

令和元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～令和2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！ 生活密着図書館「Liferary」
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 (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

II. 令和元年度の目標

<p>「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年度から令和元年度の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)。</p> <p>山内図書館における令和元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。</p> <p>(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、入口照明の交換、郷土資料のデジタル化、課題解決の支援、障がい者支援サービス、幅広い情報発信</p> <p>(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、防犯の強化、個人情報の適正管理</p> <p>(3) 職員育成 スタッフへの教育・研修</p> <p>(4) 財務 効率的な予算管理</p> <p>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。</p>
--

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
1. 組織運営と体制			
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年度当初の4月に実施し、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、令和元年度は、5月に有隣堂本部の監査が行われました。職員は、冊子にまとめた有隣堂グループの企業行動指針を各自手元に置いています。エシックスカードは、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。	○	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。学校連携と読書活動推進はそれぞれチームを組んであたっています。職員の司書資格保有率は100%となっています。図書館における事件・事故、図書取次事業の課題等は有隣堂グループ内の施設管理担当者と図書館担当者が協力して解決にあたっています。さらに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）とも情報共有を図るために、話し合いの場を設けています。令和元年度は共用部分の管理や防災管理等について、年4回話し合いました。6月には山内地区センターと合同で防災訓練（AED研修）を実施しました。
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。	○	「令和元年度山内図書館事業計画書」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。「令和元年度セルフモニタリング評価書」および「令和元年度山内図書館事業報告書」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」、「山内図書館の目標」、「山内図書館の目標の振り返り」、「セルフモニタリング評価書」といった指定管理者運営情報を公開しています。来館者アンケートを3月に予定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止による限られた滞在時間の中では、回答してもらうことは不可能と判断し、次年度に延期しました。
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ており、その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。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保護研修を年2回実施しました。個人情報を含む書類は厳重に管理し、閉館後はロッカーにしまい施錠しています。
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「横浜市山内図書館情報公開規定」を作成しています。令和元年度は、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。	○	令和元年度は館内で行った、接遇、コンプライアンス、防災、個人情報保護、人権、危機管理研修に加え、外部研修に職員を積極的に参加させ（36件の研修に延べ41人が参加）、各担当の専門性を高めることに努めました。研修後は内容をレポートにまとめ、資料と共に回覧し、研修内容を職員全員で共有するようにしています。
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緊急連絡網を整備し、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、施設管理、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連絡網を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、毎年防災訓練を実施しています。令和元年度はAEDの講習会を実施しました。加えて、地震を想定した利用者参加型の避難訓練を3月11日に予定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応により、中止しました。
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、危険個所についてスタッフが気付きを報告し、報告のあった危険個所については早急に修理・交換等を行いました。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。職員・アルバイト全員を対象とした危機管理研修を、9月に実施しました。事件・事故防止マニュアルの読み合わせを行いました。
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、「令和元年度山内図書館事業計画書」、「令和元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販売する書籍代や実費徴収する材料費・資料代等を計上しており、自動販売機手数料収入を「雑入」として計上しています。
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。	○	指定管理運営以前の備品については、所管の中央図書館が台帳をもとに毎年棚卸を行っています。指定管理運営開始以降に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の台帳を作成し管理を行っています。廃棄する場合は中央図書館の所管部署に廃棄申請を行い、廃棄許可後、実施しています。令和元年度は1回備品の廃棄を行いました。

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き、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警備会社による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、侵入者はいないか等警備会社の担当者が出動し巡回するようにしました。
施設設備の維持管理	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・設備の状況を月例点検・巡視点検にて把握し、大事に至らないよう補修出来るところは補修を行い、機械の長寿命化を目指しました。省エネにも積極的に取り組みました。定期的に交換が必要な部品、空調機及び送排風機ベルトリスト、エアハン中性能フィルターリスト、防災盤バッテリーリスト等は適宜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、業務水準通り行うよう心掛けました。トイレの仕上げ、巡回清掃に重点を置き美観を保ちました。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、窓戸ガラス、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、令和元年度は6月と8月の2回実施しました。
	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は、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います。市民の「読書活動推進」「課題解決」を支援する資料の収集を基本に選定をしました。特に障がい者の利用促進のためのコーナー「りんごの棚」を新設しました。点字資料や、触って読む絵本、LLブック、児童用大活字本の青い鳥文庫などを同コーナーにまとめました。一般書のLLブックも購入しました。また、障がい者理解につながる資料も配架し、利便性を高めました。ほかに「家族について考える資料」、「多文化理解のための語学資料」「IoT関連資料」を重点的に収集しました。蔵書点検は年に1回行い、点検の結果を選書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。税制の変更により購読料が上がっていく中、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。	○	一般流通には乗らない資料が多いことから、郷土史家、区内の各施設、区内小中学校に協力を仰ぐとともに、区役所をはじめとする各施設に向いて資料を収集しました。紙の資料の収集と並行して、郷土の画像のデジタル化も行いました。年度初めに募集した山内図書館「あおば映像・画像プロジェクト」メンバーに協力いただき山内図書館のホームページ内の「風景データベース」のページに市民から提供された郷土の画像を13枚アップロードしました。また、プロジェクトメンバーが地域の名所を巡り、作成したレポートを山内図書館のホームページ内「家族で楽しむ青葉区の歴史」にアップロードしました。地区センターおよび山内図書館で郷土写真のパネル、郷土資料の展示を行い、郷土資料のPRに努めました。
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。	○	継続設置しているレファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」に職員が常駐し、利用者からの相談に恒常的に応じました。利用者が多い土日祝日の時間帯において「案内係」を継続配置し、積極的に声かけを行うことでサービス向上を実現しました。中央図書館、県立図書館、神奈川県図書館協会等の図書館はもちろん、外部組織（(財)出版文化産業振興財団等）が開催する講習にも積極的に参加しスキルアップに努めました。受付したレファレンスは、職員会議等で情報を共有し、複数のレファレンスに柔軟に対応しました。商用データベースは6種類導入しており、さらに国会図書館のデジタル化資料送信サービスも利用可能となっています。「聞蔵Ⅱビジュアル（朝日新聞）」、「日経テレコン21（日本経済新聞）」、「国会図書館デジタル化資料送信サービス」は特に利用が多く、身近な図書館で気軽に調べものができること好評です。また、利用の多いデータベースの1つである聞蔵Ⅱビジュアルへの理解をさらに深めてもらうため、「大人のための調べ方講座中級（聞蔵Ⅱビジュアル演習）」を開催予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、次年度以降に延期しました。山内図書館は、国会図書館や他機関への資料借用ならびに複写依頼、大学図書館への紹介状の発行の申込みが多数あります。これらの相互貸借業務も、迅速に対応していますが、新型コロナウイルスの関係で令和2年3月以降はサービスを一時休止しています。
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。	○	令和元年度の登録団体は、69団体。個人及び団体文庫の取り消しが相次ぎました。貸出冊数は一般書1,707冊（H31：2,684冊）、児童書10,537冊（H31：18,110冊）、合計12,244冊（H31：20,794冊）を貸出しました。新型コロナウイルス感染防止の一環として、団体貸出のサービスを休止したことから、貸出数は昨年度より減少しています。令和元年度は、団貸登録団体以外の区内の図書貸出施設、ボランティア団体等を対象に「読書関係団体交流会」を開き、広く交流を深めました。第一部の講演会も盛況でしたが、テーマ別に分かれての第二部では、グループワーキングをする中で活発な意見が出ました。

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。対面朗読の依頼を受けて登録者に連絡をとり日程調整を行い、令和元年度は47件の利用がありました（前年度より28%減）。読書バリアフリーの本を集めた別置コーナー「りんごの棚」を設置しました。誰でも読書を楽しめるよう大きな活字の本や点字の本、LLブック（誰もが読書を楽しめるようやさしく読みやすく工夫された本）を集めました。障害を理解するための本も購入しています。「りんごの棚」のリストを作成し、次年度開校予定の特別支援学校を訪問してお渡しし、図書館サービスについて紹介しました。
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。夜間開館が定着しており、仕事帰りの市民が予約した本を借りていく姿が日常的となっています。夜間開館時間に開催している「あざみ野ブックカフェ」（年3回開催）も好評で、ファン層が広がってきました。夜間開館の広報にも一役買っています。新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応により、3月は予約本の貸出と返却のみにサービスを縮小しましたが、開館時間の変更はせずに、夜間開館を行いました。
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。	○	駅返却ポストの管理を適切に行い、問題が生じた場合は速やかに対応しました。年始、夏季の繁忙期は回収を2回に増やし、利便性の向上を図りました。駅に設置している返却ポストが老朽化してきたことから、3駅ポストの改修が行われました。その際、利用者及び地区センターのスタッフの混乱を最小限にするよう中央図書館と協力し、掲示やチラシ配布、当館のHPへの情報掲載等広報に努めました。工事が予定通り進まず、利用者対応に苦慮しましたが、各取次先の担当者と連携し、情報を共有することで内部の混乱は最小限に抑え、乗り切りました。
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22年度のサービス開始当初から継続的に利用する利用者もあり、一定の需要があります。登録者にはできる範囲で個々の都合に合わせた細やかな対応を行っています。子どもを連れての来館は難しいが本は読ませたいという子育て世代の利用が多く、山内図書館における子育て支援事業のひとつとなっています。また本は読みたいけれど来館するのは疲れるというシニア世代の需要もあり、利用者に合わせて読書推進の一助となっています。令和元年度の宅配利用は161件で配送冊数は519冊（前年度195件、600冊）でした。
	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図書館を利用していただくために平成25年度から始めた有料サービスです。保育者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「ママエール」から派遣してもらっています。定員は6名で、1時間500円、2時間までとし、6か月以上の未就学児をお預かりしています。令和元年度は、木曜日午前に19回開催しました。年間申込総数は55名、利用者数は43名でした。利用対象者が体調を崩すことが多い乳幼児のため前日・当日キャンセル数が12人となっています。同サービス利用者の口コミやリピーターが増えたことで申込が増加した結果、1回の利用者数の平均は、2.2名でした。3月も定員まで申込がありました。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためサービス休止となりました。
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。	○	令和元年度もオリジナルホームページを適宜更新しました。スマートフォン対応のページ更新も併せて行っています。イベント情報のほか、自然災害や新型コロナウイルス対応に伴う開館時間の変動など、迅速な情報発信を行いました。地域情報のコンテンツは「青葉探訪 郷土資料の探し方（パスファインダー）」、「青葉区図書貸出施設マップ」、「青葉区風景写真データベース」、「家族で楽しむ青葉区の歴史（歴史散歩マップ）」を掲載しており、街歩きレポートや風景写真のデータベースなどを定期的に更新しています。令和元年度のホームページの閲覧数は、233,877件（H30：227,611件）、前年度と比較して2.8%増となっています。
	ブログ、メールマガジンやツイッター等の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、ツイッター・facebookといったSNSを活用しています。ブログとツイッターは、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やイベントの案内を随時発信しています。facebookはあざみ野ブックカフェの情報を中心に発信しました。
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。	○	各市民利用施設や市民ボランティアと協力し、「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。青葉区役所こども家庭支援課と「読書活動推進事務局会議」を毎月開催し、青葉区における読書活動推進について話し合いました。青葉区役所との共催で、10月に読書活動団体交流会を開催し、第一部では絵本作家による講演会、第二部では参加者間での情報交換とグループワークを実施しました。3月には人気作家によるトークイベントを予定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、中止となったため、次年度以降の開催を計画しています。他にも区役所の各課と協力して、「健康促進」、「ウォーキング」、「特定健診」、「虐待防止」、「エイズ・性感染症」のパネル展示を行い、市民に向けて広く情報を発信しました。市民利用施設の情報を集約して作成する「読書のイベントカレンダー」は毎月更新し、ホームページに掲載しました。また、地域と協力することにより、図書館の枠を越えたさまざまな事業を展開することができました。8月には、青葉消防署協力のもと親子を対象としたAEDの使い方講座を実施し、家族で防災意識を高める機会としました。4月と11月には青葉国際交流ラウンジの協力のもと英語のおはなし会を開催し、外国につながるのある子どもへの支援とともに、多文化理解を推進しました。平日夜間時間帯を活用したあざみ野ブックカフェでは、「植物の種の旅」、「鉄道文字」、「シンデレラ」といったバラエティに富むテーマで行い、青葉区在住のゲストからも話を聞くことができました。令和元年度に20回目を迎えた協力事業「青葉おはなしフェスティバル」については、開催月である11月に記念展示を行い、フェスティバルを盛り上げるとともに、実行委員会との関係をより深めました。区民交流センターまつり、山内地区センターまつりなどの市民利用施設主催の事業等への協力により、市民利用施設や市民ボランティアとのよい関係が構築されています。
「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。	○	図書取次サービスや有料宅配サービス、託児サービスなど山内図書館独自のサービスによって、区民が読書に親しむ環境づくりを推進しました。コミュニケーションゲームといわれるビブリオバトルの普及活動を令和元年度も積極的にすすめました。青葉区小学校図書館教育研究会へ講師を派遣し、小学校教員に向けてビブリオバトルのワークショップを開催しました。本を通して話が弾み、楽しさを体感してもらいました。また、本を読むコツや楽しみ方を共有するパターン・ランゲージ「Life with Reading」カードを使ったワークショップを2月の読書活動推進ネットワークフォーラムで開催予定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためにネットワークフォーラムの開催そのものが中止となり、ワークショップは実施できませんでした。

「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	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。	○	毎月4回開催しているおはなし会ではボランティアグループ「虹の部屋」が継続的に活動しています。恒例の「夏のおはなし祭り」では、読み聞かせボランティアグループに活動の場を提供しました。お互いのおはなしを聞いたり、情報交換することにより、ボランティアグループ同士の交流も図られました。おはなし会で活動しているボランティアグループ「虹の部屋」は、この事業の運営にも協力しています。来館保育園児のためのおはなし会が7回開かれ、のべ200人近くの園児たちが楽しみました。ここが、前年度の読み聞かせ講座修了生の活動の場となりました。前年度実施した簡易修理講座修了生の多くがグループ「リペアスマイルの会」を作り、月に2回活動を行っています。以前から活動している「リペーパー期（いちご）の会」とも交流しながら山内図書館の本の修理を担い、以前より修理完了本の数が増えました。また、高齢者による子どもへの読み聞かせ事業を企画した、恩田地域ケアプラザでの講座に図書館として協力しました。その後グループが発足して活動をしているとのこと。
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。	○	学校連携の担当を5名配置し、学校図書館支援に取り組みました。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の受け入れを行い、学校を訪問して職業講話を行いました。教職員向けサービスでは、教職員貸出やレファレンスを行い、青葉区学校図書館研究会研修では、「わたしの好きな子どもの本」をテーマにビブリオバトルのワークショップを行いました。学校司書向けの研修を行い、学校図書館ボランティア向けには、読み聞かせや本の修理に関する、基本講座からステップアップ講座まで一年を通して開催し、延べ169名の参加がありました。また、学校司書からの相談を受け、学校図書館訪問を行いました。小・中学校および特別支援学校からの、図書館見学・まちたんけん・図書館インタビューの受け入れをしています（18回）。中学生の職業体験は8校、高校生のインターンシップは3校から受け入れました。また、授業で作成した読書関連の作品（図書委員会や図書ボランティアの活動紹介、本のポップ）をお借りして図書館で展示しました。
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、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）第2期横浜市立図書館アクションプラン（平成27年度～平成31年度）に基づき、地域の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。令和元年度は、定例おはなし会を年間61回開催し、参加者は766人でした。また、新規のおはなし会として近隣保育施設の園児向けのおはなし会を6回児童コーナーのオープンスペースで開催しました。さらに、区の乳幼児健診会場での出張おはなし会を実験的に3回行いました。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、事業を継続しています。英語のおはなし会は、春と秋に2回開催、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」、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」などを継続的に開催しました。前年度好評だった夏休み「小学生のための科学講座」を今年度も開催しました。毎年多くの利用者でにぎわう恒例事業「夏のおはなし祭り」は、夏休み初旬に2日間の日程で開催し、延べ1,059人の参加がありました。年間を通して行っている本の企画展示は、25回実施し（前年度27回）子どもの知的好奇心を読書へ繋げるものとなっています。

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せ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」としてファイルに綴っています。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、回答を入口近くに掲示しました。これらの意見は毎月有隣堂本部および中央図書館に提出し、情報共有を図っています。令和元年度にいただいたご意見をもとに改善した事例として、「予約座席近くへの時計の設置」、「放送音量の調整」、「暑さ指数（WBGT）計測ができる温度計の常備」、「過去の意見箱回答の閲覧提供」、「車椅子の動線に合わせたマットの敷きなおし」等が挙げられます。
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。	○	令和元年度は来館者を対象とした「利用者満足度（CS）調査」を3月に予定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応により、次年度に延期としました。
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。	○	令和元年度は、2回（9月、2月）定例会を開催し、委員の皆さまに地域住民の観点から有用なご意見をいただきました。特にシルバー世代向けのサービスのあり方や、令和2年度以降に立ち上げようとしている、「大人の倶楽部活動」の活動内容については参考となる意見を頂戴しました。また、平成30年度の利用者フォーラムで出された、地域の祭りや郷土の風景を映像で残してはという案をもとに、家庭に眠っている映像資料を発掘したり、地域のイベントを取材する映像画像ライブラリーを立ち上げ、映像の収集を行いました。

基準	
計画通り実施できた	○
改善を要する	△

指定管理者運営2期目の最終年度にあたる令和元年度は、資料管理、図書館サービスともに積極的に取り組み、しめくくりの1年としました。図書館運営全般について、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、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。資料は、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本を幅広く収集しました。特に、障がいをもった方向けの本を集めて「りんごの棚」という別置コーナーを新設しました。来年度以降、「りんごの棚」の蔵書を増やすとともに、障がい者支援施設と連携して貸出につなげていきたいと考えます。令和元年度は、地域の映像資料や写真資料を収集するプロジェクトを立ち上げました。メンバーを公募し、古い8mmフィルムのデジタル化や地域の祭礼の撮影、ホームページの地域コンテンツの更新などに取り組みました。また、緑化と地域のまちづくりを支援する企業プロジェクトに応募し、その支援金により、図書館前庭を開墾して畑を作り、「あおばの野菜を調べる・育てる・食べる」という食育講座を小学生向けに開講しました。来年度は畑跡地を利用してイングリッシュガーデンを作りたいと考えています。平成30年度に養成した読み聞かせボランティアと修理ボランティアが、本格的に活動を開始できるように活動の場を用意し環境を整えました。読み聞かせボランティアは保育園児向けのおはなし会に登壇してもらいました。修理ボランティアは月2回活動日を決めて、修理相談員を配置し、山内図書館の壊れた本を修理しながらスキルアップを図りました。来年度は、わらべうた等を含めた乳幼児向けのおはなしができるボランティアの養成に取り組む予定にしています。