

平成26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

1 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22年4月1日～平成27年3月31日(5年間) |
| 指定管理上の基本理念 | 1. 地域情報拠点の強化 2. 課題解決型支援機能の強化 3. 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館 |

2 26年度の目標

| |
|--|
| <p>1. 地域の情報拠点 平成26年4月に施行となる「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」の推進に積極的に取り組んでいきます。これまで以上に青葉区役所をはじめとした区内のさまざまな施設や団体、学校との連携をすすめて、読書に関する事業の展開を図っていきます。あわせて、昨年度までと同様に、青葉区関連の資料を積極的に収集し提供していきます。また、オリジナルホームページ、iPadの各地域情報コンテンツをアップデートしていきます。</p> <p>2. 知のシンクタンク 学習や学術的な調査への対応はもちろんのこと、生活する中で出てきた疑問も図書館で解決できるように資料の充実や情報提供に努めます。また、図書館をより身近に感じてもらうこと、活用してもらうことを目的として、館内ツアー、検索機の使い方講座を開催します。</p> <p>3. 知のオアシス より快適な読書や調べ物ができるようにするための改善に努めていきます。パソコン利用席を含む館内の調べ物席を、席数を確保したうえで、使いやすいスペースに変えていきます。</p> |
|--|

3. 利用状況

| 第一次評価 | | | | | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|
| 視点 | 指標 | 平成21年度 (横浜市直営) | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
| 1. インプット 指標図書館の もつ基本資源 | 図書取次サービスポイント数 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| | 蔵書数 | 188,522 | 192,738 | 196,798 | ※2 | 196,798 | 201,142 |
| | 職員数 | 13 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | 資料費 | 6,995,100 | 7,109,759 | 8,846,553 | ※2 | 8,202,939 | 8,756,363 |
| | 指定管理料 | - | 168百万 | 168.5百万 | 168.5百万 | 168.5百万 | 173.3百万 |
| | 奉仕人口 | 302,824 | 304,550 | 304,702 | 305,271 | 306,205 | 308,880 |

| 視点 | 指標 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|---------------------------|-------------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
| 2. プロセス 指標図書館の行 動実績 | 開館時間 | 火～金 9:30～19:00 | 火～金 9:30～20:30 | 火～金 9:30～20:30※1 | 火～金 9:30～20:30 | 火～金 9:30～20:30 | 火～金 9:30～20:30 |
| | | 土～月 9:30～17:00 | 土～月 9:30～17:00 | 土～月 9:30～17:00 | 土～月 9:30～17:00 | 土～月 9:30～17:00 | 土～月 9:30～17:00 |
| | イベント事業回数 | 98 | 116 | 163 | 168 | 174 | 189 |
| | 巡回車輛巡回日数 | 357 | 358 | 360 | 359 | 359 | 359 |
| | 学校ボランティア育成 講座回数・参加人数 | 3回 | 20回 | 21回 | 21回 | 22回 | 26回 |
| | | 79人 | 413人 | 283人 | 280人 | 290人 | 375人 |
| | 利用者会議開催回数・ 参加人数 | - | 2回 | 2回 | 2回 | 2回 | 2回 |
| | | - | 17人 | 16人 | 16人 | 17人 | 18人 |
| | 年間受入冊数 | 9,070 | 6,873 | 8,489 | ※2 | 8,772 | 8,107 |
| 年間除籍冊数 | 15,059 | 2,657 | 4,839 | ※2 | 7,687 | 6,326 | |

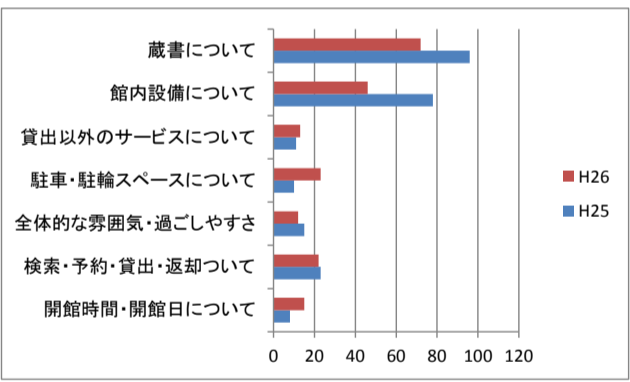
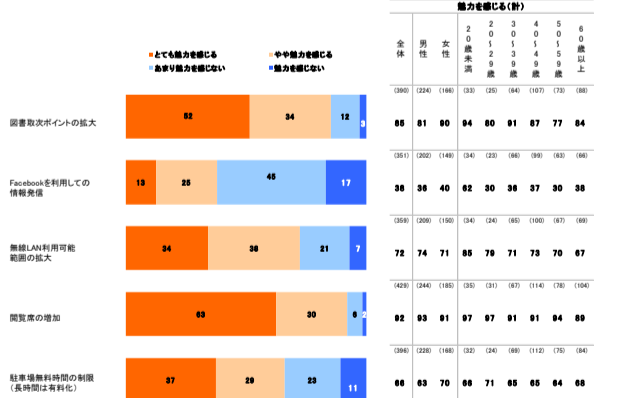
| 視点 | 指標 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|---------------------------|------------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|
| 3. アウトプット 指標図書館の成 果 | 貸出冊数 | 750,250 | 726,970 | 694,503 | 719,596 | 658,182 | 654,164 |
| | 地域資料貸出冊数 | 2,291 | 2,148 | 1,951 | ※2 | 1,387 | 1,206 |
| | 返却冊数 | 807,533 | 789,771 | 760,983 | ※2 | 698,969 | 695,938 |
| | 返却冊数 図書取次 | 260,893 | 278,306 | 270,489 | ※2 | 269,866 | 276,605 |
| | レファレンス受付件数 | 9,707 | 11,505 | 11,677 | 12,232 | 12,768 | 12,728 |
| | 登録者数 | 7,043 | 6,786 | 6,115 | 5,945 | 5,912 | 5,921 |
| | 予約件数 | 215,108 | 209,207 | 206,625 | 164,201※3 | 36,469 | 33,720 |
| | 予約件数 図書取次 | 92,308 | 102,207 | 108,960 | 86,463※3 | 86,463 | - |
| | イベント事業参加者数 | 2,669 | 3,446 | 4,435 | 4,718 | 4,469 | 4,859 |
| | ボランティア活動日数 | - | 96 | 84 | 99 | 97 | 93 |
| | HPアクセス件数 | 98,351 | 121,266 | 113,287 | 130,313 | 146,452 | 186,805 |

| 視点 | 指標 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|--------------------------|----------------------------|--------|---|---|---|---|--|
| 1. アウトカム 指標市民への効 果 | アンケートによる利用満足度 | - | <ul style="list-style-type: none"> ■カウンターでのスタッフ対応 8割満足 ■情報検索のスタッフのサポート 5割満足 ■求める資料が探し易いか 6割が満足 ■館内の居心地について 7割が満足 ■インターネット及び無線LAN環境について 4割・2割の満足と低い | <ul style="list-style-type: none"> ■通信簿 大変良くできました 22.3% ■情報検索のスタッフのサポート 64% ■求める資料が探し易いか 12% ■資料の満足度 70.3% ■カウンタースタッフの対応 満足・やや満足 98.3% ■館内の居心地について 満足・やや満足 89.8% ■求める資料や情報が探し易いか 満足・やや満足 90.2% ■インターネット・無線LANの利用度 | <ul style="list-style-type: none"> ■総合満足度 「全体として満足」と回答した88% ■満足38% ■やや満足50% ■やや不満11% ■不満1% ■所蔵資料満足度 満足+やや満足度 70% ■施設・設備満足度 満足+やや満足度 85% ■催し・展示満足度 満足+やや満足度 81% ■スタッフ満足度 満足+やや満足度 96% | <ul style="list-style-type: none"> ■総合満足度 「全体として満足」と回答した90% ■満足33% ■やや満足57% ■やや不満9% ■不満1% ■所蔵資料満足度 満足+やや満足度 80% ■施設・設備満足度 満足+やや満足度 87% ■催し・展示満足度 満足+やや満足度 84% ■スタッフ満足度 満足+やや満足度 99% | <ul style="list-style-type: none"> ■総合満足度 「全体として満足」と回答した91% ■満足35% ■やや満足56% ■やや不満8% ■不満1% ■所蔵資料満足度 満足+やや満足度 81% ■施設・設備満足度 満足+やや満足度 86% ■催し・展示満足度 満足+やや満足度 85% ■スタッフ満足度 満足+やや満足度 98% |
| | アンケートによる利用者期待度 ※利用者の自由意見より | - | <ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席が足りない8割 ・検索のパソコンに館内地図が欲しい ・絵本を対象年齢別に並べてほしい ・館内のデザインや色調の統一性をもっと上げて欲しい | <ul style="list-style-type: none"> ●蔵書について →資料の増加・新刊本の増加 ●机とイスがもっとあれば →席数増加の要望 ●企画について →増やして欲しい →曜日固定をしないで欲しい ●青葉区い ろはカルタが興味深いものだった。 →地域図書館としての役割の要望●大人向けのものが少ないので平日夜に企画して欲しい・経済にかんする講演会の開催 →大人向け企画への要望 ●図書取次サービスについて →たまプラーザでリクエスト本の受取りができるよう | <ul style="list-style-type: none"> ●蔵書について →蔵書・専門書を増やして欲しい →新刊本を増やしてほしい ●館内設備について →席の数を増やしてほしい →無線LANの利用 ●貸出以外のサービスについて →イベントの企画運営をしてほしい →書架の並べ方の閲覧コーナーのディスプレイを工夫してほしい。 ●その他 →民間らしいサービス →利用者のルール遵守・マナー向上 | <ul style="list-style-type: none"> ●蔵書について →蔵書・専門書・ビジネス書を増やして欲しい →新刊本を増やしてほしい ●館内設備について →席の数を増やしてほしい →館内の案内が不十分、活用方法を教えてほしい ●貸出以外のサービスについて →イベントの企画運営をしてほしい →書架の並べ方の閲覧コーナーのディスプレイを工夫してほしい。 ●その他 →利用者のルール遵守・マナー向上 →広報・告知を多く、速やかに | <ul style="list-style-type: none"> ●蔵書について →本・雑誌の種類を増やして欲しい →劣化した本は入れ替えて欲しい ●館内設備について →席の数を増やしてほしい →カフェコーナーや飲食できるスペースが欲しい ●貸出以外のサービスについて →おはなし会や読書会を増やして欲しい ●その他 →利用者のルール遵守・マナー向上を呼び掛けてほしい →土・日・月の開館時間を長くして欲しい。 |

※1 震災による節電の為開館時間の短縮及び休館の実施
4/1-4/15 火～金の開館時間を20:30→17:00
4/19-9/16 火～金の開館時間を20:30→17:00
輪番休館として、平成23年7月6・13・27、8月3・10・24・31、9月7・14・28

※2 横浜市立図書館の図書館システムの変更に伴い、データが確定していないため、お示しできません。

※3 横浜市立図書館の図書館システムの変更に伴い、平成24年4-12月までのデータです。

| 第二次評価 | | | |
|------------------------|--------------------------------------|---|--|
| 目標 | 指標 | 近隣の地域図書館との比較 | 評価内容 |
| A. 地域情報拠点の強化 | 貸出密度(冊数) 貸出冊数÷区の人口 横浜市全体/山内図書館 | 市立図書館平均 10,601,123÷3,711,450=2.86冊 (昨年実績2.81冊) +0.05 都筑図書館 1,000,774÷210,751 = 4.75冊 (昨年実績4.90冊) △1.5 港北図書館 626,280÷341,733 =1.83冊 (昨年実績1.22冊) +0.61 緑図書館 597,543÷179,513 =3.33冊 (昨年実績3.46冊) △0.13 山内図書館 654,164÷308,880=2.12冊(昨年実績2.15冊)△0.03 | 人口一人当たりの貸出冊数を横浜市立図書館及び北部3館と比較しました。昨年に比べ、横浜市全体としては増加しましたが、北部地区の都筑・緑・山内図書館とも減少しました。※港北図書館は25年度耐震工事があり閉館期間がありました。そのため26年度が開館日が多かったので飛躍的に伸びたと思われます。昨年対比を比較すると、都筑図書館1.5%減、緑図書館0.13%減、山内図書館0.03%減となり、山内図書館の減少率は他館と比べて一番低い結果となり、現状維持に貢献できました。また、青葉区の図書取次サービスの貸出冊数は6%増加しています。今後も貸出冊数を増加させることが課題であり、増加に向けて対策を講じていきます。 |
| | 蔵書回転率 貸出冊数÷蔵書冊数 | 市立図書館平均 10,601,123÷3,823,677 = 2.77回 (昨年実績2.74回) +0.03 都筑図書館 1,000,774÷156,990 = 6.37回 (昨年実績6.67回) △0.3 港北図書館 626,280÷148,860 = 4.21回 (昨年実績2.74回) +1.47 緑図書館 597,543÷123,610 = 4.83回 (昨年実績5.08回) △0.25 山内図書館 654,164÷156,977=4.17回(昨年実績4.24回) △0.07 | 蔵書回転率を横浜市立図書館及び北部3館と比較しました。昨年に比べ、港北図書館※以外の都筑・緑・山内図書館とも減少しました。全体的に貸出冊数が大幅に減少していますが、昨年対比を比較すると、都筑図書館0.3%減、緑図書館0.25%減、山内図書館0.07%減となり、山内図書館の減少率は3館の中では一番少ない結果となりました。上記の評価内容のとおり、図書取次が増えているため、来館による貸出が減少していることが窺えます。この課題を解決するために、来館者数を増加させ、回転率を上げるように努めます。 |
| B. 課題解決機能の強化 | レファレンス受付件数 レファレンス件数÷区の人口 | 市立図書館平均 258,309÷3,711,450*100 =6.96件 (昨年実績6.8件) +0.16 都筑図書館 27,395÷210,751*100 =13件 (昨年実績10.4件) +2.6 港北図書館 8,776÷341,733*100 = 2.57件 (昨年実績1.3件) +1.27 緑図書館 13,464 ÷179,513*100 = 7.5件 (昨年実績5.6件) +1.9 山内図書館 12,728÷308,880*100=4.12件 (昨年実績4.1件)+0.02 | 昨年度と同様、人口100人当たりのレファレンス件数が4.12件と0.02ポイント昨年度よりも上がったものの依然低く、他の地域館に比べても低いという厳しい結果となりました。レファレンス専用デスク『やまうちよろず相談処』をさらにPRし、課題解決に取り組む市内平均を目指します。 |
| C. 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館 | イベント参加率 参加人数/募集人数 | 「地域情報拠点機能の強化」関連事業 39件 (昨年実績39件) | 地域の情報や旬の話題をテーマとした企画展示は、年間を通して常時行いました。認知症予防パネル展、介護予防パネル展、温暖化防止展示、横浜のプロサッカーチーム展示等、市、区、地域団体と連携した企画も実施し、情報発信に努めました。また、山内図書館ホームページ「青葉区風景写真データベース」に新たな画像を追加しコンテンツの充実をはかりました。 |
| | | 「課題解決支援機能の強化」関連事業 10件 (昨年実績11件) 募集人数 224人 参加 171人 参加率 76% | 児童向け課題解決支援となる事業「小学生のための調べ方講座」と「夏休み1日図書館員」、区内地区センターの修理ボランティア育成のきっかけとする出張講座「修理のための製本講座」を継続して実施しました。新たな事業である区内6大学、区役所と連携した生涯学習講座「山内ライブラリーカレッジ」では、大学講師を招いて「自分史の書き方」と「18世紀フランスの思想史」についての講座を開催しました。また、昨年度に開催し好評だった「大人のための調べ方講座 初級編」を年度内に3回実施しました。毎回定員を上回る応募があり、参加者の満足度も高いものでした。「図書館の基本的な利用方法を習得して、もっと活用したい」という利用者が多いことがわかり、継続して実施していくことになりました。 |
| | | 「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」関連事業 32件(昨年実績32件) 募集人数 762人 参加 614人 参加率 80% (募集を行った事業20件対象) | 子育て世代に向けた人気事業「おはなしごっこ012」と託児サービス「やまちゃんひろば」を継続して実施しました。託児サービスは、幼い子どもがと図書館の利用は難しいとあきらめて子育て世代から好評を博しています。地区センターと併設という利点をいかし、クリスマスにちなんだ本の紹介と調子率での焼き菓子づくりを合わせたイベントを開催し、好評でした。また、26年度は青葉区民読書活動推進目標が策定され、目標に基づいた事業を実施しました。若い世代に人気の作家・柚木麻子氏の講演会や、知的書評合戦ビブリオバトルの体験講座等を開催することで、区民の読書活動の推進をはかりました。 |
| D. 指定管理者の図書館運営 | 横浜市山内図書館 図書館利用者満足度調査 | アンケートの項目「もっと良くするアイデア」   | 平成26年度は、平成25年度と同じアンケートを実施しました。アンケートの中の回答では、1番に蔵書、2番に館内設備が上がりました。1番の蔵書では、「蔵書を少ない」「読みたい本・雑誌がない、種類が少ない」という意見が多数ありましたが横浜市全体の予算に係るものであり指定管理者としての判断では難しいと考えられます。2番の「館内設備」では、「席の数が少ない」という意見が多数ありました。3番目の駐車・駐輪スペースについては、「駐車場・駐輪場が狭い/台数が少ない」という声を頂きました。館内整備については、引き続き課題としてとらえ、運営に反映できるように努めます。駐車・駐輪場のスペースについては、横浜市・青葉区の予算に関わるものであり、指定管理者としての判断は難しいと考えます。 平成26年度のアンケートでは、「今後の取り組みに対する期待」として5つの項目について聞きました。内容は、「図書取次ポイントの拡大」「Facebookを利用したの情報発信」「無線LAN利用可能範囲の拡大」「閲覧席の増加」「駐車場無料時間の制限(長時間は有料化)」の5つです。「図書取次ポイントの拡大」「閲覧席の増加」が最も魅力を感じると回答された方が半数を超えており、多くの方から期待されています。「無線LAN利用可能範囲の拡大」「駐車場無料時間の制限(長時間は有料化)」については、とても魅力を感じるとやや魅力を感じると回答された方半数を超えており、今後の対策が課題となります。一方、「Facebookを利用したの情報発信」は、あまり魅力を感じない・魅力を感じないと回答された方が半数を超えたため、ニーズがないと判断しました。 |

※港北図書館は、平成25年8月1日から平成26年3月24日まで耐震工のため、仮設窓口での開館。

5 業務評価

| | 評価項目 | 評価の視点 (ポイント) | 評価結果 |
|------------------------|-----------------------------|---|--|
| 1. 図書館運営に関する 全般的な事項 | (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。 | A 法令、要綱、要領、手順書に沿って業務を遂行しました。コンプライアンスに関しては、職員・アルバイト全員を対象に研修を実施し、法令の遵守やモラルの向上に努めました。コンプライアンス内部監査も有隣堂本部から監査員が来館して行われました。冊子にまとめた有隣堂グループの企業行動指針とエシックスカードを一人ひとりが持ち、法令遵守と倫理の徹底を図るために活用しています。法令、要綱、要領、手順書は決まった場所に常置し、職員がすぐ参照できるようにしています。業務を遂行する中で疑問が生じた場合は、必ず要綱、要領、手順書に立ち返っています。各担当の作業場所やカウンターにも手順書の関連する部分を整備し、常に確認しながら業務を遂行しています。 |
| | (2) 「横浜市立図書館の目標」の達成状況 | 目標に掲げられた取り組みが実施され、目標が達成されているか。 | B 別紙参照 |
| | (3) 山内図書館のサービス展開に対する基本的な考え方 | 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。 | A 基本方針である①地域の情報拠点、②知のシンクタンク、③知のオアシスについて職員全員が常に頭におきサービスを展開しました。平成26年度の事業を計画するにあたって、3つの基本方針を踏まえ、事業を立案・実施しました。また、4月に「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行され、図書館が果たしている「地域の情報拠点」としての役割が、青葉区全体の中で再認識されました。青葉区役所をはじめとした区内のさまざまな施設や団体、学校との連携をすすめて、読書活動の推進を図りました。 |
| | (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。 | A 平成26年度は個人情報の漏えいはありませんでした。個人情報漏えいにつながりかねないヒヤリハット事例については、職員会議やアルバイト全体ミーティング等で問題提起し、情報を共有するとともに具体的な改善策を話し合いました。また、事務室内の目につく場所に有隣堂の個人情報保護方針および心得帳を掲示し、日々個人情報保護の意識啓発に努めています。職員・アルバイト全員を対象に、個人情報の管理を適切に行うための個人情報研修を年2回実施しました。さらに、有隣堂プライバシーマネジメントシステム（Y PMS）委員会による内部監査が行われました。 |
| | (5) 人材育成 | 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。職員の意欲やモチベーションを維持向上させているか。 | A 平成26年度は、職員が各担当の専門性を伸ばすことを目的として研修に参加しました（19の外部研修に参加、研修実績は別添「横浜市山内図書館平成26年度事業報告書」P5参照）。各担当が参加した研修については、資料の閲覧や職員会議における口頭発表により、研修内容を職員全員で共有しました。図書館運営にあたっては、職員とアルバイトスタッフが一元となりました。新人アルバイトスタッフに対しては、繰り返し研修を行い、窓口で「登録」「予約」業務に対応できるように育成しました。遭遇研修は、職員・アルバイト全員を対象とした「クレーム対応」研修を実施しました。 |
| 2. 基幹的なサービス | (1) 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、新規登録者数、貸出利用者数、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。 | B 平成26年度は、入館者数551,121人（前年度比-2.0%）、新規登録者数5,921人（前年度比+0.2%）、貸出利用者数231,163人（前年度比+0.02%）、個人貸出冊数654,164冊（前年度比-0.6%）、予約数33,720件（前年度比-7.7%）となっています。 |
| | (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。 | A 平成26年度の登録団体数は70団体、貸出冊数は一般書4,714冊、児童書25,341冊、合計30,055冊を貸出しました。横浜市立図書館の団体貸出実施図書館の中では登録団体数、貸出数ともに1番多くなっています。資料費は、1団体あたり年間689円程度と昨年度より減額となりましたが、精査した新刊図書を購入、各団体からの寄贈本の受け入れなどもあり25年度より1,074冊増加、前年度比4%増となりました。また6月に「団体貸出利用団体連絡会」を開催しました。寄せられた意見のほか、団体貸出向け講座を望む声が多数あったため、「簡易修理講座」を2月に実施、11団体11名にご参加いただきました。 |
| | (3) 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。 | B 「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」にもとづき、地域性・利用者ニーズに即した選定・収集を行いました。年間資料収集計画における平成26年度の重点収集目標は「子育て支援」「高齢者支援」「医療・健康」等となっており、青葉区の地域性を鑑みて策定しています。それぞれに購入目標数をたて、計画的に収集を行いました。また、5年間の指定管理の最終年にあたることから、5年間の総括ということを意識して蔵書管理にあたりました（年間受入数8,107冊、前年度比-0.8%）（寄贈受入数2,880冊、前年度比-27.4%）（除籍数6,362冊、前年度比-17.2%）。 |
| | (4) 雑誌・新聞の収集、提供 | 雑誌・新聞に関する利用者の満足度や意見はどうか。 | A 雑誌、新聞の適切な収集、提供に努めました。区内の情報誌を新たに受け入れ、図書館が地域の情報拠点となるよう心がけました。新聞の紛失や新刊雑誌を複数冊抱え込む利用者への解決策として注意喚起を掲示し、トラブル防止につなげました。平成26年度のアンケートでは81%の利用者が本や雑誌に対して「満足・やや満足」と回答しています（平成27年度受け入れ雑誌118誌 新聞11誌）。 |
| | (5) 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、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。 | B 作成した印刷物は、館内でのポスターの掲示・配布を行うとともに、定例おはなし会や自主企画事業を開催する際に参加者へ配布し、次への集客につなげるよう努めました。定期的に行うイベントでは、チラシに次の開催予定を印刷しておくことで、固定客をつかむよう工夫しました。小中学生向けや学校図書ボランティア向けのイベントについては、学校連携担当が青葉区の小中学校へチラシを持ち込むことで、区内に広く周知しました。図書館だよりを季刊で発行し、中学校での職業講話の際にも資料として活用しました。さらに、講演会や地区センターまつり等、図書館外を会場として行ったイベントでも積極的に配布し、普段、図書館へ来館しない層へのPRを行いました。図書取次事業で連携している青葉区の各地区センターや山内地区センターでチラシ配布を行ったところ、地区センター利用者の参加者が増え、青葉区の広範囲での宣伝効果を実感しています。ミニコミ誌には、定期的に図書館の情報を提供しており、イベント告知や開催レポートを掲載していただきました。地区センター等において図書取次サービスを行っていることを広く知ってもらうために、より一層の広報に努めました。青葉区役所に協力をおおき、区役所内に図書取次のチラシを常置するとともに、青葉区に転入してきた区民へ配布する「情報の福袋」にチラシを組み込み、転入者には必ず渡してもらうようにしました。 ・自主企画事業でのチラシ発行部数 15,700部 ・図書館だよりの発行部数 1,600部（400部×年4回） ・ミニコミ誌による掲載回数 16回 ・新聞掲載回数（週刊読書人） 1回 |
| 3. 充実・推進を図るサービス | (1) 「サービスの基本理念」を反映させた事業の実施 | 「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。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。 | B 平成26年度は青葉区役所が設置した「青葉区民読書活動推進会議」および「青葉区民読書活動推進会議ワーキンググループ会議」に参加し、読書活動推進目標策定とともに地域の読書活動状況の情報収集に努めました。その結果、平成24年度に作成した「青葉区内図書貸出施設マップ」を改訂し、新しい情報を区民に提供することができました。このほかに自主企画事業においては、区役所と連携し「認知症予防パネル展示」や「介護予防パネル展示」等の生活に密着した情報を発信する企画や、地域のプロスポーツチームとの共催展示「横浜FCと愉しむサッカーライフ」を行いました。また、毎年人気の郷土の伝統芸能講座や紙芝居口演は継続開催し、青葉区6大学と連携した生涯学習講座「山内ライブラリーカレッジ」も実施しました。（別添「横浜市山内図書館平成26年度事業報告書」P7～P9「自主企画事業」参照） |
| | (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、成果が上っているか。 | B カウンターが混雑する土日等の時間帯に配置する「案内係」は利用者にも定着し、気軽に質問等の声をかけていただけるようになりました。スタッフ全員が交代で係を務めることにより、クイックリファレンススキルの底上げにつながっています。平成25年度に実施して好評だった「大人のための調べ方講座」を、平成26年度は回数を増やして実施しました。少人数で時間をかけて行う書架の説明や検索講習は参加者の満足度も高く、「今後は図書館をもっと活用したい」という声を多くいただきました。「やまうちよるず相談処」では、国会図書館のデジタルデータベースの複写依頼や大学図書館への紹介状の発行、県外借用本の申込みをする利用者も多くみられます。回答までに時間が必要なレファレンスについては、職員間で情報の共有を行い、検索結果を記録に残しています。また、参考図書などを参照してもすぐに答えが出ないものについては、有料のものを含むデータベースも活用し、効率的な検索を行っています。 |
| | (3) 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。 | A 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か年計画に基づき平成22年度当初より力を入れて取り組んで参りました。平成26年度も定例おはなし会を年間72回開催し、1,616人の参加をいただきました。定例おはなし会の他に、春と秋の2回「おはなしと工作教室」を実施、「ふるさと青葉の紙芝居」、青葉区の歴史伝統芸能を学ぶ企画講座、子どもたちの図書館業務体験「小学生・夏休み一日図書館員」、「やまちゃんキッズクラブ」、課題解決支援講座「小学生のための調べ方講座」なども継続して開催しました。隣接する地区センターと連携して「ブック&クッキング」講座を開催しました。また、企画展示「パムとクロ複製画展」を開催し、出版社所有の複製画を展示しました。山内図書館における人気事業の「夏のおはなし祭り」（参加人数延793人）、「おはなしごっこ012」などの市民およびNPOとの協働事業も継続して行いました。 |
| | | | B 本年度も学校連携担当に加えて、学校連携専任のアルバイトを配置し、学校支援を行いました。 ①児童・生徒向け ・学校からの要請を受け、小中学校に訪問し児童生徒向けにブックトークを行いました（7件、302人）。 ・小学校向け冊子「山内図書館のはなし」を作成、図書館見学の児童・生徒に配布しました。 ・図書館見学やまちたんけん、図書館インタビューの児童生徒を受け入れました（27件775人）。 ・中・高校生の職業およびボランティア体験生を受入れました（16件52人）。また、職業講話の講師として学校を訪問しました（1校24人）。 ・小学生が授業で作成した本の紹介ポスターを図書館で展示し本の貸出を行いました（1校30人）。 |

| | | | | |
|-----------------|---------------------|---|---|--|
| 3. 充実・推進を図るサービス | (4) 学校連携 | 学校連携事業を通じて、地域の子供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間で認識され、利用されているか。支援は充分か。 | A | ②教職員向け ・教職員の要望に応じて学校を訪問し、学校図書館内の書架の配置や資料の並べ方、除籍資料選定などの環境整備相談を受け、アドバイスをを行いました(17件72名)。 ・学校連携担当者が学校図書館教育研究会の教職員向け研修会でブックトークについて講義と実演を行いました。また、中学校図書館部会の総会に出席し、学校図書館環境整備やボランティア活動について情報提供やアドバイスをを行いました。 ・教職員や一般向けの土曜講座「学校や家庭で役立つ修理のための製本講座全2回」を開催しました。 ・教職員向け貸出の利用相談を受け、貸出を行いました(166件4,161冊)。 ・山内図書館集会所にて「学校図書館の選書に役立つ本の展示」を4日間開催し、来場の教諭やボランティアの相談に応じ、展示本リストの配付を行いました。 ・学校司書の研修・交流会で、調べ学習に役立つセット本の情報提供、図書館の学校支援プログラムの説明を行い、情報交換の場でアドバイスをを行いました。また、個別に各種相談に応じました。 ③ボランティア向け ・学校からの要請に応じて、学校連携担当者が青葉区の小中学校を訪問して、環境整備活動や読み聞かせ活動に役立つ講習を行ったり、アドバイスをしました(9校)。 ・図書館や地区センターを会場に、ボランティア向けの各種講座を開催しました。また、学校図書館相談日を8回開催し、ボランティアのレベルの向上を図りました(延べ375人)。 ・図書館内で青葉区の各学校図書館の活動紹介を行い、学校図書館ボランティア交流会を開催しました。 ・区内のボランティア団体主催の「ボランティアフェスタ」で、山内図書館学校支援ブースを開設し、ボランティアへの情報提供を行いました。また、製本講座を行いました。 ④学校支援のためのアンケートを全小中学校に行い図書館情報(運営カルテ)の更新を行いました。 ⑤山内図書館ホームページの学校支援ページの更新を行いました。 |
| | (5) 地域資料・情報の収集 | 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か。 | A | 4月に施行された「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」を受けた活動の中で、区役所をはじめとする区民利用施設との連携を深めることができました。これにより地域資料の収集もスムーズに行うことができました(454冊)。平成26年度は、青葉区の区制20周年であったことから、20周年に際して発行された資料も区役所と連携して収集することができました。 |
| | (6) 市民との協働による事業 | 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区内公共施設で活動するボランティア団体に対する場を提供しているか。 | A | 定例おはなし会および本の修理は、26年度も定期的にボランティアに担ってもらいました。本の修理ボランティア「リペアー一期の会」と共催した企画「本の病院～大切な本をよみがえらせよう～」では、各家庭に埋もれている本を修理し、市民の読書活動の推進につなげました。 夏休みの大型企画「夏のおはなし祭り」では、読みきかせボランティアグループと図書館、およびボランティア同士のさらなる交流を図ることで、技術やノウハウを学び合う機会としました。さらに、読み聞かせボランティアグループ主催の恒例イベント「青葉おはなしフェスティバル」では、図書館が主催者と区役所の橋渡し役をすることで区役所から広報面での協力を得る事ができ、参加者の大幅増加につながりました。また、25年度に好評だった区内地区センターと共催した製本・修理講座を平成26年度も継続開催し、地区センター図書室での修理ボランティアを創出する機会としました。 |
| | (7) 市民の意見を反映させる仕組み | 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、市民や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を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。 | A | 平成26年度は「山内図書館利用者フォーラム」を2回(6月、2月)開催し、図書館運営についての意見をいただきました。「非来館者へのPRの必要性」、「図書貸出施設との情報交換」などについて意見がありました。昨年度、フォーラムで意見としてあがった「地区センター等との協働」は平成26年度に具体的に企画をすすめるため、山内地区センターと共催で講座「ブック&クッキングでわくわくクリスマス☆」を開催しました。また、青葉台コミュニティハウスにおいて製本修理講座を開催しました。昨年度に引き続き、利用者満足度を調査するためにアンケートを実施しました(別添)。山内図書館に対しては、91%の方から満足しているとの回答が得られました。満足の理由として、「全体的な雰囲気・過ごしやすさ」「職員・スタッフ」があげられていました。 |
| | (8) 関係機関との連携 | 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、従来からの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。 | A | 平成26年4月に「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行となったことを受け、青葉区役所をはじめとする区内のさまざまな施設や団体、学校との連携を図り、積極的に読書活動の推進に取り組みました。青葉区役所が設置した「青葉区民読書活動推進会議」および「青葉区民読書活動推進会議ワーキンググループ会議」に参加し、平成26年度は「青葉区民読書活動推進目標」を策定しました。また、3月には区役所と共催で作家柚木麻子氏のトークショーを開催しました。継続事業としては、青葉区6大学連携事業生涯学習講座「山内ライブラリーカレッジ」、区民交流センターまつりへのブース出展、青葉区保健福祉課との連携展示、市立大学との共催講座などを行いました(別添「横浜市山内図書館平成26年度事業報告書」P11参照)。また、書店のノウハウを活かして出版社との連携事業を展開しました。「トリックアート」の展示および工作講座、絵本カバーを利用したバッグの製作、絵本原画の複製を出版社から借りての展示のほかに、書店での開催が先行していた「ピリオバトル」を図書館で開催しました。 |
| | (9) 図書取次サービス | 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付けているか。現場の職員との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。 | A | 図書取次サービスは1拠点を除き複数の指定管理者による運営が行なわれています。そのため、取次の7拠点で、このサービスの運用について他の取次先との情報を共有できるように、加えて問題点の把握や課題解決の場所となるように5月に実務担当者連絡会を開催しました。駅の返却ポストについては、利用者の使用頻度が高くなる年始や夏休みなどは、回収回数を増やして対応しました。 利用者の増加促進に関しては、新規利用者がカードを作成する際、登録者の住所を確認し、近くに取次ポイントがある場合はそちらもあわせて紹介しています。その際、取次拠点を支障なく利用できるようにタイムラグが生じるデメリットについても説明し、円滑な利用を促しています。 |
| | (10) デジタル資料の提供 | 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。 | B | デジタル資料を利用する環境としては、広く一般に公開するためにオリジナルホームページ、館内での利用に供するためにiPadを用意しています。青葉区の区制20周年事業として作成したDVD作成の際には、山内ホームページで公開している青葉区風景写真データベースより写真を提供しました。iPadでは、引き続き地元神奈川新聞に掲載された青葉区関連記事のクリッピングを電子化して収録しました(104件)。記事の掲載日から電子化まで時間を要していたので、業務の見直しを行い2週間でiPadに収録できるよう改善しました。 |
| | (11) ホームページによる情報発信 | 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。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。 | A | 26年度も適宜オリジナルホームページを更新し、山内図書館の情報を発信しました。悪天候による開館時間の変更なども即時対応して最新の情報を発信しています。通常のホームページとともに、スマートフォン用のホームページも随時更新し、双方の情報にタイムラグがないよう努めました。スマートフォン用では、小型端末でも見やすいよう改行などに注意し、幅広い層に向けた利用しやすいホームページの構築に努めました。 また、オリジナルキャラクターである「やまちゃん」の視点から図書館情報を発信するブログの更新状況をホームページのトップ画面に表示し、親しみやすいホームページ作りを心がけました。 アクセス件数 平成26年度186,805件/平成25年度146,452件/平成24年度130,313件/平成23年度114,160件/平成22年度121,266件/平成21年度106,358件/平成20年度98,351 |
| | (12) メールマガジンによる情報発信 | 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。非来館者によ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。 | B | 山内図書館独自でメールマガジン「山内図書館丘のたより」を月2回、配信しています。定例の休館日や開館時間といった基本情報はもちろん、各イベント案内や図書館からの重要なお知らせなどの情報提供を行いました。また、メールマガジン読者にしか読むことのできない特典として、図書館員のコラムや本の紹介を行っています。図書館で起こった出来事や新刊本、季節にあわせた本の情報を載せるようにして、利用者へ親しんでもらえるよう努めました。利用者フォーラムでも、このコラムや本の紹介が面白いというご意見をちょうだいしています。 登録件数 平成26年度2377件/平成25年度2266件/平成24年度2011件/平成23年度1987件/平成22年度1587件 |

| 評価 | 基準 |
|----|--------------|
| A | 計画以上に成果があった。 |
| B | 計画通り実施できた。 |
| C | 改善を要する。 |

5 指定管理者コメント

平成26年度も、前年度までと同様に、セルフモニタリングの結果、利用者から直接いただいた意見、山内図書館利用者フォーラムから得た意見、第三者機関である指定管理者選定評価委員会の指摘を踏まえて、各事業に取り組みました。また、前年度までは、新しいサービスや自主企画事業の幅を広げることに力点を置いてきましたが、指定管理期間の最終年度であることを鑑み、あわせて管理運営体制や事業内容の精査にも力を入れました。図書館の資料管理も5年間の総括として取り組むとともに、文書管理や電子ファイルの整理も全体的に行いました。
平成26年4月に、「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行になりました。これを受け、平成26年度は、青葉区役所と山内図書館が中心となり、読書に関する活動を積極的に展開しました。青葉区内の読書活動の現状を把握することからはじめ、青葉区民読書活動推進会議およびワーキンググループの会議を重ね、10月に「青葉区民読書活動推進目標」を策定しました。読書推進の活動の中で、さまざまな人や機関との連携が生まれ、山内図書館の活動をたくさんの方々に知ってもらおう好機ともなりました。