

令和3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3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。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」に基づき、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。

山内図書館における令和3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、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

(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

(3) 職員育成
スタッフへの教育・研修

(4) 財務
効率的な予算管理

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年度当初の4月に実施し、法令の遵守やモラルの向上に努めました。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。エシックスカードは、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、およ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3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。山内地区センターが帰宅困難者受け入れ施設となっていることから、6月に建物全体の災害時運用について青葉区役所の講師の話を行いました。3月には、山内地区センターと合同でAEDの使い方を学びました。 |
| 事業計画および報告と評価 | 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3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2年度セルフモニタリング評価書」および「令和2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。 |
| 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および有隣堂の個人情報保護方針に則り個人情報を適正に取り扱いました。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）に基づき個人情報の収集から廃棄までのプロセスを作成し、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。YPMS監査は年1回行われており、令和3年度は、6月に実施されました。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実施していますが、令和3年度は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。令和3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3年度は図書館内において職員・アルバイトスタッフを対象に接遇、コンプライアンス、個人情報保護、人権の研修を行いました。危機管理と防災（2回）の研修は、同じ建物に入っている山内地区センター（指定管理者：市民利用施設協会）と共催しました。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26回参加し、それぞれの専門性を向上させました。オンライン形式による研修へも積極的に参加し、従来参加する機会が少なかった分野の研修へ参加しました。参加した職員が資料やレポートを提出して回覧等で共有しています。 |
| 緊急時対応 | 緊急対応のマニュアルを作成しているか。 | ○ | 開館時間外の緊急連絡を想定した連絡網を整備し、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、および同じ建物内の山内地区センターを組み込んでいます。個人情報の流出を想定した山内図書館緊急時フローを作成し、事故があった場合に迅速に対応できるようにしています。図書館情報システムがダウンした場合の対応マニュアルを整備し、スムーズに対応できるように対応研修を重ねて実施しています。 |
| 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。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いました。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。 |
| 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、危険個所を見つけた際は報告し、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。6月に青葉警察署の警察官を山内地区センターと合同で講師に招き、危機管理研修をスタッフ全員を対象に開催しました。施設管理者が1日3回施設およ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、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。 | ○ | 収支予算書および収支報告書を作成し、「令和3年度山内図書館事業計画書」、「令和3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。指定管理費で購入した備品の一部については、横浜市に寄贈しています。令和3年度は17点を寄贈しています。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3年度は26点の備品を廃棄しました。 |

| 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・設備の状況を把握し、大事に至ることのないように取り組みました。また機械の長寿命化にも取り組み更新および修繕の時期などを考えるようにしました。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、空調機およ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およ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3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。具体的には、青葉区は横浜市内で栽培農家数が最多であることから農業従事者に照準を合わせ、一般的な入門書よりも専門性の高い資料を意識して収集しました。農業経営のための求人や従業員の面接方法、人事評価について書かれた資料も受入しました。また、1カ月間農業支援に関する資料の展示を行い利用を促しました。新型コロナウイルス対策の講演時に配布したブックリストから選書した感染症関連の資料12冊を含め75冊購入しました。この一年、新型コロナウイルス関連資料は出版数が多く、出版社、著者性に留意し選書しました。医療から社会、芸術に至るまであらゆる分野の資料が出版されましたが、市民の課題解決に資するため分類にこだわらず収集に努めました。 |
| 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。 | ○ | 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。青葉区の資料は全国的に見た場合においても、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。地域資料は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向いて資料を収集しました。青葉区風景写真データベースは、青葉区内の各地域の街並みや風景の移り変わりを記録した写真をデジタル化し、ホームページで公開しています。令和3年度は6枚の写真を発掘して収載しました。 |
| 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。県立図書館、神奈川県図書館協会等が開催する講習にも積極的に参加し、職員のスキルアップに努めました。受付したレファレンス内容は情報共有し、複数のレファレンスに柔軟に対応しました。臨時休館等により前年度大きく落ち込んだレファレンス件数も、前年比135.3%、コロナ禍以前の2018年との比較でも88.6%とやや持ち直し、復調しつつある利用に対応することができました。商用データベースについては、全館共通で使用可能なデータベースが増えたこともあって前年比222.1%（2018年比202.8%）、商用データベースの複写については同270.0%（2018年比205.0%）となりました。毎年3月頃に一般向けに開催している「大人のための調べ方講座」のほか10月には児童向けに「しらべもののミカタ」を開催し、レファレンスサービスやデータベース利用のPRと、所蔵する参考図書の周知と利用促進に努めました。 |

| | | | |
|---------------------------|--|---|---|
| 団体貸出サービス | 団体貸出事業を円滑に進めるための取り組みをしているか。 | ○ | 登録団体は55団体（令和3年4月1日現在）あり、青葉区以外にも港北区、緑区、都筑区、旭区の団体が登録しています。蔵書は35,313冊あり、バーコードの添付作業は終了していますが、図書館情報システムに搭載されていないことから、交換作業に職員が立ち合い、貸出および返却冊数の確認をしています。令和3年度は一般書1,256冊（R2：2,207冊）、児童書5,535冊（R2：6,158冊）、合計6,791冊（R2：8,365冊）を貸し出しました。保育園等が団貸の利用を控えていたこともあり、利用は減少しています。令和3年度に登録を取り消した団体は4団体（家庭文庫1、学童保育3）ありました。令和3年度は、団体貸出登録団体を含む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」を開催しました。紙芝居作家のやべみつのり氏を講師に招き、子どもとのふれあい、紙芝居との出会い、絵本、アジアの国々での紙芝居普及活動等について、お話いただきました。 |
| 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。 | ○ | 対面朗読は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、感染症対策を徹底して実施しました。対面朗読室は狭く窓がないので、場所をやまちゃんおはなしの部屋に移しました。音訳者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3年度の対面朗読は、44件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」の充実引き続き務めました。やさしく書かれたLLブックや、障がいを理解するための本など35冊を新規購入しました。神奈川県立特別支援学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4名、12月に養護学校の高校1年生3名、支援学校の高校1年生3名を受け入れました。令和3年度から新規で、神奈川県立特別支援学校の小学部の図書館見学を受け入れ始めました。7月に養護学校の小学部児童9名、11月に支援学校の小学部児童9名、2月に支援学校の小学部児童9名が来館しました。山内図書館の司書がおはなしやわらべうたを実施した際は、車いすのままではおはなしを楽しめるように配置を工夫しました。医療的ケアが必要な児童が参加した回もあり、担当教諭と連絡を密にとりながら準備をすすめました。 |
| 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横浜市立図書館の対応に即して、下記のとおり開館時間の変更をしました。 【4月20日 まん延防止等重点措置発令】【8月2日 緊急事態宣言発令】 4月20日から9月30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。 【1月21日から3月21日 まん延防止等重点措置発令】 10月1日から年度末まで、通常時間で開館。1月21日から3月21日まではまん延防止等重点措置が発令されていましたが、短縮はせずに通常どおりの時間で開館しました。 |
| 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。 | ○ | 図書取次施設における図書貸出が円滑にできるように、工夫を重ねて運用しています。各施設の窓口でトラブルとならないように、本の状態を1冊1冊確認しています。取次施設における貸し出し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。このクレーム処理を山内図書館が担当しています。青葉区内の図書取次施設は7か所ありますが、それぞれの施設のトラブルに対処しています。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。令和3年度に各ポストに分散して掲示していた注意事項を1枚にまとめ、利用者が見やすいレイアウトにかえました。加えて、ポスト使用時の注意書きについても利用者の目を引くように黒地に白文字表記に変更しました。修繕後もポストの不具合は一定数発生していますが、可能な限り迅速な対応を心がけています。 |
| 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。 | △ | 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。更に登録者であっても来館する利用者が増加したことで、今までは月に4～5回程度あった郵送回数も月に1回程度になりました。全体の利用は減少しましたが、令和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。 |
| | 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、子育て中の保護者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預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に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3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3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、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。また、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3年度のホームページの閲覧数は、236,047件（R2：234,542件）、前年度と比較して0.64%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で情報を発信しています。また、SNSはツイッターを活用しています。令和3年度はツイッターで199回発信しました。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ました。ホームページ、ブログ、ツイッターはそれぞれ担当チームを組んでおり、担当チーム同士で連携し正確な情報発信を行いました。 |

| 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、令和2年度に策定した「第二次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、1月に読書関係団体交流会を開催しました。令和3年度は2部構成とし、第1部で「Life with Reading」のワークショップを開催し、参加者間のコミュニケーションを図りました。「Life with Reading」は、慶應義塾大学と有隣堂が開発した読書の秘訣カードで、読書の楽しみ方やコツ、創造的な読書をする方法が27枚のカードにまとめられています。第2部は、絵本・紙芝居作家のやべみつのり氏を迎え、子どもとのふれあい、紙芝居との出会い、絵本、アジアの国々での紙芝居普及活動等についてお話しいただきました。2月にNPO法人市民セクターよこはまから講師を招き、「はじめてのZoom体験講座」を2回連続講座として開催しました。参加者本人が所有する端末機器を使って、Zoomミーティングの参加方法とミーティングの主催方法を体験しました。3月に「青山美智子トークショー ～本との出会い～」と題した講演会を開催しました。当初は会場とオンライン配信の2本立てで募集しましたが、3月に入ってもまん延防止等重点措置がとられていたことから、会場を中止して、Zoomウェビナーによるオンライン配信のみとしました。101名の視聴がありました。講演の中で、講師の著作の中で取り上げていた書籍や、講師おすすめの本等について聞くことができ、読書活動の推進につながりました。図書館の利用者を広げることを目的として、地産地消の市(いち)「図書館deマルシェ」の準備をすすめました。青葉区を主とした地産の物品等を販売する移動販売車「萬駄屋」と連携して、本格運営を前に、令和4年の1～3月に3回試行しました。利用者の反応もよく、新規利用者の獲得が見込まれることから、令和4年度から本格的に運営を開始します。 |
| 「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。 | ○ | 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。主にワークショップのスタイルで開催し、参加者に読書を介したコミュニケーションを楽しんでもらいました。開催したワークショップは以下のとおりです。6月のあざみ野ブックカフェ(一般の利用者を対象)、8月の社会人研修(高等学校教諭を対象)とインターンシップ(高校生を対象)、8月に予定されていた青葉区学校図書館教育研究会(B研)のワークショップは新型コロナウイルス感染症拡大防止のために中止、9月の大学実習生受け入れ時(職員と大学生を対象)と小学校の催事にオンラインで開催、11月の図書館総合展において山内図書館のワークショップ開催事例を紹介。3月に予定されていた山内中学校におけるワークショップは、感染防止のために中止となりました。 |
| | 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。 | ○ | 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。4～7月に定例おはなし会を実施し、読み聞かせボランティアに活躍の場を提供しました。8～9月は緊急事態宣言が発令され、おはなし会は休会、10月から再開しました。「おはなしスペシャルウィーク・やまうちとしょかん夏のおはなし祭り2021」は予約制で実施し、5日間で22回のおはなし会を行い、209名が参加しました。プロレスラーのおはなし会やキンダーぶるぶるクッションを使った体感型おはなし会等により、新たな図書館利用者を喚起するという目標も達成されました。例年11月に開催する協力事業おはなしフェスティバルは、令和3年度は中止となりました。おはなしフェスティバル実行委員会は毎月開催され、山内図書館から読書活動推進担当者と自主企画事業担当者が出席し、情報の共有を図りました。修理ボランティアは4月から2月まで、2団体で合計57回活動をしました。一般家庭の本を修理する「本の病院」および修理ボランティアの周年事業は、新型コロナウイルス感染者増加を考慮し、今年度も実施が出来ませんでした。 |
| 学校との連携 | 学校との連携事業を通じて、子ども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。 | ○ | 4月に「学校向けプログラム」やセット貸出のお知らせなどを区内の小中学校に配布しました。6月は青葉区小中学校学校司書全員を対象に研修を行いました。選書と廃棄の講義と館内見学の後、情報交換の時間を設け、各校司書の交流を図りました。社会体験研修は高等学校2校から教職員を受け入れました。11月10日に青葉区中学校図書館研究会に参加し、学校支援の案内を行いました。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で昨年度に引き続き、学校からの図書館見学や職業体験の申し込みが少なく、中止や延期となることが多かったのですが、6月に荏田西小学校を訪問し、図書館のバリアフリーについて講話を行いました。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。学校や地域で活動する保護者やボランティア向けに、読み聞かせ講座と修理講座を行いました。初級者向けとステップアップ講座の2段階でそれぞれ募集しました。個別では、あざみ野第一小学校ボランティア5名に対し図書修理講座を実施しました。また、11月20日にあおば学校支援ネットワークから依頼があり、ブックフェスタで読み聞かせと本の展示、本に関する相談を行いました。 |
| 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3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、ボランティアと協力して40回開催(8月9日は緊急事態宣言のため中止)。英語のおはなし会は4月と11月の2回開催しました。青葉区の乳幼児健診会場であらうたを主としたおはなし会を6回実施しました。横浜市青葉福祉保健センターと協議の上、緊急事態宣言およびまん延防止宣言の発令下での開催は中止としました。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・後期ともに開催しました(8月は緊急事態宣言のため中止)。過密を避けるために開催回数を増やし、参加人数を調整しながら開催しました。夏のおはなし祭りは、「おはなしスペシャルウィーク・やまうちとしょかん夏のおはなし祭り2021」として、3つの密を避け感染予防を徹底して申込制とし、5日に分けて開催しました。「ボランティア向けあらうた実践講座」を、10月5日、11月1日、30日に連続で3回開催しました。初回は9月に開催予定でしたが、緊急事態宣言の発令により、時期をずらしての開催としました。 |
| 6. 市民からの意見を反映させる取組 | | | |
| 図書館内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来るように工夫されているか。 | ○ | カウンターや電話の苦情や要望、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。 | ○ | 指定管理第Ⅲ期のアンケートは令和2年度に実施しました。来館者を対象とした利用者満足度調査を実施しました。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年度は、このアンケート結果を踏まえ、一般書架の照明のLED化をすすめ、手洗いを全て自動水栓に改修しました。 |
| 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3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。次年度の令和4年度は山内図書館の開館45周年にあたることから、周年事業についてもブレインストーミングを行いました。「伝承も含めて、聞き取りや資料提供を呼びかけ、青葉区内の郷土史についての展示を行う」、「村の風景をたどる歴史散歩をする」、「『Life with Reading』は面白い。このような気持ちが外に向くアウトプットする企画があってもよい」、「山内図書館の利用者におすすめの本を紹介してもらおう」、「朗読や読み聞かせのグループ、高校の放送部などの人たちに協力してもらってCDブックを作成してはどうだろうか」、「修理ボランティアのメンバーを増やす」、「中途視覚障がいの方が使いやすい身近なサービスを提供してもらいたい」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 | △ |

横浜市立図書館全館において毎年策定される「横浜市立図書館の目標」および「年間資料収集計画」の令和3年度版と、指定管理運営館が策定する「令和3年度山内図書館事業計画書」に基づきサービスを展開しました。指定管理者運営3期の2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、開館時間を一部短縮しました。4月20日から9月30日の約半年、火～金曜日は30分繰り上げて夜8時に閉館しています。年度前半は事業も通年より縮小せざるをえず、おはなし会をはじめとする定例の事業を中心に実施しました。全て申込制とし、人数を調整しながら消毒や換気に気を配りながら実施しました。8月20日から9月28日までは緊急事態宣言下となり、この間の自主企画事業は、ほとんど中止しています。10月から図書館の開館時間も通常にもどり、事業も再スタートさせました。特に小中学校から学校連携事業の申し込みが集中しましたが、申込があった事業については全て実施しました。年が明けて1月21日～3月21日はまん延防止等重点措置が発令されました。この期間は、開館時間の短縮はなく感染対策を徹底させた上で、事業を実施しました。3月の大型講演会は、当初会場とオンライン配信の2本立てで企画していましたが、まん延防止等重点措置が延長されたために会場を中止してZoomウェビナーによるオンライン配信のみで開催しました。Zoom等のweb会議サービスを使ってみたいけれど、使い方がわからないという声に応え、2月に「はじめてのZoom体験講座」を開催しました。現状、新型コロナウイルス感染症の終息の見通しがたたない中で事業を立案しなければならず、図書館としてもオンライン配信を積極的に取り入れていく必要があると感じています。