

# 横浜市山内図書館 平成22年度事業報告書

指定管理者名 有隣堂グループ

## 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
代表者	株式会社 有隣堂 松信 裕
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
主な受託実績	株式会社 有隣堂 指定管理者実績：大田区立大森東図書館、綾瀬市立図書館 横浜市竹之丸地区センター・市沢地区センター 港南台地区センター・永谷地区センター 業務委託実績：川崎市立麻生・多摩・高津図書館、伊勢原市立図書館、大磯町立図書館 三洋装備 株式会社 指定管理者実績：小山市民文化センター・小山中央公民館 業務委託実績：横浜市都筑ふれあいの丘、横浜市美しが丘西地区センター（他35か所）他 平成23年3月31日現在

## 3 指定管理業務の方針

### (1) 基本的な方針

山内図書館の図書館基本業務をしっかりと継承・維持・強化し、サービスを増加させ、市民の生活や活動を支援・応援して、身近で親しみやすい生活密着図書館を目指します。山内図書館のサービスの基本理念は以下の3つです。

#### ①地域情報拠点機能の強化

地域の実情を研究し、必要とされる情報の収集と利用者満足度の高い提供方法を検討・実施していきます。

#### ②課題解決支援機能の強化

生活情報へのアクセシビリティを高め、「ここにくればわかる」図書館を目指すとともに、自助自立の精神をもって市民の情報リテラシー向上を支援します。

#### ③地域の特色に合わせた個性ある地域図書館

新たに設置する利用者会議「山内図書館利用者フォーラム」からの意見をはじめ、地域の団体や自治会など地域の方々の声を運営へ反映させます。また自主企画事業での共同企画やボランティア団体や子どもの図書館活動への参加機会創出など、市民の活動の場を提供します。

## (2) 平成22年度の位置づけ

横浜市山内図書館の指定管理業務5年間の初年度にあたる平成22年度は、30年以上にわたり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こと、そして新たな取り組みを開始するための基盤をつくる時期としました。昨年度末に引き継いだ山内図書館の図書館基本業務を要項・様式・横浜市立図書館のルールに則り、今までのサービス水準を落とさないよう努めるとともに、自主企画・山内堂・学校連携・図書取次サービス・宅配サービスなどに順次着手することとしました。

## (3) 平成22年度の目標

基本方針および基本理念に基づき、平成22年度は下記のような目標と方策を掲げ実施しました。

- ・山内図書館独自のホームページ・メールマガジン・ブログで地域資料の紹介や話題の本の紹介、新しい情報媒体として注目されているiPadによる電子化された地域資料の提供や有料宅配サービスなどにより、**地域情報拠点機能の強化**をはかりました。
- ・商用データベース「日経テレコン21」「官報情報データベース」「D1-LAW法律情報データベース」「ポプラディアネット」などの導入とレファレンス専用デスクの設置により**課題解決支援機能の強化**をはかりました。
- ・学校連携担当を設置し、ボランティアさん向け修理やおはなし会等講座の実施、「山内図書館利用者フォーラム」の開催、あおば国際交流ラウンジまつりへのブース出展、青葉区役所クールアース講座と臨時出張登録所の設置、保健所の検診に来庁した市民におはなし会の実施などにより**地域の特色に合わせた個性ある地域図書館**としてのサービス実施に着手しました。

## 4 平成22年度事業実施状況の概要

### (1) 総括

指定管理受託初年度であるため、従前の図書館サービスをしっかりと継承することを大前提としつつ、指定管理ならではの特色を出せるよう、新たな事業に取り組みました。

### (2) 特筆する取組

レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」の設置、学校連携担当を配置し新しい学校支援の体制を整備し、開館時間の延長、図書取次サービスポイントの拡大、資料の有料宅配サービス試行などにより、新たな利用者層の拡大に努めたことなどが主な取組です。

有隣堂のノウハウを活かした「山内堂」は、図書館で必要な文房具やエコバックの売上が予想をはるかに超えました。今では利用者に認知していただいています。また、若い世代に図書館を利用していただくためにカウンターテーブルを用意しました。

無線LAN環境を整備し、インターネットの情報と図書資料を合わせて調べもの

が出来るようになりました。

## 5 各種業務実施状況

### (1) 利用者サービス業務の概要

火曜日から金曜日までの**夜間開館を 20 時 30 分**までとし、利用者サービスに努めました。また、レファレンスカウンターにデジタル資料検索専用パソコンを設置し、経済動向のわかる「日経テレコン 21」新聞雑誌記事をキーワードで検索できる「聞蔵」等**商用データベースを導入**し、情報提供に努めました。さらに、調べ学習に役立つ百科事典サイト「ポプラディアネット」専用端末を設置し利用者に開放するとともに、iPad による「**あおばかわら版**」のコンテンツを作成し公開しました。

### (2) 資料収集・管理業務の概要

山内図書館資料収集ガイドラインにもとづき、バランスのよい資料収集に努めるとともに、資料の状態・利用頻度・発行年・類似図書の有無などに留意しながら、除籍をすすめました。また、利用頻度の高い資料を中心に寄贈図書の受入れを積極的に行いました。その他、青葉区関係の新聞記事のクリッピングや写真などの地域資料の収集に努め、ホームページで公開しました。

### (3) 自主企画事業

おはなしボランティア「空とぶじゅうたん」と連携したおはなし会の継続や**青葉区を知る企画講座**「青葉区の歴史を学ぶ」「青葉区の自然を学ぶ」「親子で楽しむ郷土の紙芝居」を開催しました。また、子どもたちに図書館業務を体験してもらう「やまちゃんキッズクラブ」「夏休み一日図書館員」の開催、**横浜市立大学との連携講座**「英米文学を愉しんでみよう」、「**アマタツのお天気講座**」「布絵本講座」「はじめてのツイッター」「新聞づくりの舞台裏」などの各種講座の開催、国民読書年にちなんだ企画「読書の空間」パネル展示、NHK 大河ドラマにちなんだ「江 青葉の歴史物語」など、各種展示の開催に努めました。

### (4) 学校連携事業

学校連携担当を配置し、新しく学校支援の体制を整えました。学校連携担当者が青葉区の小中学校を訪問して学校図書館運営や環境整備のアドバイス・作業指導などを行うかわら、学校図書ボランティア向けの各種講座の開催やボランティア活動の相談を受けました。結果、青葉区内の小学校へ訪問して12校へアドバイスなどを行いました。また、訪問ブックトークや読み聞かせの実施、教職員向けの研修会講師をつとめました。ボランティアを増加させるとともにレベルアップを図りました。結果新人ボランティアが13名増えました。

### (5) 図書取次サービス事業

青葉台コミュニティハウスを新たなサービスポイントとして開設しサービスの拡充に努めるとともに、夏休みの繁忙期には駅返却ポストの巡回回数を増やし、円滑なサービスに努めました。

また、図書取次サービスを円滑に行うために図書取次サービス連絡会や担当者が地区センター訪問し、顔合わせをすることでコミュニケーションをはかりました。

(6) その他の事業

■有料宅配サービスの試行

図書館の開館時間内に利用できない方や遠距離の方に本をもっと活用してもらうため、青葉区限定の事業として資料の有料宅配サービスを試行実施しました。

■癒しの空間の演出

マリーングェム(熱帯魚水槽)を設置し、癒しの空間としての図書館を演出しました。

■電子媒体の活用

山内図書館独自のホームページ・メールマガジン・ブログを制作しました。この電子広報媒体の性格を利用して、新着ニュースはホームページ及びメールマガジンで、イベントなどの図書館の様子はブログで、地域情報は iPad でと山内図書館の活用を効果的にPRしました。特にブログについては「やまちゃん目線」で日々のことを書いているためブロガーが増えています。

■山内図書館キャラクター「やまちゃん」の活用

ホームページやブログなど電子媒体に「やまちゃん」をナビゲーターにするなどして親しみもてるようにしました。同時に紙媒体の図書館だよりや自主企画事業のポスター等にも「やまちゃん」を起用しました。さらに、図書取次サービス車を「やまちゃん号」と名づけて図書取次サービス拠点を巡回しています。

■市民や外部機関と連携

区民交流センターまつりにブース出展し、外国の方へも山内図書館の存在をPRしました。また、青葉区役所と連携し、クールアース講座で出張登録所を設置するとともに保健所の検診に来庁した市民におはなし会を実施しました。

山内図書館キャラクター 「やまちゃん」の活用



やまちゃん

- レッサーパンダ
- 4歳
- 男の子
- 誕生日 4月12日



図書取次サービス車 やまちゃん号



ホームページ



大人気 やまちゃんシール



山内堂



カウンターテーブル



レファレンス専用デスク  
やまうちよろず相談処

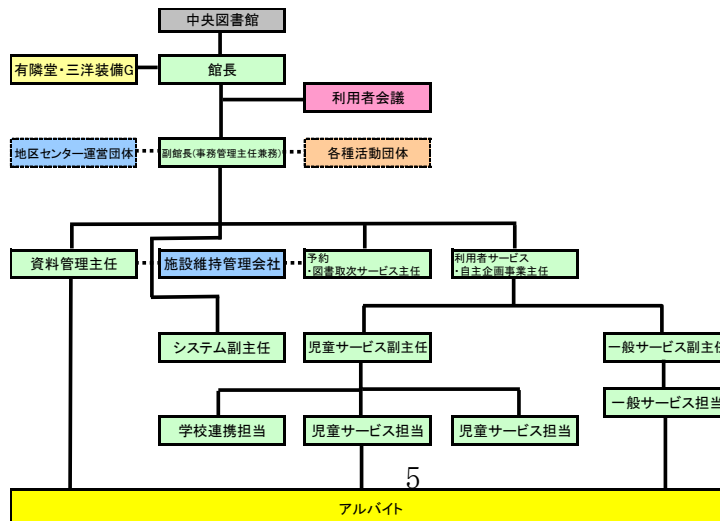


癒しの空間  
マリーンジェム

## 6 施設運営及び管理状況

### (1) 人員配置及び研修

館長、副館長を始め、職員 12 名、アルバイトスタッフ 21 名の総勢 33 名体制で運営しております。また、児童向け自主事業を強化する為、当初の予定を変更して児童サービス担当を 1 名から 2 名に増員しました。



## 研修実績

時期	受講者	タイトル	講師及び開催場所
4月	全員	個人情報保護研修	本部管理職
6月	児童サービス担当	読み聞かせボランティア講習会	横浜市中央図書館
6月	一般サービス担当	障害者サービス研修	日本図書館協会
6月	学校連携担当	おはなし講座－紙芝居と手遊び－	逗子市立図書館
7月	館長	指定管理者研修	共創推進本部共創推進課
9月	児童サービス担当	はじめての児童サービス研修	金沢図書館
9月	児童サービス担当	おはなし講座ブックトーク	逗子市立図書館
9月	学校連携担当	県読書推進実践コース研修	県立図書館
9月	館長・資料主任	マネジメント研修	中央図書館
10月	学校連携担当	市学校図書館関係者研究会	横浜市教育委員会
10月	図書取次サービス主任他	市町村図書館等職員研修専門研修	県立図書館
11月	児童サービス担当	わらべ歌講習会	私設ゆりがおか図書館
11月	資料主任	地域資料・資料保存等専門研修	県立図書館
11月	副館長	窓口対応研修	中央図書館
12月	副館長	クレーム対応研修	中央図書館
12月	一般サービス副主任	レファレンス研修	中央図書館
1月	利用者サービス主任他	行列が出来る講座とチラシの作り方	県立図書館
2月	アルバイト	資料検索研修	利用者サービス主任
2月	職員全員	防災訓練	三洋装備
3月	システム副主任	救命講習	消防署

## (2) 施設の保守・管理

[業務内容]	[達成結果]
建築・設備の保守管理	業務水準通り適切に維持管理を行うことができた。
警備業務	夜間等保安警備業務を行い、事故なく運営ができた。
清掃・環境衛生管理	業務水準通り適切に維持管理を行うことができた。 床面定期清掃については、ワックスを剥離した。

## (3) 広報、ニーズの把握、情報公開

広報については、ポスター・チラシなどのほか、山内図書館ホームページを作成し、生活に密着した情報を提供するとともに、メールマガジン「山内図書館丘のたより」、「やまちゃんのホットブログ」、ツイッターなどにより情報の発信に努めました。ニーズの把握については、カウンターでの利用者からの口頭でのご意見、意見

箱からの利用者の声やイベント時でのアンケート、ツイッターへの返信などからも利用者ニーズの把握に努めました。

情報公開については、「横浜市山内図書館情報公開規程」を定め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。

#### (4) 危機管理

危機管理のための防災マニュアル、防犯マニュアル、消防計画を策定し、それに基づく訓練を実施するほか、AED の講習会に職員が参加するなど、研修に努めました。

3月に発生した東日本大震災の際は、2月に実施した防災訓練を活かし、利用者に対してスムーズに避難を誘導することができました。利用者・スタッフとも被害はなく、書架から資料が落ちることも一部に留まりました。震災後は、横浜市立図書館として東京電力の計画停電時には休館し、その後の開館時間についても電力不足を補うために平日の閉館時間を通常 20 時 30 分を 19 時にし、節電に取り組みました。

#### (5) 自己評価

「山内図書館利用者フォーラム」を設置し、図書館運営についてのご意見をいただきました。

第1回目の利用者フォーラムでは、在勤在住の市民に出席していただき、10名からなるメンバーの紹介や指定管理の取り組み状況の他、代表者の選出、規約の説明などを行ないました。この委員会では「広報活動をもっと行ったほうがいいのではないか」「図書取次サービスは非常に便利なサービスであるが、地区センター側としては利用者が閉館間際にくるので対応が大変なときがある」などがありました。

第2回目の「利用者フォーラム」では、9月に実施したアンケートの結果報告と指定管理者の評価を自主事業・新しいサービス・学校連携・広報について・市民との協働の5つの項目でして頂きました。ご意見としては、「地域情報を電子にして誰でも簡単に見られるようにしてほしい」「子どもたちがもっと図書館に来るしかけが必要」、「ホームページの件数やメールマガジンの登録件数をもっと増やすべき」などが出ました。このご意見により地域情報発信の強化と学校連携担当による子供たちへ図書館へのPRを強化することが今後の課題と捉えています。

「山内図書館の通信簿」と題する利用者アンケートを実施し、自己評価の参考データの収集に努めました。アンケート結果を見てみると、ホームページの認知度も17.6%に留まっており、また回答の中に「もっとアピールした方がいいのでは」との意見もあることから、今後も一層図書館の存在をPRしていくことも課題としてとらえ、来年度以降はPRの方法も含め検討していきます。

7 決算

項目	決算額	備考
----	-----	----

収入		
指定管理料	167,609,000	
事業収入	35,800	自主企画事業等収入
その他収入	499,491	自販機等売上手数料等
合計	168,144,291	

支出		
人件費	72,967,963	給与、法定福利費、通勤費等
管理費	51,721,301	水道光熱費、施設管理費、修繕費等
事業費	10,555,679	自主企画事業等経費
事務費	32,899,348	広報・通信費、消耗品費、事務用品費等
合計	168,144,291	

収支差額	0	
------	---	--