

# 平成30年度指定管理者セルフモニタリング評価書

指定管理者：有隣堂グループ

## I. 基本情報

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

## II. 平成30年度の目標

<p>「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」のもとで「地域連携」という新たな課題が示されました。平成27年度から令和元年度の5年間は、積極的に地域との連携を図ります。民間ノウハウ・民間能力を十分に発揮し、インパクトのある事業の創出や、チャレンジ感あふれる取り組みを実践し、地域に根ざしたサービスの拡充に努めます(コンセプトより)。</p> <p>山内図書館における平成30年度指定管理業務の実施については、「青葉区民読書活動推進目標」等を踏まえ、次の運営目標に基づき、具体的な取り組みを進めていきます。</p> <p>(1) 利用者サービス 地域の読書活動推進、読書活動拠点のネットワークを構築、おはなし会の環境整備、展示スペースの拡大、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</p> <p>(2) 業務運営 コンプライアンスの徹底、危機管理、安全衛生管理の徹底、個人情報の適正管理</p> <p>(3) 職員育成 スタッフへの教育・研修</p> <p>(4) 財務 効率的な予算管理</p> <p>また、横浜市立図書館において毎年策定される「横浜市立図書館の目標」及び「年間資料収集計画」等に基づき、横浜市立図書館の18館のうちの1館として従来の水準を維持し、さらに向上させながら他の地域図書館と同様にネットワーク体制を支えるサービスを展開します。</p>
--

### Ⅲ. 業務評価

評価項目	評価の視点（ポイント）	評価結果	コメント
<b>1. 組織運営と体制</b>			
法令、コンプライアンスの遵守	法令、コンプライアンスを遵守しているか。コンプライアンス研修を行っているか。	○	職員・アルバイト全員を対象にコンプライアンス研修を年度当初に実施し、法令の遵守やモラルの向上に努めました。コンプライアンス内部監査は年1回行われており、平成30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。学校連携と読書活動推進はそれぞれチームを組んであたっています。職員の司書資格保有率は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30年度は共用部分の管理や防災管理等について話し合いました。6月には山内地区センターと合同で防災訓練を実施しました。
事業計画及び報告と評価	事業計画書・報告書を作成し、公表しているか。指定管理者運営に関する自己評価を行っているか。	○	「平成30年度山内図書館事業計画書」を作成し、これに基づき1年間の指定管理者運営を行いました。「平成30年度セルフモニタリング評価書」および「平成30年度山内図書館事業報告書」を作成し、1年間の活動を振り返るとともに課題を抽出しました。ホームページにおいて、「事業計画書」、「事業報告書」、「利用者フォーラム議事録」、「山内図書館の目標」、「山内図書館の目標の振り返り」、「セルフモニタリング評価書」、「山内図書館利用調査報告書」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（Y PMS）に基づき個人情報保護のプロセスを作成しており、そのプロセスに基づき個人情報の収集ならびに廃棄を行いました。職員・アルバイト全員を対象に、個人情報の管理を適切に行うための個人情報保護研修を年2回実施しました。個人情報を含む書類は厳重に管理し、閉館後はロッカーにしまい施錠しています。
情報公開	横浜市の情報公開対応に準じた公開規定を作成しているか。	○	横浜市の情報公開に対応した「横浜市山内図書館情報公開規定」を作成しています。平成30年度は、1件公開請求がありました。
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30年度は、外部研修へ積極的に参加しました（16件の外部研修に延べ38人参加）。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、資料を供覧し、研修内容を職員全員で共有しました。重要な研修については、職員会議で研修内容について口頭発表しています。内部研修にも力を入れ、①接遇、②コンプライアンス、③防災、④個人情報保護、⑤人権、⑥危機管理の研修を開催しました。
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30年度は火災発生を想定した避難訓練と応急処置の講習会を実施しました。
防犯・事故防止	防犯や事故防止について、適切に対応しているか。	○	「山内図書館 事件・事故防止マニュアル」に基づき事件・事故の防止に努めました。安全目安箱を設置し、危険個所についてスタッフが気付きを報告し、報告のあった危険個所については早急に修理・交換等を行いました。施設管理者が1日3回施設及び駐車場を含む施設周辺を巡回し、安全の確保に努めました。図書館スタッフは1日4～6回図書館内を巡回して事件・事故の防止に努めました。
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30年度山内図書館事業計画書」、「平成30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。	○	指定管理運営以前の備品については、所管の中央図書館が台帳をもとに毎年棚卸を行っています。指定管理運営開始以降に購入した備品については、指定管理運営以前の台帳とは別の台帳を作成し管理を行っています。廃棄する場合は中央図書館の所管部署に廃棄申請を行い、廃棄許可後、実施しています。
<b>2. 施設設備の維持管理</b>			
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警備会社による機械警備にて対応し、警報が出た場合は建物等に異常がないか、侵入者はいないか、警備会社の担当者が出動し巡回するようにしました。
	施設・設備の課題抽出や改善策の提案を行っているか。	○	施設・設備の状況を巡回点検等で確認、異常が無い大事に至らないよう補修工事を行い、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、ワックス塗りを実施しました。また、照明器具、窓ガラス、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30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30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「働く世代の生活プラン設計・QOLの向上」「医療・健康・スポーツ」「児童書研究」「読み聞かせに向く定番書」「子ども向けの科学読み物・知識絵本」については、資料の収集に力を入れました。また、児童コーナーに「子育て支援コーナー」を新設しました。蔵書点検は年に1回行い、点検の結果を選書にフィードバックしています。新聞雑誌については、指定管理料の中での購入となっておりますが、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。	○	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。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。青葉区の伝統芸能「牛込の獅子舞」の講座を開催し、県の無形文化財に指定されている伝統行事として広く区民に知ってもらう機会としました。
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。中央図書館、県立図書館、神奈川県図書館協会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。商用データベースは6種類、導入しています。併せて国会図書館のデジタル化資料送信サービスも利用可能となっております。記事データベース「開蔵Ⅱビジュアル（朝日新聞）」、「日経テレコム（日本経済新聞）」、「国会図書館デジタル化資料送信サービス」のデータベースは特に利用が多くなっています。「大人のための検索機 使い方講座」を開催し、職員が利用者とともに実際に検索機の操作をし、個々の疑問の解消に当たりました。山内図書館は、国会図書館や他機関への資料借用ならびに複写依頼、大学図書館への紹介状の発行の申込みが多数あります。これらの相互貸借業務も、迅速に対応しています。
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30年度の登録団体数は72団体、貸出冊数は一般書2,684冊（H29：2,425冊）、児童書18,110冊（H29：15,309冊）、合計20,794冊（H29：17,734冊）を貸出しました。貸出は昨年度と比べて17%増となっております。担い手の高齢化により家庭文庫等の来館が減り、学童保育や高齢者福祉施設の利用が増える傾向にあります。図書館と登録団体との交流を図るはため、9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。
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30年度は65件の利用がありました（前年度より86%増）。また、弱視者や高齢者が読書を楽しむ機会づくりとして大活字本や紙芝居も積極的に受け入れました。

### 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。夜間開館が定着しており、仕事帰りのサラリーマンが予約した本を借りていく姿が日常的となっております。夜間開館時間に開催している「あざみ野ブックカフェ」（年4回開催）も好評で、ファン層が広がってきました。夜間開館の広報にも一役買っています。
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昨年度より続いています。改修に向けて、ポスト設置者である青葉区区役所、中央図書館、取次を行っている三洋装備と連携して協議を重ねています。図書取次先への配送資料にはできる限り目をおし、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。
民間力を活用した独自の取組	宅配サービスを継続的にしているか。	○	平成22年度のサービス開始当初から継続的に利用する利用者もあり、一定の需要があります。登録者にはできる範囲で個々の都合に合わせた細やかな対応を行っています。子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おります。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おります。平成30年度の宅配利用は195件で配送冊数は600冊（前年度187件、632冊）でした。

民間力を活用した独自の取組	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30年度は、木曜日午前19回開催しました。年間申込総数は35名、利用者数は22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13人となっています。1回の利用者数の平均は、1.2名でした。利用率を上げるために広報を積極的に展開する必要があります。
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30年度もオリジナルホームページを適宜更新しました。スマートフォン対応のページ更新も併せて行っています。「青葉探訪 郷土資料の探し方(パスファインダー)」、「青葉区図書貸出施設マップ」、「青葉区風景写真データベース」、「家族で楽しむ青葉区の歴史(歴史散歩マップ)」といった地域情報のコンテンツを収載しており、定期的に更新しています。ホームページの閲覧数は、227,611件(H29:224,549件)、前年度と比較して1.4%増となっています。
	ブログ、メールマガジンやツイッター等のSNSを有効に活用しているか。	○	山内図書館では、オリジナルホームページのほかにブログ、メールマガジンやツイッター、facebookといったSNSを活用しています。ブログとツイッターは、オリジナルキャラクターである「やまちゃん」の視点から図書館情報や既に実施した各事業の様子等を随時発信しています。facebookはあざみ野ブックカフェの情報を中心に発信しました。メールマガジン「山内図書館丘のたより」は月2回配信してきましたが、近年利用者が情報を求める先がメールマガジンからSNSに移行し登録者が頭打ちとなってきたことを受け、平成30年度末223号をもって終刊しました。
<b>5. 地域の読書活動推進に向けた取組</b>			
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、11月に人形劇を、2月に読書活動団体交流会を開催しました。区役所の各課と協力して、「健康促進」、「認知症予防」、「虐待防止」、「中途障害者支援」のパネル展示を行いました。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。4月には青葉国際交流ラウンジの協力の下、英語のおはなし会を開催しました。区内の女子サッカーチーム「日体大FIELDS横浜」とは、あざみ野ブックカフェや展示、ティーンズカフェなど複数の事業で連携を図りました。あざみ野ブックカフェでは選手も来館し、話を聞くことができました。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」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平成30年度も積極的にすすめました。区内のビブリオバトル愛好グループと協力し、6月に山内図書館を会場としてビブリオバトルを開催しました。また、本を読むコツや楽しみ方を共有するパターン・ランゲージ「Life with Reading」カードを使った新しい読書活動アプローチを実践しました。同カードは慶応大学と有隣堂が共同開発したもので、読書に関するコミュニケーションを気軽に楽しむことができるものです。学校への普及も積極的にすすめました。青葉区小学校図書館教育研究会へ講師を派遣し、小学校教員向けの「Life with Reading」講座を開催しました。図書館内では一般向けの講座を開催するとともに、中学生に向けては、職業体験のメニューに盛り込んだり、ティーンズカフェで取り上げたりしました。
	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。	○	平成30年度はボランティアの育成に力を入れました。読み聞かせの講座は連続4回講座とし、最終回には参加者が実演する場面を設けました。参加者の3分の1が、山内図書館の読み聞かせ事業に継続参加してくれています。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。また、新しく活動を始めた読み聞かせボランティアのスキルアップのために、保育園児が集団来館した際におはなしを聞いてもらう機会を創出しました。平成22年度に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。後進育成のために平成30年度は、簡易修理講座を全2回で開催しました。受講したほとんどの方が山内図書館の修理ボランティアとして月に2回活動しています。
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、北部教育事務所や港北・緑・都筑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。青葉区学校図書館研究会研修では、読書のコツや楽しみ方を伝えるパターンランゲージカード「Life with Reading」を使って、ワークショップを行いました。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4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(15回)。中学生の職業体験は8校、高校生のインターンシップは3校から受け入れました。また、授業で作成した読書関連の作品(読書新聞や図書委員会の活動紹介、本のポップ)をお借りして図書館で展示しました。学校司書、ボランティア向けの講座を11回開催し、延べ181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30年度は、定例おはなし会を年間72回開催し、1,583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30年度も事業を継続しています。春の英語のおはなし会、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」などを継続的に開催しました。新規に、「小学生のための科学講座」を夏休みに開催しました。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、夏休み初旬に2日間の日程で開催し、延べ1,115人の参加がありました。年間を通して行っている本の企画展示は、27回実施し(前年度27回)子どもの知的好奇心を読書へ繋げるものとなっています。

6. 市民からの意見を反映させる取組

図書館の中における市民からの意見聴取	運営やサービスにおいて、市民からの意見や要望を収集しているか。意見や要望を自由に出せるように工夫されているか。	○	カウンターや電話でいただいた苦情や要望、好感を持たれた事例は、受けた職員あるいはアルバイトスタッフが所定の用紙に記入し「利用者からの声」としてファイルに綴っています。これらの意見は館長・副館長が供覧した後、週1度の職員会議で共有し、対応が必要な事例については、具体的な改善策を話し合いました。また、館内に意見箱を設置し投書ができるようにしています。意見箱に寄せられた意見も職員会議で共有し、「公開してもよい」と投稿者が同意している意見に対しては、回答を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30年度は非来館者を対象としたアンケートを行いました。インターネットによる回答方式で2月に1ヵ月の期間で実施しました。73%の人が山内図書館を利用したことがないとの回答があり、居住地の近くに図書館がないということが問題として挙げていました。利用目的では「子どもと一緒に本を楽しむため」が上位にあがっており、子ども向けの蔵書の充実、積極的な事業展開が評価されていました。「山内図書館で行なっているサービスの認知」については、返却ポストについては51%と認知度が高かったのに対し、図書取次サービスは27%でした。幅広い広報の必要性が浮き彫りになっています。
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30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。「祭りや郷土の風景を残すプロジェクト、アーカイブ制作委員会を広く呼びかけ立ち上げてはどうか。」「障がい者向け事業を区内の施設や機関と協力して行ってはどうか。」等、今後の事業の提案となるようなご意見を頂戴しました。

基準	
計画通り実施できた	○
改善を要する	△

指定管理者運営2期目の4年目にあたる平成30年度は、図書館運営全般について、横浜市立図書館の18館のうちの1館としての水準を維持し、他の地域図書館と同様にネットワーク体制を支えるサービスを展開しました。資料は、地域の情報拠点として市民の課題解決や読書活動に役立つ本を幅広く収集しました。一昨年度（29年度）の周年事業のように大型の事業を打ち出していないものの、人形劇やティーンズカフェ、ボランティア養成講座といった新規事業を取り入れながら積極的に自主企画事業を展開しました。平成30年度は中高生向けの企画と、ボランティアの育成に力を入れました。子ども家庭支援課と連携した「ティーンズカフェ」は、中高生を対象とし、飲みものを飲みながら講師の話をきいたり、ワークショップで学ぶ企画です。3テーマで5回開催しました。参加した中高生の満足度が高く、参加者同士のコミュニケーションも良好でした。一方、中高生は通常の図書館広報で情報を得ることが少ないことがわかり、広報の工夫が必要だと感じました。その他、高校生が参加してティーンズコーナーを作ったり、ホームページ上ではティーンズ向けの本を職員が月替わりで紹介しました。ボランティアの養成講座は、読み聞かせと修理でそれぞれ開催しました。ボランティアの育成はフォローが大切だと感じています。来年度は、今年度養成講座を受講したボランティアが実際に活動しながらステップアップしていける場所と機会を提供したいと考えています。