

横浜市山内図書館 指定管理者
平成 24 年度管理業務評価
及び
指定管理中間期の総合的評価報告書

平成 25 年 12 月

横浜市山内図書館指定管理者
選定評価委員会

指定管理者関係事務所管：横浜市教育委員会事務局中央図書館企画運営課
〒220-0032 横浜市西区老松町1番地 電話 045-262-7334

目 次

I 平成 24 年度管理業務の評価

1 横浜市山内図書館への指定管理者制度導入と評価方法

- (1) 指定管理者制度の導入について…………… 2
- (2) 指定管理者制度導入後の山内図書館におけるサービスのあり方…………… 3
- (3) 指定管理者による管理業務に関する評価の方法…………… 3

2 横浜市山内図書館施設の概要及び指定管理者

- (1) 横浜市山内図書館施設の概要…………… 4
- (2) 指定管理者…………… 4

3 事業者による平成 24 年度基本方針

- (1) 基本方針…………… 5
- (2) 平成 24 年度の指定管理業務の位置づけ …… 5
- (3) 平成 24 年度の重点目標 …… 6

4 平成 24 年度評価結果

- (1) 評価方法…………… 9
- (2) 評価結果の要点…………… 10
- (3) 評価の詳細…………… 11

5 平成 24 年度評価の指摘事項及び総括

- (1) 評価項目ごとの意見及び指摘事項…………… 17
- (2) 評価の総括…………… 19

II 指定管理中間期の総合的评价

1 中間期評価について

- (1) 評価について…………… 20

2 中間期評価に当たって

- (1) 評価に当たって～横浜市立図書館の現状と課題～〔第 3 回会議説明資料から〕 …… 21
- 【参考】政令指定都市図書館サービス指標比較 …… 23
- (2) 評価に当たって～指定管理者による山内図書館の運営～〔第 5 回会議説明資料から〕 24

3 中間期評価の意見及び指摘事項、評価の総括

- (1) 意見及び指摘事項…………… 27
- (2) 評価の総括…………… 31

資 料

- 1 平成 24 年度山内図書館活動実績 …… 34
- 2 市会附帯意見と山内図書館事業実施状況…………… 36
- 3 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会委員名簿…………… 49
- 4 平成 22～25 年度委員会開催経緯 …… 50

I 平成 24 年度管理業務の評価

1 横浜市山内図書館への指定管理者制度導入と評価方法

(1) 指定管理者制度の導入について

(「横浜市山内図書館業務要求水準書」による)

図書館を取り巻く環境が大きく変化している中、外部有識者による市立図書館のあり方検討を実施し、それを踏まえた市民サービスの向上と経営の効率化を検討することが、平成 18 年度に策定された「横浜市中期計画」において求められていた。

これを受けて、「横浜市立図書館のあり方懇談会」を設置し、平成 18、19 年の両年度にわたり横浜市立図書館のあり方を検討していただいた。その報告書(平成 19 年 8 月)において、民力を活用した運営体制に転換することを基本とし、サービスの向上を目指した効率的な管理運営の実現という方向が示された。

これを踏まえ、教育委員会は、他都市の事例研究などを行い、新たな行政経費の増を伴わずに、現行の図書館サービス水準の維持・向上を目指す効率的な管理運営手法として、青葉区の横浜市山内図書館への指定管理者制度導入計画を策定した。

なお、横浜市山内図書館への指定管理者制度導入に必要な「横浜市立図書館条例の一部を改正する条例」は、横浜市会において審議の結果、平成 21 年第 1 回市会定例会において附帯意見(注 1)が付され可決成立している。

(注 1) 横浜市会による附帯意見

本市地域図書館への指定管理者制度の導入に当たっては、社会教育施設である図書館として、本市図書館のサービス水準の維持向上と、これまで培ってきた市民の信頼にこたえるよう十分に配慮することが肝要である。

よって、指定管理者制度導入に当たり、次の事項について特段の対応を図られたい。

- 1 中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館 18 館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。
- 2 子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館として一層の推進を図ること。
また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。
- 3 地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。
- 4 地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの地域の図書コーナーとの連携を図るなど、住民ニーズを反映したサービスを推進すること。
- 5 これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

(2) 指定管理者制度導入後の山内図書館におけるサービスのあり方

(「横浜市山内図書館業務要求水準書」による)

指定管理者制度を導入する横浜市山内図書館においては、本市の公共図書館として、従来のサービス水準を維持し、さらに向上させながら、他の地域図書館と同様に市立図書館 18 館のネットワーク体制を支える一つの地域図書館としてサービスを展開することが求められる。

その上で、指定管理者という民間活力を導入することにより、地域情報拠点機能と課題解決支援機能を強化し、地域の特色に合わせた個性ある地域図書館の実現を図ることが期待されている。

(3) 指定管理者による管理業務に関する評価の方法

横浜市では、指定管理者による管理業務に対する評価については、「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」に基づき第三者評価を行うこととしている。図書館においても委員会を設置して評価を行うこととされており、山内図書館については、平成 22 年 9 月に 5 名の外部委員から構成される「横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会」が設置された。

この委員会では、まず平成 22 年度に評価項目、評価の視点、評価指標についての検討を行い、評価の枠組みを決めた。そのうえで、平成 23 年度からは、山内図書館の前年度の管理業務の状況に関して、事業者から提出された事業報告書及び管理業務に関する資料等に基づき、事業者からのヒアリングや必要に応じ現地視察などを行い、指定管理者による管理業務に関する評価を行ってきた。

なお、平成 24 年 4 月の条例改正により、評価委員会は市の附属機関という位置づけとなり、「横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会」と名称が改められた。(委員については変更なし。)

2 横浜市山内図書館施設の概要及び指定管理者

(1) 横浜市山内図書館施設の概要

ア 所在地

横浜市青葉区あざみ野 2-3-2

イ 施設概要

開設年月日 昭和 52 年 4 月 12 日

構造 鉄筋コンクリート造 3 階建 (図書館部分 2 階)

階数 地上 3 階建

敷地面積 3,566 m²

延床面積 4,433 m² (図書館部分 2,147 m²)

施設内容 2 階：一般書コーナー、児童書コーナー、カウンター、書庫、
対面朗読室、集会室、事務室 (1、3 階は山内地区センター)
屋外：駐輪場、駐車場 (地区センターと共用)

ウ 指定管理移行時の概況

山内図書館は昭和 52 年 4 月に磯子図書館に次ぐ市内 2 館目の地域図書館として開館した。開館当時の延床面積は現在の約 1/2 の 1,150 m²、蔵書数約 42,000 冊であった。昭和 63 年 1 月に拡充され、現在の規模となった。

新興住宅地・子育て世代の多い土地柄から、開館当時から児童書の所蔵が多かったほか、読み聞かせのおはなし会も早くから開催されていた。おはなし会は平成元年からボランティアの協力も得るようになり「空とぶじゅうたん絵本と語り」として継続している。団体貸出の登録団体も多く、地域の読書活動の振興に寄与してきた。

こうした地域に密着した運営のほか、平成 19 年 8 月には「青葉区風景写真データベース」を WEB 上で公開するなど、地域の情報拠点としての取り組みにも力を入れてきた。

(2) 指定管理者

ア 事業者

有隣堂グループ (構成団体：株式会社有隣堂、三洋装備株式会社)

イ 代表者及び所在地

代表構成団体 株式会社有隣堂 (代表者 松信 裕)

所在地 横浜市戸塚区品濃町 881-16

ウ 指定期間

平成 22 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで

3 事業者による平成 24 年度基本方針

(「横浜市山内図書館平成 24 年度事業計画書」による)

(1) 基本方針

山内図書館の図書館基本業務の確実な継承・維持・強化とサービスの増加により、市民の生活や活動の支援・応援を行い、身近で親しみやすい生活密着図書館となることを目指す。山内図書館のサービスの基本方針は以下の3つである。

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・実施していく。

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、「ここにすればわかる」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する。

③ 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館

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、地域で活動するボランティアや企業も含めた団体などから地域の方々の声を運営へ反映させる。また、自主企画事業での連携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する。

(2) 平成 24 年度の指定管理業務の位置づけ

有隣堂グループは、指定管理者として指定期間である5年間を、階段を一段ずつ登るようにステップアップしていく。

22年度は、それまで山内図書館が築き上げた図書館サービスを継承するための基盤を整備した。

23年度は、次の階段を上るために、22年度で捉えたニーズを基に利用者の利便性を追求した。利用者へ向けた新しいサービスとしては、「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を展開した。また、利用者フォーラムにより、地域の声をより広く聞くことができたので、今後のサービスへつないでいく。

24年度は、さらに次の階段を上るために23年度で実施したサービスをより追求するとともに、開館35周年を迎える節目の年として、自主企画事業をはじめとして、「地域と共に歩み続ける山内図書館」運営の実現に向けてサービスを充実させていく。

また、『平成 22 年度横浜市山内図書館指定管理者評価報告書』における指摘事項を受け、24年度の運営に反映していく。

(3) 平成 24 年度の重点目標

ア 地域との連携のさらなる推進

地域で活躍している団体の声を反映し、地域に根ざした広報活動や連携事業を行う上でボランティア団体、市民活動団体など地域で活躍している団体との協働を進め、連携を強くしていく。

- ・ 23 年度の「山内図書館利用者フォーラム」は 7 月と 12 月の 2 回開催した。東日本大震災時の対応を基にした図書館からの情報発信のあり方や、山内図書館の運営及び子どもを対象とした広報などについての具体的で有用な意見を多数いただくことができた。24 年度もこのような地域ならではの意見を積極的に伺いながら、自主企画事業やサービスに反映していく。
- ・ 山内図書館 35 周年事業を展開する上では、22～23 年度に協働した郷土史家、青葉紙芝居一座などのボランティア団体、「まっぴい青葉の街」等の市民活動団体に加え、「東急多摩田園都市まちづくり館」等の企業とも連携し協働を進める。
- ・ 青葉区の地域で主催している郷土関連講座への積極的な参加等により、地域で活躍する郷土史家やボランティア団体、市民活動団体に新たな連携機関の協力を仰いでいく。
- ・ 郷土資料は、区内の施設や団体、企業と連携を図り、幅広い収集に努め、地域情報のポータルサイトとして最新の地域情報を提供する。
- ・ ホームページの地域情報コンテンツのアップデートを迅速に行い、最新の地域情報を提供していく。既成のコンテンツについて内容の見直しを行うとともに、郷土資料の調べ方を利用者にわかりやすく提供するため、パスファインダー（特定のテーマに関する書籍、情報の探し方・調べ方の案内）の新規コンテンツについても開発していく。
- ・ 23 年度から地域のおはなしボランティアの発表の場として開催しているおはなしまつりを 24 年度も開催する。このおはなしまつりでは、一日中紙芝居や絵本の読み聞かせなどのおはなし会を行うとともに、地域の福祉施設と連携してパンやお菓子の販売も行う。

イ 学校図書館との連携と支援

山内図書館は、「横浜市立図書館学校連携事業『学校支援計画』」に基づき積極的に学校図書館との連携・支援を進めてきた。

- ・ 22・23 年度の 2 年間で、区内の小学校 30 校と中学校 12 校に対し、小学校については全校、中学校については 8 校を訪問した。24 年度は未訪問の中学校 4 校を訪問し、青葉区内の小中学校全校への学校訪問を完了し、支援サービスを実施していく。
- ・ 23 年度の学校訪問の成果として、学校図書館の現状把握を記載した「学校図書館運営カルテ」を作成し、図書整理のための分類法や使用している図書記号などの情報を訪問記録として蓄積し、学校図書館から寄せられる書架等の配置替えや

分類法・図書記号の基本的なあり方に関することなどの相談に対してアドバイスをし、対応してきた。24年度もこのカルテを活用して的確な相談対応を行える体制を維持していく。

- ・ 23年度は支援のために、学校図書館で必要とされるテーマである、「小学校での読み聞かせ講座」及び「学校図書館ボランティア講座～修理のための製本講座」といった講座について、広く参加してもらえるよう複数の会場で開催した。24年度はさらなる充実を目指し、引き続きボランティアを対象とした講座を開催するとともに、教職員も受講できるよう内容を見直し、夜間や土・日曜日など、参加しやすい日時設定とした講座も開催していく。
- ・ 23年度は、学校図書館ボランティアからの相談やボランティア同士の交流の場として、「学校図書館ボランティア相談日」を年5回開催した。毎回テーマを設定し、ステップアップを目的とした環境を作り、まとめとして「学校図書館環境整備ボランティア～活動の展示～」と交流会を開催した。24年度も同様の事業を展開していく。
- ・ 24年度の新しい事業展開として、学校図書館に対し、山内図書館として新刊本・図書整理に関する情報、学校図書館運営の参考例等の最新情報、また書店として有隣堂が持つノウハウである出版情報や書籍情報など、ホームページやメールマガジンをとおしてタイムリーに届けられる体制を整えていく。

ウ 図書館広報活動の強化

- ・ ホームページに「キッズページ」を新設し、おはなし会や子ども向けイベントの案内など、親子に向けた図書館情報をよりわかりやすく届けていく。キッズページでは、事業の案内や参加レポートを掲載することで、子ども向け事業のPRと参加の促進に努める。
- ・ 23年度同様、i P a d に代表されるタブレット型コンピューターという新しいメディア機器を活用して、地域の民話をもとにした紙芝居の紹介や著名人による本の紹介を行い、コンテンツを増やしてさらに地域情報発信拠点として機能強化を図っていく。
- ・ 電子広報媒体の位置づけを整理し、新着ニュースはホームページ及びメールマガジンで、イベントの様子はブログで、地域情報はi P a d で紹介するなど、電子広報媒体の性格に応じ、効果的に山内図書館の存在や活用法をPRしていく。
- ・ 23年度に引き続き地域のラジオ局であるFMサルースの番組に地域のボランティア団体とともに出演、本の紹介を行うとともに、ブログやメールマガジンにおいて司書による話題の本などの紹介を行うことで、読書推進につなげていく。
- ・ 点在している館内の掲示物を集約し、より分かりやすい館内案内へと見直しを行う。図書館のイベント案内やお知らせは出入口付近に配置、山内図書館独自のサービスをまとめて掲示し、山内図書館の活用法の周知に努める。
- ・ 23年度に好評だった新聞折り込みチラシを24年度も実施することで、地域に密着した広報を行い効果的なPRを進めていく。

エ 市民の課題解決のための事業展開

- ・ 利用者がセルフレファレンスをスムーズに行える環境を作る。土日等のカウンターが混雑する時間帯にはフロアに案内係を置き、図書館の利用方法や館内案内、本探しの手伝い、検索機の使い方説明など、利用者の目的に沿った案内を行う。また、レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」を積極的に紹介し、図書館のレファレンス機能の広報と利用促進に努める。
- ・ 青葉区は全国平均寿命トップ10に入る高齢者地域であると同時に、多くの子育て世代が転入してくる地域でもある。24年度は新たにシニア世代支援講座や、著名人による「老いを楽しむ」をテーマにした講演会を開催する。また子育て世代に向けては、子どもとふれあうおはなし講座「おはなしごっこ012」を継続して開催し、地域の特性、世代やライフスタイルに応じた課題解決支援となる自主企画事業を展開していく。
- ・ 昨年度に引き続き、「聞蔵Ⅱビジュアル」「日経テレコン21」「官報情報検索サービス」「法情報総合データベース」「ポプラディアネット」の商用データベースを用いた情報提供を行い、利用者支援につなげていく。特に子ども向けのインターネット百科事典「ポプラディアネット」は、調べ学習をサポートする目的で開催する自主企画事業「小学生調べ方講座」で活用方法を解説し、利用促進を図る。

4 平成 24 年度評価項目・評価の視点・評価指標及び評価結果

(1) 評価方法

平成 24 年度の管理業務の評価については、次の経過で行った。

ア 資料の分析検討

22 年度に委員会で検討した評価の枠組み(評価項目、評価の視点及び評価指標)を確認し、それに基づき、事業者から提出された事業報告書及び活動実績等参考資料の分析検討を行った。

イ 事業者からのヒアリング

資料だけでは判断が困難な項目を中心に、事業者からのヒアリングを行った。

ウ 評価作業

評価項目ごとに評価の視点に基づく評価を行い、次に 1～7 の大項目について、A・B・C の三段階での評価を行った。最後に 1～7 の大項目についての総合評価を、A・B・C の三段階で行った。

大項目 1～7 及び総合評価の基準については、

A：目標とした、または期待した水準を上回る達成状況である

B：おおむね目標とした、または期待した水準レベルの達成状況である

C：目標とした、または期待した水準を下回る達成状況であるとした。

(2) 評価結果の要点

〔大項目1〕図書館運営に関する全般的な事項

平成24年度に個人情報漏洩の事例があった。個人情報保護は徹底しなければならないところ。前年度大項目1の評価はAであったが、24年度評価は「B」とする。

〔大項目2〕基幹的なサービス

事業者はサービスの向上に努力しているが、さらに新しい取組を考えてほしい。今後に期待をこめるという意味で、24年度評価は「B」とする。

〔大項目3〕充実・推進を図るサービス

平成23年度に力を入れた学校連携も、24年度は落ち着いたという印象。全体的には、まだ試行錯誤しているように感じられる。評価はAかBか分かれるところ。学校司書の配置など状況が変化し、図書館の役割も変わってくる。この変化に対応し図書館の役割を十分に果たしていくことができるか、今後の事業展開を見守るという条件を付けて、24年度評価は「A」とする。

〔大項目4〕民間ノウハウを活かした新たな取組

有料宅配など、サービス改善の余地がある。利用者満足度調査を細かく分析し、それが今後のサービスに活かされることを期待する。期待を込めて、24年度評価はAに近いプラスの「B」とする。

〔大項目5〕利用者満足度

蔵書に関する満足度を除き、利用者満足度は全体的に高い。この傾向は平成23年度と同様。24年度評価も23年度と同様として「A」とする。

〔大項目6〕施設の維持管理

平成23年度と同様、瑕疵なく推移している。24年度評価も23年度と同様、「A」とする。

〔大項目7〕収支状況

収支については計画が適正であり評価できる。24年度評価は「A」とする。

〔総合評価〕

平成24年度の指定管理業務については、全体として前年度に比べ改善を重ねながら運営されている。施設の維持管理、収支状況など、管理業務の基盤となる面では評価が高いが、図書館の評価を考える上で比重の大きなサービスや事業に対する取組、民間ノウハウを活かした新たな取組などについては未だにいま一歩であり、期待以上というところには至っておらず、総合評価は「B」とする。

(3) 評価の詳細

	評価項目	評価の視点 (ポイント)	評価指標
1 図書館運営に関する全般的な事項 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> 評価 B </div>	(1) 法令、要綱等の遵守	・法令、要綱、要領、手順書に沿って業務が遂行されているか。	・法令等に反する行為の有無 ・手順書どおりに業務が行われている状況
	(2) 「横浜市立図書館の目標」の達成状況	・目標に掲げた各取り組みが実施され、目標が達成されているか。	・「図書館の目標」達成状況 ・「図書館の目標」に掲げたサービスについて実際の実施件数
	(3) 山内図書館のサービスの対する基本的な考え方の周知	・山内図書館のサービスの基本的な考え方(地域情報拠点機能の強化、課題解決支援機能の強化、地域の特色に合わせた個性ある地域図書館)が、職員に周知徹底されているか。	・職員に対する周知徹底の方法とその実施状況
	(4) 個人情報保護の徹底	・個人情報保護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。	・個人情報の適正管理状況(管理機関、リスクチェックリスト、プロセス分析表等を含む) ・個人情報漏洩等の有無 ・職員研修の実施状況 ・内部監査の実施状況
	(5) 職員配置	・職員配置は適正であるか。 ・業務が円滑に遂行されているか。 ・業務が円滑に遂行されているか。	・職員配置の状況(繁忙期や業務の多寡における職員配置の柔軟性の状況、及び、業務マニュアルの作成・整備状況を含む) ・職員の有資格者率 ・職員の業務経験年数
	(6) 人材育成	・業務を適切に遂行できるよう、職員への教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めているか。 ・職員対応に起因する利用者からの苦情がないか。また、好意的な意見があるか。 ・職員の意欲やモチベーションを維持向上させているか。	・事業者による職員研修の実施回数及びその内容 ・外部研修履修実績 ・職員対応や業務の遅延などに関する苦情件数 ・職員対応に関する好意的な意見の件数
	(7) 組織の管理体制の確立	・組織の統制、管理体制が整っているか。	・組織の管理体制の整備状況 ・本部と現場スタッフ間の意思疎通や情報共有の方法とその状況 ・スタッフ間(アルバイトを含む)の日常的な意思疎通や情報共有のための方法(ミーティング、日報、掲示板等)とその実施状況
	(8) 広報・PR	・広報・PRのための印刷物をどれだけ作成・配布したか。 ・どこで、どのように配布したか。 ・配布の効果がどれだけあったか。 ・新聞・ミニコミ誌等について、どれだけ記事が掲載されたか。	・印刷物作成数、配布部数 ・配布方法(配布場所) ・新聞社等への情報提供回数 ・新聞等記事掲載回数 ・地域メディア(CATV、地域FM、ホームページ)での放送・掲載回数

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
	(9) 館長のリーダーシップの発揮	・館長がリーダーシップを発揮して運営を行っているか。	・館長のリーダーシップの発揮状況 ・実行力、指導力、専門力、マネジメント力が表れた具体的な状況
2 基幹的なサービス <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評価 B </div>	(1) 個人貸出・予約などの基本的な利用者サービス	・利用状況(入館者数、貸出利用者数、新規登録者数、個人貸出冊数、予約受付冊数)について、前年度実績との比較	【基本的な統計数値】 ①入館者数 ②貸出利用者数 ③新規登録者数(一般、児童) ④個人貸出冊数 ⑤予約受付件数
	(2) 団体貸出サービス	・利用状況(登録団体数、団体貸出冊数)について、前年度実績との比較	【基本的な統計数値】 ①新規登録団体数 ②登録団体数 ③団体貸出冊数 ・登録団体との関係維持に対する取り組み状況(交流会の開催等) ・新規登録団体への活動支援に関する取り組み状況(貸出の本選び支援、利用相談等)
	(3) 蔵書構築・蔵書管理の状況	・横浜市立図書館資料収集基準、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。 ・どのような選書マニュアルを作成しているか。 ・サービスの基本理念である、地域情報拠点機能、課題解決支援機能の強化、及び市民活動支援のために、どのような選書を行っているか。また、実際にどのような資料を収集しているか。	【基本的な統計数値】 ①蔵書冊数(一般、児童) ②受入冊数 ③購入冊数 ④寄贈受入冊数 ⑤除籍冊数 ⑥新刊購入比率(購入点数/新刊マーク点数) ⑦児童書購入冊数 ・購入した図書の傾向について、他館との比較及び出版動向との比較 ・不明資料・事故資料への対応状況(破損・紛失資料等の冊数を含む) ・児童書の選書に関して作成している「評価票」における評価(ABC段階)について、他の地域図書館及び全体評価との差異 ・収集ガイドラインと実際の収集数との差 ・受入図書選定体制の状況 ・除籍図書選定体制の状況 ・受入図書、除籍図書に関する選定マニュアルの内容 ・返本、書架整理の実施体制 ・図書修理の体制や滞貨等の状況
	(4) 雑誌・新聞の収集、提供	・雑誌・新聞の収集、提供が適切に行われているか。 ・雑誌・新聞に関する利用者の満足度や意見はどうか。	【基本的な統計数値】 ①雑誌受入(購入)タイトル数 ②分類別購入タイトル数 ・雑誌・新聞に関する利用者の満足度

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
3 充実・推進を図るサービス <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> 評価 <b style="font-size: 2em;">A </div>	（1）「サービスの基本理念」を反映させた事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域の情報拠点」としての図書館を反映させた事業計画が立案され、実施されているか。 ・「課題解決支援機能」を活かした事業計画が立案され、実施されているか。 ・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」を具体化する事業計画が立案され、実施されているか。 ・各事業の実施効果（事業計画時に想定した効果）が得られているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域情報拠点機能の強化」に関連する事業の実施回数、参加者数、参加者の満足度（地域の情報や時勢に合わせた内容で実施されている企画展、地域資料や生活情報をデジタル化し、ホームページやメールマガジンなどで閲覧できるような形での活用など） ・「課題解決支援機能の強化」に関連する事業の実施回数、参加者数、参加者の満足度（図書館の活用法をさらに周知することを内容としたセルフフェレンス支援のための自主企画事業など） ・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」に関連する事業の実施回数、参加者数、参加者の満足度（地域のネットワーク作りと連携から生まれる企画、ボランティアを支援する企画、青葉区の特徴を活かした企画など）
	（2）レファレンスサービス	・レファレンスサービスの充実について、成果が上がっているか。	【基本的な統計数値】 ①レファレンス受付件数
	（3）子どもの読書推進活動に関する事業	・子どもの読書活動推進に関する事業を計画的に実施しているか。	【基本的な統計数値】 ①事業実施回数 ②参加者数
	（4）学校連携	<ul style="list-style-type: none"> ・学校連携事業を通じて、地域の子どもたちの読書活動推進に貢献しているか。 ・図書館の利用促進という効果に結びついているか。 ・図書館サービスの一つとして教職員または保護者の間で認識され、利用されているか。支援は十分か。 	【基本的な統計数値】 ①学校への出張回数、出張した学校数 ②事業実施回数、参加児童数 ③教職員貸出登録数、更新数、貸出実績 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス実施率（区内在籍児童数を母数とした実施率） ・学校参加率（事業利用学校数/区内学校総数）
	（5）地域資料・情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> ・地域資料・情報の収集、提供が適切に行われているか。 ・担当者を配置し、地域資料・情報の収集に積極的に取り組んでいるか。 ・地域資料に関する利用者の満足度や意見はどうであるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域資料の受入冊数 ・独自書誌作成依頼件数 ・担当者の配置及び業務の状況 ・地域資料に関する利用者満足度

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
	<p>(6) 市民との協働による事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・図書館事業や読書活動に関わるボランティアを養成・支援する事業を企画・実施しているか。 ・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。 ・地域の読書活動等に関わるボランティアの活動の場を提供しているか。 ・区内で活動するボランティア団体に対して、活動の場を提供しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民との協働による事業の実施回数、参加者数 ・図書館・読書活動ボランティアの活動団体数及びボランティア(個人)登録者数 ・図書館・読書活動のボランティア養成事業の実施状況（回数・参加者数等） ・図書館・読書活動ボランティアの活動の場・機会の創出状況 ・養成講座参加者の、受講後の地域での活動状況 ・区内ボランティア活動団体による集会室の利用回数
	<p>(7) 市民の意見を反映させる仕組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・運営やサービスにおいて、市民が意見や要望を自由に出来るように工夫されているか。 ・運営やサービスにおいて、市民からの意見や要望に適切に対応している。 ・事業の企画段階において、市民からのアイデアや要望を取り入れようとしているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者フォーラムの実施回数、開催状況 ・市民の意見や要望の収集及び対応の状況
	<p>(8) 関係機関との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の実施にあたり、関係機関との連携を行っているか。 ・区役所等、従来から関係を持ってきた機関と引き続き関係を維持しているか。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関と連携して実施した事業の実施回数 ・連携した機関の数と種類 ・新たに連携を行った機関の数と種類
	<p>(9) 図書取次サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・図書取次サービスを安定的に運営し、増設したサービスポイントも含めて利用者の増加に結びつけているか。 ・現場の職員との意思疎通ができしており、滞りなく作業が進められているか。 ・区民の図書館・図書サービスに関する意識に変化が見られるか。 	<p>【基本的な統計数値】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 図書取次サービスにおける貸出冊数、返却冊数、予約受付冊数 ② 駅返却ポストにおける返却冊数 ・新設したサービスポイントの貸出冊数、返却冊数、予約受付冊数 ・青葉区区民意識調査における図書館に関する調査結果 ・搬送作業の実施状況（効率性・安定性・(スタッフ間の)円滑性)

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
	(10) デジタル資料の提供	<ul style="list-style-type: none"> デジタル資料利用にあたり、利用者が利用しやすい環境が整えられているか。 情報は継続的に更新されているか。 スキルを有するシステム担当者が配置されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 作成数 利用者数 利用回数 地域情報ギャラリーの状況 子ども向けデジタル資料の状況
	(11) ホームページによる情報発信	<ul style="list-style-type: none"> 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。 非来館者にとって有用な情報源となっているか。 地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか。 スキルを有するシステム担当者が業務を遂行しているか。 	【基本的な統計数値】 ①ホームページアクセス件数 <ul style="list-style-type: none"> 更新頻度 利用者の好感度 ホームページを活用した新たな取り組み状況（例：市民との双方向コミュニケーション機能の追加など）
	(12) メールマガジンによる情報発信	<ul style="list-style-type: none"> 情報発信ツールとしてメールマガジンを適切に活用しているか。 非来館者への有効なアピールとなっているか。 非来館者にとって有用な情報源となっているか。 地域情報の発信に積極的に取り組んでいるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 登録者数 送信頻度 来館促進への効果（メールマガジンが来館促進に有用なツールとなっているか）
4 民間ノウハウを活かした新たな取り組み <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評価 B </div>	(1) 新たな利用者を創出する事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 「新たな利用者を創出する事業」を計画的に実施し、効果をあげているか。 平日夜間の開館時間延長の実績および効果がどうであるか。 「山内堂」（文具等物品販売）の実績はどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 「新たな利用者を創出する事業」に関連する自主企画事業（PR 事業・大型企画事業）の実施回数、参加者数 新規登録者数 平日夜間の利用実績（入館者数、貸出冊数、レファレンス件数など） 開館時間延長に関する利用者満足度 山内堂の利用者数、図書購入や物品販売の状況
	(2) 既存の事業への新たな取組の導入	<ul style="list-style-type: none"> 既存の事業への、民間事業者としてのノウハウを活かした新たな取組の導入を積極的に行い、成果をあげているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 既存の事業への、新たな取組の導入状況
	(3) 受益者負担による宅配・郵送での受け取りサービスの実施	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の経費負担による宅配・郵送での受け取りサービスについて、ニーズを把握、対応し、安定的に事業を実施しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> テスト実施の実績 事業者からのヒアリング
	(4) その他の新たな取り組みの提案	<ul style="list-style-type: none"> 民間ノウハウを活かした新たな取り組みについて、積極的に企画提案しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 新たな取り組みの提案状況 新たな企画提案に関する積極性

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
5 利用者満足度 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 A </div>	(1) 山内図書館に対する利用者からの評価	・山内図書館の運営・サービス全般について、利用者がどれだけ期待し、満足しているか。	・利用者満足度
	(2) 利用者サービスに関する利用者満足度	・利用者サービスについて、利用者がどれだけ満足しているか。	・サービスに関する利用者満足度
	(3) 蔵書に関する利用者満足度	・蔵書に関する利用者の満足度や意見はどうであるか。	・蔵書に関する利用者満足度
	(4) 利用しやすい環境整備に関する満足度	・書架案内図やわかりやすいサインの整備が行われ、利用しやすい環境整備が整っているか。	・利用しやすい環境整備状況 ・書架案内図、サインの整備状況
6 施設の維持管理 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 A </div>	(1) 施設設備の良好な維持管理	・図書館及び地区センター(共用部分も含む)の施設維持管理が良好に行われているか。 ・清掃が行き届いているか。 ・環境に配慮した維持管理業務が行われているか。	・施設維持管理の状況 ・廃棄物(ゴミ)の排出量 ・光熱水使用量の推移
	(2) 危機管理体制の確立	・危機管理に関する対応方法が職員に周知されていて、緊急時の連絡体制が整っているか。 ・緊急事態が生じた場合、適切に対応できたか。 ・危機管理マニュアルが適正に作成されているか。 ・日常的な防犯体制がとられているか。	・危機管理に関する対応方法の周知状況 ・緊急時の連絡体制の確立状況 ・緊急事態が生じた場合の対応状況 ・危機管理マニュアルの作成状況 ・防犯のための日常的な巡回業務の取り組み状況 ・不審者や不審物への対応状況 ・職員に対する研修・訓練の状況
	(3) 災害対策	・防災訓練を適切に実施しているか。 ・緊急時の対応について、職員に周知徹底しているか。 ・防災マニュアルが適正に作成されているか。	・防災訓練の実施状況 ・防災マニュアルの作成・改訂状況
7 収支状況 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 A </div>	(1) 経費の適正な執行	・適正な収支計画が立案され、経費について適正に執行されているか。 ・自主企画事業について、計画に応じた経費の執行が行われているか。 ・独自収入がどれだけあったか。	・支出金額(決算額) ・自主企画事業に関する支出金額 ・事業計画書、年次協定書に沿った適正な支出状況 ・収入金額(決算額)
総合評価 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 B </div>	指定管理者による山内図書館管理業務に対する総合評価	・項目1～7に対する総合評価。	

5 平成 24 年度評価の指摘事項及び総括

(1) 評価項目ごとの意見及び指摘事項

ア 図書館運営に関する全般的な事項

- ・ 個人情報保護に関連して、窓口での取扱いで個人情報が漏洩した事例があった。個人情報保護は、図書館サービスの現場においても徹底しなければならない事項であり、厳しい評価とせざるを得ない。
- ・ 個人情報漏洩の事例はあったが、事例発生時や事後の対応については速やかかつ適切に行われており、評価できる。しかし事例の発生はあったわけで、やはり厳しい評価とならざるを得ない。

イ 基幹的なサービス

- ・ 前年度実績を基準として平成 24 年度実績を見ると、指標の多くで B 評価となる。しかし、入館者数を見ると、他館が減少している中で山内図書館は微増で推移している。この入館者をわずかでも増やしている点は評価できる。
- ・ 基幹的なサービスについて、山内図書館の事業者だけでこれ以上のサービスがどんどんできるというわけではないかもしれないが、行政施策に合った新しいサービスの形が考えられてよい。今後に期待したい。

ウ 充実・推進を図るサービス

- ・ デジタル資料の提供については、地域情報を活かして作った青葉区いろはカルタをホームページで紹介したり、地域写真のギャラリーを充実したりと、コンテンツを充実させるいろいろな取組がなされていることは評価したい。
- ・ ただ一方で、館内で利用に供していた iPad が長期にわたって利用を休止している現状がある。デジタル資料を提供する手段の整備も重要であり、休止が続いているのは残念。速やかな改善を求めたい。
- ・ ホームページについて、月 8,000 件のページビューは少なく、見づらさも感じる。メルマガの登録者が 200 人というのも、青葉区の人口に比して少ない。
- ・ レファレンスについては、受付件数の前年度からの伸び率で、他館が平均 5% 以上で推移しているのに対し、山内図書館は 4.8%。
- ・ 学校連携は平成 23 年度に実績が大幅に増え、24 年度はそれに比べやや落ちてい

る。23年度がんばって、24年度はそれが落ち着いたという印象。

- ・ 学校連携については、今後学校司書が市立学校全校に配置されていくという動きがあり、これにより図書館の役割も変わってくると考えられる。山内図書館においても、それに対応した事業の見直しが求められており、今後の事業展開をしっかりと見守りたい。
- ・ 充実・推進を図るサービスの項目については、評価をAとするかBとするかぎりぎりのところ。事業者には、委員の指摘や意見をしっかりと受け止めてもらうことをお願いして、附帯意見付きのAとする。

エ 民間ノウハウを活かした新たな取り組み

- ・ 有料宅配サービスは、民間ノウハウを活かした新規事業。安定して実施しているが、利用状況等もう少し力を入れて分析をし、利用者増を図ることが期待される。現状ではそこまで至っておらず、残念なところ。
- ・ 有料宅配については、高齢者など来館が困難な市民にもっと利用しやすい形にするなど、サービス改善の余地がある。
- ・ 新たな利用者を創出する取組について、新聞折り込みちらしの配布ややまうち朝市の実施など、いままでとは違う優れた取組が見られるようになった。利用者満足で調査で得られた結果を分析し、今後の新たな事業展開に活かしてもらいたい。

オ 利用者満足度

- ・ 利用者満足度調査では、蔵書に関する満足度が3年連続で低いものとなっている。これは市立図書館全体として十分な資料収集が困難になっている状況に左右されているものと考えられる。それ以外の事柄に関する利用者満足度は高く、評価できる。

カ 施設の維持管理

- ・ 施設の維持管理等に関しては瑕疵がなく、評価できる。

キ 収支状況

- ・ 収支の状況を見ると、計画に対してどうであったかは評価の視点のひとつ。この点で言えば、平成24年度は、収入は計画に対し少し増え、支出は計画に対し少し減っている。これは計画が適正であって、それが数字に表れているものと理解できる。

(2) 評価の総括

◎ 平成24年度の指定管理業務については、個人情報保護の点で評価を下げたところもあるが、全体として前年度に比べ改善を重ねながら運営されている。施設の維持管理、収支状況など、管理業務の基盤となる面では評価が高いが、図書館の評価を考える上で比重の大きなサービスや事業に対する取組、民間ノウハウを活かした新たな取組などについては未だにいま一步であり、期待以上というところには至っておらず、総合評価は「B」とする。今後さらに、民間事業者らしさを発揮した、よりメリハリの効いたダイナミックな事業展開を期待したい。

[総合評価に関する個別意見]

- ・ 前年度より運営は改善されており、確かにレベルは上がっているが、基幹的なサービスや民間ノウハウを活かしたサービスについて評価がBであり、充実・推進を図るサービスについてもAマイナスというニュアンスでのA評価であった。事業者らしさが発揮される図書館のサービスの部分で評価が低く、総合評価はBと考える。
- ・ 前年度に比べ評価をAとした項目が増えたものの、図書館運営に関する全般的な事項は前年度評価がAであったものがBとなった。全体的には期待を上回っているとは言えず、総合評価はBが適切と思う。
- ・ 入館者数について、他の地域図書館は年々減少しているが、山内図書館は微増で推移している。これは特筆すべきことで、評価したい。
- ・ 指定管理期間が3年を経過した中で、事業者も管理業務の全てでパーフェクトを取るということは難しい状況があるが、事業者としてこう考えてこうやったらこうなった、というそのプロセスは大事である。そこに民間のノウハウが現れてくる。
- ・ 平成24年度は、開館35周年ということで新規事業に取り組んだ、そういうところを評価したい。全てを完全に行うことが困難な中で、事業にメリハリをつけ、ヒアリング等の際にもメリハリのある事業者の声を聞かせてもらいたい。
- ・ 指定管理期間の当初に立てた目標や計画について、それを着実に履行することも大切だが、それに縛られて事業者らしさが失われてしまっただけでは本末転倒。残りの2年間、固くならずこんなことをやると面白いという発想で、事業者らしさを発揮してもらいたい。

Ⅱ 指定管理中間期の総合的評価

1 中間期評価について

(1) 評価について

山内図書館の指定管理業務については、平成 24 年度末で 3 年が経過し、1 期 5 年間である指定管理業務の中間期を迎えた。

この指定管理中間期に当たって、これまでの管理業務を総合的に評価することとし、山内図書館への指定管理者制度導入時の市会における図書館条例改正議案の可決成立の過程で付された附帯意見を視座として、これまでの山内図書館の事業を振り返りながら検討を行い、各委員による意見・指摘を取りまとめた。

◎ 附帯意見（平成 21 年第 1 回横浜市会 市第 72 号議案）

本市地域図書館への指定管理者制度の導入に当たっては、社会教育施設である図書館として、本市図書館のサービス水準の維持向上と、これまで培ってきた市民の信頼にこたえるよう十分に配慮することが肝要である。

よって、指定管理者制度導入に当たり、次の事項について特段の対応を図られたい。

- 1 中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館 18 館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。
- 2 子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館として一層の推進を図ること。また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。
- 3 地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。
- 4 地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの地域の図書コーナーとの連携を図るなど、住民ニーズを反映したサービスを推進すること。
- 5 これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

2 中間期評価に当たって

(1) 評価に当たって～横浜市立図書館の現状と課題～〔第3回会議説明資料から〕

ア 現状：政令指定都市の指標比較にみる横浜市立図書館

【参考】政令指定都市図書館サービス指標比較（p. 23）参照

(ア) 図書館サービスを提供する1館当たりの対象人口が多い

- ・ 横浜市人口が約 369 万に対し、図書館数は 18 館であり、1 館当たりのサービス人口は、20 万 5 千人と、多くの市民を対象としている。
- ・ 市立図書館全体の蔵書冊数は 400 万冊以上で政令市トップの蔵書を有するが、市民人口で割り返した1人当たりの蔵書冊数は、1.1 冊と、政令市の中で最下位である。

(イ) 予約受付件数が多い

- ・ 市民の読書ニーズが多様化し、インターネットなどで市立図書館全館の 400 万冊蔵書が検索可能であるため、希望の図書を予約として申込する件数は政令市トップクラスである。
- ・ 膨大な予約件数を支えるために、市立図書館各館の蔵書を相互に補い、利用し合うことを目的とした「分担収集」など、資料購入選定時の各館間での調整が必要となる。
- ・ 利用者の利便性を考慮し、予約本の受取りや貸出は市立図書館のどの館でも可能とし、各館を横断的に使う利用者への統一的対応のため、貸出、予約などに関する運用ルールを取り決めた各種の詳細な要綱・要領、手順書が必要となる。

(ウ) 限られた資料購入費のもとで「効果的な蔵書構築」が求められる

- ・ 市立図書館各館の図書購入予算は、「市立図書館ネットワーク体制を前提とした各館の蔵書」という観点から、中央図書館が一括管理する。
- ・ 各館での蔵書収集の計画は、全館の「市立図書館資料収集方針」や「市立図書館資料収集基準」などの方針・方向性に基づき立案する。
- ・ 従来のような“楽しみのための読書”ニーズに応える「ポピュラーな予約本の大量な複本購入」は抑え、市民自らの課題解決を支援する蔵書構築のあり方を目指す「市立図書館の蔵書再構成 5 か年計画」方針の共通化が重要となる。

イ 市立図書館 18 館ネットワーク体制の重要性

市民の多様化した読書ニーズへの対応として、市立図書館の単館単独の蔵書では不十分だが、全館 400 万冊の蔵書構成により、現在のサービス水準を維持している。

18 館のネットワーク体制については、附帯意見でもその維持をあげており、それを受けて指定管理者公募時の業務要求水準書でも 18 館のネットワーク体制を支えつつサービスを展開することを要求している。

【附帯意見第1項】

中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館18館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。

【横浜市山内図書館業務要求水準書抜粋】

指定管理者制度を導入する横浜市山内図書館においても、本市の公共図書館として従来のサービス水準を維持し、さらに向上させながら、他の地域図書館と同様に市立図書館18館のネットワーク体制を支える一つの地域図書館としてサービスを展開すること。

ウ 課題：これからの市立図書館の役割

市立図書館18館ネットワーク体制の有効性を活かし、これからの市立図書館の求められる“知識・情報センター”としての図書館機能を発揮する。

(ア) “役に立つ図書館” = 貸出のみならず市民の課題解決に寄与する地域図書館へ

楽しみのための読書だけでなく、健康・医療・環境・福祉・子育て・教育・文化・防災等、市民生活を取りまく様々な課題に対し、市民自らが解決を図るために必要な蔵書の充実と、情報提供機能の強化を図る。

- ・司書の専門的な知識・経験を活かした情報提供機能の強化
資料の探索・調査・相談などのレファレンスサービスを充実
- ・区役所、団体、機関、大学、企業等との地域連携の促進
図書館を拠点にして司書自らが積極的に「地域」に出向き地域連携事業を充実
- ・市民の「読書交流」を支援・充実
司書が蔵書を活用し、市民の「交流」の場と機会を提供

(イ) 求められる読書活動推進に向けた具体的な取組課題

- ・「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」制定を踏まえた地域連携の強化
→ 区(区役所)の目標の策定を通じて、学校や図書館のほか、読み聞かせなどの活動団体が地域において連携できるよう、仕組みづくりを進める。
- ・今後4年間で各学校へ配置する「学校司書」を活用した学校支援・連携の強化
→ 学校・家庭・地域及び図書館の効果的な役割分担と連携により、次世代を担う子どもたちの読書習慣や読書経験を養う。

(ウ) 問われる「司書の専門性」⇒市立図書館としての“総合力”の発揮

これからの市立図書館に求められる役割を果たすためには、各館の司書が持つそれぞれの能力を十分に発揮し、それを有機的に結びつけて、市立図書館としての総合力へと結実させることが重要となる。

- ・知識を活かす力…図書資料、図書館運営、地域(郷土)情報の知識総合力
 - ・経験を活かす力…図書館業務経験と「行政」の企画立案・執行の経験
 - ・能力を発揮する力…情報の編集力と発信力、人を繋ぐコーディネート力
- } 総合力へ

【参考】政令指定都市 図書館サービス指標 比較（平成24年度 統計）

順位	市人口	図書館数	1館当たりのサービス対象人口(千人)	蔵書冊数	登録者数	貸出冊数	予約受付件数	市民1人当たりの		資料購入費(千円)
								蔵書冊数	貸出冊数	
1	横浜 3,693,788	さいたま 24	浜松 35.3	横浜 4,087,885	横浜 969,596	大阪 12,194,240	大阪 2,798,840	静岡 3.34	さいたま 8.46	大阪 319,236
2	大阪 2,678,051	大阪 24	熊本 36.9	大阪 3,975,266	札幌 707,608	名古屋 11,460,875	横浜 2,701,190	さいたま 2.88	静岡 6.33	福岡 277,084
3	名古屋 2,262,176	浜松 23	新潟 42.3	さいたま 3,584,380	さいたま 626,048	横浜 10,891,026	さいたま 2,580,115	浜松 2.66	岡山 6.16	名古屋 247,354
4	札幌 1,933,789	名古屋 21	さいたま 51.9	名古屋 3,262,481	大阪 593,373	さいたま 10,538,641	名古屋 1,980,968	千葉 2.33	新潟 5.87	新潟 244,240
5	神戸 1,542,458	京都 20	北九州 53.7	札幌 2,567,257	名古屋 495,890	京都 7,494,221	神戸 1,827,212	新潟 2.29	堺 5.60	さいたま 236,152
6	福岡 1,494,978	熊本 20	静岡 59.1	静岡 2,368,979	川崎 474,704	札幌 7,243,740	川崎 1,779,946	岡山 2.28	京都 5.09	熊本 227,306
7	京都 1,472,578	新潟 19	千葉 68.7	千葉 2,244,182	神戸 436,482	神戸 6,760,755	京都 1,558,825	堺 2.23	名古屋 5.07	北九州 222,700
8	川崎 1,440,474	横浜 18	堺 70.1	広島 2,225,103	京都 435,462	川崎 6,263,308	広島 1,440,794	相模原 2.02	浜松 4.86	広島 211,403
9	さいたま 1,246,180	北九州 18	岡山 71.1	浜松 2,161,686	相模原 395,974	広島 5,112,570	札幌 1,438,962	北九州 1.93	大阪 4.55	横浜 207,781
10	広島 1,182,403	川崎 14	京都 73.6	福岡 1,932,980	堺 352,370	福岡 4,764,955	千葉 1,177,087	広島 1.88	千葉 4.44	神戸 203,681
11	仙台 1,063,608	千葉 14	川崎 102.9	川崎 1,906,253	岡山 342,865	新潟 4,723,162	堺 1,045,512	熊本 1.81	神戸 4.38	静岡 188,150
12	北九州 966,976	静岡 12	広島 107.5	仙台 1,905,077	福岡 319,279	堺 4,714,801	福岡 792,041	仙台 1.79	川崎 4.35	仙台 165,630
13	千葉 962,424	堺 12	名古屋 107.7	神戸 1,901,841	北九州 287,057	静岡 4,494,969	岡山 759,594	大阪 1.48	広島 4.32	岡山 144,887
14	堺 841,253	神戸 11	大阪 111.6	京都 1,883,875	千葉 282,811	岡山 4,382,602	浜松 753,763	名古屋 1.44	相模原 4.11	川崎 144,262
15	浜松 812,762	広島 11	福岡 135.9	堺 1,875,922	広島 267,567	千葉 4,275,350	新潟 726,587	札幌 1.33	北九州 4.04	堺 134,520
16	新潟 804,581	福岡 11	神戸 140.2	北九州 1,864,076	静岡 190,103	仙台 4,051,290	仙台 658,723	川崎 1.32	熊本 4.02	浜松 127,002
17	熊本 737,294	札幌 10	仙台 151.9	新潟 1,842,558	熊本 185,205	浜松 3,953,009	相模原 549,201	福岡 1.29	仙台 3.81	札幌 125,719
18	相模原 718,602	岡山 10	相模原 179.7	岡山 1,618,864	浜松 182,162	北九州 3,910,246	静岡 528,779	京都 1.28	札幌 3.75	千葉 115,545
19	岡山 711,435	仙台 7	札幌 193.4	相模原 1,452,169	新潟 155,642	熊本 2,966,267	北九州 427,022	神戸 1.23	福岡 3.19	相模原 26,420
20	静岡 709,561	相模原 4	横浜 205.2	熊本 1,331,421	仙台 110,112	相模原 2,953,381	熊本 319,376	横浜 1.11	横浜 2.95	京都

(2) 評価に当たって～指定管理者による山内図書館の運営～〔第5回会議説明資料から〕

ア 山内図書館に指定管理者制度を導入したねらい

→ 市民サービスの向上と効率的な管理運営を目指す

(ア) 導入の背景 = 「横浜市中期計画」(平成18～22年度)

「図書館を取り巻く環境が変化している中、外部有識者による市立図書館のあり方検討を実施し、それを踏まえた市民サービスの実現と経営の効率化を図ります。」

- ・市民サービス向上の方策の具体的検討
 - ・効率的な管理運営手法の具体的検討
- 指定管理者制度の導入、大規模な外部委託の導入など

(イ) 「横浜市立図書館のあり方懇談会」による提言(平成19年8月)

市立図書館18館のネットワーク体制、系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上を目指します。

<市民サービス向上3つの柱> ⇒ 山内図書館の基本方針

- ◆ 地域情報拠点機能の強化
- ◆ 課題解決支援機能の強化
- ◆ 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館

イ 図書館として、指定管理者による運営に期待したこと

→ 民間ノウハウを発揮した図書館運営

(ア) 本市が想定した民間ノウハウを発揮した取組

- 業務要求水準書等で例示した、指定管理導入時に本市が想定した民間ノウハウを発揮した取組
 - ・図書館運営の経費圧縮
 - ・柔軟な職員・スタッフの配置
 - 〔例〕 平日夜間の開館時間延長
 - ・新規事業への積極的な取組
 - 〔例〕 図書取次サービスの実施(サービスポイントの追加設置)/有料宅配サービスの実施/レファレンス専用デスクの設置/商用データベースの導入/「山内堂」の開設/熱帯魚水槽「マリーンジェム」の設置/キャラクター「やまちゃん」の活用

(イ) 事業者独自に民間ノウハウを発揮した取組

- 事業者の独自提案による民間ノウハウを発揮した取組
 - ・民間事業者ならではの事業取組
 - 〔例〕 地域FM局での図書館番組の放送/キャラクターを活用した来館ポイントカードの発行/ブログ・ツイッターの開始/新聞折り込みチラシの実施/託児サービスの実施/野

- 菜・花卉を販売する朝市の開催
- ・マーケティング手法を用いた取組
 - 【例】利用者アンケートの実施と分析
- ・書店としてのノウハウを発揮した取組
 - 【例】接客対応／人間工学の見地からふさわしいサイン計画

…《アイデアとしての民間ノウハウと、手法としての民間ノウハウ》…

◇ 事業者からは、カフェ（喫茶コーナー）の設置、高額な謝金を伴う著名人の講演会、団体貸出へのコンピュータシステムの導入など、事業者独自のアイデアによる事業提案があった。これらの提案は、他の地域図書館の事業と比較した場合の妥当性・整合性や、18館からなるネットワーク体制の中で運用していることの制約などから、実現が困難とされた。

◇ その中で事業者には、例えば有料宅配で安価な料金設定をする、大学との事業連携で応分の経費負担をするなど、事業手法や実施過程の中で行政にはできない民間事業者ならではの柔軟な対応（民間ノウハウ）を活かしてもらうよう、指示・助言を行ってきた。

（ウ）図書館サービス・パイロット事業の試行環境として

- “新規事業を試行し、その結果を分析、検証する”
- “他の地域図書館へのサービス導入検討の参考とする”

…《新規事業に取り組む山内図書館は、他の地域図書館にインパクトを与える》…

◇ 新規事業を試行しその効果を検証、他の地域図書館への導入検討の参考とするとともに、事業者の積極的な取組姿勢が他の地域図書館に波及、好影響を与えることを期待。館同士が互いに切磋琢磨する環境づくりを意図した。波及の例) 商用データベースの導入／メールマガジンの配信

ウ 指定管理者による運営に対する「新たな期待」

- 市立図書館18館ネットワーク体制の有効性を活かし、これからの市立図書館の求められる“知識・情報センター”としての図書館機能を発揮する。

（ア）“役に立つ図書館”＝貸出のみならず市民の課題解決に寄与する地域図書館へ

- 楽しみのための読書だけでなく、健康・医療・環境・福祉・子育て・教育・文化・防災等、市民生活を取りまく様々な課題に対し、市民自らが解決を図るために必要な蔵書の充実と、情報提供機能の強化を図る。
- ▶ 司書の専門的な知識・経験を活かした情報提供機能の強化
資料の探索・調査・相談などのレファレンスサービスを充実
 - ▶ 区役所、団体、機関、大学、企業等との地域連携の促進
図書館を拠点に司書自らが積極的に「地域」に出向き地域連携事業を充実
 - ▶ 市民の「読書交流」を支援・充実
司書が蔵書を活用し、市民の「交流」の場と機会を提供

(イ)「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」 制定を踏まえた地域連携の強化

→ 区(区役所)の目標の策定を通じて、学校や図書館のほか、読み聞かせなどの活動団体が地域において連携できるよう、仕組みづくりを進める。

(ウ)今後4年間で各学校へ配置する「学校司書」を活用した学校支援・連携の強化

→ 学校・家庭・地域 及び図書館の効果的な役割分担と連携により、次世代を担う子どもたちの読書習慣や読書経験を養う。

エ 他都市における指定管理等図書館の動向

→ 指定管理者制度の施行10年を迎え、図書館の動向も多様化している。

- 佐賀県武雄市 武雄市図書館 (CCC (株) による指定管理) H25/4月開始
 - ・図書館と書店の融合
 - ・人気カフェの併設
- 東京都千代田区 日比谷図書文化館 ((株) 小学館集英社プロダクションほかによる指定管理) H23/11月開始
 - ・図書館・博物館・学習・交流機能等を統合し、新事業を積極的に展開
- 東京都武蔵野市 武蔵野プレイス ((公財) 武蔵野生涯学習振興事業団による指定管理) H23/7月開始
 - ・“ひと・まち・情報創造館”・市民活動センター等との複合による市民活動支援

〈「市民協働」の視点を重視した運営を行っている図書館〉

- 神奈川県藤沢市 辻堂市民図書館、湘南大庭市民図書館 (直営。NPO に一部業務委託) H23/4月開始
 - ・受託者：NPO 市民の図書館ふじさわ
 - 鹿児島県指宿市 指宿図書館、山川図書館 (NPO 本と人をつなぐ「そらまめの会」による指定管理) H19/4月開始
 - ・本の紹介 POP、動線に配慮した本の配置等市民目線の運営
 - ・児童サービスの充実
- ※神奈川県内で NPO 法人に一部業務委託している図書館
藤沢市 (辻堂市民図書館／湘南大庭市民図書館) 相模原市 (相模大野図書館)

(注) なお、神奈川県内では海老名市立図書館が平成26年4月から、カルチュア・コンビニエンス・クラブ (株) と (株) 図書館流通センターの共同事業体による指定管理を導入する予定であることが明らかになっている。

- ・指定期間：平成26年度から平成30年度の5年間
- ・再開館：指定管理者による改修後の再開館は平成27年10月を予定

3 中間期評価の意見及び指摘事項、評価の総括

(1) 意見及び指摘事項

◎ 附帯意見と山内図書館の主な実施事業

○ 附帯意見 1

中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館18館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。

[関連する主な実施事業]

- ・ 図書館情報システム下での業務運用
- ・ 全館でのサービス統一（登録・貸出・予約等）
- ・ 要綱・要領、手順書等、各業務のルールの順守
- ・ コンプライアンス・個人情報保護の徹底（漏洩の事例あり）
- ・ 全館資料調整を踏まえた資料収集、資料取扱いの全館標準（別置、請求記号等）
- ・ ティーンズコーナーの拡大刷新、文庫本棚の増設

○ 附帯意見 2

子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館として一層の推進を図ること。また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。

[関連する主な実施事業]

- ・ 小学生一日図書館員、やまちゃんキッズクラブの実施
- ・ 夏のおはなし祭りの開催
- ・ キッズページ（ホームページ）の開設
- ・ 学校図書館訪問（区内全小中学校）、学校図書館運営カルテ作成、相談日定例化
- ・ 製本講座（夜間）・ボランティア交流会の開催
- ・ 学校支援ページ（ホームページ）の開設

○ 附帯意見 3

地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。

[関連する主な実施事業]

- ・ 郷土資料パスファインダー作成（ホームページ公開）
- ・ iPadの導入（利用休止の問題）、ブログ・ツイッター等の運用
- ・ 青葉区探訪講座開催、開館当時のジオラマ作成
- ・ 地域FM局での番組放送、やまうち朝市の開催

- ・ 鉄道会社の協力による地域史講演会開催
- ・ N P Oによるおはなし会（講座）の開催

○ 附帯意見 4

地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの地域の図書コーナーとの連携を図るなど、住民ニーズを反映したサービスを推進すること。

〔関連する主な実施事業〕

- ・ 図書取次サービスの実施、サービスポイントの追加設置
- ・ 区内図書貸出施設マップの更新
- ・ 平日夜間の開館時間延長、有料宅配サービスの実施
- ・ レファレンス専用デスク、案内係の設置
- ・ 利用者フォーラムの開催、満足度調査の実施
- ・ 新聞折り込みチラシ、利用登録の出張窓口の実施
- ・ カウンター席の設置、トイレの改修
- ・ 山内堂の開設、託児サービスの開始

○ 附帯意見 5

これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

〔関連する主な実施事業〕

- ・ 児童サービス担当職員、学校連携担当スタッフの増員配置
- ・ アルバイトスタッフ対象の研修実施、アルバイトスタッフの職員への登用
- ・ コンプライアンス、個人情報保護、防災・危機管理等研修の実施
- ・ 図書館の基礎・専門研修等への参加

◎ 附帯意見を視座とした意見及び指摘事項

* 18館のネットワーク体制

- ・ 18館のネットワークというのは必ず守らなくてはならない。それは市も事業者も認識した、共有したところでのひとつの^{たが}箍である。
- ・ 18館のバランスに配慮しながら自由な事業展開をするということ、そこには一定の限界があるということは認識できる。その限界を認識する必要はあるが、サービスの充実・向上に向けて前に進むことは可能であると考ええる。

* 系統的な資料収集体制

- ・ 系統的な資料収集体制について、ここが一番難しいところと考える。利用者満足度調査でも、毎年度厳しい意見をいただいているところだ。だが、18館の中での系統的な資料収集体制、その中で蔵書構成の面で独自性を発揮しにくい状況がある。
- ・ 事業者の資料収集について物足りなさが感じられるところもあるが、厳しい条件の下で行っているということは認識できる。

* 学校との連携

- ・ 指定管理者として民間事業者が入ったことで業務が大きく前進したところ、水準を大きく越えたと考えられるところのひとつとして、学校との連携がある。事業者は、3年間をとおして学校連携の強化にかなり力を入れてきたという印象がある。

* ボランティアとの協働・育成

- ・ 読み聞かせや企画展示などボランティアと協働で行い、図書の修理では講座を開いてボランティアの育成に努めるなど、期待どおり、附帯意見の考え方を汲んで取り組んでいる様子が伺える。

* 管理業務全般

- ・ 時々山内図書館を利用しているが、図書館の雰囲気明るくなったと感じる。職員・スタッフが、地域の方々に親しまれる対応をしていることが反映されている、日常の努力が現れてきているのだと思う。

* 地域資料・地域情報の収集・提供

- ・ 地域資料・地域情報については、附帯意見で言われているとおり、地域の情報拠点として公共図書館が真に取り組むべきことだと考える。
- ・ 地域資料・情報の提供に iPad を導入したことなどについては利用休止など残念な面はあるが、そういったチャレンジについては評価している。
- ・ 地域資料・情報の提供等に限らないが、取り組んだ結果うまくいかなかったことがあっても、どうしよう、次はこうしようと、さらに取組を進める姿勢に期待したい。

* 区役所との連携

- 区役所との連携については、例えば山内図書館の事業者が住民のニーズを把握して区役所に持ち込み、区がその住民ニーズを汲んで図書館と協働して事業をやる、そういう形になると分かりやすい。しかし、現状の図書館と区役所との一方通行的な連絡体制を見ると、現実的には区役所とのコミュニケーションをそこまでを密にしていくことにはハードルが高いと思われる。
- 事業者が区役所と連携しにくいということは分かる。図書館は地域の情報拠点として、コーディネーターの役割も課されている。図書館と区と、双方からアプローチし合い、連絡会等を定期的を開催するなど考えてもよい。
- 読書活動の推進に関する条例が制定され、今後は区役所との連携をより密にしながらか読書推進事業に取り組んでいくことが求められると思う。

* 利用者満足度調査

- 指定管理者として民間事業者が入ったことで業務が大きく前進したところとして、平成24年度に実施した利用者満足度調査も評価できる。かなり細かいところまで調査され、分析されている。今後それを活かしていく取組が期待される。

* 地域の図書コーナーとの連携

- 区役所で指定管理施設を所管しているのは地域振興課。通常は地域振興課を介してそれぞれの施設がやり取りを行っている。図書取次など図書のサービスについては、直接施設の指定管理者同士でやり取りを行う機会を設けたほうが、連携がうまく取れるということもある。その結果利用者の満足度が上がってくるということであれば、山内図書館が果たしている役割は大きい。

* 職員研修について

- 欲しい本が借りられ、それも気持ちよく借りられるという、図書館として一番核となる部分がきちんとでき上がっている。図書館の業務全体の確立、それに向けた職員研修等については、よく努力しているのではないかと思う。

* 図書館運営のノウハウについて

- 山内図書館の管理業務が民間事業者に移ったことで、市側に山内図書館を管理運営するノウハウ、例えば各事業の実施等で得られた経験などの蓄積が薄くなってきているのではないか。
- 事業者から市へそのノウハウをいかに吸い上げるか、また今後指定管理による管理業務を続けるとすると、現在の指定管理者から次期指定管理者へのノウハウの移転の問題が発生する。これは民間から民間へのノウハウの移転ということになり、そのノウハウの引継ぎに要する労力や時間、経費など、課題は多い。
- 次期指定管理者へのノウハウの移転にどこまで市の職員が関与し、どこまで民間同士の移転に任せるのか、考えなくてはならない。

(2) 評価の総括

◎ 評価の総括

指定管理開始から3年間、それ以前の運営をよく継続して実施しており、附帯意見の達成という観点から評価するなら、おおむね水準を満たし、学校連携などいくつかの点では水準以上の達成状況であると評価できる。

しかし、民間ノウハウを発揮しどこまで図書館サービスのさらなる向上を図ることができたかという点については、市立図書館18館のネットワーク体制という制約の中であっても、さらに改善していく余地が残されていると考える。

貸出など図書館の基幹サービスに加えて、図書館の専門性を活かし、区役所など地域との連携をとおして、市民の読書活動の推進や生活課題の解決に資する新たな事業をどこまで創出していくことができるか。他の図書館にもインパクトを与える、チャレンジ感あふれる今後の取組に期待したい。

◎ 評価する意見

- ・ これまでの3年間は、模索しながら固めていく3年間だった。この3年間について言えば、おおむね要求された水準を満たしているという印象。
- ・ 附帯意見の達成、業務要求水準書の達成という視点で評価するなら、水準以上に達成していると考えられる。
- ・ 指定管理者の評価については、要求した水準を満たしているかないか、水準に加えて評価できるポイントがあれば評価し、足りないところがあれば改善点を指摘するという形で行われている例が多い。そういう意味では、山内図書館は要求された業務水準をクリアして、加えて評価できるところが数点あるというところ。
- ・ 附帯意見は事業の継続性を大事にしている内容。事業者も、指定管理以前からの運営の継続性ということに神経を使って取り組んできたのではないか。図書館は1年程度では変化が見えてこない。3年間続けてくると、様々なメニューが揃ってきたことが見えてくる。市から民間事業者に運営の主体が代わっても、継続性を維持しつつ業務を続けられる、これが附帯意見の望んでいることだとしたら、それはきちんとできていると思う。
- ・ 指定管理を引き受けた事業者は、指定管理以前の運営経費より低い価格で請け負っている。選定評価委員会の運営や評価にかかるチェック、モニタリングなど、付加される経費もあるが、それを含めても指定管理以前よりは経費が縮減され、効率性が上がっていると言える。

- ・ これまで、民間事業者が図書館の管理業務を行うということを重視して、もっといろいろできるのではないかと評価し、議論してきたところがあった。しかし、附帯意見に沿って事業者の取組を見ると、附帯意見を意識した取組に非常に力を入れてきたことが分かる。
- ・ 指定管理の3年間に大震災があった。重ねての指摘になるが、それにもかかわらず山内図書館の入館者は3年間漸増を続けている。経費を縮減しながら入館者を伸ばしているというのは、他の図書館にとっても参考になると思う。

◎ 課題を指摘、今後を期待する意見

- ・ 附帯意見については、18館のネットワーク体制の中で、どこまで図書館サービスを向上させることができるのか、そのためにどれだけ知恵を出せるのか、それが問われている。この点については、まだまだ改善の余地が残されている。
- ・ 図書館は専門的施設である。事業者も、専門的なノウハウをどれだけ持ち合わせているのか、どれだけそれにふさわしい企画を打てるのかが問われてくる。貸出・返却・予約といった通常の業務、プラス、さまざまな情報提供や企画展示など、そうした事業のアイデアが出せるか。そうしたところの評価がポイントになる。
- ・ 図書館という枠組に留まらない形も考えられる。例えば博物館との連携など、形は考えられる。そうした連携、連携しやすい仕組みづくりが求められてくる。
- ・ 指摘のあった区役所との連携と、図書館運営のノウハウの移転、これは重要な課題。区側からも連携を推進させるためのバックアップが必要であり、教育委員会の図書館と市役所内の他部局、それに事業者、その間の関係をどう築いていくのか、考えていく必要がある。
- ・ 附帯意見の中にも多くの取組のテーマが示されている。市民ニーズを吸い上げながら、今後もたくさんのサービスを付加し実施して行くことは、大切なことである。しかし、それは少数派の意見も取り入れながら事業を実施していくということ。少数派の意見にも対応して事業を実施することは、効率的な運営ということとは相反する関係にある。
- ・ サービスの充実を図ることに対する指定管理者制度導入のねらいのもう一方、運営経費の縮減を図るということもあり、市民としては、指定管理者に図書館を任せることによって、サービスがすごく向上するのか、それとも経費が圧縮され結果として税金が削減されるのか、どちらか二者択一を迫られることになる。サービスの向上と経費の縮減、このどちらに重きを置くのか考えながら、評価を、そして指定管理者による図書館運営の継続について考えていくべき。

- ・ いま求められている図書館像は、市民の課題解決に寄与する図書館。附帯意見の3にあるように、地域の情報拠点として、区役所や関連機関との連携を図り、図書館の機能をどう考えていくか。新しい図書館のあり方を見せていくというところまで、考えていく必要がある。
- ・ いままでに図書館を利用している市民から寄せられている意見は、図書をそろえて欲しい、予約順番待ちを何とかして欲しいなど、本の貸出に関することがほとんどではないか。今後はそうではないところ、本の貸出以外に力を入れていくというところを、事業者も行政の側も、市民の課題解決との関係性でどのように考え、新しい地域図書館像を作り上げていくのか。読書活動推進条例が制定され、各学校に学校司書が配置されるなどの動きがあり、状況も変化していく。その中でどのように図書館を運営していくのか、考えていかなければならない。
- ・ 説明資料によると、山内図書館には市立図書館のパイロット事業の試行環境という位置づけもあるということ。やはり新規事業に取り組んで、他の図書館によい意味での影響を与える存在が求められていると言える。その逆もありで、お互いに影響を受け合う関係が必要。同質の状況であった図書館の中に異質のものが入ってきた、そこに何がしかの化学反応がいろいろ起こってよい。
- ・ 附帯意見にあげられた事項に取り組むことも大事だが、新規事業に取り組む山内図書館は、他の図書館にインパクトを与える存在であってほしい。いろいろと事業に取り組む、山内図書館はよいフィールドだと思う。そういうフィールドである性格を活かし、事業者らしさを発揮したところで運営を続けてほしい。

《資料》

資料 1 平成23年度 横浜市山内図書館活動実績 (平成24年4月～25年3月)

(1) 利用状況

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度	
個人貸出	開館日数	336 日		335 日		342 日		341 日	
	入館者数	総数	560,787 人	2.0%	549,568 人	0.1%	549,059 人	1.5%	540,679 人
		平日夜間(午後7時以降)	22,175 人	111.2%	10,502 人	-42.5%	18,272 人	-	1 人
	新規登録者数	一般	4,215 人	-3.0%	4,345 人	-11.4%	4,906 人	-2.4%	5,029 人
		児童	1,730 人	-2.3%	1,770 人	-5.9%	1,880 人	-6.7%	2,014 人
	総数	5,945 人	-2.8%	6,115 人	-9.9%	6,786 人	-3.6%	7,043 人	
	貸出利用者数	263,551 人	2.8%	256,430 人	-4.4%	268,328 人	-2.5%	275,096 人	
	個人貸出冊数	719,596 冊	-4.6%	754,159 冊	-4.2%	787,102 冊	-3.0%	811,662 冊	
	予約受付冊数	164,201 冊	-20.5%	206,625 冊	-1.2%	209,207 冊	-2.7%	215,108 冊	
レファレンス受付件数	12,232 件	4.8%	11,677 件	1.5%	11,505 件	18.5%	9,707 件		
団体貸出	新規登録団体数	5 団体	0.0%	5 団体	-37.5%	8 団体	100.0%	4 団体	
	登録団体数	70 団体	7.7%	65 団体	3.2%	63 団体	14.5%	55 団体	
	貸出冊数	27,596 冊	-19.7%	34,348 冊	14.1%	30,101 冊	-24.9%	40,094 冊	
グループ貸出	登録グループ数	20 団体	...	21 団体	
	貸出回数	129 回	...	94 回	
	貸出冊数	1,012 冊	...	745 冊	

(2) 蔵書管理状況

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
蔵書冊数	一般書	118,017 冊	1.3%	116,550 冊	1.9%	114,413 冊	2.6%	111,472 冊
	児童書	81,194 冊	1.2%	80,248 冊	2.5%	78,325 冊	1.7%	77,050 冊
	総数	199,211 冊	1.2%	196,798 冊	2.1%	192,738 冊	2.2%	188,522 冊
図書受入冊数	一般書	5,467 冊	-9.3%	6,025 冊	12.7%	5,345 冊	-14.9%	6,281 冊
	児童書	1,851 冊	-24.9%	2,464 冊	61.3%	1,528 冊	-45.2%	2,789 冊
	総数	7,318 冊	-13.8%	8,489 冊	23.5%	6,873 冊	-24.2%	9,070 冊
図書購入冊数	一般書	3,344 冊	-4.7%	3,508 冊	-1.2%	3,550 冊	-15.7%	4,211 冊
	児童書	1,554 冊	-29.8%	2,214 冊	58.3%	1,399 冊	-42.4%	2,427 冊
	総数	4,898 冊	-14.4%	5,722 冊	15.6%	4,949 冊	-25.4%	6,638 冊
図書寄贈受入冊数	一般書	2,087 冊	6.1%	1,967 冊	53.8%	1,279 冊	-6.4%	1,366 冊
	児童書	292 冊	43.1%	204 冊	88.9%	108 冊	-66.4%	321 冊
	総数	2,379 冊	9.6%	2,171 冊	56.5%	1,387 冊	-17.8%	1,687 冊
図書除籍冊数	一般書	2,682 冊	-33.8%	4,049 冊	68.4%	2,404 冊	-79.6%	11,780 冊
	児童書	628 冊	-20.5%	790 冊	212.3%	253 冊	-92.3%	3,279 冊
	総数	3,310 冊	-31.6%	4,839 冊	82.1%	2,657 冊	-82.4%	15,059 冊
地域資料受入冊数	一般書	583 冊	30.7%	446 冊	38.9%	321 冊	-35.3%	496 冊
	児童書	7 冊	133%	3 冊	200%	1 冊	-86%	7 冊
	総数	590 冊	31.4%	449 冊	39.4%	322 冊	-36.0%	503 冊
新刊購入比率	6.1 %	0.0%	6.1 %	-3.2%	6.3 %	0.0%	6.3 %	
雑誌受入タイトル数	受入タイトル総数	112 種	8.7%	103 種	3.0%	100 種	-6.5%	107 種
	うち購入タイトル数	94 種	2.2%	92 種	1.1%	91 種	-4.2%	95 種

(3) 自主企画事業

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度	
実施回数	一般対象	40 回	-27.3%	55 回	189.5%	19 回	18.8%	16 回	
	児童対象	44 回	18.9%	37 回	-60.6%	94 回	16.0%	81 回	
	その他(親子ほかを対象とするもの※H23年度から)	106 回	49.3%	71 回	2266.7%	3 回	200.0%	1 回	
	総数	190 回	16.6%	163 回	40.5%	116 回	18.4%	98 回	
	うち(複数カウントあり)	地域情報収集と発信事業	18 回	...	12 回	...	33 回
		(H22年度は「地域情報拠点機能の強化」関連事業)							
		「課題解決支援機能の強化」関連事業	69 回	...	31 回	...	4 回
		「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」関連事業	13 回
		(H23年度は地域情報拠点機能強化へ)							
		子どもの読書活動推進に関する事業	141 回	...	125 回	...	51 回
学校連携関連事業(H23年度は学校連携へ)	9 回		
市民との協働による事業	112 回	...	121 回	...	4 回		
地域との連携による事業	121 回	...	121 回	...	5 回		
(H22年度は他機関との連携による事業)									
多文化サービス展開を図る事業	1 回	...	0 回		
参加者数	一般対象	821 人	-8.8%	900 人	1.1%	890 人	185.3%	312 人	
	児童対象	578 人	4.7%	552 人	-78.4%	2,556 人	8.4%	2,357 人	
	その他(親子ほかを対象とするもの※H23年度から)	3,319 人	11.3%	2,983 人	
	総数	4,718 人	6.4%	4,435 人	28.7%	3,446 人	29.1%	2,669 人	

(4) 学校連携

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
図書館来館回数	39 回	14.7%	34 回	17.2%	29 回	-23.7%	38 回	
学校訪問・ボランティア支援等回数	125 回	-39.3%	206 回	64.8%	125 回	495.2%	21 回	
訪問した学校数	16 校	-51.5%	33 校	175.0%	12 校	71.4%	7 校	
事業実施回数	161 回	-32.9%	240 回	55.8%	154 回	161.0%	59 回	
事業参加者数	2,402 人	-14.7%	2,817 人	35.3%	2,082 人	65.1%	1,261 人	
教職員貸出回数	103 回	45.1%	71 回	18.3%	60 回	5.3%	57 回	
教職員貸出冊数	2,781 冊	48.9%	1,868 冊	1.6%	1,839 冊	49.8%	1,228 冊	

(5) 市民との協働

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
ボランティア登録者数	31 人	3.3%	30 人	20.0%	25 人	
ボランティア活動団体数	2 団体	0.0%	2 団体	0.0%	2 団体	-33.3%	3 団体	
集会室での活動回数	99 回	17.9%	84 回	-12.5%	96 回	

(6) 広報

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
広報印刷物作成数	94 種	27.0%	74 種	23.3%	60 種	…	… 種
配布部数	55,750 部	117.9%	25,580 部	24.9%	20,485 部	…	… 部
新聞社等への情報提供回数	1 回	-50.0%	2 回	100.0%	1 回	-66.7%	3 回
新聞等記事掲載回数	1 回	-50.0%	2 回	-71.4%	7 回	600.0%	1 回
地域メディアでの放送・掲載回数	28 回	-3.4%	29 回	107.1%	14 回	600.0%	2 回
ホームページアクセス件数	130,313 件	15.0%	113,287 件	-6.6%	121,266 件	23.3%	98,351 件
メールマガジン登録者数	201 人	1.5%	198 人	25.3%	158 人	—	— 人

(7) 広聴

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
市民からの意見総件数(「市民からの提案」及び組織メールあての意見)	5 件	-28.6%	7 件	600.0%	1 件	-66.7%	3 件
うち 職員対応や業務の遅延等に関する苦情	2 件	-33.3%	3 件	300.0%	0 件	-100.0%	2 件
職員対応に関する好意的な意見	1 件	100.0%	0 件	…	0 件	…	0 件

(8) 図書取次サービス

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度	
地区センター等	貸出冊数	110,857 冊	12.2%	98,761 冊	7.8%	91,649 冊	11.8%	81,969 冊
	返却冊数	93,546 冊	0.1%	93,463 冊	3.8%	90,007 冊	8.2%	83,168 冊
	予約受付冊数	86,463 冊	-20.6%	108,960 冊	6.8%	102,036 冊	10.5%	92,308 冊
駅返却ポスト	返却冊数	175,901 冊	-0.6%	177,026 冊	-6.0%	188,229 冊	5.9%	177,725 冊
有料宅配	登録者数	49 人	48.5%	33 人	50.0%	22 人	—	— 人
	利用件数	53 件	35.9%	39 件	680.0%	5 件	—	— 件
	貸出冊数	148 冊	127.7%	65 冊	364.3%	14 冊	—	— 冊

(9) 新たな取組

	24年度	増減	23年度	増減	22年度
デジタル資料 作成数	68 件	70.0%	40 件	17.6%	34 件
物販 売り上げ	284,626 円	40.3%	202,900 円	-32.8%	301,772 円

(10) 施設の維持管理

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度	
廃棄物排出量	6,269 kg	16.1%	5,398 kg	-7.9%	5,859 kg	-25.0%	7,812 kg	
光熱水使用量	電力	274,729 kw	12.4%	244,410 kw	-21.6%	311,610 kw	17.9%	264,335 kw
	水道	3,079 m ³	-4.6%	3,228 m ³	-5.5%	3,416 m ³	12.5%	3,037 m ³

(11) 特記事項

<p>●新図書館情報システム移行に関連して</p> <p>* 移行作業のため臨時休館 平成25年1月4日(金)から10日(木)まで市立図書館全館で臨時休館</p> <p>●その他、特徴的な事業など</p> <p>* 山内図書館開館35周年記念事業の実施 昭和52(1977)年開館の山内図書館は、平成24年4月に開館35周年を迎えた。 平成24年度は年間をとおし、記念企画事業を展開した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座「青葉区と田園都市開発」…鉄道会社関係者に講師を依頼、青葉区域の開発史をひも解く講演 ・企画展示「1977年への旅」…山内図書館と青葉区の歩みをパネルやジオラマを使い紹介 ・企画展示「読み継がれる絵本たち」…絵本のリスト作成と展示 ・来館ポイントカード、読書クロスワードパズルの作成 <p>* その他、主な取組事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者の便に配慮した「案内係」の配置(図書館の混雑する土・日曜日) ・「学校図書館ボランティア相談日」の定例化 ・図書館未利用者へのPRの一環として「やまうち朝市」を実施 ・青葉区役所での図書館利用登録出張受付の実施 ・「山内堂」のリニューアル ほか

資料 2 市会附帯意見と山内図書館事業実施状況

《附帯意見の項目》		1. 中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館・山内図書館ネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。			
業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>基本理念 《山内図書館のサービスのあり方》 「従来のサービスを維持し、他の地域図書館と同様、市立図書館18館ネットワークの山内図書館において、市民の生活や活動を支え、身近で親しみやすい生活密着型図書館を支援します。」</p> <p>その上で、指定管理者という民間活力を導入することにより、「1. 地域情報拠点機能の強化」[3. 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館]の実現を図ります。</p>	<p>山内図書館のサービスに対する基本的考え方 市立図書館のネットワーク体制を基本に、これまで体系的に提供されてきた市立図書館蔵書を受け継ぎ、従来の山内図書館の基本業務を継続・維持・強化した上で、新たなサービスを企画・実施し、市民の生活や活動を支援・応援する生活密着型図書館を提案</p> <p>・市立図書館の要項・要領、手順書に従い山内図書館版の自マテリアルを作成 また、正確な作業スケジュール表を作成 ・レファレンスデスクの常時設置</p> <p>横浜市立図書館は、全18館を図書情報システムと物流システムとで結び、横浜市民に図書館サービスを提供しています。図書館サービスの基本的な業務については、要領・要領・手順書等がありますので、指定管理者はこれらに基づき実施してください。</p> <p>窓口サービス業務の手順等については、各種要領・要領、手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。</p>	<p>◎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、身近で親しみやすい生活密着型図書館を目指します。</p> <p>◎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 ②課題解決支援機能の強化 ③地域の特色に合わせた個性ある地域図書館</p> <p>*引き続き山内図書館の図書館基本業務を要領・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・山内図書・学芸連携・図書取次サービス・宅配サービスなど順次着手。(22年度)</p> <p>*22年度で捉えたニーズを基に、サービスの一層の充実を図り、新たなサービスを展開した。学校連携事業や地域情報拠点のさらなる強化、自主企画事業の充実を図った。広報活動についても充実した。加えて、図書館取次サービスの強化や、宅配サービスによる利便性の検証を行った。また、自主企画・山内図書・学芸連携・図書取次サービス、宅配サービス、レファレンスデスクの研修を行った。(23年度)</p> <p>*24年度は、さらに次の段階を上るために23年度で実施したサービスをより追求するとともに、閉館35周年を迎える節目の年として、自主企画事業を初め「地域の充実を図った。また、『平成28年度横浜市山内図書館指定管理者運営評価報告書』、『平成28年度横浜市山内図書館指定管理者業務評価報告書』における指摘事項を受け、24年度の運営に反映した。(24年度)</p> <p>◎団体貸出(24) *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る。山内図書館の24年度の登録団体数は70団体と6館中最多で、27,596冊を貸出した。</p>	1- (2)	「横浜市立図書館の目標」の達成状況	・目標に掲げた各取組みが実施され、目標が達成されているか。
<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>・市立図書館の要項・要領、手順書に従い山内図書館版の自マテリアルを作成 また、正確な作業スケジュール表を作成 ・レファレンスデスクの常時設置</p> <p>横浜市立図書館は、全18館を図書情報システムと物流システムとで結び、横浜市民に図書館サービスを提供しています。図書館サービスの基本的な業務については、要領・要領・手順書等がありますので、指定管理者はこれらに基づき実施してください。</p> <p>窓口サービス業務の手順等については、各種要領・要領、手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。</p>	<p>【窓口サービス業務についての基本的考え方】 カウンターだけでなく、あらゆる場面でサービスを提供するスタッフ全員が図書館の「窓口」である、をモットーに、他地域図書館と同水準以上の一体的なサービスを実施できる体制を整える。自社の接客ノウハウを活かした接客により、利用者目線にたったヒューマンサービスを提供。 ・山内図書館カウンターマニキュア作成による正確・均一なサービス提供 ・ユニフォームの着用 ・清掃員も含めた一体的な接客意識 ・接客マナー、トラブル対応に関する研修</p>	<p>◎山内図書館資料収集ガイドラインに基づき、バランスのよい資料収集に努めた。(22) *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、除籍を進めた。(22) *利用頻度の高い資料を中心に、寄贈図書の受入を積極的に行った。(22)</p> <p>◎市立図書館資料収集方針、市立図書館資料収集基準、山内図書館年間資料収集計画に則り、資料収集・廃棄・寄贈の受入れに努めた。(23) *資料管理に当たっては、分類ごとに担当を決め、選書・配架・廃棄まで一貫して行った。(23) *購入に関しては毎月購入予定額を算出し、年間を通じてバランスよく購入した。(23) *23年度年度経費資料計画で収集強化をうたった「ビジネス」「教育」「ティーンズ」は、それぞれ収集目標数値に達した。(23) *ティーンズコーナーの拡大と刷新を図った。収集目標を設定して選書に力を入れるとともに、レイアウトにも工夫を凝らし、ティーンズに魅力を感じてもらえるコーナーを作った。(23) *利用の多い文庫本は冊を増設、寄贈による受入れを積極的に行った。(23)</p> <p>◎「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、資料収集・廃棄・寄贈の受け入れに努めた。(24) *重点収集目標を達成できるよう、リスト化やフリアイリング管理を行った。その結果、「高齢者向け」「防災・原子力」「ティーンズ」の3つの柱について、それぞれ目標数値に達することができた。(24)</p>	1- (3)	・山内図書館のサービス展開に対する基本的な考え方の周知	・山内図書館のサービスの基本的な考え方の周知 ・地域情報拠点機能の強化、課題解決支援機能の強化、地域の特色に合わせた個性ある地域図書館が、職員に周知徹底されているか。
<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>・市立図書館の要項・要領、手順書に従い山内図書館版の自マテリアルを作成 また、正確な作業スケジュール表を作成 ・レファレンスデスクの常時設置</p> <p>横浜市立図書館は、全18館を図書情報システムと物流システムとで結び、横浜市民に図書館サービスを提供しています。図書館サービスの基本的な業務については、要領・要領・手順書等がありますので、指定管理者はこれらに基づき実施してください。</p> <p>窓口サービス業務の手順等については、各種要領・要領、手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。</p>	<p>【窓口サービス業務についての基本的考え方】 カウンターだけでなく、あらゆる場面でサービスを提供するスタッフ全員が図書館の「窓口」である、をモットーに、他地域図書館と同水準以上の一体的なサービスを実施できる体制を整える。自社の接客ノウハウを活かした接客により、利用者目線にたったヒューマンサービスを提供。 ・山内図書館カウンターマニキュア作成による正確・均一なサービス提供 ・ユニフォームの着用 ・清掃員も含めた一体的な接客意識 ・接客マナー、トラブル対応に関する研修</p>	<p>◎山内図書館資料収集ガイドラインに基づき、バランスのよい資料収集に努めた。(22) *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、除籍を進めた。(22) *利用頻度の高い資料を中心に、寄贈図書の受入を積極的に行った。(22)</p> <p>◎市立図書館資料収集方針、市立図書館資料収集基準、山内図書館年間資料収集計画に則り、資料収集・廃棄・寄贈の受入れに努めた。(23) *資料管理に当たっては、分類ごとに担当を決め、選書・配架・廃棄まで一貫して行った。(23) *購入に関しては毎月購入予定額を算出し、年間を通じてバランスよく購入した。(23) *23年度年度経費資料計画で収集強化をうたった「ビジネス」「教育」「ティーンズ」は、それぞれ収集目標数値に達した。(23) *ティーンズコーナーの拡大と刷新を図った。収集目標を設定して選書に力を入れるとともに、レイアウトにも工夫を凝らし、ティーンズに魅力を感じてもらえるコーナーを作った。(23) *利用の多い文庫本は冊を増設、寄贈による受入れを積極的に行った。(23)</p> <p>◎「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、資料収集・廃棄・寄贈の受け入れに努めた。(24) *重点収集目標を達成できるよう、リスト化やフリアイリング管理を行った。その結果、「高齢者向け」「防災・原子力」「ティーンズ」の3つの柱について、それぞれ目標数値に達することができた。(24)</p>	2- (1)	・法令、要領等の遵守	・法令、要領、手順書に沿って業務が遂行されているか。
<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>・市立図書館の要項・要領、手順書に従い山内図書館版の自マテリアルを作成 また、正確な作業スケジュール表を作成 ・レファレンスデスクの常時設置</p> <p>横浜市立図書館は、全18館を図書情報システムと物流システムとで結び、横浜市民に図書館サービスを提供しています。図書館サービスの基本的な業務については、要領・要領・手順書等がありますので、指定管理者はこれらに基づき実施してください。</p> <p>窓口サービス業務の手順等については、各種要領・要領、手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。</p>	<p>【窓口サービス業務についての基本的考え方】 カウンターだけでなく、あらゆる場面でサービスを提供するスタッフ全員が図書館の「窓口」である、をモットーに、他地域図書館と同水準以上の一体的なサービスを実施できる体制を整える。自社の接客ノウハウを活かした接客により、利用者目線にたったヒューマンサービスを提供。 ・山内図書館カウンターマニキュア作成による正確・均一なサービス提供 ・ユニフォームの着用 ・清掃員も含めた一体的な接客意識 ・接客マナー、トラブル対応に関する研修</p>	<p>◎山内図書館資料収集ガイドラインに基づき、バランスのよい資料収集に努めた。(22) *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、除籍を進めた。(22) *利用頻度の高い資料を中心に、寄贈図書の受入を積極的に行った。(22)</p> <p>◎市立図書館資料収集方針、市立図書館資料収集基準、山内図書館年間資料収集計画に則り、資料収集・廃棄・寄贈の受入れに努めた。(23) *資料管理に当たっては、分類ごとに担当を決め、選書・配架・廃棄まで一貫して行った。(23) *購入に関しては毎月購入予定額を算出し、年間を通じてバランスよく購入した。(23) *23年度年度経費資料計画で収集強化をうたった「ビジネス」「教育」「ティーンズ」は、それぞれ収集目標数値に達した。(23) *ティーンズコーナーの拡大と刷新を図った。収集目標を設定して選書に力を入れるとともに、レイアウトにも工夫を凝らし、ティーンズに魅力を感じてもらえるコーナーを作った。(23) *利用の多い文庫本は冊を増設、寄贈による受入れを積極的に行った。(23)</p> <p>◎「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、資料収集・廃棄・寄贈の受け入れに努めた。(24) *重点収集目標を達成できるよう、リスト化やフリアイリング管理を行った。その結果、「高齢者向け」「防災・原子力」「ティーンズ」の3つの柱について、それぞれ目標数値に達することができた。(24)</p>	2- (2)	・個人貸出・予約など基本的な利用者サービス	・利用状況(入館者数、貸出利用者数、新規登録者数、個人貸出冊数、予約受付冊数)について、前年度実績との比較
<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>・市立図書館の要項・要領、手順書に従い山内図書館版の自マテリアルを作成 また、正確な作業スケジュール表を作成 ・レファレンスデスクの常時設置</p> <p>横浜市立図書館は、全18館を図書情報システムと物流システムとで結び、横浜市民に図書館サービスを提供しています。図書館サービスの基本的な業務については、要領・要領・手順書等がありますので、指定管理者はこれらに基づき実施してください。</p> <p>窓口サービス業務の手順等については、各種要領・要領、手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。</p>	<p>【窓口サービス業務についての基本的考え方】 カウンターだけでなく、あらゆる場面でサービスを提供するスタッフ全員が図書館の「窓口」である、をモットーに、他地域図書館と同水準以上の一体的なサービスを実施できる体制を整える。自社の接客ノウハウを活かした接客により、利用者目線にたったヒューマンサービスを提供。 ・山内図書館カウンターマニキュア作成による正確・均一なサービス提供 ・ユニフォームの着用 ・清掃員も含めた一体的な接客意識 ・接客マナー、トラブル対応に関する研修</p>	<p>◎山内図書館資料収集ガイドラインに基づき、バランスのよい資料収集に努めた。(22) *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、除籍を進めた。(22) *利用頻度の高い資料を中心に、寄贈図書の受入を積極的に行った。(22)</p> <p>◎市立図書館資料収集方針、市立図書館資料収集基準、山内図書館年間資料収集計画に則り、資料収集・廃棄・寄贈の受入れに努めた。(23) *資料管理に当たっては、分類ごとに担当を決め、選書・配架・廃棄まで一貫して行った。(23) *購入に関しては毎月購入予定額を算出し、年間を通じてバランスよく購入した。(23) *23年度年度経費資料計画で収集強化をうたった「ビジネス」「教育」「ティーンズ」は、それぞれ収集目標数値に達した。(23) *ティーンズコーナーの拡大と刷新を図った。収集目標を設定して選書に力を入れるとともに、レイアウトにも工夫を凝らし、ティーンズに魅力を感じてもらえるコーナーを作った。(23) *利用の多い文庫本は冊を増設、寄贈による受入れを積極的に行った。(23)</p> <p>◎「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、資料収集・廃棄・寄贈の受け入れに努めた。(24) *重点収集目標を達成できるよう、リスト化やフリアイリング管理を行った。その結果、「高齢者向け」「防災・原子力」「ティーンズ」の3つの柱について、それぞれ目標数値に達することができた。(24)</p>	2- (3)	・蔵書構築・蔵書管理の状況	・横浜市立図書館資料収集基準、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。 ・どのような選書マニキュアを作成しているか。 ・サービスの基本理念である、地域情報拠点機能、課題解決支援機能の強化、及び市民生活活動支援のために、どのような選書を行っているか。また、実際にどのような資料を収集しているか。
<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>・市立図書館の要項・要領、手順書に従い山内図書館版の自マテリアルを作成 また、正確な作業スケジュール表を作成 ・レファレンスデスクの常時設置</p> <p>横浜市立図書館は、全18館を図書情報システムと物流システムとで結び、横浜市民に図書館サービスを提供しています。図書館サービスの基本的な業務については、要領・要領・手順書等がありますので、指定管理者はこれらに基づき実施してください。</p> <p>窓口サービス業務の手順等については、各種要領・要領、手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。</p>	<p>【窓口サービス業務についての基本的考え方】 カウンターだけでなく、あらゆる場面でサービスを提供するスタッフ全員が図書館の「窓口」である、をモットーに、他地域図書館と同水準以上の一体的なサービスを実施できる体制を整える。自社の接客ノウハウを活かした接客により、利用者目線にたったヒューマンサービスを提供。 ・山内図書館カウンターマニキュア作成による正確・均一なサービス提供 ・ユニフォームの着用 ・清掃員も含めた一体的な接客意識 ・接客マナー、トラブル対応に関する研修</p>	<p>◎山内図書館資料収集ガイドラインに基づき、バランスのよい資料収集に努めた。(22) *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、除籍を進めた。(22) *利用頻度の高い資料を中心に、寄贈図書の受入を積極的に行った。(22)</p> <p>◎市立図書館資料収集方針、市立図書館資料収集基準、山内図書館年間資料収集計画に則り、資料収集・廃棄・寄贈の受入れに努めた。(23) *資料管理に当たっては、分類ごとに担当を決め、選書・配架・廃棄まで一貫して行った。(23) *購入に関しては毎月購入予定額を算出し、年間を通じてバランスよく購入した。(23) *23年度年度経費資料計画で収集強化をうたった「ビジネス」「教育」「ティーンズ」は、それぞれ収集目標数値に達した。(23) *ティーンズコーナーの拡大と刷新を図った。収集目標を設定して選書に力を入れるとともに、レイアウトにも工夫を凝らし、ティーンズに魅力を感じてもらえるコーナーを作った。(23) *利用の多い文庫本は冊を増設、寄贈による受入れを積極的に行った。(23)</p> <p>◎「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、資料収集・廃棄・寄贈の受け入れに努めた。(24) *重点収集目標を達成できるよう、リスト化やフリアイリング管理を行った。その結果、「高齢者向け」「防災・原子力」「ティーンズ」の3つの柱について、それぞれ目標数値に達することができた。(24)</p>	2- (4)	・雑誌・新聞の収集、提供	・雑誌・新聞の収集、提供が適切に行われているか。 ・雑誌・新聞に関する利用者の満足度や意見はどうであるか。

《附帯意見の項目》	業務要求水準書にみる対応するサービス	業務要求水準書に附帯意見の本文を記載し、基本理念の「サービス展開の枠組み」の中で「一層の充実・推進を図るサービス」として明示	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>2. 子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館ボランティアの一層の推進を図ること。また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。</p>	<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>市内図書館におけるサービス展開は、「地域図書館としての基幹的な図書館サービス」を基盤に、その上に「市立図書館として、民力を活かした一層の充実・推進を図るサービス」を位置づけ、さらに「指定管理者の民間ノウハウを活かした新たな自主企画事業」を実施するという、重層的なサービス展開の枠組みを軸に。</p> <p>※この「市立図書館として、民力を活かした一層の充実・推進を図るサービス」については、横浜市長会において、市内図書館の指定管理者制度導入のための図書館条例の一部改正議案が可決された際に、附帯意見として付された事項を含む重点施策でもあります。事業の推進には特段の実施態勢をもって取り組まれるよう要請します。</p>	<p>事業要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>これまででのボランティアへの支援を継続し、新たな活動の場を設けてボランティア参加の機会創出を進める</p> <ul style="list-style-type: none"> ・読書ボランティアグループへの司書派遣 ・おはなし会の進め方や選書の相談対応 ・読み聞かせボランティア講座 ・読み聞かせ技術の講習 ・図書館ボランティア養成講座 ・図書修理、書架配架などの講座・講演 ・図書館キッズサポーター ・カウンター業務等の体験を通して図書館の役割を学ぶ ・子ども向け調べもの講座 ・子どもを対象とした調べもの学習の支援 ・子ども向けデジタル資料の提供 ・子ども向けオンライン百科事典の導入 	<p>事業報告書の内容</p> <p>※おはなしボランティア「空とぶじゆうたん」と連携したおはなし会の継続。(22)</p> <p>※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」「小学生・夏休み一日図書館員」の開催。(22,23継続)</p> <p>※親子で読み聞かせの楽しさを体験する講習会「おはなしっこ012」開催(23)</p> <p>※ホームページに「キッズページ」を新設…おはなし会や子供向けイベントの案内など、親子に向けた図書館情報提供をしました。(24)</p> <p>◎地域団体・ボランティアとの連携(23)</p> <p>※地域で活動する団体やおはなしボランティアとの連携を深め、新たな事業を実施。特に夏休み期間の「夏のおはなし祭り」は1日で延べ560人の参加があり好評。(23)</p> <p>※地域団体と連携し、企画事業を開催…市内図書館35周年事業を展開する上では、郷土史家、ボランティア団体、区内大学、地元関連企業とも連携し、協働を進めた。(24)</p>	<p>3-(3)</p> <p>3-(6)</p>	<p>子どもの読書活動推進に関する事業</p> <p>・市民との協働による事業</p>	<p>・子どもの読書活動推進に関する事業を計画的に実施しているか。</p> <p>・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。</p> <p>・図書館事業や読書活動に関わるボランティアを養成・支援しているか。</p> <p>・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。</p> <p>・地域の読書活動等に関わるボランティアの活動の場を提供しているか。</p> <p>・区内で活動するボランティア団体に對して、活動の場を提供しているか。</p>

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>学校連携 「横浜市立図書館児童サービス」に基づき、学校図書館整備支援を行うとともに、教職員向け貸出、教職員研修、図書館見学、調べ学習、職業体験等に協力します。</p>	<p>事業者提案書にみる対応の内容</p> <p>○相談窓口となる学校連携担当及び児童サービス担当の配置 市立図書館児童サービスの基本的考え方に基づき、市立図書館の学校図書館支援の方針・計画にすみややかに対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書館見学、調べ学習、職業体験等の図書館受入れ型連携事業の充実 教職員貸出の奨励・充実 司書教諭、PTA等を対象とした選書相談 図書委員、生徒会への相談対応、活動支援 <p>○関連する企画事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 学校出張型のブックトーク 中高生のためのミニ司書講座 児童書の出版情報の提供 	<p>事業報告書の内容</p> <p>◎学校連携担当を配置し、新しく学校支援の体制を整えた。(22) ◎学校連携担当が青葉区の小中学校(12校)を訪問、学校図書運営や環境整備のアドバイス・作業指導などを行ってきた。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た。(22) *訪問ブックトーク、読み聞かせの実施(22,23継続) *教職員向け講習会の研修会講師派遣(22,23継続) *ボランティアアアップへの取り組み(13人増)(22)</p> <p>◎学校図書館との連携と支援…青葉区内小中学校の状況の把握に努め、学校図書館への支援と連携を強化し、学校図書館の活性化を図った。(23) *22-23年度2年間で区内小学校30校の全校、中学校12校のうち8校を訪問。(23) *学校訪問の成果として、学校図書館の現状把握を記載した「学校図書運営カルテ」を作成(30校)。訪問記録を蓄積し、学校図書館の書架等の入替え・配置換えや分類記号・図書記号の基本的なあり方などの相談やアドバイスの要求に対応。(23) *小中学校で活躍するボランティアに向け、読み聞かせや修理の講座、図書館運営の基本の講座を行い、ボランティアの育成やレベルの向上に努めました。(23) *図書館主催講座として図書館や地区センターを会場に、学校図書ボランティア向けの各種講座を開催。ボランティア相談日を定例化し、ボランティアのレベルの向上を図った。(延べ188人)(23) *図書館内で青葉区の各学校図書館の活動紹介を行い、学校図書環境整備ボランティア交流会を開催し、情報交換等を行った。(23) *学校訪問して教職員を要請に応じて学校図書館内の書架の配置や資料の並べ方などの環境整備相談を受け、アドバイスを行った。(23) *小学生向け冊子「山内図書館のはなし」「図書館で調べてみよう」を作成、図書館見学や来館調べ学習の児童・生徒に配布。(23) *中学生向けの職業体験生を7校30人受入した。(23)</p> <p>◎学校連携(24) *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、学校図書室の環境整備を中心に訪問支援を行った。4年度は未訪問であった中学校4校のうち3校を訪問。(24) *学校図書運営カルテの更新…23年度末までに青葉区の全小中学校を訪問し、学校図書運営カルテを作成。24年度は小学校図書館の現状把握をして、学校支援のためのアンケートを行い、小学校図書館の現状把握を記載した「学校図書運営カルテ(訪問記録、図書整理法の種類・配架状況などを蓄積)」を更新した。(24) *児童生徒向けのブックトークや読み聞かせ…小・中学校に訪問し、児童生徒向けにブックトークや読み聞かせを行った。(24) *ボランティア支援(図書館の環境整備相談)…学校連携担当者が青葉区の小中学校を訪問し、図書室の環境整備活動に関する学校図書ボランティアの相談に応じたり、ボランティア向けに講習を行った(15校)。(24) *ボランティア支援講座の開催…図書館主催講座として、図書館や地区センターを会場に、学校図書ボランティア向けの各種講座を開催した(延べ188人参加)。(24) *ボランティア相談日の定例化…ボランティア相談日を、基本的に奇数月の第2月曜開催に定例化し、6回開催。修理のスタッフアップ講座や読み聞かせの講習を行い、ボランティアのスキル向上を図った(延べ73人参加)。(24) *ボランティア交流会の開催…図書館内で青葉区の小中学校で活動する学校図書館ボランティアの交流会を開催。16校から19名の参加があり、指導主事の講話や情報交換等を行いました。(24) *教職員向け研修会に講師を派遣…読み聞かせやブックトーク、学校図書館の本の装幀や修理について、学校連携担当者が講義。(24)</p>	3-(4)	<p>評価項目(小項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> 学校連携 	<p>評価の視点(ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> 学校連携事業を通じて、地域の子どもたちの読書活動推進に貢献しているか。 図書館サービスの向上に貢献しているか。 図書館の活用促進という効果に結びついているか。 図書館サービスの向上に貢献しているか。 または保護者との間で認識され、利用されているか。

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>学校連携 「横浜市立図書館児童サービスの基本的考え方」に基づき、学校図書館整備支援を行うとともに、教職員向け貸出、教職員研修、図書館見学、調べ学習、職業体験等に協力します。</p>	<p>○相談窓口となる学校連携担当及び児童サービス担当の配置 市立図書館児童サービスの基本的考え方に基つき、市立図書館の学校図書館支援の方針・計画にすみやかに対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館見学、調べ学習、職業体験等の図書館受入れ型連携事業の充実 ・教職員貸出の奨励・充実 ・司書教諭、PTA等を対象とした選書相談 ・図書委員、生徒会への相談対応、活動支援 <p>○関連する企画事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校出張型のブックトーク ・中高生のためのミニ司書講座 ・児童書の出版情報の提供 	<p>*「学校図書館の選書に役立つ本の展示」…山内図書館集会所で3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2年間に刊行された調べ学習に役立つ本(約800冊)と優良図書展示本(弊社協力)を展示し、来館の先生方の選書相談に応じました。(24)</p> <p>*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努め、相談に応じながら、貸出サービスを行った(延べ123件・3,461冊)。(24)</p> <p>*「学校や家庭で役立つ製本講座」の開催(夜間講座・全2回)…教職員、ボランティアに向けて、夜間に製本講座を行った。(24)</p> <p>*図書館見学や来館調べ学習…図書館の案内や調べ学習で訪れた小学生向けに「山内図書館のはなし2012年版」、「図書館で調べてみよう」を作成し、配付した。(24)</p> <p>*職業体験生の受入れ…中学生の職業体験生を受入(7校33人)。また、学校を訪問し、職業講話を行った(1校24人)。(24)</p>	3-(4)	<p>評価項目 (小項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校連携 	<p>評価の視点(ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校連携事業を通じて、地域の子どもたちの読書活動推進に貢献しているか ・図書館の利用促進という効果に結びついているか。 ・図書館サービスとの間で認識され、利用されられているか。支援は十分か。

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>青葉区の地域特性について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・青葉区の地勢・人口構成 ・青葉区住民意識調査 ・山内図書館の利用状況 <p>青葉区には、図書館サービスに対する区民の高いニーズが存在し、これからの図書館サービスを展開する上で、その効果が最も顕著に表れる地域です。</p>	<p>事業者提案書にみる対応の内容</p> <p>○ 青葉区の地勢・人口構成、意識調査の分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各世代からのニーズが幅広くある ・ITを駆使したサービスへの期待 ・図書館の利用し、知識欲を満たしたいという要望 <p>○ 山内図書館の利用状況(特徴)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録者数、貸出冊数が地域図書館トップクラス ・新興住宅地・子育て世代へも配慮したサービス ・地域に密着した運営や情報拠点機能の取組みに力点が置かれている 	<p>事業報告書の内容</p> <p>○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。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。(22)</p> <p>*横浜市立大学との連携講座「英米文学を愉しんでみよう」の開催。(22)</p> <p>○地域との連携の更なる推進…地域で活躍している団体の声を反映し、地域に根ざした広報活動や連携事業を行った。また、青葉区や地域の団体とも連携し協働を進めるなど、地域との連携のさらなる推進に努めた。(23)</p> <p>*地域活動団体「まっぴい青葉の街」との連携による「青葉区いろはカルタ」ホームページ版の作成。(23)</p> <p>○地域団体・ボランティアとの連携(23)</p> <p>*「まっぴい青葉の街」「あおは紙芝居一巻」や郷土史家と連携した展示・講座も定期的に実施し、市民への情報発信に努めた。(23)</p> <p>*横浜市立大学と連携した文学・数学・医療講座(延べ274人参加)や神奈川県金融広報委員会と連携した将来設計とマネープランについて学ぶ講座を開催。(23)</p> <p>○区内各施設との連携(23)</p> <p>*山内地区センターまつりや、区民交流センターまつりなどにブース出展。普段図書館を利用していない市民や外国の方に向けて山内図書館の存在をPR。(23)</p> <p>*市が尾ケアブラザ主催の「ハバザ育てOB会」に協力、ブックトークとおはなし会を行った。(23)</p> <p>○市民および関係機関等との協働・連携による事業(24)</p> <p>下記を市民や地域団体、関係団体等の協働により展開した。()内は連携・協力先</p> <ol style="list-style-type: none"> a しる・みる・まもる青葉の伝統「青葉区の獅子舞」(郷土史家) b 親子で楽しむ郷土の紙芝居(地域団体) c 青ババ!応援講座(地域ケアブラザ) 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 介護予防パネル展(青葉区役所) f 横浜市立大学・連携講座(横浜市立大学) g 終活〜相続・遺言講座(神奈川県行政書士会) h 出張製本講座(区内地区センター) i 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) j 講座「青葉区と田園開発」(民間の鉄道会社) 	<p>3-8</p>	<p>関係機関との連携</p>	<p>事業の実施にあたり、関係機関との連携を行っているか、 ・区役所等、従来から関係を持っていた機関と引き続き関係を維持しているか。 ・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。</p>
<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>地域情報拠点化のための連携先例示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所等の行政機関 ・ボランティア、NPO ・地元企業、商店街 	<p>地域資源収集担当の配置</p> <p>地域コミュニティの一端を担う図書館として、区役所及び区内地区センターの市民利用施設、学校関係、ボランティア団体、郷土史研究団体、商工会議所等との地域ネットワーク作りと連携を推進</p>				

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>地域情報拠点機能の強化を図る企画事業等</p>	<p>「青葉区風景写真データベース」の維持・継続</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内図書館マッピング等の更新 図書館HPと区民ポータルサイト「あおぼみん」との相互リンク HP等での団体貸出登録団体の活動紹介 デジタル資料集「家族で楽しめる青葉区の歴史」作成 神奈川新聞記事ククリッピングのPDF化、DB化 メールマガジンによる地域情報(郷土資料)等の紹介 講座「青葉区の歴史を学ぶ」 講座「青葉区の自然を学ぶ」 	<p>事業報告書の内容</p> <p>* 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」を開催。(22)</p> <p>* iPadにより「あおぼみん」コンテンツを作成し公開。(22)</p> <p>◎ 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。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した。(22)</p> <p>◎ 電子媒体の活用(23)</p> <p>* 青葉区のカクテル「まっぴい青葉の街」が区制15周年を記念して企画制作した「青葉区いろはカルタ」を、写真や地図などを加えた上でデジタル化し、山内図書館オリジナルホームページに公開した。(23)</p> <p>* カルタ大会も開催し、青葉の郷土史のPRをするともに、「青葉区いろはカルタ」本体への認知度向上にもつなげた。(23)</p> <p>* 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とブログ」ツイッターなどにより、図書館のお知らせに加え、本の紹介、図書館員のコラムなど、本に関する様々な情報発信に努めた。(23)</p> <p>◎ 継続事業(23)</p> <p>* 「親子で楽しむ郷土の紙芝居」開催(継続)</p> <p>* 青葉区の自然や歴史を学ぶ企画講座「あおぼ探訪」開催(継続)</p> <p>◎ ホームページのリニューアル(24)</p> <p>* トップページデザイン一新…「休館日の案内」や「新聞・雑誌一覽」を自立つ場所へ配置し、ひと目で必要な情報にアクセスできるよう、よりわかりやすいデザインへと変更。(24)</p> <p>* 新コンテンツの増設…「キッズページ」「青葉探訪 郷土資料の探し方」(郷土資料データベース)「学校支援ページ」「やまちゃんの利用案内」とした。また、山内図書館のマスターキャラクター「やまちゃん」のオリジナルぬいぐるみをひと月毎に更新し、自由にダウンロードできるようにしている。「青葉探訪 郷土資料の探し方」は、青葉区の「歴史・文化・伝統芸能・民話」別にカテゴリを分け、本の紹介を行っている。「学校支援ページ」は、学校図書室の環境整備の参考事例を掲載するなど、学校図書館を運営する上で、参考となるサイトを目指している。(24)</p> <p>* 「スマートフォン用」ホームページの新設…近年インターネット閲覧が増加している「スマートフォン」向けにホームページを新設し、幅広い層へ向けたホームページ構築に努めた。(24)</p> <p>* 貸出施設マップのリニューアル…青葉区内の取次サービスポイント、地区センター図書室、コミュニティハウス、市民図書室の蔵書状況やサービス内容を再調査し、5年前に作成されたマップをリニューアルし、展示やホームページで紹介した。(24)</p> <p>◎ 電子媒体を使用した情報発信(24)</p> <p>* 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。(24)</p> <p>* ブログ「やまちゃんのホットとブログ」…やまちゃんの館内レポート、場感の演出、35周年企画「来館ポイント2倍デー」の告知、おすすめの本の紹介、旬の情報を届ける、など。(24)</p> <p>* 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。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る。(24)</p>	<p>3-(10)</p> <p>3-(11)</p> <p>3-(12)</p>	<p>評価項目(小項目)</p> <p>・デジタル資料の提供</p> <p>・ホームページによる情報発信</p> <p>・メールマガジンによる情報発信</p>	<p>評価の視点(ポイント)</p> <p>・デジタル資料利用にあたり、利用者が利用しやすい環境が整えられているか。</p> <p>・情報は継続的に更新されているか。</p> <p>・スキルを有するシステム担当者が配置されているか。</p> <p>・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。</p> <p>・非来館者にとって有用な情報源となっているか。</p> <p>・地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか。</p> <p>・スキルを有するシステム担当者が業務を遂行しているか。</p> <p>・情報発信ツールとしてメールマガジンを適切に活用しているか。</p> <p>・非来館者への有効なアピールとなっているか。</p> <p>・非来館者にとって有用な情報源となっているか。</p> <p>・地域情報の発信に積極的に取り組んでいるか。</p> <p>・スキルを有するシステム担当者が業務を遂行しているか。</p>

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>図書取次サービス事業 「青葉台コミュニティハウス」を取次サービスポイントとして追加設置します。</p>	<p>〇外部委託せず、指定管理者による運用・運営 現在、地区センター及び駅返却ポストでの取次サービスにより、図書館サービスの拡充が図られています。青葉台コミュニティハウスを拠点追加し、若い世代から高齢者広く分布する地域特性から、さらにサービス強化する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 取次サービスポイントへの搬送頻度の向上 専任者を配置した計画的な運行管理 図書館PRを兼ねたラッピングカーやチャラン号 	<p>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、サービスの充実にも努めるとともに、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た。(22) *サマー地区センターを訪ねて顔合わせを行うことでコミュニケーションを図った。(22) *23年度は前年比で利用者数が7%、貸出数が8%増加した。年々増加する利用者へのサービスを円滑に行うために、7拠点と連携を密にし、躊躇することなく連絡し相話し合える関係を構築。(23) *夏休みの繁忙期には駅返却ポストの巡回回数を増やし、満杯によりポストに入らない状況を減らすなど利便性向上に努めた。(23) *地区センター等との連携の緊密化…利用者へのサービスを円滑に行うため、5月に図書取次担当者連絡会議を開催した。また、日常的にも7拠点と電話やメールでコミュニケーションを図り、気軽に連絡し相談し合える関係を構築した。また、新システムについて利用者からの問い合わせ対応に際して、地区センター職員のマニュアルを作成し、情報共有に努めた。(24) *繁忙期の駅返却ポストへの巡回回数を増加…夏休み繁忙期は、駅返却ポストの巡回回数を増やし、満杯によりポストへ返却できない状況を回避するよう努めた。(24)</p>	3-(9)	図書取次サービス	<ul style="list-style-type: none"> 図書取次サービスを安定的に運営し、増設したサービスポイントも含めて利用者の増加に結びつけているか。 現場の職員との意思疎通ができており、滞りなく作業が進められているか。 区民の図書館・図書サービスに関する意識に変化が見られるか。
<p>市民との協働の推進 (1) 利用者代表からなる図書館利用者会議を開催し、その意見を山内図書館の運営に取り入れてください。</p>	<p>〇「山内図書館利用者フォーラム」の設置 図書館を共に運営するパートナーとしてサテライトサービス、事業の企画立案からご参加いただき、会則を制定し定期的に開催。 また、指定管理者が適正なサービスを提供しているか業務や運営状況をチェック、評価する機能を持つ機関とします。</p>	<p>〇「山内図書館利用者フォーラム」を設置、図書館運営についての意見をいただいた。(22) *第1回…在任勤務者の市民が出席(10名)。代表者の選出、規約の説明等。(22) *第2回…利用者アンケート結果報告、自主企画事業、新しいサービス・学校連携、広報・市民との協働の5テーマで課題を討議。(22) *主な意見…「広報活動をもっと行いたい」「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から情報に不足している」「子どもたちがもっと図書館に来るきっかけが必要」「ホームページ・アクセス件数やメールマガジンの登録件数をもっと増やすべき」(22) ◎「山内図書館利用者フォーラム」の開催し、図書館運営についての意見をいただく。(23) ◎利用者フォーラムの開催(24) 「山内図書館利用者フォーラム」を開催し、図書館運営についてのご意見をいただきました。このご意見を「託児サービス」や「フェイェスブックの活用」など次年度の事業に反映。(24)</p>	3-(7)	市民の意見を反映させる仕組み	<ul style="list-style-type: none"> 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くか。 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。 運営やサービスにおいて、市民が意見や要望を自由に出せるように工夫されているか。 運営やサービスにおいて、市民からの意見や要望に適切に対応しているか。 事業の企画段階において、市民からのアイデアや要望を取り入れようとしているか。
<p>伝統 利用者の苦情、意見等には速やかな対応を行ってください。また、それらを集計し、指定管理者が自ら山内図書館の評価に使用するとともに、事業計画や管理運営に反映させるよう努めてください。</p>	<p>利用者の苦情や意見を、カウンターでの口頭、館内ご意見箱、山内図書館利用者フォーラムでの口頭、等から吸い上げ、対応状況や回答を館内掲示及びホームページに掲載。また、その意見を収集し、事業計画や管理運営に反映させ、利用者が自由に提案できる雰囲気をつくる。</p>	<p>◎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た。(22) ◎ニーズの把握(23) *カウンターでの利用者からの口頭でのご意見は、「ご意見シート」に集約(23) *意見箱からの利用者の声やイベント時でのアンケート、ツイッターへの書き込みなどからも利用者ニーズの把握に努めた。(23) ◎利用者ニーズの把握(24) *利用者からの声…「利用者の声」シートへ集約。週1回の職員会議上で好事例と改善の必要なものに分けて取り上げ、後者については具体的にどのように改善をすすめるか話し合い、実行した。(24) *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、満足度を把握。改善の要請があるものについては、次回以降の事業で生かすようにした。また、どのような企画を希望しているかも質問し、立案につなげた。(24) *利用者フォーラムの開催…「山内図書館利用者フォーラム」を開催し、図書館運営についての意見をいただきました。このご意見を「託児サービス」や「フェイェスブックの活用」など次年度の事業に反映させていただきます。(24)</p>	3-(9)	図書取次サービス	<ul style="list-style-type: none"> 図書取次サービスを安定的に運営し、増設したサービスポイントも含めて利用者の増加に結びつけているか。 現場の職員との意思疎通ができており、滞りなく作業が進められているか。 区民の図書館・図書サービスに関する意識に変化が見られるか。

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>地域ニーズを踏まえた個性ある図書館としての企画事業等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療(健康)関連セミナーの開催 ・医療(健康)関連情報コーナーの設置 ・セルフレファレンス支援講座(一般・児童向け) ・プログラム作成講座 ・有料データベースの導入 ・子ども向けデータベースの導入 ・手作り布絵本製作講座 ・親と子のしかけ絵本教室 ・展示「みんなのイブ押し本」 ・HISカードの発行 ・物販(ミニミニショップ「山内堂」) ・広告付き図書館しおり、ブックカバー ・有料宅配の検討(テスト実施) 	<p>事業報告書の内容</p> <p>◎広報について、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」「やまちゃんホットとブログ」、ツイッターなどにより情報の発信に努めた。(22)</p> <p>◎図書館広報活動の強化…ホームページの充実、新しい電子媒体の活用及び地域の広報媒体との連携を進めることにより、図書館広報活動を強化した。(23)</p> <p>*ホームページコンテンツのブラッシュアップやiPadによる地域情報の提供、ブログやツイッターにおいても随時新しい情報を提供した。(23)</p> <p>*地域に関する認知度も向上した。(利用者アンケート)(23)</p> <p>*地域のラジオ局、FMサルースの番組に地域のボランティア団体とともに出演し、本の紹介を行った。(23)</p> <p>*東日本大震災の影響による開館時間の変更や輪番休館の際には、ブログでの情報公開を行うなど、迅速な情報発信に努めた。(23)</p> <p>*年始には山内図書館周辺の住宅への新聞折込みによるちらし配布を実施し、山内図書館のデジタルコンテンツや図書館キャラクター・開館時間をアピールした。(23)</p> <p>◎広報(24)</p> <p>*図書館より「親子で読める図書館だより」…図書館だよりを季刊で発行し(年間総数1,600部)、館内と図書取次施設で配布。24年度は司書が運んだ本を連載コラム形式で紹介するなど、「開館35周年」を盛り上げるよう努めた。(24)</p> <p>*新聞折り込みチラシ…年始には、山内図書館周辺の住宅への新聞折込みによるちらしを配布し(19,200部)、山内図書館のデジタルコンテンツや春のイベントを告知。1月のシステム停止や休館日のお知らせを掲載し、長期休館とシステム変更の認知度向上に努めた。(24)</p> <p>*地域FMラジオ…地域のコミュニティFM「FMサルース」の番組「絵本紹介」のコーナーで、毎週日曜にイベント告知を行った。また、月に1回、この番組に山内図書館の司書が出演し、新刊絵本の紹介などを行った。(24)</p> <p>◎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を持ってもらうようにした。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、更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。(22)</p> <p>◎自主企画事業(22)</p> <p>*「アマトツのお天気講座」開催(22)</p> <p>*「有絵本講座」開催(22)</p> <p>*「はじめてのツイッター」開催(22)</p> <p>*「新聞づくりの真舞台」開催(22)</p> <p>*国民読書年にちなんで「読書の空間」パネル展示(22)</p> <p>*NHK大河ドラマにちなんで「江 青葉の歴史物語」企画展示(22)</p> <p>◎継続事業(23)</p> <p>*定例おはなし会や大人のためのおはなし会(継続)</p> <p>*定例おはなし会</p> <p>◎自主企画事業(24)</p> <p>*開館35周年を迎えた24年度は、年間を通して展示、講演会など複数の記念事業を実施。地域団体・ボランティアとの協働事業や、自治体、企業、大学との連携企画も多く開催し、市民のニーズを捉えた情報発信課題解決支援を行うことができた。また、一日中おはなし会を催す「夏のおはなしまつり」は、昨年に続き好評を博し、754人と非常に多くのボランティアが参加しました。この企画はボランティアと図書館、およびボランティア同士との交流の機会も創出しています。地域の福祉施設と連携して、パンやお菓子の販売も行った。</p> <p>◎癒しの空間の演出…マリージェム(熱帯魚水槽)を設置し、癒しの空間としての図書館を演出。</p>	<p>事業報告書の内容</p> <p>◎「サービスの基本理念」を反映させた事業の実施</p>	<p>1-8</p> <p>3-1</p>	<p>評価項目(小項目)</p> <p>・広報・P R</p>	<p>評価の視点(ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報・P Rのための印刷物をどれだけ作成・配布したか、 ・どこで、どのように配布したか、 ・配布の効果がどれだけあったか、 ・新聞・ミニコミ誌等について、どれだけ記事が掲載されたか、 <p>・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」を具体化する事業計画が立案され、実施されているか、</p> <p>・「課題解決支援機能」を活かした事業計画が立案され、実施されているか、</p> <p>・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」を具体化する事業計画が立案され、実施されているか、</p> <p>・各事業の実施効果(事業計画時に想定した効果)が得られているか、</p>

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>地域ニーズを踏まえた個性ある図書館としての企画事業等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療(健康)関連セミナーの開催 ・医療(健康)関連情報コーナーの設置 ・セルフレーフアセス支援講座(一般・児童向け) ・ブログ作成講座 ・有料データベースの導入 ・子ども向けデータベースの導入 ・手作り布絵本製作講座 ・親子のしかけ絵本教室 ・展示「みんなのイブ押し本」 ・HSカードの発行 ・物販(ミニミニショップ「山内堂」) ・広告付き図書館しおり、ブックカバー ・有料宅配の検討(テスト実施) 	<p>事業報告書の内容</p> <p>◎利用者の読書環境の整備(23)</p> <ul style="list-style-type: none"> *利用者のアンケートで要望の多かったカウンター席(電子機器利用兼用)を1階設置し、トイレ6か所を和式から洋式に改装。(23) *老朽化した展示ボードを新設し、月単位でテーマを入れ替え、年間を通して常設のテーマ展示を実施。(23) *利便性を図り、手に取りやすくするために新聞架と児童用の雑誌架を新しく設置。(23) *破損のあったブラインドを交換、安全と遮光に配慮。(23) <p>◎民間ノウハウを生かした取り組み(24)</p> <ul style="list-style-type: none"> *利用登録の出張窓口設置…青葉区は区役所と図書館の最寄り駅が異なるため、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り、転入の多い時期に区役所に登録出張カウンターを設けた。(24) *案内係の設置…来館者が目的のサービスを迅速かつ確実に受けることができるように、入口付近に案内係を配置(土日祝の午後)。その結果、土日のカウンター混雑が緩和した。(24) *「やまうち朝市」の開催。地元で採れる農産物への関心を深めるため、農業関係の図書や横浜市・青葉区の農産物に関する資料を館内に展示。また、図書館カードの提示による割引を適用し、利用登録数の増加をめざした(図書館を利用した人の新規登録者7名)。(24) *中村メイコ講演会「私の生き方〜楽しい老いを迎えるために〜」…24年度はシニア層を対象に「老いの生き方」をテーマとした講演会を企画した。申し込み受付日から多数の応募があり、募集人員を当初の150人から174人に増やし対応、3日目で定員に達した。その後も申し込みが続き、20人をお断りしました。(24) *35周年記念事業…開館35周年の記念事業は、随所に民間ノウハウを生かし、取り組んだ。(24) *「読み継がれる絵本たち」のリストの作成と展示…山内図書館が開館した昭和52年(1977)ころより、読み継がれている絵本のリストを作成し、合わせて本の展示を行った。(24) *講座「青葉区と田園都市開発」…青葉区の開発に深く関わった民間の鉄道会社に講師を依頼し、民一民での連携を図った。申込定員を大きく上回るの好評を博し、アンケートには第2弾の開催希望が多く寄せられた。(24) *山内図書館の歩みを紹介する企画展示「1977年への旅」…2回にわたって開催。・1回目は、山内図書館と青葉区の歩みをパネルで展示。・2回目は青葉区内の美術大字と連携し、開館当時の山内図書館周辺の風景をジオラマで再現。材料費は図書館が負担、製作は学生ボランティアに依頼するといった形で行った。ジオラマは常設展示とし、毎日多くの方に楽しんでいただいている。(24) *米館ポイントカードと読書クロスワードの作成…米館および読書推進のために、米館ポイントカード、読書クロスワードを企画。米館ポイントカードがたまったら利用者や読書クロスワードの正解者には、山内図書館のマスコット「やまちゃん」をモチーフに製作した35周年の記念品を導出した。(24) *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みながら、親同士の交流を図ること目的とした講座「おはなしこっこ012」をNPO団体との協働により開催している。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る。また、講座ではおもちゃを手づくりするため、受講者は材料費を実費負担。(24) *山内堂のリニューアル…図書館で必要と思われる文房具を販売するミニショップ「山内堂」では、商品のラインナップを検証。利用者から要望の多かったシャープペンシルや替芯を加えるなど、利便性の向上を図った。(24) *オリジナルエコバッグの販売…「本を大切に」「よむ・書く・話すする」をイメージデザインした山内図書館オリジナルエコバッグは3年間で242枚(平成25年2月現在)を販売し、図書持ち帰り用袋の増産を促した。(24) *地域資料の販売…青葉区関連の書籍として、郷土史家 横溝謙三氏の『江と石川村』(86冊)、横浜市 小松崎勇氏著の『俳風 鶴見川歴史紀行』(8冊)、横浜市 緑区米軍機密落着事故平和資料センター発行の『今、へトポッポの歌が聞こえますか』(13冊)を販売。(24) *絵葉書の販売…横浜市に関する絵葉書「yokohama's memory」16セット販売。(24) *新聞折り込み…開始には山内図書館周辺の住宅への新聞折り込みによるちらし配布を実施。山内図書館のイベント案内、1月のシステム停止や休館日のお知らせ掲載。(24) *地域FMラジオでの広告…地域のコミュニティFMのスポットとなり、山内図書館のイベント情報等をラジオで週に1回告知した。(24) 	<p>事業報告書の内容</p> <p>◎利用者の読書環境の整備(23)</p> <ul style="list-style-type: none"> *利用者のアンケートで要望の多かったカウンター席(電子機器利用兼用)を1階設置し、トイレ6か所を和式から洋式に改装。(23) *老朽化した展示ボードを新設し、月単位でテーマを入れ替え、年間を通して常設のテーマ展示を実施。(23) *利便性を図り、手に取りやすくするために新聞架と児童用の雑誌架を新しく設置。(23) *破損のあったブラインドを交換、安全と遮光に配慮。(23) <p>◎民間ノウハウを生かした取り組み(24)</p> <ul style="list-style-type: none"> *利用登録の出張窓口設置…青葉区は区役所と図書館の最寄り駅が異なるため、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り、転入の多い時期に区役所に登録出張カウンターを設けた。(24) *案内係の設置…来館者が目的のサービスを迅速かつ確実に受けることができるように、入口付近に案内係を配置(土日祝の午後)。その結果、土日のカウンター混雑が緩和した。(24) *「やまうち朝市」の開催。地元で採れる農産物への関心を深めるため、農業関係の図書や横浜市・青葉区の農産物に関する資料を館内に展示。また、図書館カードの提示による割引を適用し、利用登録数の増加をめざした(図書館を利用した人の新規登録者7名)。(24) *中村メイコ講演会「私の生き方〜楽しい老いを迎えるために〜」…24年度はシニア層を対象に「老いの生き方」をテーマとした講演会を企画した。申し込み受付日から多数の応募があり、募集人員を当初の150人から174人に増やし対応、3日目で定員に達した。その後も申し込みが続き、20人をお断りしました。(24) *35周年記念事業…開館35周年の記念事業は、随所に民間ノウハウを生かし、取り組んだ。(24) *「読み継がれる絵本たち」のリストの作成と展示…山内図書館が開館した昭和52年(1977)ころより、読み継がれている絵本のリストを作成し、合わせて本の展示を行った。(24) *講座「青葉区と田園都市開発」…青葉区の開発に深く関わった民間の鉄道会社に講師を依頼し、民一民での連携を図った。申込定員を大きく上回るの好評を博し、アンケートには第2弾の開催希望が多く寄せられた。(24) *山内図書館の歩みを紹介する企画展示「1977年への旅」…2回にわたって開催。・1回目は、山内図書館と青葉区の歩みをパネルで展示。・2回目は青葉区内の美術大字と連携し、開館当時の山内図書館周辺の風景をジオラマで再現。材料費は図書館が負担、製作は学生ボランティアに依頼するといった形で行った。ジオラマは常設展示とし、毎日多くの方に楽しんでいただいている。(24) *米館ポイントカードと読書クロスワードの作成…米館および読書推進のために、米館ポイントカード、読書クロスワードを企画。米館ポイントカードがたまったら利用者や読書クロスワードの正解者には、山内図書館のマスコット「やまちゃん」をモチーフに製作した35周年の記念品を導出した。(24) *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みながら、親同士の交流を図ること目的とした講座「おはなしこっこ012」をNPO団体との協働により開催している。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る。また、講座ではおもちゃを手づくりするため、受講者は材料費を実費負担。(24) *山内堂のリニューアル…図書館で必要と思われる文房具を販売するミニショップ「山内堂」では、商品のラインナップを検証。利用者から要望の多かったシャープペンシルや替芯を加えるなど、利便性の向上を図った。(24) *オリジナルエコバッグの販売…「本を大切に」「よむ・書く・話すする」をイメージデザインした山内図書館オリジナルエコバッグは3年間で242枚(平成25年2月現在)を販売し、図書持ち帰り用袋の増産を促した。(24) *地域資料の販売…青葉区関連の書籍として、郷土史家 横溝謙三氏の『江と石川村』(86冊)、横浜市 小松崎勇氏著の『俳風 鶴見川歴史紀行』(8冊)、横浜市 緑区米軍機密落着事故平和資料センター発行の『今、へトポッポの歌が聞こえますか』(13冊)を販売。(24) *絵葉書の販売…横浜市に関する絵葉書「yokohama's memory」16セット販売。(24) *新聞折り込み…開始には山内図書館周辺の住宅への新聞折り込みによるちらし配布を実施。山内図書館のイベント案内、1月のシステム停止や休館日のお知らせ掲載。(24) *地域FMラジオでの広告…地域のコミュニティFMのスポットとなり、山内図書館のイベント情報等をラジオで週に1回告知した。(24) 	<p>4-4</p>	<p>◎その他の新たな取組の提案</p>	<p>・民間ノウハウを活かした新たな取組について、積極的に企画提案している。</p>

《附帯意見の項目》

5. これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>業務要求水準書にみる対応するサービス</p> <p>職員の配置要件</p> <p>①山内図書館に当該図書館業務を適切かつ円滑に遂行するために必要な職員を配置すること。配置する職員は専門性及び一般常識等を有すること。考慮するとともに、接遇能力や対人関係の構築、集団業務遂行の適正等にも配慮した者の配置に努めること。</p> <p>②カウンターでの業務が滞らないように配慮し、要求水準で示した図書館サービスを遂行する能力を有するものを窓口で常駐させること。</p> <p>③現状の山内図書館のサービス水準を低下させないよう、また、提案した事業や企画するサービスの内容を有するものは、職員のために必要な資格及び能力を有する職員を配置すること。なお、図書館サービスの水準の維持をまず一つの目安として、職員のうちうち必要資格者の割合が62%(既令指定都市立図書館における平成19年度末現在平均値)を想定しています。</p> <p>④業務の円滑な遂行を図るため、定期的なミーティング等の開催に努めること。</p> <p>⑤業務の多寡と内容により、職員の柔軟かつ適切な配置を行うこと。</p>	<p>事業者提案書にみる対応の内容</p> <p>①実行力：公立図書館での勤務が10年以上</p> <p>②指通力：公立図書館での館長経験</p> <p>③専門力：司書資格を持つ</p> <p>④マネジメント力：経営的視点を持つ</p>	<p>◎研修実績(参加20回)(22)</p> <p>*指定管理者研修、マネジメント研修</p> <p>*防災訓練、救命講習</p> <p>*個人情報保護研修、窓口研修、クレーム対応研修</p> <p>*はじめての児童サービス研修、読書講座、おはなし講座、紙芝居と手遊び、おはなし講座、児童サービス研修(学校連携)、市学校図書館関係者講習会(学校連携)</p> <p>*市町村図書館等職員専門研修、地域資料・資料保存等専門研修、レファレンス研修、資料検査研修、障害者サービス研修、行列ができる講座とチラシの作り方</p> <p>◎研修実績(参加21回)(23)</p> <p>*消防訓練(2回)、緊急地震速報対応訓練、危機管理研修、AED操作研修</p> <p>*個人情報保護研修、コンプライアンス研修(2回)</p> <p>*児童サービス協力フォーラム</p> <p>*生涯学習指導者研修「読書実践コース」(学校連携)、学校図書館教養研修会(2回)(学校連携)</p> <p>*市町村図書館等職員基礎研修、レファレンス記録作成実習、郷土バスツアー研修、オンライントラベンス研修、専門研修(放射能)、メディア対応研修、選書と出版流通、予約業務研修</p> <p>◎研修実績(参加24回)(24)</p> <p>*選書と出版流通、生涯学習指導者研修「読書実践コース」、メディア対応研修、予約業務研修、児童サービス協力フォーラム、児童レファレンス研修、ブックトーク講座(2回)、レファレンス記録作成実習、郷土バスツアー研修、専門研修(放射能)、オンライントラベンス研修、学校図書館教育研修会、市町村図書館職員研修<基礎>、消防訓練(2回)、緊急地震速報対応訓練、危機管理研修、AED操作研修、個人情報研修、コンプライアンス研修(2回)、新システム研修、指定管理者研修</p>	<p>1-(6)</p> <p>・人材育成</p>	<p>・業務を適切に遂行できるよう、職員への教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めているか。</p> <p>・職員対応に起因する利用者からの苦情がないか。また、好意的な意見があるか。</p> <p>・職員の意欲やモチベーションを維持向上させているか。</p>
<p>館長の要件</p> <p>組織運営の管理能力と経験を有し、常勤であること。創造性豊で人格的にも優れ、積極性のあるものの配置に努めること。</p>	<p>①利用者サービス、自主企画事業部門」主任</p> <p>司書有資格者、図書館勤務経験10年以上相当</p> <p>「予約・図書取次サービス部門」主任</p> <p>司書有資格者、予約業務を含む図書館勤務経験者</p> <p>「資料管理部門」主任</p> <p>司書有資格者、受入業務を含む図書館勤務経験者</p>	<p>◎館長、副館長をはじめ、職員12名、アルパイトスタッフ21名の総勢33名体制で運営。(22)</p> <p>*児童向け自主事業を強化するため、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。(22)</p> <p>◎館長、副館長をはじめ、職員12名、アルパイトスタッフ24名の総勢36名体制で運営。(23)</p> <p>*学校連携を強化するため、学校連携担当職員1名に加え、当初アルパイトスタッフ1名であったところを2名に増員配置。(23)</p>	<p>1-(9)</p> <p>・館長のリーダーシップの発揮</p>	<p>・館長がリーダーシップを発揮しているか。</p>
<p>主任職員の要件</p> <p>常勤であること。司書資格と図書館の業務経験を有する職員であること。</p>	<p>1. 資格・経験等</p> <p>司書率は70%以上とします。</p> <p>2. 組織・連絡体制</p> <p>朝礼と週1回のミーティング、日報等で情報共有。</p> <p>3. 緊急時の対応方法</p> <p>責任者の配置、具体的な対応、各責任者から館長を経て中央図書館に連絡する。</p> <p>4. 配置</p> <p>常勤職員：11名</p> <p>館長1、副館長1、主任職員3、その他常勤職員6</p> <p>非常勤：18名(1日平均では7～8名)</p>	<p>◎人員配置、人材の育成と登用(24)</p> <p>*館長、副館長、内勤スタッフ20名、アルパイトスタッフ24名の合計36名体制で運営。(24)</p> <p>*運営は職員とアルパイトスタッフが一丸となり当たっている。アルパイトスタッフ対象の講座を開催するほか、25年度に向け社員への登用も行った。これらにより、スタッフの士気が上がり、結果として組織力の向上につながった。(24)</p>	<p>1-(5)</p> <p>・職員配置</p>	<p>・職員配置は適正であるか。</p> <p>・業務が円滑に遂行されているか。</p>
<p>職員配置等の提案</p> <p>山内図書館の業務を継続かつ安定して行うために、給与、福利厚生等良好な待遇を確保するなど、職員の人材確保に最大限に努めてください。</p>	<p>1-(7)</p> <p>・組織の管理体制の確立</p>	<p>◎人員配置、人材の育成と登用(24)</p> <p>*館長、副館長、内勤スタッフ20名、アルパイトスタッフ24名の合計36名体制で運営。(24)</p> <p>*運営は職員とアルパイトスタッフが一丸となり当たっている。アルパイトスタッフ対象の講座を開催するほか、25年度に向け社員への登用も行った。これらにより、スタッフの士気が上がり、結果として組織力の向上につながった。(24)</p>	<p>1-(7)</p> <p>・組織の管理体制の確立</p>	<p>・組織の統制、管理体制が整っているか。</p> <p>・組織の統制、管理体制が整っているか。</p>

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	対応する評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
<p>事業・業務の評価</p> <p>ア 評価の必要性と考え方 本市では指定管理者の管理する公の施設に対し、モニタリング及び第三者評価を実施しています。</p> <p>イ 評価方法 (1) 「PDCAサイクル」評価 事業・業務の遂行にあたっては「PDCAサイクル」に基づき、事業・業務の評価及びその結果に基づき改善の実現が求められます。</p> <p>(2) 横浜市における指定管理者に関する評価方法 横浜市では、「利用者アンケート」の実施や「利用者会議」の設置を指定管理者に義務付けており、利用者の意見や自らの評価に反映させることが必要となります。</p> <p>ウ 評価指標 目的・目標の達成状況及び適切な事業手法についての評価を行うという観点から、「アンケート」「プロセス」「アウトプット」「アウトカム」の各段階に応じた評価指標による評価を求めます。</p>	<p>1. 評価方法 ・第一次評価 アンケート・プロセス・アウトプット・アウトカムの4つの視点 ・第二次評価 理念(=目標)の達成度合いのチェック それぞれ別の評価を半期ごとに行い、目標の達成に向けた手段としての事業手法が適切かを判断する。</p> <p>2. 評価対象データ 基本資源、業務実績、業務記録、利用者アンケート、利用者フォーラムでの意見のほか、意見箱やカウンターに寄せられた日々の苦情や意見も評価に反映。</p> <p>3. 評価者 館長を専任として、職員全員と共同企業体構成企業による「セルフモニタリング会議」を開催して評価する。</p> <p>4. 評価結果の公表と「PDCAサイクル」に基づく運営への反映 「セルフモニタリング報告書」として、利用者フォーラムに報告する。その後、市に報告しホームページ等で市民に公表する。評価に基づき、対策の実行、標準化等による事業の改善と向上を図る。</p>	<p>事業報告書の内容</p> <p>◎利用者アンケート「山内図書館の通信簿」の実施(22) *利用者アンケートを実施し、自己評価の参考となるデータ収集に努めた。 *アンケートの結果、ホームページの認知度も17.6%に留まり、回答の中には「もっとアビジュアルしたほうがいいのでは」との意見もあり、今後の一層の図書館PRが課題。次年度以降、PRの方法も含め検討。</p> <p>◎利用者アンケート「山内図書館の通信簿」(第2回)の実施(23) *多数意見のあったトイレの改修工事を実施。(23) *地域住民のニーズである子育て世代や郷土史家と連携した地域情報を発信した自主企画事業を開催。(23) *全体的にみると、指定管理者制度の2年目として、着実な一歩を進めることができたと考えている。(23)</p> <p>◎利用者満足度調査(24) *CS(利用者満足度)を調査するためにアンケートを実施。平成25年3月9日(土)、10日(日)、12日(火)、13日(水)に実施。900部を配布し、671部回収(回収率74.6%)。(24) *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88%の人から満足しているとの回答が得られた。中でも、スタッフには高い満足度をいただいた。一方、蔵書構成で、「テイーンズ」「大活字本」の満足度が低いなど、課題が見つかったもので、検討し充実を図っていく。(24) *アンケートからの声…民間委託されて対応がよい。来るたびに、展示が新しくなっていて面白い。無線LAN、AP設置を増やすか、電波強度を強めてほしい。(24) *図書館運営、サービスへの反映…高く評価されたスタッフのサービスの質を落とすことなく、レファレンスや接客接遇マナーなど一層の向上を図る。また、無線LAN環境の整備など、館内整備にも積極的に取り組む。(24)</p>	<p>5- (1)</p> <p>5- (2)</p> <p>5- (3)</p> <p>5- (4)</p>	<p>・山内図書館に対する利用者からの評価</p> <p>・利用者サービスに関する利用者満足度</p> <p>・蔵書に関する利用者満足度</p> <p>・利用しやすい環境整備に関する利用者満足度</p>	<p>・山内図書館の運営・サービス全般について、利用者がどれだけ期待し、満足しているか。</p> <p>・利用者サービスについて、利用者がどれだけ満足しているか。</p> <p>・蔵書に関する利用者の満足度や意見ははどのようにあるか。</p> <p>・書架案内図やわかりやすいサインの整備が行われ、利用しやすい環境整備が整っているか。</p>

資料3 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会 委員名簿

	氏 名	職 業
委 員 長	延命 政之	弁護士
委 員	荻原 幸子	専修大学文学部教授
委 員	藤崎 晴彦	横浜市立大学総合科学部准教授
委 員	前田 泰宏	公認会計士
委 員	渡辺 順子	(株)VM 代表取締役社長

※ 平成24年3月まで「横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会」として開催。

資料4 平成22～25年度委員会開催経緯

年度	回次	日時	会場	議事内容
平成22年度	1	9月9日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名 2 横浜市山内図書館への指定管理者制度導入の経緯及び現状について(報告) 3 横浜市山内図書館指定管理者運営評価のフレームワーク及び評価項目・指標案について(報告)
	2	11月11日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 山内図書館	1 評価項目、評価の視点及び評価指標(案)について 2 山内図書館利用者アンケートの結果について(報告) 3 山内図書館館内視察
	3	3月30日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 評価項目、指標、評価の目安(案)について 2 22年度山内図書館活動実績について 3 活動実績に基づく評価指標及び評価方法の確認について
平成23年度	1	6月13日(月) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 評価項目、評価の視点及び評価指標に関する確認について 2 22年度事業報告及び活動実績について 3 事業報告及び活動実績に基づく評価指標及び評価方法の確認について
	2	7月20日(水) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 22年度山内図書館指定管理者運営評価にかかる資料の分析について
	3	9月16日(金) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 22年度山内図書館指定管理者運営評価に関する事業者へのヒアリングについて
	4	10月26日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 22年度山内図書館指定管理者運営評価に関する総合評価について
平成24年度	1	7月4日(水) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名 2 23年度山内図書館事業報告と事業実績について 3 23年度山内図書館指定管理者による管理業務の評価にかかる評価項目について
	2	9月26日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 23年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング評価報告 2 23年度山内図書館指定管理者管理業務の評価にかかる事業者ヒアリング
	3	10月31日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 23年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について
平成25年度	1	5月29日(水) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (指定管理中間期の総合的評価について/24年度管理業務の評価項目・評価指標について) [その他] 25年度山内図書館事業計画について(事業者説明)

平成 25 年度	2	6月26日(水) 午前10:00～正午	横浜市 山内図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (山内図書館現場視察/24年度山内図書館事業報告について/24年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング評価報告について)
	3	7月31日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (指定管理中間期の総合的評価について/24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価にかかる事業者ヒアリング)
	4	9月11日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (24年度単年度評価について)
	5	10月24日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (指定管理中間期の総合的評価について)

横浜市山内図書館指定管理者 平成 24 年度管理業務評価
及び
指定管理中間期の総合的評価報告書

発行

平成 25 年 12 月

編集・発行

横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会

(事務所管：横浜市教育委員会事務局中央図書館企画運営課)

横浜市西区老松町 1 番地 電話：045-262-7334