

平成28年度  
山内図書館事業報告書

有隣堂グループ

2017/05

## 目 次

1. 山内図書館の基本方針	2
(1) 山内図書館の概要	
(2) 指定管理者	
(3) 山内図書館のコンセプト	
2. 5年間の達成目標	3
3. 平成28年度の事業報告	3
(1) 運営目標と振り返り	3
(2) 具体的な取り組み	5
ア 利用者サービス	5
イ 業務運営	6
ウ 職員育成	7
エ 財務	8
4. 決算	9
別紙1. 平成28年度山内図書館自主企画事業実施事業月別一覧	
別紙2. 平成28年度山内図書館学校連携活動報告	
別紙3. 平成28年度山内図書館建築・設備の保守管理表	

## 1. 山内図書館の基本方針

### (1) 山内図書館の概要

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) 地区センター併設(全体4,433㎡)
延床面積	2,147㎡
付帯	駐車場(施設全体で12台、業務用3台、 身障者用1台)



山内図書館は、昭和52年に横浜市内で2番目の地域館として開館しました。駅から徒歩3分の場所にあり、アクセスのよい便利な図書館です。蔵書数は中央図書館に次いで市内2番目(198,599冊 平成28年3月末)と規模の大きい図書館です。平成22年度から26年度までの第一期は有隣堂グループが指定管理者として管理運営してまいりました。平成27年度から31年度の第二期についても引き続き有隣堂グループが指定管理者として運営してまいります。

### (2) 指定管理者

名 称	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 代表取締役社長 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27年4月1日～平成32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・レファレンスなど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) 山内図書館のコンセプト

**“地域” をサービスフィールドに！**

**生活密着図書館「Liferary」**

「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、積極的な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。

## 2. 5年間の達成目標（平成27年4月～32年3月）

指定管理の実施により達成すべき目標は以下の3つです。

- (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。
- (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。
- (3) 利用しやすい図書館づくりの促進

## 3. 平成28年度の事業報告

### (1) 運営目標と振り返り

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」の平成28年度版に基づき、横浜市立図書館の18館のうちの1館としての水準を維持し、さらなる向上をめざして、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した。

また、「青葉区民読書活動推進目標」等を踏まえ、青葉区役所、市民利用施設、市民ボランティアと協働で、「青葉区民読書活動推進目標」の達成に向けて読書推進活動を展開しました。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うとともに、下表の運営目標に基づき、具体的な取り組みを進めました。

	平成28年度運営目標	平成28年度管理指標	目標値	実施状況
ア 利 用 者 サ ー ビ ス	(ア)区内の図書貸出施設や団体、ボランティア等と連携して地域の読書活動を推進します	・地区センターまつり等における山内図書館ブースの設置	2回	3回
		・読み聞かせボランティアや大学生と区内施設主催事業とのコーディネート	2回	1回
		・区内施設が開催するビブリオバトルの支援	4回	6回
		・地域との連携事業	15回	22回 <sup>※1</sup>
		・学校連携事業	150回	168回 <sup>※2</sup>

	(イ) 読書活動推進のために区内の読書活動拠点のネットワークを構築します	・あおば読書活動推進の会 ・読書活動イベントカレンダーの作成継続（更新）	2回 12回	2回 12回
	(ウ) 座席のリニューアル	・座席予約システムの導入 ・パソコン利用席のリニューアルおよび座席数増加 ・新聞雑誌コーナーのソファ入れ替えおよび座席数増加	導入 パソコン席 リニューア ル・座席増 加 ソファ入 替・座席増 加	6月導入 6月リニュー アル・2 席増加 (2 → 4 席) 平成29年 度実施・座 席増加
	(エ) 市民の必要とする情報を収集するとともに、課題解決の支援を行います	・課題解決支援自主企画事業 ・新聞データベース利用講座 ・検索機の使い方ガイド ・夏休みの期間、児童コーナーにレファレンスデスクを設置	10回 1回 6回 デスク設置	12回 2回 6回 巡回で対応
	(オ) 幅広く情報発信していきます	・Facebook を読書活動推進に活用 ・区内書店広報スペースの活用	開始 書店における 広報	4月開始 35回発信 書店ほか駅 商店等で広 報
イ 業 務 運 営	(ア) コンプライアンスの徹底を図り、利用者満足度の向上に努めます	・コンプライアンス研修 ・コンプライアンス内部監査 ・人権研修	1回 1回 1回	1回 1回 1回
	(イ) 危機管理、安全衛生管理を徹底し、快適な図書館をつくります	・事件・事故を想定した危機対応研修 ・地区センターとの合同防災訓練	1回 1回	0回 1回
	(ウ) 個人情報保護の考え方をスタッフ全員に周知徹底し、個人情報を適正に管理します	・個人情報保護教育 ・個人情報内部監査	2回 1回	2回 1回

ウ 職員 育成	(ア) スタッフへの教育・研修を実施し、能力向上・意欲の維持向上に努めます	・商用データベース研修 ・接遇研修 ・アルバイト向け修理講座	1回 1回 1回	1回 1回 1回
エ 財務	(ア) 予算内に経費を抑え、効率的に管理します	・山内堂の売り上げ増	5%増 (27年度 売上見込み 17万円)	4.6%増

※1 別紙1：平成28年度山内図書館自主企画事業実施事業月別一覧

※2 別紙2：平成28年度山内図書館学校連携活動報告

## (2) 具体的な取り組み

### ア 利用者サービス

#### (ア) 地域の読書活動推進

- ・青葉区役所、市民利用施設、市民ボランティアと協働で「青葉区民読書活動推進目標」の達成に向けて読書推進活動を展開しました。青葉区在住の作家による大型講演会、読書イベントカレンダーの更新、貸出施設マップ特装版の作成等、地域と協力することにより、図書館の枠を越えた大きな事業を展開することができました。
- ・青葉区役所と「読書活動推進事務局会議」を12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。
- ・平成28年度は、ビブリオバトルの普及活動を積極的にすすめました。区の生涯学習講座への講師派遣や市民利用施設がビブリオバトルを開催する際に支援を行いました。学校への普及のために、北部の市立図書館4館と北部学校教育事務所が協力して、教職員向けのビブリオバトル講座を開催しました。
- ・学校連携担当を3名配置し、学校図書館への支援を積極的に行いました。平成28年度は学校司書の全校配置が完了したことを受け、学校司書からの相談が増加しました。

#### (イ) 読書活動拠点のネットワークを構築

- ・平成28年度は、青葉区内の読書貸出施設に参加を呼びかけ、図書館主催の「あおば読書活動推進の会」を2回開催しました。また、青葉区役所主催の読書団体交流会開催に協力し、区内の読書団体のネットワーク構築に努めました。
- ・青葉区で図書貸出を行っている施設の情報をまとめた冊子「青葉区読書施設マップ 本と出会える場所」を青葉区役所と共同で作成配布しました。

#### (ウ) 快適な読書空間づくり

- ・座席予約システムの運用を開始しました。27席を予約システムにより管理し、スムーズかつ公平に席の利用ができるようになりました。
- ・座席予約システムの導入と併せて、調べもの席とパソコン利用席を新しくしま

した。

(エ) 課題解決の支援

- ・図書館の使い方を知ってもらうために、検索機の使い方講座を年4回開催しました。子ども向けには、出版社と連携して、百科事典およびインターネット百科事典を使った調べ方講座を開催しました。

(オ) 幅広い情報発信

- ・ホームページ、ブログ、facebook・ツイッターなどソーシャルネットワーキングサービス（SNS）を用いて広報の拡充を図りました。
- ・講座のポスターは、区内の市民利用施設に加え、沿線の駅や商店街にも貼ってもらうなど、広報活動の幅を広げました。
- ・図書取次サービスのチラシを区役所から転入者に配布してもらい、新しく住み始めた人に広く取次サービスを知ってもらうよう努めました。

(カ) その他

- ・若草台地区センター、区民交流センター、美しが丘西地区センター、美しが丘地域ケアプラザ等に出張して事業に協力するとともに、山内図書館の広報を行い新規登録者の獲得に努めました。
- ・区内にある書店と協力して読書活動を推進しました。共同でしおりを作成配布し、おはなし会や講座を共催しました。

イ 業務運営

(ア) コンプライアンスの徹底

- ・職員・アルバイト全スタッフが、有隣堂のエシックスカードを常時身に付け、企業行動指針を復唱しました。また、コンプライアンス内部監査の実施により、法令遵守と倫理の徹底を図りました。
- ・ホームページで、「事業計画書」「事業報告書」「利用者フォーラム議事録」「図書館利用者満足度調査報告書」「セルフモニタリング」「横浜市山内図書館指定管理者運営評価報告書」といった山内図書館の運営情報を公開しました。平成28年度から「山内図書館の目標」もあらたにホームページに追加しました。

(イ) 危機管理、安全衛生管理の徹底

- ・職員会議を毎週開催し、図書館運営上の課題を話し合い改善につなげました（平成28年度開催数48回）。
- ・安全目安箱を設置し、設備・備品等の不具合や、働く上での課題をスタッフから無記名で投書してもらうようにしました。
- ・施設管理のスタッフが図書館内を1日3回、図書館職員が1日5～7回巡回して防犯および安全管理に努めました。
- ・職員とアルバイトスタッフの代表で月1回話し合いをもち、安全衛生を含めた課題を話し合い、解決につなげました。
- ・併設の山内地区センターと合同で防災訓練（消火訓練）を行いました。

(ウ) 個人情報の適正管理

横浜市立図書館個人情報保護に関する方針及び有隣堂個人情報保護方針に基づき個人情報の収集・利用・管理について、適切な維持管理を行うよう努めました。平成28年度は個人情報の流出事故はありませんでした。

次に挙げる個人情報保護に関する教育、監査、点検を実施しました。

- ・テスト（個人情報保護全社教育確認シート記入）の実施 年2回
- ・有隣堂プライバシーマネジメントシステム監査 年1回
- ・個人情報棚卸（リスクチェックとプロセス分析およびリスク対策） 年2回

また、平成28年度は、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会による図書館業務に係る個人情報取扱事務の実地調査がありました。「個人情報取扱事務は概ね適正に行われていたが、一部に改善を要するもの等が見受けられた」という調査報告を受け、改善提案のあった下記の事項については、平成28年度中に改善しました。

- ・個人情報を記載した紙を保管する施錠した棚等については、利用頻度別に保管場所を整理し、頻度が高い書類以外については、常に施錠しておくようにした。
- ・個人情報を収集するものを一覧表にして管理し、廃棄についてもいつ・誰が廃棄したかを明記するようにした。
- ・個人情報を記載した紙の保管場所の鍵について、鍵の使用者の記録を残すようにした。

#### (エ) その他

- ・有隣堂本部と館長による職員・アルバイトの評価とヒアリングを行い、問題の解決を図り、モチベーションの向上につなげました。
- ・建築物・建築設備ともに平成28年度山内図書館建築・設備の保守管理表に基づき点検を実施しました（別紙3）。積極的な保守管理を行い、異常が発生する前の予防保全を行いました。
- ・「総括表」の点検入力表（建築）（電気）（機械）の点検結果に基づき、優先順位をつけ、計画的な修繕を実施しました。

#### ウ 職員育成

##### (ア) スタッフへの教育・研修

- ・商用（新聞）データベース活用のために、新聞社から講師を招き、講習会を行いました。
- ・職員が中央図書館、県立図書館、神奈川県図書館協会主催の研修に参加し、それぞれの専門性を向上させました。
- ・人権および接遇の研修として、認知症サポーター養成講座を職員全員が受講し認知症の方への理解を深めました。
- ・アルバイトを含めたスタッフ全員を対象として、修理講座を開催しました。
- ・重複障がいがありながら民間企業で就労している方の家族を招き、ミニヒューマンライブラリーの手法で話をしていただき、人権および接遇の研修を行いました。



## エ 財務

### (ア) 効率的な管理

- ・予算内に経費を抑え、効率的に管理しました。
- ・支出については、光熱水費の削減に取り組み、その分修繕を積極的に行いました。

### (イ) その他

- ・山内堂は、絵本に関するグッズの商品アイテムを見直し、新鮮なラインナップにしたことで目標に近い177,816円の売上となりましたが、目標の178,400円にはわずかに上回ることは出来ませんでした。また、地域資料の販売が周知されたことで売上が伸びました。

## 4. 決算

(指定管理者が記入する様式)

### 平成28年度 「横浜市山内図書館」 収支予算書及び報告書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	175,850,100		175,850,100	175,850,100	0	横浜市より
利用料金収入			0		0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	183,000		183,000	177,816	5,184	
自主事業収入			0	5,000	△ 5,000	
雑入	500,000	0	500,000	490,424	9,576	
自動販売機手数料等	500,000		500,000	490,424	9,576	
その他（ ）			0		0	
収入合計	176,533,100	0	176,533,100	176,523,340	9,760	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	78,460,000	0	78,460,000	80,542,411	△ 2,082,411	
給与・賃金	66,500,000		66,500,000	68,653,509	△ 2,153,509	
社会保険料	7,200,000		7,200,000	7,559,816	△ 359,816	
通勤手当	4,500,000		4,500,000	4,069,086	430,914	
健康診断費	260,000		260,000	260,000	0	
事務費	4,546,500	0	4,546,500	3,857,984	688,516	
旅費	300,000		300,000	189,419	110,581	
消耗品費	1,264,500		1,264,500	1,312,419	△ 47,919	
通信費	600,000		600,000	558,075	41,925	
使用料及び賃借料	12,000		12,000	10,392	1,608	
備品購入費	200,000		200,000	40,757	159,243	
雑誌・新聞購入費	2,000,000		2,000,000	1,628,962	371,038	
施設賠償責任保険	120,000		120,000	117,960	2,040	
職員等研修費	50,000		50,000	0	50,000	
事業費	11,312,400	0	11,312,400	11,167,303	145,097	
自主事業費	4,800,000		4,800,000	4,654,903	145,097	
自主事業費	6,512,400		6,512,400	6,512,400	0	図書取次サービス
管理費	55,674,200	0	55,674,200	51,327,221	4,346,979	
光熱水費	23,143,000	0	23,143,000	17,871,914	5,271,086	
電気料金	13,000,000		13,000,000	10,585,346	2,414,654	
ガス料金	5,000,000		5,000,000	2,963,015	2,036,985	
水道料金	5,143,000		5,143,000	4,323,553	819,447	
清掃費	10,076,400		10,076,400	10,076,400	0	
修繕費	2,100,000		2,100,000	2,823,957	△ 723,957	
機械警備費	864,000		864,000	864,000	0	
設備保全費	18,490,800	0	18,490,800	18,490,800	0	
空調衛生設備保守	2,289,600		2,289,600	2,289,600	0	
消防設備保守	280,800		280,800	280,800	0	
電気設備保守	2,067,200		2,067,200	2,067,200	0	
害虫駆除清掃保守	124,200		124,200	124,200	0	
建築設備保全費	12,757,000		12,757,000	12,757,000	0	
その他保全費	972,000		972,000	972,000	0	
共益費	1,000,000		1,000,000	1,200,150	△ 200,150	施設改修費(調べものコーナー他)
公租公課	6,540,000		6,540,000	6,840,000	△ 300,000	
事務経費	20,000,000		20,000,000	22,000,000	△ 2,000,000	
支出合計	176,533,100	0	176,533,100	175,734,919	798,181	
差引	0	0	0	788,421	△ 788,421	