

横浜市山内図書館 指定管理者
令和3年度 管理業務評価報告書

令和4年12月

横浜市山内図書館指定管理者
選定評価委員会

目 次

1	横浜市山内図書館について	1
2	指定管理者について	1
3	第三者評価制度の概要	
(1)	目的	1
(2)	評価の方式	1
(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	1
(4)	委員会の開催経過	2
(5)	評価方法	3
4	横浜市山内図書館指定管理者 管理業務評価	
(1)	評価項目	4
(2)	評価シート	

I	図書館の運営	
(1)	基幹的な図書館サービス	6
(2)	山内図書館独自の図書館サービス	8
(3)	地域の読書活動推進に向けた取組	10
(4)	山内図書館の目標に関わる取組	12
(5)	市民からの意見を聴取し反映させる取組	14
II	施設・設備の維持管理	
(1)	施設・設備の良好な維持管理	16
(2)	環境・衛生に配慮した施設の維持	17
III	緊急時の対応	
(1)	緊急時対応の仕組み整備	18
(2)	防犯や事故防止の対応	19
(3)	防災業務	20
IV	組織運営及び体制	
(1)	業務の執行体制	21
(2)	個人情報保護及び守秘義務	22
(3)	職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組	23
(4)	財務・経理業務	24

(3)	評価結果の総括	25
-----	---------	----

資 料

横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱	29
--------------------------	----

1 横浜市山内図書館について

所在地	横浜市青葉区あざみ野 2-3-2
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 m ²
延床面積	4,433 m ² （図書館部分 2,147 m ² ）
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、集会室、 対面朗読室、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）

2 指定管理者について

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）
代表者及び 所在地	代表者：株式会社有隣堂（代表取締役社長 松信健太郎） 所在地：横浜市戸塚区品濃町 881-16
指定管理期間	令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

3 第三者評価制度の概要

(1) 目的

横浜市の第三者評価は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

(2) 評価の方式

横浜市山内図書館は、専門性や施設特性等を踏まえ、横浜市立図書館条例に基づく指定管理者選定評価委員会による第三者評価を実施しました。

(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（敬称略）

氏名	所属等	資格等
(委員長) 金沢 みどり	東洋英和女学院大学人間科学部 教授	学識経験者 （図書館情報学）
小澤 朋人	小澤公認会計士・税理士事務所（代表）	公認会計士・税理士
柴田 典子	横浜市立大学国際商学部 ／国際マネジメント研究科 准教授	学識経験者
竹原 和泉	特定非営利活動法人まちと学校のみらい 代表理事 文部科学省総合教育政策局 CS マイスター 東京学芸大学 理事（連携・特命事項担当）	地域代表
渡邊 さち穂	弁護士法人常磐法律事務所	弁護士

(4) 委員会の開催経過

第1回	
日時・会場	令和4年7月1日（金） 午後1時30分～3時40分 横浜市中心図書館 第1会議室
審議内容	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名 2 指定管理者による管理業務に係る評価について
第2回	
日時・会場	令和4年8月23日（火） 午後2時～4時25分 横浜市山内地区センター 会議室2
審議内容	1 山内図書館現場視察 2 第1回委員会の議事録の確認 3 令和3年度管理業務の評価に関する指定管理者ヒアリング (1) 指定管理者からの運営報告 (2) 指定管理者へのヒアリング
第3回	
日時・会場	令和4年10月28日（金） 午後1時～4時 横浜市中心図書館 第1会議室
審議内容	1 第2回委員会の議事録の確認 2 令和3年度山内図書館指定管理業務の評価審議 (1) 項目ごとの評価 (2) 評価結果の総括について
第4回	
日時・会場	令和4年11月25日（金） 午後2時～3時30分 横浜市中心図書館 第1会議室
審議内容	1 第3回委員会の議事録の確認 2 令和3年度山内図書館指定管理業務の評価審議 (1) 項目ごとの評価 (2) 評価結果の総括について (3) 報告書書式について

(5) 評価方法

ア 評価の対象

令和3年度の業務実績、調査時点における状況について評価しました。

イ 評価項目

次の4つの側面について、業務要求水準書、基本協定書、事業計画書などをもとに評価項目を定め、評価シートにまとめました。

I 図書館の運営

II 施設・設備の維持管理

III 緊急時の対応

IV 組織運営及び体制

ウ 評価の手順

(ア) 評価シートの確定

第1回委員会での検討を経て、評価シートを確定しました。

(イ) 指定管理者による自己評価の実施

指定管理者が評価シートの項目に沿い、業務の執行状況等について点検、自己評価を行い、その結果を評価シートの指定管理者記入欄に記入しました。

(ロ) 事務局による事実確認

事務局が山内図書館に出向き、各種書類・資料、現場・現物の現状などを確認し、指定管理者が評価シートの実施状況やアピールポイント等に記入した内容について誤りがないことを確認しました。

(ハ) 評価委員会による審議

第2回委員会で現場視察及び事業者からの運営報告を行い、委員から指定管理者へのヒアリングを実施しました。

(ニ) 評価報告書の作成

第3回委員会において評価報告書の審議を行い、これを受けて委員長と事務局が調整した上で、第4回委員会での審議を経て、報告書を確定しました。

4 横浜市山内図書館指定管理者 管理業務評価

(1) 評価項目

I 図書館の運営	
(1) 基幹的な図書館サービス	a 市立図書館としての資料の収集・保存・提供 b 蔵書構築・管理（図書・新聞・雑誌の選定、廃棄、収集方針の作成等） c 地域情報拠点機能としての地域に関する資料の収集・提供 d 課題解決支援機能としてのレファレンスサービス e 団体貸出サービス、障害者支援事業、市立図書館以外との相互貸借 f 図書館利用における障害者、高齢者、ティーンズ、外国人等に向けた取組 g 図書館情報システムに係る運用規則の遵守 ※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
(2) 山内図書館独自の図書館サービス	a 業務要求水準書で実施を求めているもの (a) 中央図書館並みの平日開館時間 (b) 青葉区内地区センター等での図書取次サービス b 指定管理者が独自で実施しているもの ※指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組（広報・情報発信を含む）
(3) 地域の読書活動推進に向けた取組	a 読書活動推進を図る地域との連携事業 b 読書活動推進計画に基づく学校との連携事業 c 青葉区の目標Ⅰである「読書活動を介したコミュニケーション力の向上と、区民が本に親しむ環境づくり」に関する事業 d 青葉区の目標Ⅱである「読書活動ボランティア相互の連携と、活気ある地域づくり、担い手づくり」に関する事業 ※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
(4) 山内図書館の目標に関わる取組	a 山内図書館の目標 設定及び内容 b 山内図書館の目標 評価及び公表
(5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組	a 市民からの意見の聴取方法及び体制 b 利用者アンケートの実施 c 利用者会議（利用者フォーラム）の開催 d 利用者満足度の分析 e 市民からの意見で明確になった課題に対する対応 ※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
II 施設・設備の維持管理	
(1) 施設・設備の良好な維持管理	a 日常の保守管理業務を実施している b 法令等で定められた定期保守点検を実施している c 保安警備業務を実施している d 施設・設備の課題抽出や改善策の提案、取組を実施している
(2) 環境・衛生に配慮した施設の維持	a 日常的に清掃業務を実施している b 定期的に植栽管理業務を実施している c 新型コロナウイルス等感染症拡大防止対策を適切に実施している d 本市の分別ルールに沿った分別を行っている e 廃棄物の発生抑制の取組を実施している

III 緊急時の対応	
(1) 緊急時対応の 仕組み整備	a 緊急時対応のマニュアルを作成し、定期的に見直している b 全ての職員に緊急時の対応が周知されている
(2) 防犯や事故防止の対応	a 事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性等を チェックしている b 防犯や事故の防止策を講じている c 常勤・非常勤を問わず全ての職員へ事故防止・対応策の研修等を実施している d 事故発生時の連絡体制を確保している
(3) 防災業務	a 指定管理者災害時対応マニュアルを作成し、定期的に見直している b 消防計画に基づき、防災訓練を実施している
IV 組織運営及び体制	
(1) 業務の執行体制	a 図書館職員には業務要求水準を満たす司書有資格者を配し、 各担当業務を明確にしている b 施設管理等に関する専門業務において有資格者を配置している c 事業計画書及び事業報告書の作成と公表を実施している d 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)を実施している e 指定管理者グループ内で定期的に会議等を行い情報共有している
(2) 個人情報保護及び 守秘義務	a 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備している b 管理運営業務に携わる全ての職員から「誓約書」を取っている c 個人情報保護に関して館内での自主的研修を実施している d 館外で行われる個人情報保護に関する研修へ参加している e 本市の情報公開対応に準じた指定管理者の「情報公開規程」を作成している
(3) 職員の能力向上・ 情報共有を図る 研修等の取組	a 年間を通して、計画的、継続的に研修を行っている b 利用者接遇やレファレンススキル等、職員の能力向上プログラムを作成し、 研修を実施している c 研修受講者は職員会議等で研修内容を説明し情報共有化を行っている d マニュアル等を作成して研修内容を活用している
(4) 財務・経理業務	a 指定管理料の費目内訳が明確な収支計画を立案している b 事業計画書等の内容に沿った自主企画事業費や独自収入額を設定している c 指定管理者所有の備品と市所有の備品を区別して管理している d 収支予算書と収支決算書を公表している e 複写手数料収納については管理簿に記載し、定期的に報告している
評価結果の総括	

(2) 評価シート

I 図書館の運営

I-(1) 基幹的な図書館サービス

【 評価の視点 】
横浜市立図書館18館ネットワーク体制を支える地域図書館の1館として、図書館の基幹的なサービスを、全館共通の要綱・要領・手順書等に基づいて行っているか。 その上で、民間活力により、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っているか。
【 主な評価項目 】
a 市立図書館としての資料の収集・保存・提供 b 蔵書構築・管理(図書・新聞・雑誌の選定、廃棄、収集方針の作成等) c 地域情報拠点機能としての地域に関する資料の収集・提供 d 課題解決支援機能としてのレファレンスサービス e 団体貸出サービス、障害者支援事業、市立図書館以外との相互貸借 f 図書館利用における障害者、高齢者、ティーンズ、外国人等に向けた取組 g 図書館情報システムに係る運用規則の遵守
※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組 〔 令和元年度に設置したLLブックや点字、障害に関する本などを集めた「りんごの棚」の蔵書の充実に努めました。一般利用者向けに朗読CDの貸出を開始しました。課題解決支援としてZoomの操作方法の講座を開催しました。 〕
指定管理者 記述
<実施状況等> ○山内図書館は、すべての基幹的な図書館サービスを、横浜市立図書館の要綱、要領、手順書、図書館情報システムに係る運用規則に基づいて行っています。 ○令和3年度は新型コロナウイルス感染症防止対策のため開館時間の短縮が続いたこともあり、一日平均の入館者数は、前前年度比10.9%減少しました。一方、巣ごもり需要から一日平均の貸出冊数は前前年度比10.6%増となりました(令和2年度は休館期間もあり、比較対象から除外)。 ○青葉区の情報拠点として地域との連携を積極的にすすめました。地域連携の担当者を配置し、青葉区役所、市民利用施設や読書ボランティア等と協力してイベント等の読書活動を推進しています。郷土史家との連携も密にとり、講座を開催したり、研究資料を定期的に寄贈いただいています。 ○レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」では独自に導入している商用データベースや国会図書館デジタル化資料送信サービスを活用し、多様な利用者からのレファレンスに対応しています。文献複写サービスは多くの利用がありました。令和3年度は2,525枚で前前年度比173.8%となりました。県内外の公共図書館、大学図書館との相互貸借は、新型コロナウイルス感染症防止対策のため大学図書館等が休館していたり利用制限をしていたため、借用11件、文献複写5件にとどまりました。紹介状の発行は上記の理由から0件でした。 ○団体貸出は登録団体の管理者の高齢化に加え、新型コロナウイルス感染症防止対策のため活動できない時期が続いたこともあり、活動をやめる団体が増え、登録数は前前年度比27%減少しました。感染症の終息が見えてきた時点で、保育施設や放課後キッズクラブ、高齢者施設などに新たに広報を行い、利用を掘り起こしたいと考えます。 ○小さな文字が読みにくくなった高齢者や耳から文学を楽しみたいという利用者にむけて、青葉区役所と連携し、朗読CD(99タイトル、103本)の貸出を始めました。高齢者のリピーターが多く、よく利用されています。対面朗読は、対面朗読室が狭いことから、おはなしの部屋に場所を移し、行いました。 ○令和3年度はティーンズを対象に読書の楽しみを共有できる「Life with Reading」(有隣堂と慶應義塾大学で共同開発した読書支援ツール。読書の楽しみ方、コツ、創造的読書の手法を27枚のカードにまとめている)のワークショップを区内の学校をはじめ、山内図書館でのインターンシップなどで行いました。友人と本について話すきっかけづくりができたことと好評を得ています。 ○課題解決支援として新聞データベースのヨミダス歴史館の利用方法と、一挙に普及したZoomの操作方法の講座を行いました。郷土資料の収集、保存に引き続きつとめ、寄贈を受けた古写真は山内図書館ホームページで閲覧できるようにしました。 ○平成29年度管理業務評価報告書で改善を要する点として挙げられていた案内図への授乳室の記入を行い、利用者にもむけて周知を図っています。

選定評価委員会 記述

<確認手段>

資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成29年度～令和3年度))、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ

<評価できる点>

- 最寄り駅から近く市内屈指の利用率があるが、日常的に運営の工夫を重ねていることは大いに評価できる。
- 貸出利用者数、個人総貸出冊数はコロナ禍の影響を受ける前の年度と比較しても増加した。
- 辞書、郷土資料が充実している点が評価できる。
- 地域連携担当者を配置することで、地域の多彩な団体、組織とコラボレーションすることが可能になり、顔の見える関係を基盤に地域に根ざした図書館になる可能性が高まっている。
- ティーンズを対象に大学と連携し「Life with Reading」の取組をすすめていることは、利用層を広げることにも寄与している。ティーンズコーナーが設置され、対象者にとってわかりやすく、利用しやすい。
- 「りんごの棚」の蔵書の充実に努めている。障害者向けの本や、障害者を理解するための本が集められ、目的の本が見つけやすい。
- 高齢者や耳から読書したいという利用者に、朗読CDの貸出を開始した。ここでなかなか受けることができないサービスが実施されており、利用者にとり寄り添っている点が良い。
- 平成29年度管理業務評価報告書で改善を要する点として掲げられていた「授乳室が館内の案内図などに記載されていない」点について改善が図られた。

<改善を要する点>

- 郷土資料のコーナーにある資料は、果たして必要としている人、関心をもっている人のニーズに応えられているか疑問がある。膨大な地域の資料の中で、コンセプトが見えにくく、戦略的に収集すること、積極的に発行者や組織にアプローチする必要があるのではないかと。また、必要に応じ資料を書庫で保存するなどの書架の見せ方や案内を工夫することも検討されたい。
- 障害者・外国人に向けたサービス内容は今後さらに充実する必要がある。
- 「りんごの棚」がホームページの施設案内に明記されていない等、障害者に対するサービスが十分に案内されていない。良い取組はなされているので、よりアピールできるとよい。
- フロアマップの設置は大いに評価できるが、文字の大きさ、設置位置が、利用者にとって見やすいものとなっているか検証されたい。
- 図書館入り口及び掲示されているフロアマップの「子どもゾーン」「大人ゾーン」の表示を再考するとともに、「児童書コーナー」「一般書コーナー」等は明確に区切るよりむしろゆるやかにつながる工夫がほしい。
- 団体貸出を望んでいる地域の団体を見出すために、新たに広報を積極的に行うなど、需要の掘り起こし策を検討してほしい。また、個人貸出用に転換するなど図書館の活用も検討してほしい。
- 「やまちゃんおはなしの部屋」は明るく利用しやすい空間なので、さらに利用されるようにしていただきたい。
- トイレ前にポスターが掲出されていたが、ポスター掲出場所として適切か検討の余地があると感じる。

I-(2) 山内図書館独自の図書館サービス

【 評価の視点 】
<p>立地や利用者の実情など、地域の特色に合わせた個性あるサービスを提供しているか。 また、業務要求水準書等に記載された事業を効率的に実施することに加え、民間の持つ柔軟なマネジメント力を発揮して、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組を 実践しているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 業務要求水準書で実施を求めているもの (a) 中央図書館並みの平日開館時間 (b) 青葉区内地区センター等での図書取次サービス b 指定管理者が独自で実施しているもの ※ 指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組を記入(広報・情報発信を含む)</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>有料宅配事業の継続 図書取次事業の継続 オリジナルホームページの更新とブログ、Twitterの活用</p> </div>
指定管理者 記述
<p><実施状況等> ○新型コロナウイルス感染症防止の観点から、国の緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置に対応し、令和3年度前半(4月20日～9月30日)の火～金曜日は、中央図書館同様30分短縮した開館時間で運営しました。10月1日から年度末までは、通常の開館時間で運営しています。</p> <p>○図書取次サービスは継続事業として定着しています。青葉区内の図書取次施設は7か所ありますが、取次施設における貸出はオフラインであり、バッチ処理が完了するまでは、データが反映されないために利用者からのクレームにつながります。このクレームをはじめとする各施設のトラブル対応を、山内図書館が担当しています。取次事業が円滑にまわるように、各施設の担当者とのコミュニケーションを大切にしています。青葉区内3駅に設置している返却ポストは令和3年2月上旬に3駅すべてのポストの修繕が完了し、読み取りの速度と精度が向上しました。修繕後もポストの不具合は一定数発生しているため、3年度も迅速な対応を心がけました。</p> <p>○有料宅配サービスは郵送料の改定を受け、令和3年の1月より特約が廃止され通常料金が適用されることになりました。その結果、登録者は78%ほど減少しました。更に宅配に登録していても来館する利用者が増加したことで、平成2年までは月に4～5回程度あった郵送回数も、月に1回程度に減少しました。全体の利用は減りましたが、3年度も30代から40代の子育て世代や80代のシニア世代など7名の新規申込者がありました。コロナ禍という状況が続いていることもあり、引き続き一定の需要が見込まれます。</p> <p>○山内図書館では、オリジナルホームページ、ブログほかに、TwitterによるSNS発信も行っています。令和3年度も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、地域情報や図書館主催のイベント情報を積極的に発信しました。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。「TEENSのページ」では、職員が毎月交替でおすすめ本を掲載し、併せて地元の中高校生の読書支援活動を紹介しました。3年度のホームページの閲覧数は、236,047件(R2:234,542件)で、前年度と比較して0.64%増となっています。</p> <p>○他にも、広報よこはま青葉区版、タウン誌などの媒体も積極的に活用しました。地域のFM番組にも定期的に出演し、図書館サービスを広報しました。</p>

選定評価委員会 記述

<確認手段>

資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成29年度～令和3年度))、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ、ブログ、Twitter、Facebook

<評価できる点>

○図書取次サービスが充実しており、円滑に運営されていることは高く評価できる。令和3年度の貸出数、返却数はともにコロナ禍の影響を受ける前の年度と比較しても増加した。

○有料宅配サービスは、高齢者や移動しにくい利用者にとって良いアイデアである。

○Twitter班を作るなど広報活動に力を入れており、ホームページ、ブログ、Twitterは適宜更新されイベント等の情報が公開されている。ホームページアクセス件数やTwitterのツイート数が増加している。

○図書の陳列方法が美しく、陳列に用いているアイテムに工夫がみられた。図書館、書籍販売小売店ならではの書籍陳列、さらに図書の整理法等に関する知識を図書館利用者に情報提供していくと、いっそうの特徴につながるであろう。

○「新着コーナー」は、どのような利用者の目にも付きやすく、わかりやすい。

<改善を要する点>

○有料宅配サービスの登録者数、郵送回数が大幅に減少した。本を読みたいが来館は難しいという市民へ向け、利用者の負担をできる限り少なくして継続する工夫が期待される。

○ホームページに公開されている統計数値が令和元年度と古い情報となっている。横浜市立図書館ホームページでは令和3年度まで公開されており、山内図書館ホームページにおいても適時の更新が望まれる。またFacebookも2021年3月29日の投稿後、新しい投稿が見受けられない。Facebookについても有効活用することが期待される。

○SNS(Twitter)の効果は、ツイート数だけでなく、アクセス数などの「反応」についての数値も明確にするとうい。

○Instagramによる広報活動も検討してほしい。

○横浜美術大学生の制作物(児童コーナーの絵画、図書館周辺地域のジオラマ)は、どのような主旨の制作物であるのかを分かりやすく表示するとよい。

I-(3) 地域の読書活動推進に向けた取組

【 評価の視点 】
<p>「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」に基づく「第二次読書活動推進計画」において、図書館は、“地域の情報拠点”として区役所・学校と連携し、様々な地域団体や民間事業者等と協働することとしている。また、区の地域性に応じた目標を策定し、地域全体で読書活動を推進することにより、より多くの人が読書に親しみ、読書を楽しむことができるよう、取組を進めることとしている。</p> <p>こうした課題に応え、『「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』のコンセプトにふさわしい取組を行っているか。また、コロナ禍においても事業を継続するための工夫がなされているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 読書活動推進を図る地域との連携事業</p> <p>b 読書活動推進計画に基づく学校との連携事業</p> <p>c 青葉区の目標Ⅰである「読書活動を介したコミュニケーション力の向上と、区民が本に親しむ環境づくり」に関する事業</p> <p>d 青葉区の目標Ⅱである「読書活動ボランティア相互の連携と、活気ある地域づくり、担い手づくり」に関する事業</p> <p>※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組</p> <p style="margin-left: 20px;">〔 「Life with Reading」のワークショップ、作家青山美智子氏の講演会、ボランティアを対象にした「わらべうた実践講座」を行いました。区役所と連携し、朗読CDの貸出を開始しました。 〕</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>○読書活動推進担当者が中心となり、青葉区役所や各市民利用施設と協力して読書推進活動を行いました。令和3年度は、青葉区役所と連携し、朗読CDの貸出を始めました。</p> <p>○毎年、区役所と共催で行っている講演会は、本屋大賞2位を2021年・22年と2年連続で獲得した作家の青山美智子氏を迎え、「本との出会い」をテーマにお話をいただきました。会場参加とオンライン配信を予定しておりましたが、まん延防止等重点措置が発令されたため、オンライン配信のみで行いました。</p> <p>○青葉区内の読書関係団体の交流を目的として区役所で行っている読書関係団体交流会は、2部制で開催し、参加者に「Life with Reading」を体験してもらいお互いの読書体験を共有するとともに、紙芝居作家のやべみつの氏に子どもとの接し方についてお話をいただきました。</p> <p>○多くの利用者が集う夏恒例の「おはなし祭り」は、密を避けるため、日程を2日から5日に分散して行いました。地域の読み聞かせボランティアに活動の場を提供し、相互交流を図る場となりました。</p> <p>○ボランティアにむけて教文館ナルニア国の国岡晶子氏に「わらべうた実践講座」(全3回)を依頼し、おはなし会で使えるわらべうたのレパートリーを増やす一助としました。</p> <p>○学校との連携は、学校からの依頼を受け、必要な支援を行っています。また、学校図書ボランティアを対象とした読み聞かせ講座や修理講座を毎年行っています。毎週火、水曜日は山内図書館修理ボランティアが館内で活動しており、その場で学校図書ボランティアの修理に関する相談を受けています。職業体験はコロナのため依頼件数は多くはありませんでした。中にはあおば支援学校高等部や麻生養護学校高等部からの依頼があり、生徒にできる範囲の内容で受け入れ、職業体験をしてもらいました。職業体験やインターンシップで生徒を受け入れた際は、図書館の仕事について広く理解してもらうため、カウンター業務や配架、書架整理などに加え、本の修理もメニューに組み入れています。</p> <p>○ティーンズコーナーでは、青葉区内の中学校に引き続き掲示を担当してもらい、おすすめの本のポップを作成するなどしてもらいました。ホームページでの「学校支援」コンテンツについては、「Life with Reading」の子ども向け版「本の楽しみかたカード」の紹介を加えました。一層の充実を図るよう取り組みます。</p>

<確認手段>

資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成29年度～令和3年度))、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ

<評価できる点>

- コロナによる制約も多い中、興味深い自主企画事業が開催されている。
- 児童やティーンズの読書活動の推進に向けて、さまざまなイベントや講座・講習会などを実施している。
- ティーンズコーナーは利用者目線に立って作られており、地域の中学生在が作成したおすすめ本のポップが展示されていた。当事者が参画していることは素晴らしい。区内の中学校とよい関係が築けていることが推察される。
- 学校との多彩な連携事業がみられる。
- 青葉区役所との連携で朗読CDの貸出が開始され、好調である。今後も利用者拡大に寄与することが予想され、評価できる。
- 「Life with Reading」のワークショップが開催され、交流の促進が図られた。
- 郷土資料が充実している点が評価できる。

<改善を要する点>

- 朗読CDへのニーズが高いことがわかってきたので、一層の充実を図り、さらにPRすること、誰もが手に取れるよう配架することが必要なのではないか。
- ひとつの案であるが、青葉区内の中学校に、引き続きティーンズコーナーにおすすめ本のポップを作成してもらうことに加えて、児童コーナーの方も担当してもらうことなども考えられる。ティーンズが児童におすすめ本を紹介することにより、小学校の頃の読書生活を振り返ることができ、後輩への読書応援メッセージにもつながるように思われる。
- 自主企画事業などの取組の効果について、データが取れていることが望ましい。ティーンズコーナーの充実の次のステップとして、利用者増になったか、コーナーづくりに参画した中学生がより利用するようになったか等検証することが求められる。
- 図書修理ボランティア活動の様子などを情報発信していくことで、興味関心を持つ人が増えると期待される。
- アートフォーラムあざみ野の特色ある蔵書について、利用者のニーズに応じて案内することも必要であり、そのためにも双方の強みを活かした連携を進めてほしい。

I-(4) 山内図書館の目標に関わる取組

【 評価の視点 】
<p>横浜市立図書館では、「横浜市立図書館運営実行プラン」に基づき、各館ごとに図書館の目標を設定し、その達成状況について評価、公表をしている。 山内図書館においても、「山内図書館の目標」の設定・評価及び公表を適切に行っているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 山内図書館の目標 設定及び内容 b 山内図書館の目標 評価及び公表</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>○図書館の目標は、横浜市立図書館全館で作成しているものです。目標の設定と振り返りにあたっては、担当ごとに項目を振り分けて素案を出し、職員で協議し決定しました。</p> <p>○地域の情報拠点として、地域性に応じた事業を展開し、誰もが利用しやすい図書館をめざしました。新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底して事業を開催しましたが、緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置が発令された期間は、事業を中止もしくは、オンライン配信に切り替えて開催したものもあります。</p> <p>○乳幼児とその保護者向けには、青葉区役所の乳幼児健診の場に出向いておはなし会を開催しました(年間6回実施)。子どもの読み聞かせボランティア向けには、わらべうた講座を3回連続講座として開催しました。「とても役に立った」という声をたくさんいただいたことから、令和4年度も開催を計画しています。</p> <p>○学校連携の事業数は、減少しています。新型コロナウイルス感染症予防の観点から、令和3年度の前半は学校見学や職業体験といった来館型サービスの申込がありませんでした。11月以降は延期となっていた学校からの申し込みが徐々に増え、図書館見学10件、まちたんけん1件、職業体験4件の受け入れをしました。</p> <p>○ティーンズ世代にすすめる本を紹介する山内図書館ホームページ「TEENsのページ」に職員の選んだ本を毎月アップロードしました。ホームページを更新した際は、Twitterでもリンクを張ってつぶやき、TEENsのページに訪れやすいよう発信しました。ティーンズ展示コーナーでは区内の中学校4校による展示を行いました。各校の図書委員が中心となり同世代におすすめの本を思い思いのポップで紹介し掲示しました。</p> <p>○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。資料の収集は青葉区の特性に沿った収集目標を掲げ、達成しています。令和3年度は農業に関する本を積極的に選定しました。青葉区は栽培農家数及び田の耕地面積が横浜市で最大となっています。青葉区関連の郷土資料は区役所訪問時に冊子等を持ち帰り受入を行いました。また、市民から情報提供のあった資料、地域のミニコミ誌に掲載された郷土作家の資料など、取りこぼしのないよう収集に努めました。</p> <p>○レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」を継続設置し、司書が常駐することで利用者からの相談に迅速に応じました。また、多様な商用データベースを導入し、新聞記事検索から法律情報まで、市民の調べものを支援しました。データベース利用はコロナ禍以前と比較すると、令和元年度260件、令和3年度442件で70.0%増加しました。複写実績は令和元年度689枚、令和3年度1,288枚で86.9%増加しました。</p> <p>○ホームページやSNSの情報更新を積極的に行い、地域情報や図書館主催のイベント情報を発信しました。ホームページ、ブログ、Twitterの担当チーム同士で連携し、正確な情報発信を随時行いました。地域ミニFMへ出演し、山内図書館のPRを行いました。</p> <p>○山内図書館独自の取組として掲げた新型コロナウイルス感染症の予防対策として、7月に便座クリーナーの設置、12月に手洗いの自動水栓化を完了しました。テーブルに設置していた手作りの仕切りが劣化してきたので、アクリル板に入れ替えました。</p> <p>○有隣堂と慶應義塾大学で共同開発した27のキーワードを使っ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」を活用して読書活動を推進しました。</p>

選定評価委員会 記述

<確認手段>

資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成29年度～令和3年度))、現場視察、ヒアリング、横浜市立図書館ホームページ、山内図書館ホームページ

<評価できる点>

○令和3年度山内図書館事業報告書にて、運営目標と振り返りの項目があり、定量的な目標値が掲げられ、それに沿って実施状況が記載されていた。多くの項目で目標値以上の実施状況であった。

○乳幼児健診に出向きおはなし会を開催するなど、積極的に地域に出かけていることは高く評価できる。

○多彩な発信媒体を使い、発信していることは新しい生活様式の中で効果があるのではないかと。

○多様な商用データベースを導入し、利用者の調べ物を支援することにつながったこと。

○未だ田園地帯が共存する青葉区の特性に応じた郷土資料や農業に関する本の選定が興味深い。今後も充実させてほしい。

○職員全てが司書資格を有していることが素晴らしい。「やまうちよろず相談処」に司書が常駐し、レファレンスに対応することが可能となっている。

○感染拡大防止対策として、便座クリーナー、手洗い自動水洗化の実施完了、アクリル板の設置は安心安全な利用の点からも評価できる。

<改善を要する点>

○「山内図書館の目標」の掲示方法は工夫が施されているが、細かい情報が多い。基本理念や伝えたいポイントに絞るなどして、わかりやすい伝達方法に変更したほうが、利用者にも浸透しやすい。

○青葉区内の読書活動をさらに活発にするため、地域の家庭文庫、民間図書コーナー等のネットワーク化をはかり、情報共有、研修、人材育成等のセンター機能を持つことも可能なのではないかと。

○学校教育、特に高等学校において新しいカリキュラムである「探究的な学び」の重要なステップとしてリサーチがあるが、図書館のもつ情報やレファレンス機能をさらに学校関係者にアピールする必要がある。

○山内図書館ホームページでは、どのような商用データベースが利用可能であるか見つけにくい。具体的なデータベース名、及び、そのデータベースで何が検索できるかなど、利用者へよりわかりやすく周知することが必要である。

I-(5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組

【 評価の視点 】
<p>市民からの要望や提案を広く聴く体制を整えているか。また、利用者アンケートを定期的、継続的に実施し、自己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いるか。 図書館の利用促進や図書館サービス向上のため、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いるか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 市民からの意見の聴取方法及び体制 b 利用者アンケートの実施 c 利用者会議(利用者フォーラム)の開催 d 利用者満足度の分析 e 市民からの意見で明確になった課題に対する対応</p> <p>※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組 []</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>○カウンターや電話にて口頭で利用者からいただいたご意見は、所定の用紙に記入してファイルしています。窓口立つアルバイトスタッフがご意見を賜ることが多いことから、カウンター対応を終了したらすぐに記入するように徹底しています。あがってきた苦情や要望は、職員会議で具体的な改善策を話し合いました。令和3年度は蜂がいるという苦情から蜂の巣の発見・駆除につながったり、書誌の不備を教えてもらって修正ができたということがありました。また、動線を妨げる位置に椅子が設置してあり、撤去した事例もあります。インターネット利用席と付録CD等の視聴席が近すぎるというご意見を受けて、CD等の視聴席を移動しました。マスク着用に関するご意見が多く、未着用の利用者には注意を重ねました。</p> <p>○館内の意見箱は、前回の選定評価委員会で、車椅子を利用する人も利用できるようにとのご指摘をいただき、平成30年度に記載台に移しました。投書については、職員会議で内容を共有し、投稿者が公開に同意している意見に対しては、「回答」を作成し、掲示しています。その他、青葉区や横浜市に寄せられた広聴のうち、山内図書館に関するものは転送してもらい、希望者には回答文を作成しています。</p> <p>○直近のアンケートは、令和2年度に来館者を対象とした利用者満足度調査を実施しました。当初令和元年度の3月に実施を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症が急激に広まった時期と重なったために8月に延期しました。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まいります。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対策が不十分」というご意見があがっており、令和3年度に感染症対策を徹底し、照明はLED化をすすめました。</p> <p>○「山内図書館利用者フォーラム」は例年2回開催してきましたが、新型コロナウイルス感染防止対策として、人が集まる機会を極力少なくするため、令和2年度、3年度は、1回のみで開催としました。3年度は山内図書館開館45周年事業の企画アイデア、修理ボランティアの活動、障害者向けサービス等について話し合いました。</p>

選定評価委員会 記述

<確認手段>

資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成29年度～令和3年度)、横浜市山内図書館2020年利用者満足度調査報告書)、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ

<評価できる点>

○横浜市山内図書館2020年図書館利用者満足度調査報告書において、総合満足度(満足/やや満足の計)が92%となっており、2018年の前回調査から2ポイント減少はしたものの利用者の満足度は高いことが伺える。

○カウンターや電話にて口頭で受けた意見も含め、利用者の意見を共有化する取組ができています。また、利用者満足度調査の回答内容から館内照明のLED化を進めるなど、意見を踏まえて対応を検討し、具体的な改善の行動につなげている点も評価できる。

○開館45周年事業の企画アイデアについて、広く意見を聴取する話し合いをする等、地域に根ざし地域とともに歩む施設運営の姿勢が見える。

○車椅子利用者も投函しやすいように意見・提案箱の設置場所を工夫した点が評価できる。

<改善を要する点>

○意見箱がやや小さく、存在がわかりにくい。また、記入用紙がどれであるか、初見でわかりにくいと感じた。

○館内の意見箱への投書の回答について、館内掲示板の端の高い位置に掲示されていた。回答についても車椅子を利用する方でも見やすい位置に掲示してほしい。

○利用者からの意見については、内容に応じアルバイトやボランティアにも共有することが望ましい。

○満足度調査の評定尺度は、なぜ4段階評価としているのか気になった。「どちらでもない」を排除するのは一つの方法であるが、ポジティブな態度(+)、ネガティブな態度(-)いずれかの方向に回答を強制することになるので、データのゆがみが生じる可能性に留意されたい。

○照明のLED化を進めているという記述があるが、隅々まで明るくする必要があるのではないか。

○何らかの事情で館内のレイアウトなどに変更が生じた場合は、特別な支援を必要とする利用者の目線から、移動のしやすさについて検証することが求められる。今後もしそのようなことがあれば、実際に車いすなどを利用して検証し、不便であれば合理的配慮を行うことが必要である。

Ⅱ 施設・設備の維持管理

Ⅱ-(1) 施設・設備の良好な維持管理

【 評価の視点 】
協定書等に基づく図書館及び地区センター（共用部分）の施設維持保全、利用者の安全に配慮した施設管理の取組を行っているか。 また、施設・設備の長寿命化に伴う課題の抽出や、改善策の提案・取組を行っているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 日常の保守管理業務を実施している b <input checked="" type="checkbox"/> 法令等で定められた定期保守点検を実施している c <input checked="" type="checkbox"/> 保安警備業務を実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 施設・設備の課題抽出や改善策の提案、取組を実施している
指定管理者 記述
<実施状況等> 【a】日常の管理業務は基本協定書に基づき点検マニュアルを作成し、それに沿って実行しています。 【b】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ています。 【c】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無いか、侵入者はいないか、出動し巡回します。 【d】改善策の提案等は規模にもよりますが、施設・設備の状況を把握し、大事に至らない様に取り組みます。又、省エネにも積極的に取り組み、更新及び修繕の時期など考える様にしています。
選定評価委員会 記述
<確認手段> 資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成29年度～令和3年度))、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ
<評価できる点> ○建物内部は適切な維持管理が行き届いている。 ○有資格者が法定点検等を行っている。 ○2021年度山内図書館建築・設備保守管理実施表を作成し、保守点検の年度計画が策定され一覧できるようになっている。 ○玄関前のスペースにデッキやベンチ、テーブルが設置され、若者たちが食事をするなど有効活用されていた。コロナ禍においても安心して利用できる、親しみやすい雰囲気づくりにも貢献している。視察当日実施されていた移動販売等、このスペースを活用した地域団体との連携協働を一層進めることは、図書館をより身近な存在にし、新規利用者増につながると考えられる。
<改善を要する点> ○利用者及び職員の安全のために、定期的に施設・設備の状況を把握し、更新や修繕の時期を見逃さないように備えていただきたい。 ○大規模な修繕については、これまでにない規模の台風や大雨など近年の異常気象による自然災害も意識して、具体的な報告、提案を市に対してしてほしい。 ○図書館入り口の天井部分の塗装が劣化によりはがれている。見た目の問題もあるが、利用者の不快感につながらないか、利用者の頭上に落ちてこないかが懸念される。予算計上の問題を解決しながら、対応できる方策を検討する必要がある。 ○赤ちゃん休憩室入口の貼り紙が劣化しており、清掃、備品管理の印象にもつながるため、ラミネートをするなど劣化を防ぐ工夫を施す必要がある。 ○今後玄関前のスペースを多様に利活用するために、従来の通路としてだけでなく、キッチンカーの駐車等の対応を考え、外構、アプローチの再点検が必要なのではないかと。

II-(2) 環境・衛生に配慮した施設の維持

【 評価の視点 】
<p>環境や衛生に配慮した施設の維持及び本市の分別ルールに沿った廃棄物処理業務を適切に行っているか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 日常的に清掃業務を実施している b <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に植栽管理業務を実施している c <input checked="" type="checkbox"/> 新型コロナウイルス等感染症拡大防止対策を適切に実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 本市の分別ルールに沿った分別を行っている e <input checked="" type="checkbox"/> 廃棄物の発生抑制の取組を実施している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等> 【a】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ています。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、ワックスを塗り美観を保つよう実施します。又、照明器具、窓戸ガラス、ブラインド、排水槽、受水槽、高架水槽の清掃を実施しています。 【b】植栽は専門業者に委託し、6月と8月の2回実施しています。又、薬剤散布は環境に配慮して実施していません。 【c】新型コロナウイルス等感染症防止対策に努めています。令和3年度は、トイレ5カ所と給湯室の手洗い合計10カ所を自動水栓に変更しました。これにより蛇口を触ることなく、手が洗えるようになりました。 【d】ゴミの分別は横浜市のルールに沿った処理をしています。 【e】年度当初に「ゴミの減量化・資源化計画書」を作成し、計画書に基づきゴミの減量化を実施しました。紙ゴミは資源回収を利用し資源化を図っています。廃棄物発生抑制の為、電化製品等が故障した場合にも修理できるものは修理して使用しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段> 資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成29年度～令和3年度)、横浜市山内図書館2020年利用者満足度調査報告書)、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ</p> <p><評価できる点> ○廊下、階段、床などの清掃が行き届いており綺麗である。 ○新型コロナウイルス感染症が流行する中で、令和3年度、クラスターが発生することなく図書館を運営することができた点は評価できる。 ○自動水栓の導入等、新型コロナウイルス等感染症の拡大防止対策が積極的に行われている。 ○本の除菌機は、コロナの感染拡大状況に関わらず、今後も継続が望まれるサービスである。</p> <p><改善を要する点> ○タイミングもあるかと思うが、横浜市山内図書館2020年図書館利用者満足度調査報告書では、「もう少しトイレをきれいにしてほしい」という自由回答もあった。快適に過ごせるよう日常的な清掃にも留意してほしい。また、利用者が汚れを発見した際に図書館にすぐ伝えられるよう、掲示などで工夫してほしい。 ○新型コロナウイルス等感染症防止対策の一環として、館内の二箇所以上の窓を開けるなど、十分な換気にも努めてほしい。 ○不特定多数の利用者が本を触ることを伴うため、消毒液の設置を増やしてほしい。</p>

Ⅲ 緊急時の対応

Ⅲ-(1) 緊急時対応の仕組み整備

【 評価の視点 】
緊急時対応の仕組みが適切に整備されているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 緊急時対応のマニュアルを作成し、定期的に見直している b <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に緊急時の対応が周知されている
指定管理者 記述
<取組状況等> 【a】山内図書館緊急時連絡網を整備し、緊急時に対応するようにしています。開館時間内の連絡先と、時間外の緊急連絡をそれぞれ作成しており、人事異動があった際は即時更新しています。 【b】連絡体制としては、山内図書館スタッフ(職員及びアルバイト)の他に中央図書館企画運営課、有隣堂本部、三洋装備本社、及び併設の山内地区センターを組み込んでいます。危機管理研修の際に、緊急時の対応を全スタッフで情報共有しています。また、危機管理の一環として、図書館情報システムがダウンした時及び停電時の対応を職員会議で確認しました。
選定評価委員会 記述
<評価できる点または改善を要する点> ○山内図書館事件・事故防止及び対応マニュアル、山内図書館災害対応マニュアルが作成されている。 ○開館時間内の連絡先と、時間外の緊急連絡先をそれぞれ作成しており、人事異動の際には即時更新していることは評価できる。また、緊急時の連絡体制に全スタッフだけでなく、有隣堂本社、三洋装備本社、山内地区センターも組み込まれている。今後も連絡体制について明確にしておくことが、肝要である。 ○危機管理研修の際に全スタッフに緊急時の対応を情報共有している。

Ⅲ-(2) 防犯や事故防止の対応

【 評価の視点 】
防犯や事故防止について、適切に対応しているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性等をチェックしている</p> <p>b <input checked="" type="checkbox"/> 防犯や事故の防止策を講じている</p> <p>c <input checked="" type="checkbox"/> 常勤・非常勤を問わず全ての職員へ事故防止・対応策の研修等を実施している</p> <p>d <input checked="" type="checkbox"/> 事故発生時の連絡体制を確保している</p>
指定管理者 記述
<p><取組状況等></p> <p>【a】「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。施設・設備等の安全性は、年間計画を立案し、建築・設備保守管理実施表に基づき実施しています。この実施表は毎月中央図書館に提出しています。防災設備、空調、衛生器具・ガス器具、自動ドア、エレベータ等施設を安全に使用できるように、点検を定期的に行っています。</p> <p>【b】施設管理スタッフが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回館内を巡回して事件・事故の防止に努めています。防犯カメラを児童書架を中心に4台設置し稼働しています。また、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、共有するようにしています。事件や事故が起こった場合は、併設の山内地区センターと情報を共有し、課題がある場合は、定期的に行っている会合で改善策を話し合っています。</p> <p>【c】6月に山内地区センターと合同で危機管理研修を実施しました。青葉警察署の警察官を講師に招き、「施設に突然武器を持った人が現れたら」という想定の下、どう対応したらよいかを教えてもらいました。</p> <p>【d】山内図書館緊急時連絡網を整備し、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(職員及びアルバイト)、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、及び併設の山内地区センターを組み込んでいます。</p>
選定評価委員会 記述
<p><評価できる点または改善を要する点></p> <p>○山内地区センターと合同で、具体的なシチュエーションを想定の上、警察官に対応を教えてもらう研修を実施した点は有益であり評価できる。</p> <p>○防犯カメラを児童書架を中心に設置し、見守りに活用していることは評価できる。予防的効果、問題行動の抑止力もあるので、館内の死角を改めて検証し、必要に応じ増設も検討されたい。また、防犯カメラだけに頼らず定期的な巡回に努めるとともに、特に夜間の巡回頻度増強を検討するなど、今後も防犯や事故防止の対策にしっかり取り組んでほしい。</p> <p>○不審者を発見した時に適切に対応できるよう、研修等で対応の習熟をはかってほしい。</p>

Ⅲ-(3) 防災業務

【 評価の視点 】
防災に関して、適切にマニュアル作成及び防災訓練を行っているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者災害時対応マニュアルを作成し、定期的に見直している</p> <p>b <input checked="" type="checkbox"/> 消防計画に基づき、防災訓練を実施している</p>
指定管理者 記述
<p><取組状況等></p> <p>【a】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しています。毎年災害用の備蓄を6月にチェックし、そのタイミングでマニュアルの年度改訂を行っています。</p> <p>【b】毎年、併設の山内地区センターと合同で消防計画に基づき防災訓練を実施しています。令和3年度は、災害発生時に山内地区センターが帰宅困難者一時滞在施設として開設することから、6月に青葉区役所に講師を依頼し、帰宅困難者滞在施設の手順や留意点を教えてもらう研修を実施しました。3月には、青葉区消防署の指導によりAEDの取り扱いの訓練を実施しました。令和元年度の3月に利用者参加型の避難訓練を企画しましたが、新型コロナウイルス感染症予防の観点から延期としました。感染が終息したところで実施したいと考えています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><評価できる点または改善を要する点></p> <p>○マニュアルの年度改訂を行っていること、山内地区センターと合同での防災訓練を毎年行っていることは、評価できる。コロナ禍においても多数の利用者が山内図書館に来館している現状を鑑み、コロナ禍も踏まえた利用者参加型の防災訓練を実施できるとよい。</p> <p>○災害等いざという時のために、山内地区センター、アートフォーラムあざみ野との施設間連携とともに、地域組織(町内会自治会、商店会等)との顔の見える関係を築き、情報共有し、迅速に対応できるように確認しておく必要がある。</p> <p>○併設の山内地区センターが帰宅困難者一時滞在施設となっているため、災害時には協力できるよう、相互に情報交換やシミュレーションをしておいてほしい。</p>

IV 組織運営及び体制

IV-(1) 業務の執行体制

【 評価の視点 】
協定書等を履行するために職員を適切に配置しているか。 また、協定書等に基づく事業計画書及び事業報告書の作成と公表を行っているか。 指定管理者による運営に関する自己評価を適切に実施し、指定管理者グループを構成する事業者間での意思疎通や情報共有化を図っているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 図書館職員には業務要求水準を満たす司書有資格者を配し、各担当業務を明確にしている b <input checked="" type="checkbox"/> 施設管理等に関する専門業務において有資格者を配置している c <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画書及び事業報告書の作成と公表を実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)を実施している e <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者グループ内で定期的に会議等を行い情報共有している
指定管理者 記述
<実施状況等> 【a】職員13名中13名全員が司書資格を有しており、司書有資格者割合は100%です(令和4年8月現在)。担当業務と責任の所在に於いても、明確にしています。 【b】第一種電気工事士、第二種電気工事士、二級ボイラー技士の資格を有する職員を配置しています(令和4年8月現在)。 【c】事業計画書、事業報告書ともに年度ごとに作成しています。また、ホームページで公表しています。 【d】セルフモニタリングを年度ごとに実施し、ホームページで公表しています。 【e】有隣堂グループ(有隣堂と三洋装備)内では常時連絡を取り合える体制を保ち、運営に係る情報共有を行っています。また、山内図書館(有隣堂)、施設管理(三洋装備)と、併設の山内地区センター指定管理者の代表による定期的なミーティングを実施しています。令和3年度は4回実施しました。主な議題としては、共有スペースの問題・課題・修繕箇所などの情報共有、相互の業務内容把握です。
選定評価委員会 記述
<確認手段> 資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書等)、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ
<評価できる点> ○職員はすべて司書資格を有しており、研修も頻繁に行い研鑽を重ねている。施設管理業務についても電気工事士やボイラー技士の資格を有する職員を配置している。今後も資格のある職員で運営にあたってほしい。
<改善を要する点> ○課題の共有が成されていることは評価できるが、予算的に対応できない課題(修繕が必要な箇所など)についてはそのままにせず、対策の検討が必要である。

IV-(2) 個人情報保護及び守秘義務

【 評価の視点 】
<p>「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、「横浜市個人情報の適正な管理に関する要綱」に基づく取扱いを行っているか。また、業務に係る職員及び市民協働のボランティアに対して個人情報保護・守秘義務を周知徹底しているか。 個人情報保護の研修を効果的に行い、情報公開への対応を適切に行っているか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備している b <input checked="" type="checkbox"/> 管理運営業務に携わる全ての職員から「誓約書」を取っている c <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報保護に関して館内での自主的研修を実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 館外で行われる個人情報保護に関する研修へ参加している e <input checked="" type="checkbox"/> 本市の情報公開対応に準じた指定管理者の「情報公開規程」を作成している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等> 【a】有隣堂プライバシーマネジメントシステム(YPMS)に基づき作成した個人情報ごとのプロセス分析・リスク対策一覧表と、リスクチェックシート、及び個人情報の漏洩時の対応フローを年に1度見直す作業を行っています。令和3年度中、個人情報漏洩はありませんでした。 【b】個人情報を知り得る立場にある全スタッフに対して誓約書を取っています。 【c】横浜市個人情報の適正な管理に関する要綱に則るとともに、有隣堂の個人情報保護方針に則り取扱いをしています。令和3年度は、全スタッフ対象の個人情報保護研修(横浜市立図書館個人情報取扱基準の読み合わせと個人情報を取り扱う際の現場における注意点)と個人情報保護テストを実施しました。テストの内容は前年度とは違うものとなっています。 【d】有隣堂が指定管理業務を行っている図書館や類似公共施設の館長会において、個人情報保護に於ける「ヒヤリハット事例」を共有する等、定期的に研修を行っています。 【e】「横浜市山内図書館情報公開規程」、「横浜市山内図書館保有個人データの開示等の請求に関する規程」を作成しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段> 資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書等)、現場視察、ヒアリング</p> <p><評価できる点> ○指定管理者独自のプライバシーマネジメントシステムを構築し、個人情報の適切な管理が実施されている。また指定管理者の個人情報保護方針に則った取扱いがなされている。さらに、指定管理者が指定管理業務を行っている他施設の個人情報保護に係る「ヒヤリハット事例」が共有されるなど、民間のノウハウが生かされている。</p> <p>○職員、アルバイトスタッフへの個人情報の適正な管理に関する研修が実施されている。また、個人情報保護テストは前年度と違う内容で実施され、形骸化の防止が図られている。</p> <p>○全スタッフに対して誓約書を取っており、昨年度、個人情報漏洩がなかった。今後も個人情報の取扱いには、充分留意してほしい。</p> <p>○情報公開規程が作成されている。</p> <p><改善を要する点> ○定期研修やテストは形骸化しがちなので、今後も毎回内容を変更するなど、こまめな対応が必要である。</p>

IV-(3) 職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組

【 評価の視点 】
<p>職員の能力向上プログラムの作成と計画的な研修等を民間事業者ならではの工夫により実施しているか。また、本市図書館で実施する研修や県図書館協会研修などを含めた研修に積極的に参加し、研修受講者以外への報告などの情報共有ができていないか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 年間を通して、計画的、継続的に研修を行っている</p> <p>b <input checked="" type="checkbox"/> 利用者接遇やレファレンススキル等、職員の能力向上プログラムを作成し、研修を実施している</p> <p>c <input checked="" type="checkbox"/> 研修受講者は職員会議等で研修内容を説明し情報共有化を行っている</p> <p>d <input checked="" type="checkbox"/> マニュアル等を作成して研修内容を活用している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>【a】外部研修・内部研修ともに、年間を通して継続的に参加・実施しています。中央図書館や県立図書館、図書館協会主催の外部研修には原則参加することにしていません。令和3年度は、外部研修はコロナのため、オンラインによるものが増えました。3年度は外部研修には延べ30人が参加しました。</p> <p>【b】内部研修は年間計画を立てて、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危機管理の研修を行っています。防災研修は、令和2年3月に利用者にも参加してもらい開館時間内に避難訓練を行うことを予定しておりましたが、緊急事態宣言が発令されたため、実施することができませんでした。令和3年度の危機管理研修は、青葉警察署に講師を依頼し、不審者への対応について、ロールプレイング形式で学びました。アルバイトスタッフを対象に簡易図書修理講座も実施しました。</p> <p>外部研修は、各職員が担当分野の知識を高めスキルアップできるよう、個々人の担当に即した研修に参加するようにしています。</p> <p>【c】研修参加者は報告書をまとめ、それを全職員に回覧し、情報の共有を図っています。</p> <p>【d】横浜市立図書館の要領・要綱・手順書をすぐ参照できるようファイリングしています。アルバイトスタッフには、独自の業務マニュアルを作成しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書等)、現場視察、ヒアリング</p> <p><評価できる点></p> <p>○中央図書館等が主催する外部研修への参加だけでなく、山内図書館独自の内部研修を計画的・継続的に実施し、職員の研鑽に努めている。また、研修参加者が報告書をまとめ、全職員で情報の共有を図っている。さらに、アルバイトスタッフ対象の研修も用意されている。今後も全員が研修を受けられるように、また、研修内容の情報共有を図るよう、努めてほしい。</p> <p><改善を要する点></p> <p>○利用者にとっては誰もが図書館スタッフとして同じに見えるため、司書もアルバイトもチームとなって運営できるよう、山内図書館のコンセプトや目指す姿について、アルバイトスタッフがより一層理解を深めるための工夫をしてほしい。</p> <p>○防災関連の研修については、WITHコロナの考え方のもとで実地訓練等も行い、さらに研修体制を充実させてほしい。</p>

IV-(4) 財務・経理業務

【 評価の視点 】
<p>適切な収支計画を立案し、事業計画書等の内容に沿った自主企画事業費や独自収入の設定をしているか。また、指定管理者が扱う備品を適切に管理しているか。 事業計画書等に基づく経費執行及び収支決算を公表しているか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理料の費目内訳が明確な収支計画を立案している b <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画書等の内容に沿った自主企画事業費や独自収入額を設定している c <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者所有の備品と市所有の備品を区別して管理している d <input checked="" type="checkbox"/> 収支予算書と収支決算書を公表している e <input checked="" type="checkbox"/> 複写手数料収納については管理簿に記載し、定期的に報告している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等> 【a】指定管理料の費目については昨年実績及び事業計画書にもとづいて収支計画を立案しています。尚、指定管理料には、新聞雑誌の費用は含まれていますが、図書購入費は含まれておりません。 【b】事業計画書に記載のある通り、独自収入として館内にミニミニショップ山内堂を設置しています。山内堂では、利用者へのサービスとして文具や書籍、絵本のキャラクターグッズの販売のほか、地域の活動団体が制作した地図や地域を題材とした書籍も販売しています。令和3年度は著者を招いた講演会で著書販売したことで目標を上回ることが出来ました。 【c】指定管理者所有の備品については引き続き整理番号を付番した備品台帳を作成し、市所有の備品と分けて管理しています。また、新たに監査の指摘を受け備品について一部寄贈の手続きを行いました。 【d】収支予算書及び収支決算書については、横浜市に提出するとともに山内図書館ホームページの「運営情報」で公表しています。 【e】複写手数料収納については、所定の管理簿に記載し、定期的に報告しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段> 資料(令和3年度横浜市山内図書館事業報告書等)、現場視察、ヒアリング、山内図書館ホームページ</p> <p><評価できる点> <input type="checkbox"/> 自主事業収入につき、自主企画事業の実施に伴う書籍販売の伸長もあり、予算を上回る決算となり収入の増加に寄与している。 <input type="checkbox"/> 指定管理者所有の備品と市所有の備品について、引き続き区分して管理されている。 <input type="checkbox"/> 収支予算書及び収支決算書は適切に公表されている。</p> <p><改善を要する点> <input type="checkbox"/> 支出合計が予算現額を上回っている。予算の範囲内に経費を抑えることが望まれる。 <input type="checkbox"/> 概ね収入に見合った支出となっているが、支出合計が収入合計を上回っている。収入の範囲内に支出を抑えることが望まれる。また支出が収入を上回った金額の財源について明確にすべきである。 <input type="checkbox"/> ミニミニショップの独自性は評価できるが、収益面も考慮の上で、もっと特徴やコンセプトを出すことが期待される。販売品として、例えば、文房具、郷土資料、あるいは書籍販売小売店ならではの書籍陳列スキルや書籍管理スキルを活用した、ディスプレイ用のアイテムやブックカバーなどを検討してはどうか。</p>

(3) 評価結果の総括

※全体の総括に加え、施設独自の取組として評価できる点、協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点を記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

また、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につながる対策を検討する際の参考意見として、選定評価委員会からの提案を記述します。

	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
I 図書館の運営	<p>横浜市立図書館18館の1館として、要領・手順書に準拠し、横浜市立図書館の方針から逸れない図書館サービスを提供しています。地域との連携を生かして、一般や児童の利用者に加え、中間層のティーンズ世代、高齢者、障害者、外国人に利用しやすい図書館を目指して、図書館サービスを行いました。</p> <p>○令和2年度に策定された「第二次青葉区民読書活動推進目標」で掲げた「読書活動を介したコミュニケーション力の向上と、区民が本に親しむ環境づくり」、「読書活動ボランティア相互の連携と、活気ある地域づくり、担い手づくり」という2本の目標を柱として、読書推進活動を進めました。</p> <p>○前項「コミュニケーション力の向上」を図る手法として読書支援ツール「Life with Reading」の普及に努めました。</p> <p>○ボランティアおよび読書関連施設の支援と交流を目的として「読書関係団体交流会」を開催しました。読書ボランティアを対象とした「わらべうた講座」を開催しました。</p> <p>○令和3年度の後半は、令和元年度から2年度前半に中止となっていた学校支援事業の申込が集中しました。人員配置を工夫して事業を実施しました。</p>	<p>第2期までの運営実績を生かし、利用者の意見も反映しながら図書館運営を着実に実施した。地域と連携しながら読書活動推進に積極的に取り組み、朗読CDの貸出や「りんごの棚」の充実など、新たな試みも行っている。</p> <p>各事業の効果を高めるため、広報・PRにより一層の工夫が期待される。</p> <p><評価></p> <p>○貸出利用者数、個人総貸出冊数はコロナ禍の影響を受ける前の年度と比較しても増加した。</p> <p>○朗読CDの貸出や「りんごの棚」の蔵書の充実といった積極的な取組は、読者層を広げバリアフリー読書を推進するうえで、意義がある。</p> <p>○ティーンズコーナーは当事者が参画し、利用者目線で作られている。</p> <p>○平成29年度管理業務評価報告書を踏まえ、施設運営の改善を図っている。</p> <p>○図書取次サービスが充実しており、円滑に運営されている。令和3年度の貸出数、返却数はともにコロナ禍の影響を受ける前の年度と比較しても増加した。</p> <p>○ホームページ、ブログ、Twitterは適宜更新され、イベント等の情報が公開されている。</p> <p>○令和3年度山内図書館事業報告書にて、定量的な目標値が掲げられ、多くの項目で目標値以上の実施状況であった。</p> <p>○横浜市山内図書館2020年図書館利用者満足度調査報告書において、利用者の満足度は高い。また、利用者の意見を共有して対応を検討し、具体的な改善の行動につながっている。</p> <p><改善に向けた提案></p> <p>○積極的な取組が多くなされているので、広報・PRの方法を工夫し、事業効果をより高めてほしい。特に、団体貸出、「りんごの棚」、商用データベースは積極的にPRしてほしい。広報においては、パンフレット、ホームページ、SNSなど、複数の手段を活用することが大切である。</p> <p>○ホームページの統計数値、Facebookなどは適切な情報更新が望まれる。</p> <p>○外国人に対する取組が不明確であるため、コーナー設置等の明確化や内容の充実が望まれる。</p> <p>○入り口で子どもゾーンと大人ゾーンに分かれたつくりになっているが、ゆるやかにつながり、行き来しやすい環境づくりが望ましい。</p> <p>○有料宅配サービスは、利用者の負担をできる限り少なくして継続する工夫が期待される。</p> <p>○館内の意見箱への投書の回答は、車椅子を利用する方でも見やすい位置に掲示してほしい。</p>

II 施設・設備の維持管理	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
	<p>利用者が施設を安全で快適に利用できるよう、日常の点検・管理を行うとともに、建物・設備の保守管理は年間スケジュールを作成して実施しました。</p> <p>併設の山内地区センターと図書館、施設管理の三者で定期的に会合を持ち、施設・設備の維持管理の課題を協議し、運営の改善に生かしています。空調と駐車場および駐輪場の管理は、利用者からのご意見が多く、建物全体にかかる案件であることから、この会合で取り上げています。</p> <p>令和3年度に行った図書館の主な設備改修工事は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般書架のLED工事を実施 ○新型コロナウイルス感染症防止対策としてトイレと給湯室を自動水栓に切り替え ○誘導灯の更新 ○団体貸出室入口扉更新 	<p>利用者が安心・安全・快適に施設を利用できるよう、施設の維持管理に努めている。新型コロナウイルス等感染症拡大防止対策にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>施設管理の面においても、利用者の意見を把握する方法についてさらなる工夫が期待される。</p> <p><評価></p> <ul style="list-style-type: none"> ○建物内部は清掃や管理が行き届き、利用者にとって使いやすい施設に向けた取組が各所に認められる。 ○保守点検の年度計画が策定され一覧できるようにになっている。 ○一般書架のLED工事を実施し、利用者のユーザビリティに配慮した。 ○自動水栓の導入等、新型コロナウイルス等感染症の拡大防止対策が積極的に行われている。 ○新型コロナウイルス感染症が流行する中で、令和3年度、クラスターが発生することなく図書館を運営することができた。 <p><改善に向けた提案></p> <ul style="list-style-type: none"> ○大規模な修繕については、これまでにない規模の台風や大雨など近年の異常気象による自然災害も意識して具体的な報告、提案を市に対してしてほしい。 ○図書館入り口の天井部分の塗装が劣化によりはがれている。予算計上の問題を解決しながら、対応できる方策を検討する必要がある。 ○コロナ対策としては、十分な換気に努めることも重要である。館内の二箇所以上の窓を開けること、空調装置が正しく作動しているか確認することに、留意する必要がある。 ○タイミングもあるかと思うが、横浜市山内図書館2020年図書館利用者満足度調査報告書では、「もう少しトイレをきれいにしてほしい」という自由回答もあった。快適に過ごせるよう日常的な清掃にも留意してほしい。また、利用者が汚れを発見した際に図書館にすぐ伝えられるよう、掲示などで工夫してほしい。 ○施設管理の面においても、利用者の意見を把握する媒体を増やすことを検討されたい(ホームページやSNSなど)。

	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
Ⅲ 緊急時の対応	<p>図書館の緊急時に対応する各マニュアルや連絡網を適宜更新するとともに全スタッフに周知しました。「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。防災訓練は、併設の山内地区センターと合同で行いました。</p> <p>○令和元年度に設置した防犯カメラを稼働しています。</p> <p>○防犯対策として、施設管理スタッフと図書館スタッフによる巡視を定期的に行っています。事件や事故が起こった場合は、併設の山内地区センターと情報を共有しました。</p> <p>○危機管理研修を地区センターと合同で行いました。青葉警察署から講師を招き、不審者対応を学びました。</p> <p>○危機管理の一環として、図書館情報システムがダウンした時および停電時の対応を職員会議で確認しました。</p> <p>○併設の山内地区センターが災害時に帰宅困難者一時滞在施設となることから、青葉区役所の担当者から対応についての講義を受けました。</p> <p>○利用者参加型の避難訓練を企画しましたが、新型コロナウイルス感染症予防の観点から延期としました。感染が終息したところで実施したいと考えています。</p>	<p>緊急時の連絡体制やマニュアルの整備、山内地区センターと合同で防災訓練や事故防止の研修に取り組むなど、危機管理意識をもって緊急時に適切に対応できるよう努めている。 利用者参加型の防災訓練が実施できるとよい。</p> <p><評価></p> <p>○防犯カメラを設置し稼働させていること、スタッフが定期的に巡視を行っていることは、防犯対策として意義がある。</p> <p>○山内地区センターと合同で、具体的なシチュエーションを想定の上、青葉警察署の警察官に対応を教えてもらう研修を実施した。</p> <p>○山内図書館事件・事故防止及び対応マニュアル、山内図書館災害対応マニュアルが作成されている。</p> <p>○緊急時の連絡体制に全スタッフだけでなく、有隣堂本社、三洋装備本社、山内地区センターも組み込まれている。</p> <p>○危機管理研修の際に全スタッフに緊急時の対応を情報共有している。</p> <p><改善に向けた提案></p> <p>○コロナ禍においても多数の利用者が山内図書館に来館している現状を鑑み、WITHコロナの考え方のもとで、利用者参加型の防災訓練を実施できるとよい。</p>

IV 組織運営及び体制	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
	<p>専門資格を持った職員の配置を行い、担当業務を明確にし、安定した業務運営体制を維持しました。事業計画書、事業報告書、セルフモニタリング等の運営情報を公開しています。また、地区センター、図書館、施設管理の三者で情報共有や運営改善に向けた協議を年4回行いました。</p> <p>○各種研修を計画的に実施することで、職員・スタッフ全体の能力向上を図りました。オンライン研修の機会が増えたことから、全職員にヘッドセットを用意し、積極的な参加を促しました。</p> <p>○内部研修は年間計画に沿って実施しました。令和3年度は、接遇、コンプライアンス、危機管理、個人情報保護、人権研修を全スタッフを対象に実施しました。</p> <p>○個人情報保護については、横浜市の方針及び有隣堂の方針に則り取扱っています。職員、スタッフへの定期的な研修やヒヤリハット事例の共有等で、情報の保護と守秘義務を周知徹底しています。</p> <p>○ミニミニショップ山内堂で、文具や絵本のキャラクターグッズ、地域に関する書籍を販売しています。郷土カルタは好評で、定期的に仕入れて販売しています。</p>	<p>資格を有する職員を配置し、適切で安定した業務運営体制を維持している。研修による人材育成が計画的・継続的に実施されている。 収入の範囲内に支出を抑えることが望まれる。</p> <p><評価></p> <p>○司書、施設管理業務に係る有資格者の比率が高く、適切で安定した業務運営体制を維持している。</p> <p>○定期的な研修や情報共有により、職員は研鑽を重ねている。</p> <p>○指定管理者独自のマネジメントシステムに基づき、個人情報の適切な管理が実施されている。</p> <p>○自主事業収入につき、自主企画事業の実施に伴う書籍販売の伸長もあり、予算を上回る決算となり収入の増加に寄与している。</p> <p>○収支予算書及び収支決算書は適切に公表されている。</p> <p><改善に向けた提案></p> <p>○運営に関する課題の共有が成されていることは評価できるが、予算的に対応できない課題(修繕が必要な箇所など)については、対策の検討が必要である。</p> <p>○定期的な研修は形骸化しがちなので、今後も適宜内容の変更やブラッシュアップを図ること。</p> <p>○ミニミニショップの独自性は評価できるが、収益面も考慮の上で、もっと特徴やコンセプトを出すことが期待される。販売品として、例えば、文房具、郷土資料、あるいは書籍販売小売店ならではの書籍陳列スキルや書籍管理スキルを活用した、ディスプレイ用のアイテムやブックカバーなどを検討してはどうか。</p> <p>○収支決算書につき支出合計が予算現額を上回っている。予算の範囲内に経費を抑えることが望まれる。</p> <p>○収支決算書につき支出合計が収入合計を上回っている。収入の範囲内に支出を抑えることが望まれる。また支出が収入を上回った金額の財源について明確にすべきである。</p>

(資料)

横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱

制定 平成 24 年 4 月 1 日 教図企第 1848 号 (教育長決裁)
最近改正 平成 26 年 5 月 15 日 教図企第 190 号 (教育長決裁)

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、横浜市立図書館条例 (昭和 39 年 3 月横浜市条例第 49 号) 第 9 条第 3 項の規定に基づき、横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会 (以下「委員会」という。) の組織及び運営に関し必要な事項を定める。

(担当事務)

第 2 条 委員会は、横浜市山内図書館の指定候補者 (指定管理者の候補者をいう。以下同じ。) の選定 (以下「選定」という。)、指定管理者による横浜市山内図書館の管理の業務に係る評価 (以下「評価」という。) 等に関し、次の事項について調査審議し、教育長に意見を述べる。

- (1) 選定手続の細目
- (2) 選定基準
- (3) 公募要項の内容
- (4) 選定及び次点候補者 (指定候補者を指定管理者として指定できない事情がある場合において、当該指定できない候補者に代わって指定候補者となるべき者をいう。以下同じ。) の決定
- (5) 評価基準
- (6) 評価の決定
- (7) 指定管理者の指定の取消し
- (8) その他教育長が選定、評価等について必要と認める事項

(委員)

第 3 条 委員は、次に掲げる者のうちから教育委員会が任命する。

- (1) 図書館の管理運営及び利用等に関する有識者
 - (2) 行政運営等に関する有識者
 - (3) その他教育委員会が必要と認める者
- 2 委員に、委員としてふさわしくない非行事由があつたと教育委員会が認める場合は、教育委員会は
その職を解くものとする。
- 3 委員の氏名及び役職等は公募要項等に掲載する。

(委員の責務)

第 4 条 委員は、第 2 条に定める職務を常に公正、公平に行わなければならない。

- 2 委員は、直接間接を問わず、応募団体及び応募することが見込まれる団体の関係者と、選定に関して接触してはならない。
- 3 前項の接触が判明したときは、委員会は委員が接触した団体を選考対象外とする。
- 4 委員は、委員会を通じて知り得た情報をその職を退いた後も洩らしてはならない。ただし、横浜市又は委員会が公表した情報については、この限りではない。

5 前項の規定は、委員会に出席した者（委員及び会議が公開されている場合における傍聴者を除く。）について準用する。

（委員の任期）

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、特別の事情があると認められる場合は、これを1年とすることができる。

2 前項の規定にかかわらず、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は再任されることができる。

（委員長）

第6条 委員会に委員長を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職務を代理する。

（議事）

第7条 委員会の会議は委員長が招集する。ただし、委員の任期が満了した後第6条第1項の規定により委員長を定めるまでの間は、教育長が招集する。

2 委員長は、委員会の会議の議長となる。

3 委員会は、委員の半数以上の出席がなければ、会議を開くことができない。

4 委員会の会議の議事は、出席した委員（議長を除く。）の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

5 委員長は、委員会において必要があると認めるときは、関係者の出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は関係者から資料の提出を求めることができる。

（作業部会）

第8条 委員会は、必要があると認める場合には、作業部会を置くことができる。

（会議の公開）

第9条 委員会の会議は、横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定に基づき、公開するものとする。ただし、同条ただし書に該当する場合は、委員会の決定により非公開とすることができる。

（報告）

第10条 委員会は、選定（次点候補者の決定を含む。）、評価の決定等を行ったときは、速やかに当該結果を教育長に報告する。

（庶務）

第11条 委員会の庶務は、横浜市中央図書館企画運営課において行う。

(委任)

第 12 条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

(要綱の廃止)

2 横浜市山内図書館指定管理者選定委員会の組織及び運営に関する要綱(平成 21 年 4 月 7 日 教図企第 13 号)及び横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会要綱(平成 22 年 8 月 12 日 教図企第 821 号)は廃止する。

(経過措置)

3 この要綱の施行後最初に開催する委員会は、第 7 条第 1 項本文の規定にかかわらず、教育長が招集する。

附 則

この要綱は、平成 26 年 5 月 15 日から施行する。

横浜市山内図書館指定管理者
令和3年度管理業務評価報告書

発行

令和4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