

平成29年度指定管理者セルフモニタリング評価書

指定管理者：有隣堂グループ

I. 基本情報

施設名	横浜市山内図書館
指定管理者の名称	有隣堂グループ
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日(5年間)
山内図書館のコンセプト	“地域”をサービスフィールドに！ 生活密着図書館「Liferary」
指定管理5年間の達成目標	(1) 地域の読書活動を推進し、読書活動を通じた“まちづくり”“ひとづくり”を進める。 (2) 地域の情報拠点機能を強化し、地域の要望や要請に応えられる蔵書構成に努め、暮らしに役立つ情報の収集・提供を行う。 (3) 利用しやすい図書館づくりの促進

II. 平成29年度の目標

「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」のもとで「地域連携」という新たな課題が示されました。平成27年度から平成31年度の5年間は、積極的に地域との連携を図ります。民間ノウハウ・民間能力を十分に発揮し、インパクトのある事業の創出や、チャレンジ感あふれる取り組みを実践し、地域に根ざしたサービスの拡充に努めます(コンセプトより)。

山内図書館における平成29年度指定管理業務の実施については、「青葉区民読書活動推進目標」等を踏まえ、次の運営目標に基づき、具体的な取り組みを進めていきます。

- (1) 利用者サービス
地域の読書活動推進、読書活動拠点のネットワークを構築、開館40周年記念事業、快適な読書空間づくり、ティーンズ向けサービスの充実、課題解決の支援、障がい者支援サービス、幅広い情報発信
- (2) 業務運営
コンプライアンスの徹底、危機管理、安全衛生管理の徹底、個人情報の適正管理
- (3) 職員育成
スタッフへの教育・研修
- (4) 財務
効率的な管理

また、横浜市立図書館において毎年策定される「横浜市立図書館の目標」及び「年間資料収集計画」等に基づき、横浜市立図書館の18館のうちの1館として従来の水準を維持し、さらに向上させながら他の地域図書館と同様にネットワーク体制を支えるサービスを展開します。

Ⅲ. 業務評価

評価項目	評価の視点（ポイント）	評価結果	コメント
1. 組織運営と体制			
法令、コンプライアンスの遵守	法令、コンプライアンスを遵守しているか。コンプライアンス研修を行っているか。	○	職員・アルバイト全員を対象にコンプライアンス研修を実施し、法令の遵守やモラルの向上に努めました。コンプライアンス内部監査は年1回行われており、平成29年度も有隣堂本部の監査が行われました。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職員・アルバイト全員が携帯し、法令遵守と倫理の徹底を図るために活用しています。
業務の執行体制	職員を適切に配置しているか。指定管理者グループ内で情報を共有しているか。	○	館長・副館長の下に各業務の責任者を配置し、一般書（大人向け図書）担当と児童書担当、及び貸出担当と予約担当をバランスよく配置しました。学校連携担当と読書活動推進担当は当初1名の配置でしたが、業務の拡大に伴いそれぞれ複数名配置としました。司書資格保有率は92%となっています。図書館における事件・事故、図書取次事業の課題等は有隣堂グループ内の施設管理担当者と図書館担当者が協力して解決にあたっています。さらに同じ建物内の山内地区センター（指定管理者：横浜市民施設協会）とも情報共有を図るために、話し合いの場を設けています。平成29年度は駐車場などの共用部分の管理や防災管理等について話し合いました。その結果の一つとして、平成29年9月から駐車票の運用を開始しています。
事業計画及び報告と評価	事業計画書・報告書を作成し、公表しているか。指定管理者運営に関する自己評価を行っているか。	○	平成29年度事業計画書を作成し、これに基づき1年間の指定管理者運営を行いました。セルフモニタリングおよび平成29年度事業報告書を作成し、1年間の活動を振り返るとともに課題を抽出しました。ホームページにおいて「事業計画書」、「事業報告書」、「利用者フォーラム議事録」、「山内図書館の目標」、「セルフモニタリング評価書」、「図書館利用者満足度調査報告書」、「指定管理者管理業務評価報告書」といった指定管理者運営情報を公開しています。
個人情報保護の徹底	個人情報の考え方が周知徹底されており、個人情報が適正に管理されているか。	○	横浜市立図書館個人情報保護に関する方針に則るとともに、有隣堂の個人情報保護方針に則り個人情報の取り扱いをしました。有隣堂はプライバシーマークを取得しており、有隣堂プライバシーマネジメントシステム（YPMS）に基づき個人情報保護のプロセスを作成しており、そのプロセスに基づき個人情報の収集ならびに廃棄を行いました。職員・アルバイト全員を対象に、個人情報の管理を適切に行うための個人情報研修を年2回実施しました。個人情報を含む書類は厳重に管理し、閉館後はロッカーにしまい施錠しています。
情報公開	横浜市の情報公開対応に準じた公開規定を作成しているか。	○	横浜市の情報公開に対応した「横浜市山内図書館情報公開規定」を作成しています。平成29年度は公開請求はありませんでした。
人材育成	職員への研修を実施し、職員の能力向上に努めているか。研修内容を職員で共有し活用しているか。	○	平成29年度は、外部研修への積極的な参加（13件の外部研修に延べ20人参加）とともに内部研修にも力を入れ、図書館職員としての基本的な技能についての確認を行いました。基本を学びなおすことで、排架作業や装備・修理事業など細かな技能を再習得し能力向上に努めることで作業全体の効率があがりました。同時に、各担当は自分の業務に関連する研修に積極的に参加し、専門性を伸ばしました。すべての研修について、資料を供覧、職員会議で研修内容について口頭発表することで、研修内容を職員全員で共有しました。
緊急時対応	緊急対応のマニュアルを作成しているか。	○	山内図書館緊急時フロー及び連絡網を整備し、緊急時に対応できるようにしています。連絡体制としては、山内図書館スタッフ（職員およびアルバイト）、施設管理スタッフの他に中央図書館企画運営課、有隣堂本部、三洋装備本社、及び同じ建物内の山内地区センターを組み込んでいます。また、開館時間外の緊急連絡を想定したフローを別途作成しています。
防災業務	災害時対応のマニュアルを作成し、定期的に防災訓練を実施しているか。	○	災害時には、「山内図書館災害対応マニュアル」に基づき行動するようになっています。同じ建物内の山内地区センターと合同で防災訓練を実施しました。平成29年度はAED研修を行いました。
防犯・事故防止	防犯や事故防止について、適切に対応しているか。	○	「山内図書館 事件・事故防止マニュアル」に基づき事件・事故の防止に努めました。安全目安箱を設置し、危険個所についてスタッフが気付きを報告し、報告のあった危険個所については早急に修理・交換等を行いました。施設管理者が1日3回施設及び駐車場を含む施設周辺を巡回し、安全の確保に努めました。図書館スタッフは1日4～6回図書館内を巡回して事件・事故の防止に努めました。
財務・経理業務	適切な収支計画を立案し、経費執行しているか。また、これらを公開しているか。	○	収支予算書及び収支報告書を作成し、「平成29年度山内図書館事業計画書」、「平成29年度山内図書館事業報告書」に記載しています。事業計画書と事業報告書はホームページ上で公開しています。独自収入としては、「自主事業収入」と「雑入」を項目としてたてています。「自主事業収入」は、図書館内で文具や絵本キャラクターグッズ、郷土資料等を販売する山内堂の売上および自主企画事業の際に実費徴収する材料費・資料代等を計上しており、自動販売機手数料収入を「雑入」として計上しています。
備品の管理	指定管理が扱う備品を適切に管理しているか。	○	指定管理運営の中で購入した備品については指定管理運営以前の台帳とは別に台帳を作成し管理を行っています。指定管理運営以前の備品については、所管の中央図書館が毎年棚卸を行っています。廃棄する場合は中央図書館の所管部署に廃棄申請を行い、廃棄許可後、実施しています。
2. 施設設備の維持管理			
施設設備の維持管理	保守管理業務を適切に行っているか。	○	日常の管理業務は管理運営協定書に基づき点検マニュアルを作成し、マニュアルに沿って実行しました。法定点検等は有資格者が行い、専用機材等が必要な場合は専門業者に委託しました。
	保安警備業務を行っているか。	○	保安警備については従業員退社後は機械警備にて対応し、警報が出た場合は建物等に異常がないか、侵入者はいないか、出動し巡回するようにしました。
	施設・設備の課題抽出や改善策の提案を行っているか。	○	施設・設備の状況を把握し、大事に至らないように更新及び修繕の時期などを考えるようにしました。定期的に交換が必要な部品、空調機及び送排風機ベルトリスト、エアハン中性性能フィルターリスト、防災盤バッテリーリスト等は適宜交換作業を行いました。改善策の提案等は規模にもよりますが、その時の状況により更新の提案を行いました。

環境・衛生に配慮した施設の維持	恒常的に清掃業務を実施しているか。	○	清掃業務に関しては日常清掃及び定期清掃に分け実施しました。日常清掃は細かい拭き掃除、利用者が出すゴミ等の清掃になり、定期清掃は床の汚れ落とし、床剥離作業、ワックス塗りを実施しました。また、照明器具、窓戸ガラス、ブラインド、排水槽、受水槽、高架水槽等の清掃も行いました。
	定期的に植栽管理を行っているか。	○	植栽は専門業者に委託し、平成29年度は6月と8月の2回実施しました。
	横浜市のルールに沿った分別を行っているか。	○	ゴミの分別は横浜市のルールに沿った処理をしました。
	廃棄物の発生を抑制する取り組みを行っているか。	○	廃棄物発生抑制のため、電化製品等が故障した場合は、修理できるものは修理し使用しました。

3. 基幹的な図書館サービス

図書館運用規則の遵守	横浜市立図書館の1館として図書館情報システムを運用し、貸出・返却・予約業務にあっているか。	○	横浜市立図書館の図書館情報システムを運用し、貸出・返却・予約業務に際して、横浜市立図書館の条例、規則、要領、手順書に沿って業務を遂行しました。これらの要領・手順書等は事務室内に常置し、職員がすぐ参照できるようにしています。さらに、参照頻度の高い部分は登録・予約カウンターや各人の手元に備え、常に確認しながら業務を遂行しました。
蔵書構築・蔵書管理の状況	横浜市立図書館収集基準・収集ガイドラインに沿って、適切に選定・収集が行われているか。	○	「横浜市立図書館資料収集方針」および「横浜市立図書館資料収集基準」に基づき、地域性・利用者ニーズに即した選定・収集・除籍を行いました。職員は一般書担当と児童書担当に分かれており、さらに担当の分野を決めて選書から除籍まで一貫した資料管理を行っています。選書にあたっては、横浜市立図書館全館で使用している選定リスト（新刊書リスト）の他に、新聞雑誌の書評、書店のベストセラーリストも参考にしています。横浜市立図書館18館で各館ごとに作成する「年間資料収集計画」を他の地域図書館と同様に山内図書館も作成しています。平成29年度は、市民の課題解決と読書活動の推進に役立つ資料の収集をすすめました。特に「情報科学」「多文化共生を支援する語学書」「児童向け図鑑・百科事典」「地形図・地図」「紙芝居」については、資料の収集に力を入れました。ティーンズコーナーの充実のために、一般担当と児童担当が協力して資料の選定を行いました。子育て支援コーナーを新設するにあたって、在架の本からピックアップするとともに、新刊書の収集も積極的にすすめました。一般、児童それぞれに購入目標数をたて、計画的に収集を行うことができました。蔵書点検は年に1回行い、点検の結果を選書にフィードバックしています。新聞雑誌については、指定管理料の中での購入となっておりますが、毎年購読料が上がっていく中、タイトル数の維持に努めました。
地域資料・情報	地域資料・情報の収集、提供が適切に行われているか。	○	各分類の担当者が地域資料の棚を分担して担当し、きめ細かな資料管理を行いました。地域資料を手にしやすい環境を整えるために、選書・除籍をすすめましたが、地域資料は入手が困難なものが多いことから、除籍は慎重に行いました。一般流通には乗らない資料が多いことから、郷土史家、区内の各施設、区内小中学校に協力を仰ぐとともに、区役所をはじめとする各施設に出向いて資料を収集しました。青葉区の郷土トピックスの一つである「大山道」については講座を行い、大山道について広く知ってもらうとともに、大山道に関する資料の紹介をすることができました。恒例となっている、青葉区の伝統芸能「牛込の獅子舞」講座も開催しました。
レファレンスサービス	レファレンスサービスの充実に努めているか。	○	継続設置しているレファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」に職員が常駐し、利用者からの相談に恒常的に応じました。利用者が多い土日等の時間帯において「案内係」を継続して配置し、カウンターで利用者を待つだけでなく、積極的に声かけを行うことでサービス向上を実現しました。職員は日々、独自に学習し、中央図書館をはじめとする図書館等が開催する講習に積極的に参加しスキルアップに努めました。受付したレファレンスは、ファイリングして職員間で情報を共有しました。昨年度導入した座席予約システムは順調に稼働しています。時間制限を設けたことで座席の回転率が上がり、多くの利用者が効率的に調べものができるようになってきました。商用データベースは、第一法規法情報総合データベースを追加し、6種類導入しています。定期的に利用のある朝日新聞記事データベース「聞蔵Ⅱビジュアル」の使い方講座を利用者向けに開催しました。講師は朝日新聞社から呼びました。児童向けとしては、出版社から講師を招き、毎年好評のオンライン百科事典『ポプラディアネット』を用いた調べ方講座を実施しました。山内図書館は、国会図書館のデジタルコレクションの利用や他機関への資料借用ならびに複写依頼、大学図書館への紹介状の発行の申込みが多数あります。これらの相互貸借業務も、平成29年度は担当者を増やして迅速に対応しています。
団体貸出サービス	団体貸出事業を円滑にすすめるための取り組みをしているか。	△	平成29年度の登録団体数は71団体、貸出冊数は一般書2,425冊（H28：3,902冊）、児童書15,309冊（H28：19,856冊）、合計17,734冊（H28：23,758冊）を貸出しました。貸出は昨年度と比べて25%減となっております。理由のひとつとして、高齢化により家庭文庫等の来館が難しくなり、利用が減った事があげられます。図書館と登録団体との交流を図るため、6月に「団体貸出利用団体連絡会」を開催、各団体の活動紹介や質疑応答を行い、利用団体の交流の場を創出しました。図書館からは、平成28年度に新規購入した本の紹介を行いました。また9月には「団体貸出 子どもにお薦めの本の講座」を開催しました。
障がい者サービス	障がい者を対象としたサービスを行っているか。	○	専用の対面朗読室において、対面朗読のサービスを行っています。対面朗読の依頼があると登録音訳者に連絡をとり日程調整を行い、平成29年度は35件の利用がありました（前年度より67%増）。朗読CDを10タイトル用意し、障がい者向けに貸出サービスを開始しました（10月～3月の利用数8件）。デジジーを設置し、デジタル資料を活用できる環境を整えています。また、多目的トイレのドアが重いという指摘を受けていたことから、平成29年度にドアの交換修理を行いました。

4. 山内図書館独自の図書館サービス

開館時間	夜間開館を延長して行っているか。	○	開館時間は、火～金曜日は9:30～20:30、土日月曜日および祝日は9:30～17:00となっております。指定管理運営以前の開館時間は火～金曜日は9:30～19:00でしたが、1時間30分延長して20:30まで開館しています。横浜市立図書館18館の中で、中央図書館と山内図書館のみ夜間開館を行っています。夜間は仕事帰りのサラリーマンの姿も見られ、利用者の拡大につなげることができました。夜間開館時間に開催している「あざみ野ブックカフェ」（隔月開催）も好評で、ファン層が広がってきました。夜間開館の広報にも一役買っています。
------	------------------	---	---

図書取次サービス	図書取次サービスを安定的に運営しているか。図書取次施設のスタッフと意志疎通が出来ており、滞りなく作業が進められているか。	○	駅返却ポストの管理を適切に行い、問題が生じた場合は速やかに対応しました。年始、夏季の繁忙期は回収を2回に増やし、利便性の向上を図っています。駅に設置している返却ポストが老朽化してきたことから、使用できないという苦情が相次ぎました。ポスト設置者である青葉区役所、中央図書館、取次を行っている三洋装備と連携して対応にあたりました。図書取次先への配送資料にはできる限り目をとおり、問題を事前に解消できるよう努めています。各取次先の担当者とは常に電話やメールを通して連絡をとり、遠慮なくお互いの意見を交換できる関係を構築しています。通常はシフト勤務でお互いに顔を合わせる機会がない三洋装備の図書取次スタッフが一同に会し、情報の共有化を図りました。
民間力を活用した独自の取組	宅配サービスを継続的にやっているか。	○	平成22年度のサービス開始当初から継続的に利用する利用者もあり、一定の需要があります。登録者にはできる範囲で個々の都合に合わせた細やかな対応を行っています。子育て世代の利用が多く、山内図書館における子育て支援事業のひとつとなっています。また本は読みたいけれど来館するのは疲れるというシニア世代の需要もあり、利用者に合わせて読書推進の一助となっています。平成29年度の宅配利用は187件で配送冊数は632冊（前年度193件、582冊）でした。
	託児をサービスとして定着させているか。	○	託児サービス「やまちゃんひろば」は、子育て中のお父さん、お母さんにゆっくり図書館を利用していただくために平成25年度から始めた有料サービスです。保育者は青葉区の社会福祉協議会に登録している専門の保育グループ「ママエール」から派遣してもらっています。定員は6名で、1時間500円、2時間までとし、6か月以上の未就学児をお預かりしています。平成29年度は、木曜日午前18回開催しました。年間申込総数は61名、利用者数は40名でした。利用対象者が体調を崩すことが多い乳幼児のため前日・当日キャンセル数が21人となっています。1回の利用者数の平均は、2.2名でした。繰り返し利用される方が増えています。
情報発信	情報発信ツールとしてホームページを適切に活用しているか。地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか。	○	平成29年度もオリジナルホームページを適宜更新しました。昨年度新設した「TEENSのページ」の中の「おすすめの本」は29回更新しています。職員によるティーンズ向けのおすすめ本を毎月紹介するとともに、地元の高校生の動画による本の紹介も掲載しています。ホームページの閲覧数は、224,549件（H28：223,216件）、前年度と比較して0.6%の微増となっています。
	ブログ、メールマガジンやツイッターといったSNSを有効に活用しているか。	○	山内図書館では、オリジナルホームページのほかにブログ、メールマガジンやツイッター、FacebookといったSNSを活用中です。ブログとツイッターは、オリジナルキャラクターである「やまちゃん」の視点から図書館情報や既に実施した各事業の様子等を随時発信しています。メールマガジン「山内図書館丘のたより」は月2回配信し、定例の休館日や開館時間といった基本情報、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っています。Facebookはあざみ野ブックカフェの情報を中心に発信しました。
5. 地域の読書活動推進に向けた取組			
地域との連携事業	事業の実施にあたり、関係機関との連携を行っているか。民間のノウハウや事業実績を踏まえて、新たな機関との関係を築いているか。	○	各市民利用施設や市民ボランティアと協力して「青葉区民読書活動推進目標」の達成に向けて読書推進活動を展開しました。青葉区役所こども家庭支援課と「読書活動推進事務局会議」を毎月開催し、青葉区における読書活動推進について話し合いました。青葉区役所との共催で、人気エッセイストによる大型講演会を2月に開催しました。有隣堂本部を通して出版社と連絡をとり、エッセイストへの講演依頼を行いました。また、地域と協力することにより、図書館の枠を越えたさまざまな事業を展開することができました。市民利用施設の情報を集約して作成する「読書のイベントカレンダー」もその一つです。カレンダーは毎月更新しました。区民交流センターまつり、山内地区センターまつりなどの市民利用施設主催の事業等への協力、青葉おはなしフェスティバルへの協力等により、市民利用施設や市民ボランティアとのよい関係が構築されています。
「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」を受けた読書活動推進	読書活動を介したコミュニケーションの向上と区民が本を親しむ環境づくりがなされているか。	○	コミュニケーションゲームといわれるビブリオバトルの普及活動を積極的にすすめています。平成29年度は、学校へのビブリオバトルの普及活動を積極的にすすめました。青葉区小学校図書館教育研究会へ講師を派遣し、小学校教員向けのビブリオバトル講座を開催しました。緑区小学校図書館教育研究会からも要請を受け、講師を派遣しました。平成29年度は、青葉区役所と共催で「読書活動関連団体交流会」を開催しました。併せて各読書関係団体の活動を紹介するパネル展を開きました。読書関係団体交流会は2部構成とし、第1部は講演会、第2部を交流会としました。市民利用施設職員、学校図書館司書、図書ボランティア等、さまざまな母体で活躍する人が集まり交流する場を設けることができました。
	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。	○	山内図書館で開催した本の修理講座の参加者が母体となってできたボランティアグループ「リペアー期（いちご）の会」は、山内図書館の本の修理を定期的に行っています。平成29年度は、25回活動日を設けました。そのうち5回は図書館内で公開修理も行いました。11月には、1人1冊に限り本の修理を無料で行う「本の病院」を山内図書館内で実施しました。また、「本の病院」と併せて図書館内で、本の修理の活動紹介と本の取り扱いについてのマナー周知を展示で行いました。「リペアー期の会」は学校司書の修理相談にもなっています。学校連携として開催している修理講座の際にも、協力していただいています。毎月4回開催しているおはなし会ではボランティアグループ「虹の部屋」が継続的に活動しています。恒例の「夏のおはなし祭り」では、読み聞かせボランティアグループに活動の場を提供しました。お互いのおはなしを聞いたり、情報交換することにより、ボランティアグループ同士の交流も図られました。おはなし会で活動しているボランティアグループ「虹の部屋」は、この祭りの運営にも協力しています。
学校との連携	学校との連携事業を通じて、子供たちの読書活動推進に貢献しているか。図書館サービスの一つとして教職員、学校司書、ボランティアの間で認識され、利用されているか。	○	学校連携の担当を配置し、学校図書館支援に取り組みました。児童・生徒に対する直接サービスとして、図書館見学や職業体験の受け入れを行い、学校を訪問して職業講話を行いました。教職員向けの研修では、方面別教育事務所や近隣図書館と連携してビブリオバトルの研修会を開催しました。学校図書館ボランティア向けには、読み聞かせや本の修理に関する、基本講座からステップアップ講座までを一年を通して開催し、訪問講座も開催しました。学校連携担当を3名配置し、学校図書館への支援を積極的に行いました。学校司書からの相談を受け、学校図書館訪問も行っています。小・中学校および特別支援学校からの、図書館見学・まちたんけん・図書館インタビューの受け入れをしています（30回）。中学生の職業体験は7校、高校生のインターンシップは4校から受け入れました。また、学校の授業で作成した読書関連の作品（絵本やポスター）をお借りして図書館で展示しました。学校司書、ボランティア向けの講座を10回開催し、延べ194人が参加しました。

子どもの読書活動推進に関する事業	子どもの読書推進に関する事業を計画的に実施しているか。	○	子どもの読書活動推進に関する事業は、横浜市立図書館児童サービス5か年計画（平成27年度～平成31年度）第2期横浜市立図書館アクションプラン（平成27年度～平成31年度）に基づき、地域のボランティアや青葉区内の団体と協力して事業を展開しました。平成29年度は、定例おはなし会を年間72回開催し、1,385人の参加をいただきました。NPOとの協働事業「おはなしごっこ012」は山内図書館の人気事業の一つとなっており、平成29年度も事業を継続しています。春と秋の特別おはなし会、青葉区の団体によるオリジナル紙芝居口演「ふるさと青葉の紙芝居」、子どもたちの図書館業務体験「小学生・夏休み一日図書館員」、課題解決支援講座「小学生のための調べ方講座」などを継続的に開催しました。他機関との連携事業として、出版社と連携した「図鑑ビブリオバトル」を夏休み直前に開催し、子どもたちに図鑑に興味をもってもらうきっかけとなりました。年々評判となり、多くの利用者に参加いただいている夏の恒例事業「夏のおはなし祭り」は、28年度に引き続き2日間の日程で開催しました。来場者の混雑を分散するために、1日通しての開催から2日間の開催に変更し、対象年齢ごとに日を分けています。年間を通して行っている本の企画展示は、27回実施し（前年度24回）子どもの知的好奇心を読書へ繋げるものとなっています。
------------------	-----------------------------	---	---

6. 市民からの意見を反映させる取組

図書館の中における市民からの意見聴取	運営やサービスにおいて、市民からの意見や要望を収集しているか。意見や要望を自由にらせるように工夫されているか。	○	カウンターや電話でいただいた苦情や要望、好感を持たれた事例は、受けた職員あるいはアルバイトスタッフが所定の用紙に記入し「利用者からの声」としてファイルにつづっています。これらの意見は館長・副館長が供覧した後、週1度の職員会議で共有し、対応が必要な事例については、具体的な改善策を話し合いました。また、館内に意見箱を設置し投書ができるようにしています。意見箱に寄せられた意見も職員会議で共有し、「公開してもよい」と投稿者が同意している意見に対しては、回答を意見箱の横に掲示しました。これらの意見は毎月有隣堂本部および中央図書館に提出し、情報共有を図っています。
利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、分析を行っているか。分析の結果を管理運営に反映させているか。	○	平成29年度は来館者を対象とした利用者満足度調査を行いました（平成24年度から平成27年度は来館者を対象、平成28年度は、山内図書館を利用しない人を対象とした非来館者アンケート調査を実施）。2月に4日間で実施し、調査時間帯に来館した方に協力を依頼、900部の調査票を配布しました。77.4%にあたる697人から回答を得、利用者満足度の分析を行いました。その結果、山内図書館に「全体として満足」と回答した方は94%、内訳は「満足」39%、「やや満足」54%となっています。満足の理由として、「全体的な雰囲気・過ごしやすさ」や「職員・スタッフ」「アクセスのよさ（あざみ野駅から近い）」があげられていました。一方、不満足の理由としては、「新刊書が少ない」「検索システムがわかりにくい」「本に汚れや傷が目立つ」「土日の開館時間が短い」等があげられています。
利用者フォーラムの開催	利用者フォーラムを開催し、図書館関係者とは別の視点による、広い視野での意見や要望を運営に取り入れているか。	○	平成29年度は「山内図書館利用者フォーラム」を定例2回（9月、2月）開催し、地域連携のけん引力となるべく活発な意見をいただきました。学校や区施設との関わり方や民間との連携について地域住民ならではの意見が飛び交い、それを基に地域の多方面の人々や団体とさらなる協力関係を築くことができました。山内図書館のホームページに掲載している青葉区風景写真データベースの拡充や講演会の記録等をデジタルアーカイブとして作成・提供していくことなどが意見としてあがりました。また、講演会などだけではなく、普段実施している事業についても、広報していくことが必要であるというご意見も頂戴しました。

基準	
計画通り実施できた	○
改善を要する	△

横浜市立図書館の18館のうちの1館としての水準を維持し、さらなる向上をめざして、他の地域図書館と同様にネットワーク体制を支えるサービスを展開しました。地域の情報拠点として市民の課題解決や読書活動に役立つ資料の収集を積極的に行いました。平成29年度は開館40年の節目の年度であり、周年事業に力を入れ、積極的に図書館サービスの広報を行いました。加えて、毎年夏の恒例となっている「夏のおはなし祭り」、夜間開館の時間を利用した「あざみ野ブックカフェ」、ボランティア協力による「大人のためのおはなし会」、NPOとの共催による「おはなしごっこ012」などの継続事業は、認知度も上がり、毎回参加される方も出てきました。青葉区役所、市民利用施設、市民ボランティアと協働で、「青葉区民読書活動推進目標」の達成に向けて読書推進活動を展開しました。読書活動推進に専任の担当を置き、ボランティアとの協働を積極的にすすめています。区役所は連携所管が平成29年度からこども家庭支援課に変わりました。この連携を生かして、学校連携事業を積極的に展開するとともに、館内のティーンズコーナーの拡充を図りました。30年度は、こども家庭支援課との連携をさらに密にし、中高生を対象とした事業を積極的に展開していきます。