

令和4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4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4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、図書館開館45周年事業の実施、児童コーナーのリニューアル、課題解決の支援、障がい者支援サービス、読書ツール「本の楽しみかたカード」と「Life with Reading」、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是有隣堂グループ内の施設管理担当者として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4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。また、山内地区センターと合同で防災訓練や研修を企画し実施しました。
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4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3年度セルフモニタリング評価書」および「令和3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4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。令和4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。個人情報を取り扱うエリアである事務室への外部からの入室については、所属と名前、入退室時間の記入を求めています。個人情報が含まれる書類の保存期間を明確にし、期間を過ぎた時点でシュレッダーで廃棄処理をしています。廃棄については、いつ・誰がということを明確にし、記録をとっています。
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4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。	○	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年間14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ました。参加した職員が資料やレポートを提出し、回覧等で共有しています。令和4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。人権研修は、青葉区の社会福祉協議会に相談して講師を決定しました。視覚障がいのある方に盲導犬とともに来館してもらい、どのように支援していくことが大切なのかお話をいただきました。
緊急時対応	緊急対応のマニュアルを作成しているか。	○	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研修を実施しています。
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。令和4年度は9月に火事を想定した避難訓練、3月に青葉区消防署の指導によりAEDの取扱訓練を実施しました。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になっており、山内図書館の一部施設を開放して協力することをマニュアルにも盛り込みました。
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。7月に警備会社から講師を招き、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。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。	○	昨年度の実績を参考にして収支計画を立案し、毎月经費の執行状況を確認して予算管理を実施しました。収支予算書および収支報告書を作成し、「令和4年度山内図書館事業計画書」、「令和4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。令和4年度は1点備品を購入しました。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が、令和4年度は寄贈対象がありませんでした。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4年度は11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ています。
	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、異常をチェックし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。また機械の長寿命化・省エネにも積極的に取り組み、一部照明のLED化工事の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4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・予約等は、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、地図の買い替えをすすめました。「世界大地図帳」などを新版に差し替え、道路地図も内容が更新されたものの買替をすすめました。罫字が大きいものが出版されるようになった文庫本については、自然科学系の名著を含め広く長く読み継がれている文庫本を収集しました。同時に時代小説コーナーを新設し、利便性を高めました。新型コロナウイルス感染症の流行が続いて家にいる時間が長くなっていることから、手仕事、音楽、料理の他ガーデニングなど家庭で快適に過ごせるヒントとなる資料に留意し収集しました。児童書では、詩集など、ものがたり以外の文学本や辞典類の買替を行い更新をすすめました。
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出向いて資料を収集しました。
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職員で情報共有しました。レファレンス件数は、前年比101.4%でほぼ横ばいとなっています。オンラインデータベースの利用は前年度比104.3%と微増しました。特に新聞データベースの利用が増加しています。国立国会図書館のデジタル化資料送信サービスは、同利用の個人向けサービスが令和4年5月から始まったことを受け、前年度比59.5%に留まりました。令和4年度は、青葉区の地域特性にあわせて新たに農業系のデータベース「ルーラル電子図書館」を導入しました。2月に職員向け研修と利用者向けの使い方講座を開催しました。
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51団体（令和4年4月1日現在）と昨年度より4団体減少しました。構成は、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33,607冊あり、年間6,791冊貸し出されています。バーコードは貼付されていますが、まだ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4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。

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。昨年度に引き続き、窓を開けることができるやまちゃんおはなしの部屋を会場としました。音訳者が声を張らなくてもよいようにマイクを準備し、使い捨てのマイクカバーを使用しました。令和4年度の対面朗読は、63件の利用がありました。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」の充実に引き続き務めるとともに、認知症関連の本を集めたコーナーを設置し、認知症Dementiaの頭文字をとって「Dブックコーナー」と命名しました。来年度は認知症関連の本を増やし、Dブックコーナーの拡充を図ります。9月23日の「手話言語の国際デー」にあわせて、手話関連の本を展示しました。12月に青葉区社会福祉協議会と協力して、山内図書館で障害者週間キャンペーンの映画を上映しました。県立あおば支援学校高等部から10月に職業体験を受け入れました。3日間の職業体験のプログラム作成に際しては担任の先生と入念な打ち合わせを行いました。7月と1月にあおば支援学校小学部の図書館見学を実施しました。わらべうたと絵本の読み聞かせのあとに、事前に用意していた点字絵本や布絵本などを自由に読んでもらうというプログラムとしました。「どんな本であれば楽しんでもらうことができるか」という点を事前に担当の先生と協議しています。
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の流行は年度を通して続きましたが、スタッフに罹患が出た場合もシフトを柔軟に変更する等の対応をとり、休館・開館時間の短縮を行わずに平常開館をすることができました。夜間（19:00～20:30）の利用者数は、6月から増え始め年度を通してみると昨年度より17%増えています。
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。	○	青葉区は7施設で図書取次を行っており、3駅に返却ポストを設置しています。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、「返却したのにデータは貸出になっている」といったデータと実際の状態の齟齬が生じます。その齟齬により利用者からの問い合わせが多く、時にはクレームとなります。このクレーム処理を山内図書館が担当しています。クレームを回避し円滑に図書取次を運用するために工夫を重ねています。新規にカード登録をした利用者に対して、データのタイムラグが生じることを丁寧に説明しています。また、各施設の窓口でトラブルとならないように、常に本の状態を1冊1冊確認してから各施設に配送しています。令和3年の駅ポスト改修後はポストのトラブルは減少しましたが、令和4年度より貸出冊数が10冊に増えたことにより、満杯になってしまうことが起っています。回収コースを変更するとともに、紙芝居を入れないようお願いを掲示するなどして対応しました。令和5年度は回収回数を増やすことを検討しています。
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。	△	宅配サービスは令和3年1月の郵送料の改定以降利用が低迷しています。令和4年度の利用は3件、送付冊数は7冊でした。利用は減少していますが、令和4年度も登録申し込みは4件ありました。高齢者や子育て世代に需要が見込まれ、コロナ禍においては安心して読書を楽しむために必要なサービスであることから、今後も宅配サービスを継続します。
	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と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4年度も3年度に引き続き託児サービスは中止としました。令和5年度の4月よりサービスを再開させるために、年度末に準備をすすめました。
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4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。令和3年度のホームページの閲覧数は、223,851件（R3：236,047件）、前年度と比較して5.17%減となっています。令和3年度は開館時間やサービスの変更があり、開館時間の「お知らせ」の閲覧回数が多かったのに対して、4年度は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の変更がなかったことが減少の一因と考えられます。
	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。令和4年度は、各月の事業の予定と報告に特化して情報の発信を行いました。ホームページの「お知らせ」でも事業の予定は掲載していますが、実際の事業の様子を知りたいという声を受け、ブログで紹介することにしました。SNSはツイッターを活用しています。令和4年度はツイッターで214回発信しました。ツイッターは、オリジナルキャラクター「やまちゃん」の視点から図書館情報やイベントの案内を発信することもあります。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、3月に読書関係団体交流会を開催しました。令和4年度は2部構成とし、第1部で絵本講師の内田早苗氏を迎え、集団の場で絵本を読む意味や絵本の選び方、子どもの発達・成長と絵本の関わり、主催者としての場づくりを行う際のポイントについてお話しいただきました。第2部は、交流会を開催。他の団体の活動・工夫を情報共有し、ネットワークを作る場としました。2月に「津村記久子トークイベント 書くこと、考えること」と題した講演会を開催しました。会場とオンライン配信の2本立てで実施し、183名の参加がありました。トークイベントの中で、講師の著作、執筆の裏話、新刊本についてはか、講師おすすめの本や本の選び方を聞くことができ、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、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、地産地消の市(いち)「図書館deマルシェ」を毎月開催しました。
「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	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」の子ども版である「本の楽しみかたカード」が令和4年度に発行されました。横浜市が募集した「先駆的な読書活動推進の取組」に応募して予算を獲得し、区内小学校の希望校にカードを配布し、ワークショップを開催しました。小学校8校でワークショップを開催しましたが、コロナ禍で児童同士のコミュニケーションが十分に取れないことが続いていたこともあり、コミュニケーションそのものが新鮮で楽しかったようでした。「どのように本を読んでいるか」ということを話すワークショップであることから、本をあまり読まない児童であっても話に参加することができます。大人からの読書のすすめとは異なり、等身大の友達の話聞くことにより、読書への興味が強く喚起された様子がアンケートの結果からもうかがえました。
	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に活動の場を提供しているか。	○	読み聞かせボランティアに活動の場を提供しました。山内図書館で開催する下記おはなし会に117回出演いただきました。 ①定例のおはなし会□67回 ②おはなしごっこ012□24回 ③夏のおはなし祭り□19回 ④えいごのおはなし会□2回 ⑤ふるさと青葉の紙芝居□2回 ⑥大人のためのおはなし会□3回 おはなしボランティアの活動の場として毎年夏に企画している「やまうちとしょかん夏のおはなし祭り2022」は3日間で申込制とし、19のおはなしボランティア団体・個人に参加してもらいました。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、3年ぶりの開催となりました。感染対策として、定員制で事前申込が必要としました。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。ボランティア向けに外部講師を招き、わらべうた講座を開催しました。修理ボランティアは、2団体で合計68回活動の場を持ち、202冊修理しました。一つのグループは、2021年に活動10周年を迎えていました。新型コロナウイルス感染症の流行により、周年事業を見送ってきましたが、令和4年度に活動10周年記念事業として小学生のための製本講座を開催しました。
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。	○	令和3年度と同様に新型コロナウイルス感染症の影響により、学校の休校や分散登校、学校図書館の開館時間変更等がありました。来館人数や提供できるサービスの制限はありましたが、学校司書やボランティア、教職員からの要望に可能な限り応えて、支援に努めました。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。選書と廃棄の講義後、グループワークの時間を設け、選書・廃棄についてディスカッションをしてもらい、同時に各校司書の交流を図りました。社会体験研修は4校から教職員を受け入れました。11月に青葉区中学校図書館研究会に出席し、山内図書館と学校支援のサービスの案内をした後、ビブリオバトルのワークショップを開催しました。参加した教員からは「授業に取り入れたい」という感想があがっていました。「令和4年度先駆的な読書活動推進の取組」の実施として、「Life with Reading」の子ども版読書の秘訣カード「創造性を育む 本の楽しみかたカード」を使用し、区内の希望する7つの小学校でワークショップを実施し、実施した学校へカードを6組ずつ配布しました。学校司書、ボランティア向けに、読み聞かせ講座と修理講座を春と秋に2回ずつ開催しました。また、別途依頼のあった学校へ向けて修理講座を開催しました。図書館見学5件、職業体験4件の受け入れをしました。環境整備相談は8件、教職員向け研修3件、職業講話1件の訪問を行いました。
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4年度は、定例おはなし会は毎月第2・4水曜、第2・4金曜に合計67回、ボランティアの協力を得て開催しました。また、「やまうちとしょかん夏のおはなし祭り」は、昨年引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止のため密を避け、3日間に渡り申込制で開催しました。4月10日に山内図書館45周年記念事業の一つとして「とっておきおはなし会」、4月と11月に「えいごのおはなし会」を開催しました。「えいごのおはなし会」は日曜日に開催し、平日の参加が難しい子どもたちが参加できるように企画しました。児童コーナーのリニューアルを図りました。老朽化した椅子を5脚、明るい色のものに入れ替え、絵本の書棚を1台増設しました。これにより今までくつを脱いで利用する場所に置いていた一部の絵本を移動することができ、不便さが解消しました。「ボランティア向けわらべうた実践講座」を9月に2回講座で開催しました。ボランティアと同時に一般の親子も一緒に参加してもらえる講座としました。青葉区の乳幼児健診会場でわらべうたを主としたおはなし会を、8月を除いて毎月、合計11回実施しました。ブックリストやおはなし会の案内を会場で配布し、図書館に関心を持ってもらうきっかけづくりをしました。

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期のアンケートとして、来館者を対象に利用者満足度調査を令和2年度に実施しました。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、今後も研修等をおと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。令和4年度も引き続き感染対策を継続するとともに、児童書架の照明のLED化を進めました。
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4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（9月）の開催としました。各委員より地域住民の観点から、サードプレイスとしての図書館、サービスを知らない人への周知、大人の倶楽部活動について下記のご意見をいただきました。 ①人と人をつなぐ「本についてリアルに語り合う場をつくる」、「おはなしごっこ012のように図書館という場所で人と人をつないでいってほしい」、「コマを作ったり、おはじきをしたり手を動かす昔の遊びを楽しむ会を企画してはどうか」 ②子育て支援の広報「赤ちゃん休憩室をもっと積極的にアピールした方がよい。赤ちゃんが泣いて困っているお母さんをみかけるので、知らせてあげたほうがよい」 ③倶楽部活動への提案「音楽関係の倶楽部活動」「ゲームを題材として図書館資料を掘り下げていくくみを提供」「NHKの大河ドラマなどをテーマに歴史の話をする」「数独や塗り絵など一人で楽しむものを取って倶楽部活動でとりあげる。他の人からアドバイスが得られたりする」「倶楽部活動のテーマを公募する」「受け身でただ参加するだけではなく、何か成果物があるとよい」

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4年度版と、指定管理運営館が策定する「令和4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。令和4年度も新型コロナウイルス感染症は終息することなく流行が続きましたが、山内図書館では感染対策を徹底し、開館時間の短縮や休館をすることなく通常開館をしました。4月からは、貸出冊数が6冊から10冊に増えたこともあり、貸出数は伸びました。同時に図書取次における貸出数も大きく伸びています。自主企画事業については、事業数を増やしましたが感染対策の一環として参加人数をしばっていることから、参加人数はコロナ前の半数程度となっています。開館45周年にあたり、「やまちゃんシール総選挙」（4月）、「とっておきおはなし会」（4月）、やまちゃんの塗り絵展示「本の世界をぬってみよう！」（6月と10月）、「やまうちとしょかん夏のおはなし祭り2022」（8月）、「佐藤春夫生誕130周年記念展示」（9月）、ティーンズ向けおすすめ紹介展示「あなたの“推し本”教えてください」（10月）といった、特徴的な事業を展開しました。また、9月の世界アルツハイマー月間にあわせて、認知症関連の本を集めた「Dブックコーナー」（DブックスのDは認知症の英語 Dementiaの頭文字）を新設しました。12月には青葉区社会福祉協議会に協力して障がい者週間キャンペーン映画上映会を行いました。認知症および障がい者への理解を深めるための選書や事業展開を、来年度はさらにすすめていきます。