

令和2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	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年間)
山内図書館のコンセプト	「地域」の力を「地域」に還元！ 山内図書館は青葉区民のプラットフォーム
指定管理5年間の達成目標	(1) 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築に努め、暮らしに役立つ情報の収集・提供を行います。 (2) 司書が読書活動コーディネーターとして地域との連携を進め、地域の読書活動を推進します。 (3) 快適で楽しい読書環境づくりを促進します。

II. 令和2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。令和2年度は「青葉区民読書活動推進目標」を見直す年度となっています。青葉区役所や区内各施設と協力して、乳幼児から高齢者まで幅広い世代の人びとが、豊かな読書活動を行うことができる目標を設定します。特に、乳幼児対象の読書活動を強化します。</p> <p>山内図書館における令和2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、図書館前庭の美化、郷土資料のデジタル化、課題解決の支援、障がい者支援サービス、読書ツール「Life with Reading」やビブリオバトルの普及、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、防犯の強化、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
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年度当初に予定していましたが、緊急事態宣言に伴う臨時休館の時期に重なり、後半に延期して実施しました。有隣堂コンプライアンス内部監査は年1回行われており、令和2年度は、6月に行われました。職員は、冊子にまとめた有隣堂グループの企業行動指針を各自手元に置いています。職員・アルバイトの全員がエシックスカードを携帯し、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担当しています。職員の司書資格保有率は100%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。令和2年度は共用部分の管理や防災管理等について、年4回話し合いました。10月には山内地区センターと合同で防災訓練（消火訓練）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。	○	「令和2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。「令和元年度セルフモニタリング評価書」および「令和元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」、「山内図書館の目標振り返り」、「セルフモニタリング評価書」といった指定管理者運営情報を公開しています。来館者アンケート（利用者満足度調査）を8月に実施し、結果を展示しました。
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（YPMIS）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。令和2年度はEメールの誤送信が1件発生しました。ドメインの入力ミスにより、市民に対して、迷惑メールが届く可能性を生じさせてしまいました。タイプによるメールアドレスの入力を極力避け、タイプをする場合は読み上げによるダブルチェックを徹底するようマニュアルを改定しました。
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。令和2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。	○	令和2年度は館内において職員・アルバイトスタッフを対象に接遇、コンプライアンス、防災、個人情報保護、人権の研修を行いました。予定していた危機管理研修は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のために講師の都合がつかず、3年度に延期となりました。職員が中央図書館、県立図書館、神奈川県図書館協会主催の研修やその他の研修に14回参加し、それぞれの専門性を向上させました。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、オンライン形式による研修も増えてきました。令和2年度は、年度後半に5回オンライン受講をしました。
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緊急連絡網を整備し、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、施設管理、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連絡網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、毎年防災訓練を実施しています。令和2年度は山内地区センターの調理室を火元に想定した消化訓練を実施しました。3月にAED講習を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため中止としました。
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。4台の防犯カメラを稼働し、事件・事故防止のために運用しました。
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、「令和2年度山内図書館事業計画書」、「令和2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販売する書籍代や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。令和2年度は備品の廃棄はありませんでした。
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き、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、侵入者はいないか等警備会社の担当者が出動し巡回するようにしました。
施設設備の維持管理	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し、早期の異常発見に努めました。また適宜補修を行い、機械の長寿命化を目指しました。省エネにも積極的に取り組み、一部照明のLED化工事を進めました。定期的に交換が必要な部品のリスト化、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、業務水準通り行うよう心掛けました。机の上などの拭き掃除、トイレの清掃、巡回清掃に重点を置き、美観を保つと共に新型コロナウイルス感染症拡大防止に務めました。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、令和2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行いました。
	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を参考にしています。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。市民の「読書活動推進」「課題解決」を支援する資料の収集を基本に選定をしました。令和元年度に新設した障がい者の利用促進のためのコーナー「りんごの棚」の蔵書充実に努めました。オリンピック・パラリンピックそのものは延期となりましたが、国際・文化交流への関心が高まる中、世界を知るための資料を重点的に収集しました。児童向けには二か国語（日本語／英語）が併記された絵本を収集しました。蔵書点検は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として休館した際に行いました。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います。新型コロナウイルス感染症の影響で出版頻度が不規則になった雑誌や休刊となる雑誌があり、情報を収集し、補填に務めました。
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。	○	地域資料は、神奈川県、横浜市、青葉区の区分でそれぞれ収集しています。青葉区の資料は山内図書館しか所蔵していないものもあり、貴重な資料は書庫を活用して永年保存としています。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。郷土資料のデジタル化と写真データ・映像データの活用を計画していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のために、令和2年度は令和元年度起ち上げたプロジェクトメンバーの活動ができずに、次年度以降に延期となりました。

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。利用者が多い土日祝日の時間帯において「案内係」を継続配置し、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。「案内係」は利用者との接触が濃厚となることから、緊急事態宣言下およびまん延防止等重点措置の実施下では中止としました。中央図書館、県立図書館、神奈川県図書館協会等の図書館が開催する講習にも積極的に参加し、スキルアップに努めました。受け付けしたレファレンスは、職員会議等で情報を共有し、複数のレファレンスに柔軟に対応しました。商用データベースは6種類導入しており、さらに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います。通常は東京都内の図書館を利用している利用者が、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として在宅勤務となったため、自宅近くの山内図書館で新聞記事を検索しているといった声も聞かれました。また、コロナ禍で調べものを始めたという利用者もあり、「国会図書館デジタル化資料送信サービス」は、前年度比161.4%の利用となりました。利用の多いデータベースの1つである聞蔵Ⅱビジュアルへの理解をさらに深めてもらうため、「大人のための調べ方講座 中級（聞蔵Ⅱビジュアル演習）」を3月に開催しました。
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。	○	令和2年度は、4～5月は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のために休館しており、団体貸出サービスは休止しました。また、資料へのバーコード貼付作業のために10月から2月にかけてサービスを休止しました。サービス実施期間は、6～9月、3月の5か月間のみとなりました。登録団体は、年度当初は66団体でしたが、コロナ禍で活動を休止した団体もあり、年度末の登録団体は57団体に減少しています。貸出冊数は一般書2,207冊（R1：1,707冊）、児童書6,158冊（R1：10,537冊）、合計8,365冊（R1：12,244冊）を貸し出しました。サービスの休止期間があるため、前年度との単純な数字の比較はできなくなっています。令和2年度は、団体貸出登録団体、区内の図書貸出施設、ボランティア団体等を対象に「読書関係団体交流会」を開きました。コロナ禍における取組について、工夫している点やICTの活用について情報の共有を行いました。
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。	○	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、4～8月は対面朗読を中止しました。9月より感染防止対策を徹底した上で対面朗読のサービスを再開しました。対面朗読室は狭いので、場所をやまちゃんおはなしの部屋に移し、読む方が声を張らなくてもよいようにマイクを準備しました。マイクには、使い捨てのマイクカバーを使用しています。令和2年度の対面朗読は、16件（9月～3月）の利用がありました。令和元年度に設置した読書バリアフリーの本を集めた別置コーナー「りんごの棚」の充実に努めました。蔵書冊数を増やすとともに、広報にも力を入れました。その結果、県立支援学校がグループ貸出の登録を行い「りんごの棚」の本を利用するようになりました。神奈川県立支援学校2校から職業体験を受け入れました。11月に支援学校の高校2年生の現場実習として3名、12月に養護学校の高校1年生の社会体験学習として3名を受け入れました。
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。	○	通常の開館時間は、火～金曜日は9:30～20:30、土日月曜日および祝日は9:30～17:00となっています。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため下記のとおり、開館時間の変更をしました。 【4月7日 緊急事態宣言発令】 4月11日から5月26日までは、市立図書館全館が休館 【1月7日 緊急事態宣言発令】 1月13日から3月22日までは、火曜日～金曜日の閉館時間を30分繰り上げて20時までの開館
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。	○	駅返却ポストは老朽化による故障が続いたため、CPUを交換し、リニューアルされました。工期中は中央図書館と協力し、掲示やチラシ配布、当館のHPへの情報掲載等広報に努めました。山内図書館および各図書取次施設は新型コロナウイルス感染症拡大防止のために休館やサービスの限定を余儀なくされました。サービス内容の変更については、図書取次担当者と連携し情報を共有するとともに、速やかに広報できるように努めました。取次施設の休館中は、本の搬送ができなかったため滞留が生じました。滞留分は場所を工夫して保管し、搬送が始まった時にスムーズに本が流れるように管理しました。
民間力を活用した独自の取組	宅配サービスを継続的にしているか。	○	宅配事業者より宅配料金見直しの申し入れがあり、令和3年1月より宅配料金を改定しました。350円均一から通常の宅配料金（810円～）となったために、宅配利用は激減しました。加えて新型コロナウイルス感染症拡大防止のために休館やサービス限定期間もあり、令和2年度の利用は86件（前年度比53.4%）に留まりました。料金の改定に際しては、利用継続についてアンケートを実施しました。継続して利用する人は減っていますが、一定数の人は料金が上がっても継続利用を希望しています。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためにも有効な手段であることから、今後も宅配サービスを継続していきます。
	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するというサービスです。しかしながら、保育者との接触が濃厚とならざるを得ない性質のものであることから、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和2年度は年度を通して託児サービスは中止としました。

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。	○	令和2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いました。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のための開館時間やサービス変更のお知らせは迅速に発信しました。令和2年度のホームページの閲覧数は、234,542件（R1：233,877件）、前年度と比較して0.3%増となっています。
	ブログ、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、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イベントの案内を随時発信しています。Facebookはイベント情報を中心に発信しました。令和2年度は、SNSの発信に力を入れました。それぞれチームを組んで、ツイッターは270回、Facebookは44回発信しました。ブログでは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために休館した際に、「臨時休館中だけど本の紹介」と題して、おすすめの本を紹介しました（4月11日～5月26日の臨時休館中に27回発信）。
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、「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。令和2年度は「第二次青葉区民読書活動推進目標」を策定しました。青葉区読書施設ガイド「本と出会う場所」の新版を作成し、巻末には策定した「第二次青葉区民読書活動推進目標」を盛り込みました。青葉区役所との共催で、12月に「新型コロナウイルス対策～これまでとこれから～」と題した講演会を開催しました。感染症の専門家に話をさせていただき、時宜にかなった講演とすることができました。感染症予防のため会場参加人数を50人にしぼり、Zoomウェビナーによるオンライン配信を併用しました。3月には、読書関係団体交流会を開催しました。新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、各団体ともに「どのように対応したらよいか」という課題を抱えていました。「コロナ禍における読書活動事例紹介」と題して、読書ボランティア2団体と山内図書館、青葉区役所がZoomの利用方法や感染予防対策の話をしました。事業計画では、1年を通して自主企画事業を立案していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために4～6月の事業は全て中止しました。毎年10月に開催している「牛込の獅子舞」の講座は、獅子舞そのものが中止となりました。定例のおはなし会は感染予防対策を徹底した上で、7月から再開しました。参加は事前予約制とし、人数も制限しています。乳幼児健診のおはなし会は、令和元年度準備をすすめ、令和2年度に定期スタートする予定でしたが、9月と10月に2回出向いたのみとなりました。引き続き青葉区役所の子育て支援担当と連絡を取り合いながら、令和3年度の定期開催に向けて準備をすすめていきます。
「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に親しむ環境づくりがなされているか。	○	令和2年度は生涯学習文化財課「先駆的な読書活動推進の取組」の予算を得て、読書のコツや楽しみを共有する読書支援ツール「Life with Reading」を活用した小中学校でのワークショップを開催しました。また、区内の小中学校から依頼があり、5～6年生を対象にビブリオバトルのワークショップを開催しました。いずれも「本」や「読書という行為」について話をすることが、児童や生徒には新鮮だったようで、話はずんでいました。また、自分の話を聞いてもらうことが「うれしかった」という声もあがっており、区の目標である読書活動を介したコミュニケーション力の向上や子どもたちが本に親しむ環境づくりにも寄与することができました。
「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	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。	○	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、ボランティア活動は4～7月は中止していました。読み聞かせボランティアは8月から活動を再開しました。読み聞かせボランティアの活動の場として区内の市民利用施設等や学校を想定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、外部からの申込はありませんでした。また、山内図書館の読み聞かせ講座を受講したボランティアが活動する場として、令和2年度から定期的に山内図書館で保育園児を対象としたおはなし会をスタートする予定でしたが、やはり中止せざるを得ませんでした。読書ボランティアには山内図書館内で開催するおはなし会に協力してもらいました。夏のおはなし祭りは例年、延べ参加人数が1,000人を超えることから、過密状態が避けられないと判断し中止としました。協力事業であるおはなしフェスティバルも同じ理由から中止となりました。月1回開催していた実行委員会も中止となる回が多かったのですが、開会時には山内図書館からも担当者が出席して情報の共有を図りました。修理ボランティアの活動は、7月より活動を再開しました。修理本が滞留していたこともあり、活動日を増やし対応してくれた修理グループもありました。
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。	○	年度当初は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、学校の休校がありました。再開した後は学校司書やボランティア、教職員からの要望を可能な形でお聞きし、支援できるように努めました。毎年恒例の青葉区学校司書研修と青葉区小学校図書館教育研究会の講師依頼がありましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となりました。状況が落ち着いてきたところで、中学校からの依頼で、図書委員会活動の中で「Life with Reading」とビブリオバトルのワークショップを開催しました。図書館主催の修理講座に参加した人へのフォローアップとして、山内図書館の修理ボランティアの活動日(月2回)に、学校図書館司書や修理ボランティアの方々からの相談を受け付けました。山内図書館の展示コーナーにおいて、区内小中学校の学校図書館活動に関連した児童生徒の作品を展示し、学校図書館活動と市民との展示交流の場を提供しました。

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運営実行プラン（令和元年度から令和4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。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業は規模や回数を制限して行いました。検温や消毒、換気、マスク着用等を徹底し、参加者間の距離を保つなど感染予防を十分に行った上で事業を実施しました。定例おはなし会は4～6月は休会し、7月から再開しました。年間51回開催し、参加者は461人でした。青葉区保健福祉センターの乳幼児健診会場における出張おはなし会を定期開催する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止および同センターの改修工事により中止となった月が多く、年間での開催は2回となりました。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、前期は休会しましたが、10月～3月の後期は開催回数を増やして、参加人数を調整しながら開催しました。英語のおはなし会は、春は中止し、秋は11月に開催しました。同じ日に2回開催することで、参加人数の調整を行いました。毎年多くの利用者でにぎわう恒例事業「夏のおはなし祭り」は、参加延べ人数が1,000人を超えることから、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止としました。
------------------	-----------------------------	---	---

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、回答を入口近くに掲示しました。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。	○	令和2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。8月の4日間で実施、791人から回答を得ました。山内図書館に「全体として満足」と回答した方は92%となっていました。特にスタッフに対しては97%の方が満足と回答しており、今後も研修等とおして接遇の向上に努めていきます。一方、8%の人が「全体として不満足」と回答しています。今回の調査では新たに、山内図書館に対して不満足に感じる点を答える記述式の設問を加えました。その回答として「館内が暗い」「新型コロナウイルス感染症予防対策が不十分」というご意見があがっていました。令和3年度に「照明のLED化をすすめる」「手洗いを自動水栓にする」等、今年度いただいたご意見を具体的に改善に反映させます。
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。	○	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために例年2回開催のところを1回（10月）の開催としました。委員の皆さまに地域住民の観点から有用なご意見をいただきました。令和2年度は、新たなメンバーとして障害者支援施設の所長を迎えました。「レファレンスサービスの広報を積極的に行う」、「山内地区センターとの協働をすすめる」、「本の力を再認識する」、「SNSを上手に活用する」といった意見が出されました。

基準	
計画通り実施できた	○
改善を要する	△

指定管理者運営3期の1年目にあたる令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行により、運営が一部変則的となりました。年度当初はサービスを限定し、予約本の貸出と返却のみを行いました（4月1日～10日）。4月11日から5月26日までは、市立図書館全館が休館しました。休館中は、本の修理や書架整理をすすめ、蔵書点検を行いました。パーテーションの設置等新型コロナウイルス感染症拡大防止対策にも取り組み、ブログやツイッターでおすすめの本を発信しました。5月27日からサービスを限定して開館しました。以後段階をふみ、7月1日に通常のサービスを再開しています。企画事業は7月に入ってから再開しました。定例のおはなし会から始めましたが、人数制限をし、事前申し込み制とするなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分にとった上で実施しました。より広い会場を使用して開催するなど、工夫をしながら事業を継続しましたが、子どもとの濃厚接触が避けられない託児サービスなど中止した事業もあります。12月に開催した講演会は、会場とZoom配信の2本立てで行いました。オンラインによる配信は、新型コロナウイルスの終息が見えない中、読書活動推進のツールとして活用を続けていきたいと考えます。また、令和2年度は生涯学習文化財課「先駆的な読書活動推進の取組」の予算を得て、読書のコツや楽しみを共有する読書支援ツール「Life with Reading」を活用した小中学校でのワークショップを開催しました。区の目標である読書活動を介したコミュニケーション力の向上や子どもたちが本に親しむ環境づくりにも寄与することができました。新型コロナウイルス感染症の第3波の到来により令和3年1月7日に再び緊急事態宣言が発令されました。1月13日から3月22日までは、火曜日～金曜日の閉館時間を30分繰り上げて20時までの開館としました。開館時間の変更と併せて、令和2年度は駅の返却ポストの更新工事があり、ポスト利用に関する広報を行う必要が生じました。いずれの広報も迅速に行い、利用者へ最新の情報が届くように努めました。