は70団体、貸出冊数は一般書4,097冊、児童書20,713冊、合計24,810冊を貸出しました。横浜市立図書館の団体貸出実施図書館の中では登録団体数、貸出数ともに1番多くなっています。寄贈を呼び掛け、平成27年度は128冊の寄贈がありました。また6月に「団体貸出利用団体連絡会」を開催しました。各登録団体から現状の報告をしてもらい、意見交換をしました。登録団体向けの「簡易修理講座」を12月に実施しました。   |
| 障がい者サービス        | 障がい者を対象としたサービスを行っているか。                         | ○ | 専用の対面朗読室において、対面朗読のサービスを行っています。朗読をする音訳者は中央図書館が登録管理を行っています。対面朗読の依頼があると登録音訳者に連絡をとり日程調整を行います。平成27年度は9件の利用がありました。また、デジジーを設置し、デジタル資料を活用できる環境を整えています。   |

| 4. 山内図書館独自の図書館サービス             |  |   |  |
|--------------------------------|--|---|--|
| 開館時間                           | 夜間開館を延長して行っているか。   | ○ | 開館時間は、火～金曜日は9:30～20:30、土日月曜日および祝日は9:30～17:00となっています。指定管理運営以前の開館時間は火～金曜日は9:30～19:00でしたが、1時間30分延長して20:30まで開館しています。横浜市立図書館18館の中で、中央図書館と山内図書館のみ夜間開館を行っています。夜間は仕事帰りのサラリーマンの姿も見られ、利用者の拡大につなげることができました。また、平成27年度は夜間の利用者に向けた講座も開催して好評だったので、28年度の定期開催につなげています。  |
| 図書取次サービス                       | 図書取次サービスを安定的に運営しているか。図書取次施設のスタッフと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。   | ○ | 図書取次事業は山内図書館と地区センター等7つの施設が協力して行っています。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るため、コミュニケーションを円滑に図ることが課題でした。青葉区における図書取次サービスは貸出・返却に際して図書館情報システムを導入していますが、オンライン接続がされていないためデータが即時反映されません。そのため、各施設に対して利用者からの問い合わせが多いという現状がありました。山内図書館では、図書取次の担当者を複数おき、各施設からのデータ参照や相談にきめ細かく応じています。また、平成27年度当初に担当が各図書取次施設を訪問して、問題点の把握に努めました。また、青葉区役所の協力の下、青葉区への転入者に図書取次のチラシを配り広報に努めました。図書館で新規にカードを発行する際は、登録者の住所を確認し、近くに取次ポイントがある場合は必ず取次サービスの説明をしています。駅の返却ポストについては、利用者の使用頻度が高くなる年始や夏休みなどは、回収回数を増やして対応しました。 |
| 民間力を活用した独自の取組                  | 宅配サービスを継続的にしているか。  | ○ | 平成23年度から青葉区在住者を対象に有料宅配事業を展開しています。着払いで図書館からご自宅へ本をお届けするサービスです。宅配料は有隣堂と郵便事業株式会社との取り決めにより1回あたり350円均一料金となっています。平成27年度末で190人の利用登録者があり、27年度は利用件数190、貸出583冊となっています。利用者を年代別に分析すると30～40代が多くなっており、子育て世帯の利用が多いのが特徴です。子育て支援事業のひとつとなっています。   |
|                                | 託児をサービスとして定着させているか。  | ○ | 託児サービス「やまちゃんひろば」は、子育て中のお父さん・お母さんにゆっくり本を探す時間、読む時間をもってもらうために平成25年度に始めました。有料サービスで、1時間500円、2時間までの範囲でお子さんをお預かりしています。保育は青葉区の社会福祉協議会に登録している専門の保育グループに依頼しています。平成27年度はNHKのテレビ番組や、朝日新聞、読売新聞などで取り上げられたこともあり、周知がすすみ安定した利用がありました。   |
| 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。地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか。   | ○ | 平成27年度もオリジナルホームページを適宜更新し、新しいコンテンツも追加しました。追加したコンテンツは、青葉区役所と協力して作成している「青葉区読書のイベントカレンダー」で、青葉区内の施設の読書に関わる事業を紹介しています。スマートフォン用のホームページも作成しており、こちらの閲覧が増加しています。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、情報が通常のホームページとタイムラグが生じないように随時更新しました。<br>アクセス件数 平成27年度213,672件/平成26年度186,805件/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   |
|                                | ブログ、メールマガジンやツイッターといったSNSを有効に活用しているか。   | ○ | 山内図書館では、オリジナルホームページのほかにブログ、メールマガジンやツイッターといったSNSを活用しており、それぞれの機能を活かして使い分けしています。講座を例にとってみると、ホームページ、メールマガジンで情報提供、ツイッターで実況中継、ブログで終了後のレポート掲載といった使い分けをしています。ブログとツイッターは、担当がオリジナルキャラクターである「やまちゃん」の視点から図書館情報を発信し、親しみやすさを演出しました。メールマガジン「山内図書館丘のたより」も山内図書館のオリジナルで月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、季節にあわせた本の情報を載せるようにして、利用者に親しんでもらえるよう努めました。                          |
| 5. 地域の読書活動推進に向けた取組             |  |   |  |
| 地域との連携事業                       | 事業の実施にあたり、関係機関との連携を行っているか。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。  | ○ | 読書活動推進担当者を1名配置し、図書館の読書活動の企画や運営にあたり、青葉区内の各市民利用施設が開催する読書イベントや読書ボランティアの支援を行いました。青葉区役所の地域振興課と「読書活動推進事務局会議」を11回開催し、青葉区における読書活動推進について話し合い、各市民利用施設と協力して読書活動を行いました。各市民利用施設が開催する読書推進関連事業の情報を集約し、「青葉区読書のイベントカレンダー」を作成しました。カレンダーは印刷物を配布するとともに図書館と区役所のホームページ上で公開しています。また、山内図書館内に「青葉区読書イベントコーナー」を新たに設け、各市民利用施設の読書推進事業を紹介しました。平成27年度は地域ケアプラザとの連携も始まり、主としてビブリオバトルの支援を行いました。区民交流センターまつりと山内地区センターまつりへの協力は継続するとともに、平成27年度は奈良地区センターまつりへも出展して事業協力を行いました。                               |
| 「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」を受けた読書活動推進 | 読書活動を介したコミュニケーションの向上と区民が本を親しむ環境づくりがなされているか。  | ○ | 読書活動推進の有効なツールとしてビブリオバトルの普及活動を行いました。ビブリオバトルは1冊の本について5分間で紹介し、紹介された本の中から1冊読みたくなった本を決めるというゲームで、人とのつながり、コミュニケーション能力を高めると言われています。平成27年度は、ビブリオバトルに関する理解とビブリオバトルを開催する際の進め方を知ってもらうために、山内図書館においてワークショップ型のビブリオバトル体験講座を開催しました。「本棚編集」や「まちよみ」といった他の読書活動と組み合わせたビブリオバトル講座も開催しました。また、区内の地区センターや地域ケアプラザでのビブリオバトル開催にあたっては、企画の相談や司会を担当するなどの支援を行いました。   |
|                                | 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。 | ○ | 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。本の修理ボランティア「リペアー一期の会」の協力により、図書館内のオープンスペースで公開修理を行い、修理ボランティアの活動を広く知ってもらうとともに、本を大切にすることを視覚的に訴えることができました。おはなし会では、従来のボランティアに加え、大学生にも参加してもらい、ボランティアのすそ野を広げることができました。夏休みの大型企画「夏のおはなし祭り」では、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さらなる交流を図ることができました。他のボランティアグループの発表を見ることにより、技術やノウハウを学ぶことができたという声も上がっていました。また、区内図書貸出施設と共催した「製本・修理講座」を平成27年度も継続開催し、図書貸出施設における修理ボランティアを創出する機会としました。  |

|                  |  |   |  |
|------------------|--|---|--|
| 学校との連携           | 学校との連携事業を通じて、子供たちの読書活動推進に貢献しているか。図書館サービスの一つとして教職員、学校司書、ボランティアの間で認識され、利用されているか。 | ○ | 学校連携担当者を中心に職員が一丸となり学校連携事業に取り組みました。児童・生徒に対する直接サービスとして、図書館見学や職業体験を受け入れ、学校に訪問して読み聞かせやブックトークを行いました。学校図書館ボランティアや学校司書を対象に修理・製本、読み聞かせ、環境整備に関する講座を開催しました。教職員を対象には、読書活動や学校図書館の環境整備に関する相談に応じました。教職員への貸出は、平成26年度比36%増となっています。また、教育委員会事務局指導企画課に協力して学校司書交流会を山内図書館内で開催しました。学校図書館のボランティアを対象として交流会も独自に開催しています。学校連携担当は図書担当の教諭、学校司書、ボランティアからそれぞれ相談を受けており、その存在が認知されるとともに相互の信頼関係が構築されています。   |
| 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。  | ○ | 子どもの読書活動推進に関する事業は、平成22年度の指定管理運用開始当初より力を入れて取り組んできました。横浜市立図書館児童サービス5か年計画（平成27年度～平成31年度）に基づき、地域の読書活動を活性化するために、ボランティアや青葉区内の団体と協力して事業を展開しました。平成27年度は、定例おはなし会を年間72回開催し、1,412人の参加をいただきました。春と秋の特別おはなし会では、おはなしとあわせて絵本と関連した工作も行いました。青葉区の団体によるオリジナル紙芝居口演「ふるさと青葉の紙芝居」、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」、課題解決支援講座「小学生のための調べ方講座」なども継続して開催しました。たくさんのおはなしボランティアの参加を得て開催する「夏のおはなし祭り」は、年々評判となり、平成27年度は参加人数延べ1,148人（前年度793人）となっています。NPOとの協働事業「おはなしごっこ012」は山内図書館の人気事業の一つとなっており、平成27年度も参加者は抽選となりました。 |

## 6. 市民からの意見を反映させる取組

|                    |   |   |  |
|--------------------|---|---|--|
| 図書館の中における市民からの意見聴取 | 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。意見や要望を自由に出来るように工夫されているか。 | ○ | カウンターや電話でいただいた苦情や要望、好感を持たれた事例は、受けた職員あるいはアルバイトスタッフが所定の用紙に記入し「利用者からの声」としてファイルにつづっています。これらの意見は館長・副館長が供覧した後、週1度の職員会議で共有し、対応が必要な事例については、具体的な改善策を話し合いました。また、館内に意見箱を設置し投書ができるようにしています。意見箱に寄せられた意見も職員会議で共有し、「公開してもよい」と投稿者が同意している意見に対しては、回答を意見箱の横に掲示しました。これらの意見は毎月有隣堂本部および中央図書館企画運営課に提出しています。                           |
| 利用者アンケートの実施        | 利用者アンケートを実施し、分析を行っているか。分析の結果を管理運営に反映させているか。             | ○ | 平成24年度から毎年利用者満足度調査を実施しています。平成27年度は、3月の4日間で実施しました。調査時間帯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。78.3%にあたる705人から回答を得、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。満足の理由として、「アクセスのよさ」や「職員・スタッフ」があげられていました。前年度平成26年度のアンケートで「飲食スペースを設けてほしい」との意見を受け、平成27年度は図書館前庭の一部にウッドデッキを設置しました。                |
| 利用者フォーラムの開催        | 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。   | ○ | 平成27年度は「山内図書館利用者フォーラム」を2回（9月、2月）開催し、図書館運営についての意見をいただきました。メンバーが一部入れ替わり、あざみ野駅周辺銀行の支店長、鉄道の駅長、スーパーマーケットの店長や郷土史家、ミニコミ誌の編集担当者といった地元に通じた人にも参加してもらいました。参加者の所属機関との事業連携や青葉区内の施設との事業協力について意見が交わされました。昨年度、フォーラムで意見としてあがった「地区センターや貸出施設で、読み聞かせなどの講座が開催されているが、情報を一元化して情報を共有できるようにしたい」という意見を受け、平成27年度に青葉区の読書イベントカレンダーを作成しています。 |

| 基準        |   |
|-----------|---|
| 計画通り実施できた | ○ |
| 改善を要する    | △ |

指定管理運営第2期目スタートの平成27年度は、地域の情報拠点として、市民の課題解決や読書活動に役立つ資料の収集を積極的に行いました。青葉区の読書活動推進目標の達成に向け、区役所や区内の図書貸出施設、地域ケアプラザ、学校司書、学校図書ボランティア、読み聞かせボランティア等と協力してネットワークを構築し、おはなし会や読書に関連した講座を開催しました。区内の各施設における読書関連事業の情報を区役所と協力して収集し、「青葉区読書のイベントカレンダー」の作成を開始しました。書店で先行して普及活動を行っていたビブリオバトルを、区内に普及させるために尽力しました。環境整備の面では、利用者の声を受け、図書館の前庭にウッドデッキを設置しました。戸外での読書や飲食のスペースとして利用されています。