

# 横浜市山内図書館 平成23年度事業報告書

指定管理者名 有隣堂グループ

## 1 施設の概要

施設名	横浜市山内図書館
所在地	横浜市青葉区あざみ野二丁目3番地の2
構造・規模	鉄筋コンクリート造3階建（図書館部分：2階）
延床面積	2,147平方メートル

## 2 指定管理者

法人名	有隣堂グループ
所在地	横浜市戸塚区品濃町881-16
代表者	株式会社 有隣堂 松信 裕
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
主な受託実績	株式会社 有隣堂 指定管理者実績：大田区立大森東図書館、綾瀬市立図書館、 横浜市市沢地区センター・港南台地区センター・永谷地区センター 業務委託実績：横浜市都筑・戸塚図書館、東戸塚駅・二俣川 駅行政サービスコーナー内図書取次カウンター、川崎市立麻生・多摩・高津図書館、厚木 市中央図書館、大磯町立図書館、小田原市学校支援（36校）・大田区学校支援（4校）  三洋装備 株式会社 指定管理者実績：小山市民文化センター・小山中央公民館 業務委託実績：横浜市美しが丘西地区センター（他32か所）  平成24年3月現在

## 3 指定管理業務の方針

### (1) 基本的な方針

山内図書館の図書館基本業務をしっかりと継承・維持・強化し、いっそうのサービス充実を図ります。また、増加している市民の生活や活動を支援・応援するために、身近で親しみやすい生活密着型図書館を目指します。山内図書館のサービスの基本方針は以下の3つです。

#### ① 地域情報拠点機能の強化

地域の実情を研究し、必要とされる情報の収集と利用者満足度の高い提供方法を検討・実施していきます。

- ② 課題解決支援機能の強化  
生活情報へのアクセシビリティを高め、「ここにくればわかる」図書館を目指すとともに、自立自助の精神をもって市民の情報リテラシー向上を支援します。
- ③ 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館  
新たに設置した利用者会議「山内図書館利用者フォーラム」の意見をはじめ、市民活動団体や自治会など地域の方々の声を運営へ反映させます。また自主企画事業での共同企画やボランティア団体や子どもの図書館活動への参加機会創出など、市民の活動の場を提供します。

## (2) 平成23年度の位置づけ

23年度は、22年度で捉えたニーズを基に、サービスの一層の充実を図り、新たなサービスを展開しました。学校連携事業や地域情報拠点のさらなる強化、自主企画事業の充実を図りました。広報活動についても、充実に努めました。加えて、図書取次サービスの強化や宅配サービスによる利便性の検証を行いました。また、スタッフの研修では、22年度で実施した基本研修を踏まえ、スキルアップ・レベルアップのための研修を行いました。

## (3) 平成23年度の目標と振り返り

基本方針に基づき、23年度は下記のような目標と方策を掲げ実施しました。

- ① 地域との連携のさらなる推進  
地域で活躍している団体の声を反映し、地域に根ざした広報活動や連携事業を行いました。また、青葉区や地域の団体とも連携し協働を進めるなど、地域との連携のさらなる推進に努めました。
- ② 学校図書館との連携と支援  
青葉区内小中学校の状況の把握に努め、学校図書館への支援と連携を強化し、学校図書館の活性化を図りました。
- ③ 図書館広報活動の強化  
ホームページの充実、新しい電子媒体の活用及び地域の広報媒体との連携を進めることにより、図書館広報活動を強化しました。
- ④ 市民の課題解決のための事業展開  
利用者自ら問題を解決できるようセルフケアのヒントとなる事業を大人・子ども向けに開催しました。

## 4 平成23年度事業実施状況の概要

### (1) 総括

指定管理受託2年目の23年度は、初年度の実績及び反省と外部評価を受けてさらに利便性を追求した新たな事業に取り組みました。

### (2) 特筆する取組

- ① 地域との連携のさらなる推進  
地域活動団体「まっぴい青葉の街」との連携による「青葉区いろはカルタ」ホームページ版の作成などを行いました。  
地域で活躍している団体の声を反映し、地域に根ざした広報活動や連携事業を行いました。また、青葉区や地域の団体とも連携し協働を進めるなど、地域との連

携のさらなる推進に努めました。

② 学校図書館との連携と支援

22～23年度の2年間で、区内小学校30校、中学校12校のうち、小学校全校および中学校8校を訪問しました。23年度の学校訪問の成果として、学校図書館の現状把握を記載した運営カルテを作成しました。そして訪問記録（図書整理法の分類・図書記号など）を蓄積し、学校図書館の書架等の入替・配置替えや分類・図書記号の基本的なありかたなどの相談やアドバイスの要求に対応してきました。また、小中学校で活躍するボランティアに向け、読み聞かせや修理の講座、図書館運営の基本の講座を行い、ボランティアの育成やレベルの向上に努めました。このように、学校図書館への支援と連携を強化し、学校図書館の活性化を図りました。

③ 図書館広報活動の強化

ホームページの充実、新しい電子媒体の活用及び地域の広報媒体との連携を進めることにより、図書館広報活動を強化しました。

ホームページのコンテンツのブラッシュアップやiPadによる地域情報提供、そしてブログやツイッターにおいても、随時新しい情報を提供しました。ブログについてはアンケート結果にもあるように認知度も上がってきました。

また、地域のラジオ局であるFMサルースの番組に地域のボランティア団体とともに出演し、本の紹介を通じて読書推進を行いました。

④ 市民の課題解決のための事業展開

利用者自ら問題を解決できるようセルフファレンスのヒントとなる事業を大人・子ども向けに開催しました。

課題解決支援策の一つとして子育てを取り上げ、著名人による「イクメンパパ」と題した父親の育児についての講座を行いました。

日経テレコン21などの商用データベースを用いた情報提供などにより利用者支援をさらに充実させるとともに、夏休みの調べ学習にも活用できる「さがしかたの達人になろう！小学生のための調べもの講座」を開催し、利用者の課題解決のための事業を実施しました。

⑤ 有隣堂の書店としてのノウハウを活かした「山内堂」では、図書館で必要な文房具やエコバックなどが継続的に売上を伸ばしており、利用者の認知度も高まっています。今年度は、昨年までの販売実績をもとに、「単価が低く実用性を重視した商品」と「単価は高いが手に入りにくい商品」の二極化をはかり、様々な利用者層にも対応できる品揃えを実施しました。

上半期には、中央図書館からの委託商品である「平山煙火製造所昼花火絵入型録」の販売を行いました。レトロな絵柄が人気となり、山内堂商品の中で売れ筋上位の商品となりました。下半期には、絵本に出てくるキャラクター（はらぺこあおむし等）を用いた商品を追加しました。図書館ならではの商品販売を印象づけるとともに、家族・友人間の話づくり役に役立っているようです。また、山内図書館でも活動されているボランティアの方が出版された絵本を販売し（予定数完売）、地域に密着した図書館をアピールしました。

## 5 各種業務実施状況

### (1) 利用者サービス業務

利用者の読書環境を整備するために次のことを行いました。

- ・ 利用者アンケートで要望が多かったカウンター席（電子機器兼用）を11席設置し、トイレ（6か所）を和式から洋式に改装しました。
- ・ 老朽化した展示ボードを新設し、月単位でテーマを入れ替え年間を通じて常設のテーマ展示を実施しました。
- ・ 利便性を図り、手に取りやすくするために新聞架と児童用の雑誌架を新しく設置しました。
- ・ 破損のあったブラインドを交換し、安全と遮光に配慮しました。

### (2) 資料収集・管理業務

「横浜市立図書館資料収集方針」、「横浜市立図書館資料収集基準」および「横浜市山内図書館年間資料収集計画」に則り、資料収集・廃棄・寄贈の受け入れに努めました。

- ・ 資料管理を行うにあたっては、分類ごとに担当を決め、選書・排架・廃棄までを一貫して行いました。
- ・ 購入に関しては、毎月の購入予定額を算出し、年間を通してバランスよく購入しました。
- ・ 23年度の年間資料収集計画で収集強化をうたった「ビジネス」「教育」「ティーンズ」は、それぞれ収集目標数値に達しました。
- ・ ティーンズコーナーにコーナーの拡大と刷新を図りました。収集目標数値を設定して選書に力を入れるとともに、レイアウトにも工夫をこらし、ティーンズに魅力を感じてもらえるコーナーをつくりました。
- ・ 利用の多い文庫本は棚を増設し、寄贈による受入れを積極的に行いました。
- ・ 地域資料の収集のために区民利用施設等に出向き収集に努めました。
- ・ 青葉区関係の新聞記事のクリッピングや写真などの地域資料の収集に引き続き努め、ホームページで追加公開しました。

### (3) 自主企画事業

#### ① 22年度からの継続事業

定例おはなし会や大人のためのおはなし会、「親子で楽しむ郷土の紙芝居」、青葉区の自然や歴史を学ぶ企画講座「あおば探訪」、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」「やまちゃんキッズクラブ」、課題解決支援講座「小学生のための調べもの講座」などを開催しました。

#### ② 地域団体やボランティアとの連携

地域で活動する団体やおはなしボランティアとの連携を深め、新たな事業を実施しました。特に夏休み期間の「夏のおはなし祭り」は1日で延べ560人の参加があり好評でした。また、「まっぴい青葉の街」「あおば紙芝居一座」や郷土史家と連携した展示・講座も定期的実施し、市民への情報発信に努めました。

#### ③ 課題解決支援事業

地域住民のニーズを捉えた課題解決支援事業を実施しました。

- ・ 「父親の子育て」をテーマにした著名人による講演(89人参加)や、親子で読み聞かせの楽しさを体験する講習会「おはなしごっこ012」など、子育て世代に向けた事業を実施しました。
- ・ 横浜市立大学と連携した文学・数学・医療講座(延べ274人参加)や、神奈川県金融広報委員会と連携した将来設計とマネープランについて学ぶ講座を開催しました。

#### (4) 学校連携事業

##### ① ボランティア

- ・ 学校連携担当者が青葉区の小中学校を訪問して、学校図書館運営や環境整備のアドバイスをしたり、訪問講習を行いました(19校)。
- ・ 図書館主催講座として、図書館や地区センターを会場に、図書ボランティア向けの各種講座を開催、ボランティア相談日を定例化しレベルの向上を図りました(延べ188人)。
- ・ 図書館内で青葉区の各学校図書館の活動紹介を行い、学校図書館環境整備ボランティア交流会を開催し、情報交換等を行いました。

##### ② 教職員向け

- ・ 学校訪問して教職員の要望に応じて、学校図書館内の書架の配置や資料の並べ方などの環境整備相談をうけ、アドバイスをしました。
- ・ 学校連携担当者が教職員向けの研修会で講師を努め、学校図書館の分類や並べ方を中心とした学校図書館環境整備の概要を講義しました。

##### ③ 児童・生徒

- ・ 小・中学校に訪問し、児童生徒向けにブックトークや読み聞かせを行いました。
- ・ 小学生向け冊子「山内図書館のはなし」「図書館で調べてみよう」を作成、図書館見学や来館調べ学習の児童・生徒に配布しました。
- ・ 中学生向けの職業体験生を7校から30人受け入れました。

##### ④ 運営カルテの作成

- ・ 小学校図書館の現状を記載した「学校図書館の運営カルテ(訪問記録、図書整理法の分類・図書記号などを蓄積)」を作成しました(30校)。

#### (5) 図書取次サービス事業

- ・ 23年度は前年比で利用者数が7%、貸出数が8%増加しました。年々増加する利用者へのサービスを円滑に行うために7拠点と連携を密にし、躊躇することなく連絡し相談し合える関係を構築しました。
- ・ 夏休みの繁忙期には駅返却ポストの巡回回数を増やし、満杯によりポストに入らない状況を減らすなど利便性向上に努めました。

#### (6) 有料宅配サービス

22年度に引き続き試行し、登録者数33人、利用件数39件という結果を得ました。山内図書館全体の登録者数に対して0.03%とわずかな利用ではありますが、来館が困難な利用者に対するサービスの一つとして今後も継続事業としていきたいと思っております。

(7) その他の事業

① 電子媒体の活用

24年1月、郷土の歴史を織り込んだ「青葉区いろはカルタ」(青葉区のサークル「まっぴい青葉の街」が区制15周年を記念し企画制作)をデジタルゲーム化しました。写真や地図など、最新の情報を収集し、時代に合わせた修正を加えたうえで山内図書館オリジナルホームページに公開しました。

さらに、実際のかるたを用いた「かるた大会」を開催し、青葉の郷土史のPRをするとともに、「青葉区いろはカルタ」本体への認知度向上へもつなげました。

② 区内各施設との連携

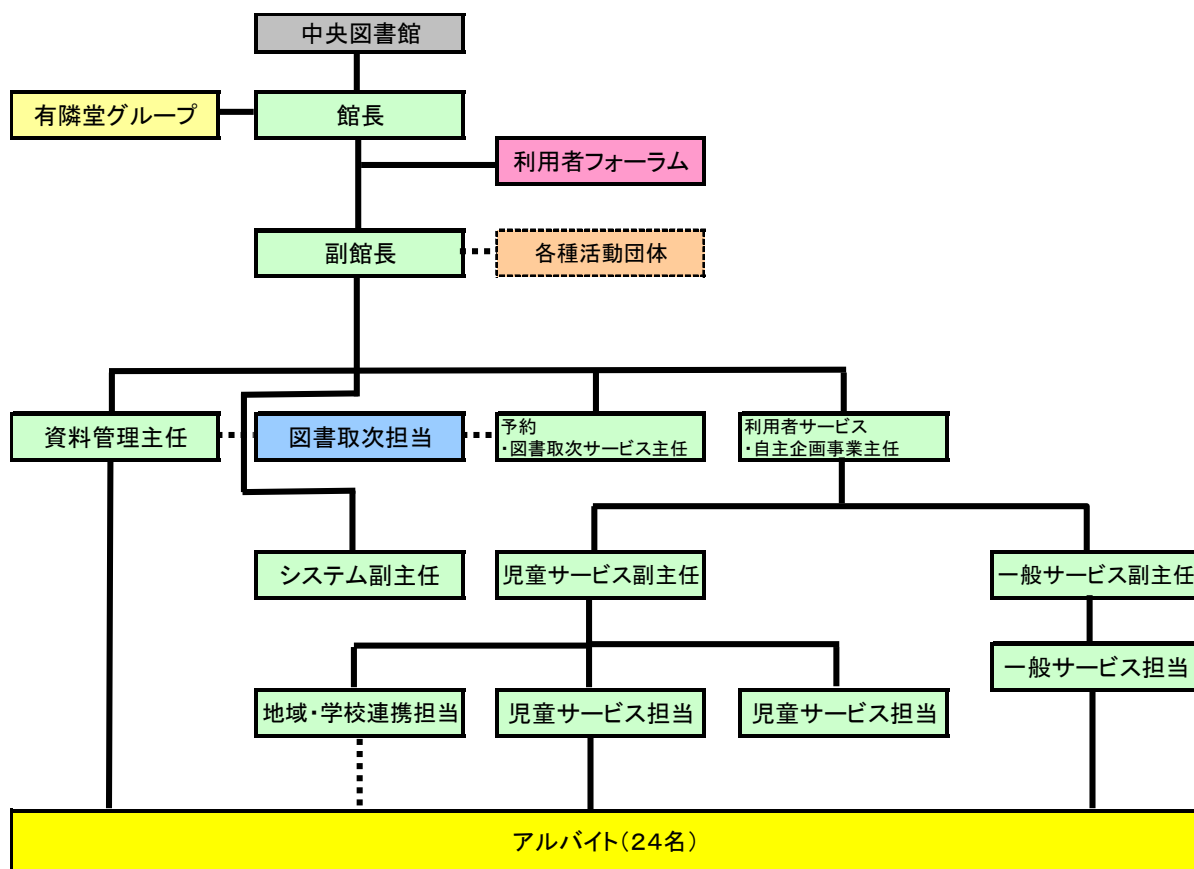
山内地区センターまつりや区民交流センターまつりなどにブースを出展し、普段図書館を利用していない市民や外国の方に向けて山内図書館の存在をPRしました。また、市ヶ尾ケアプラザ主催の「パパの子育てOB会」に協力し、ブックトークとおはなし会を行いました。

6 施設運営及び管理状況

(1) 人員配置及び研修

① 人員配置

館長、副館長を始め、職員12名、アルバイトスタッフ24名の総勢36名体制で運営しております。また、学校連携を強化するため、学校連担当職員1名に加え、当初の予定を変更してアルバイトスタッフ1名を加え2名を配置しました。



② 研修

23年度においても、研修の一層の充実に努めました。特にスタッフ研修、防災研修に留意しました。

スタッフ研修では、アルバイトスタッフのレベルアップの為に『予約』・『受入処理等の資料管理』・『館内掲示物や郵便物の処理及び帳票類の管理』と3つのグループに分け、半年間研修を行いました。それにより、カウンター業務に滞りがなくなり、利用者へのサービス向上につながりました。

東日本大震災を踏まえ、消防訓練及び危機管理研修の中で実際に災害が起こった場合の危険場所を確認し、さらにフロア内の一次避難場所などを確認し、万が一の時のスタッフの行動を検証しました。

研修実績

時期	受講者	タイトル	講師及び開催場所
5月	一般サービス副主任	選書と出版流通	日本図書館協会
6月	職員・アルバイト	個人情報研修	本部職員・館長
	システム副主任他2名	市町村図書館等職員研修<基礎>	県立図書館
7月	アルバイト	予約業務研修	山内図書館
8月	予約・図書取次サービス主任他4名	オンラインデータベース研修	横浜市研修センター
	学校連携担当	生涯学習指導者研修「読書実践コース」	県民センター・小田原合同庁舎
9月	一般サービス副主任	郷土パスファインダー研修	中央図書館
	システム副主任	メディア対応研修	中央図書館
10月	児童サービス担当他1名	AED操作研修	山内地区センター
	資料管理主任	専門研修(放射能)	中央図書館
	学校連携担当	学校図書館教育研修会	教育文化センター
11月	職員・アルバイト	消防訓練	山内図書館
1月	資料管理主任他1名	市町村図書館等職員研修<専門>	県立図書館
	職員・アルバイト	緊急地震速報対応訓練	山内図書館
	学校連携担当	学校図書館教育研修会	教育文化センター
2月	職員・アルバイト	危機管理研修	本部職員
	職員・アルバイト	コンプライアンス研修	本部職員
	職員・アルバイト	消防訓練	山内図書館
3月	職員・アルバイト	コンプライアンス研修	館長
	利用者サービス・自主企画事業主任	レファレンス記録作成実習(フォローアップ研修)	中央図書館
	学校連携担当	児童サービス協力フォーラム	国際子ども図書館

## (2) 施設の保守・管理

[業務内容]	[達成結果]
建築・設備の保守管理	業務水準通り適切に維持管理を行うことができた。
警備業務	防犯、安全管理のために夜間等保安警備業務を警備会社に委託し、事故なく実施できた。
清掃・環境衛生管理	業務水準通り適切に維持管理を行うことができた。床面定期清掃については、ワックスを剥離し、美観を保持することができた。

## (3) 広報、ニーズの把握、情報公開

### ① 広報

ポスター・ちらしなどのほか、ホームページのコンテンツをブラッシュアップし、地域に密着したコンテンツを増やしました。

- ・ メールマガジン「山内図書館丘のたより」、「やまちゃんのホットブログ」、ツイッターなどにより、図書館からのお知らせに加え、本の紹介、図書館員のコラムなど、本に関する様々な情報発信に努めました。
- ・ 東日本大震災の影響による開館時間の変更や輪番休館の際には、ブログでの情報公開を行うなど、迅速な情報発信に努めました。
- ・ 年始には、山内図書館周辺の住宅への新聞折込みによるちらし配布を実施し、山内図書館のデジタルコンテンツや図書館キャラクター・開館時間をアピールしました。

### ② ニーズの把握

カウンターでの利用者からの口頭でのご意見は、「ご意見シート」へ集約しました。意見箱からの利用者の声やイベント時でのアンケート、ツイッターへの書き込みなどからも利用者ニーズの把握に努めました。

### ③ 情報公開

「横浜市山内図書館情報公開規程」により情報公開のニーズに備えましたが、開示請求はありませんでした。

## (4) 危機管理

東日本大震災を踏まえ、危機管理のための防災マニュアル、防犯マニュアル、消防計画を策定し、それに基づく防災体制を整備し、消防訓練を実施するほか、AEDの講習会に職員が参加、危機管理研修を行い、万が一の時にどのようにスタッフが誘導するかなどの研修に努めました。

## (5) 夏期節電対応

東日本大震災の影響を受け、横浜市では「横浜市節電・省エネ対策基本方針」により、夏の電力不足対策として、7月から9月の間、図書館等一部利用施設の輪番休館の実施が示されました。これを受け、山内図書館では、輪番休館及び開館時間の短縮を行いました。このため、7月1日～9月20日までの間、週1回の輪番休館を実施し、閉館時間を午後8時30分から午後7時に短縮しました。



(6) アスベスト除去工事

23年2月、団体貸出室の天井裏の一部にアスベスト含有吹付け材が発見されました。横浜市により23年10月に、抜本的対策として、除去工事が行われました。期間中は、団体貸出サービス及び、駐車場の一部（6台分）の利用を休止しました。

(7) 自己評価

23年度は、「山内図書館利用者フォーラム」を開催し、図書館運営についてのご意見をいただくほか、2回目となる利用者アンケート「山内図書館の通信簿」を実施し、利用者ニーズを収集しました。また、22年度に行われた第三者機関である指定管理者運営評価委員会の指摘を踏まえ、前年度の反省を行いました。

このような利用者や指定管理者評価委員会の指摘をもとに、サービスの向上について創意工夫に努めました。中でもご指摘をいただいた郷土資料の収集や、消防訓練の実施回数などについては、一定の水準をクリアできたものと考えています。また、利用者アンケートに多数意見のあったトイレの改修工事や地域住民のニーズである子育て世代や郷土史家と連携した地域情報を発信した自主企画事業を開催しました。

学校連携事業についても、支援実施校をさらに拡大するなど、充実を図ることができました。

また、東日本大震災を受けて、スタッフの意識を一層向上するとともに防災の対策により努めました。

全体的にみると、指定管理者制度の2年目として、着実な一歩を進めることができたと考えています。

## 7 決算

(円)

		収支予算計画書(事業計画)	収支決算(事業報告)	差額	
収入	指定管理料	168,575,000	168,575,000	0	
	事業収入	290,000	12,450	-277,550	
	その他の収入	300,000	557,269	257,269	
	合計	169,165,000	169,144,719	-20,281	
支出	人件費	80,285,000	68,240,453	-12,044,547	
	管理費		54,724,000	55,407,639	683,639
		光熱水費	20,158,000	17,640,929	-2,517,071
		施設・設備の保守管理料	18,876,000	18,876,060	60
		清掃・衛生管理費	9,797,000	9,796,500	-500
		施設維持消耗品	3,191,000	3,520,794	329,794
		通信・回線利用料	902,000	491,230	-410,770
		修繕費	1,800,000	5,082,126	3,282,126
	事業費		10,746,000	10,812,831	66,831
		自主企画事業費	4,521,000	4,604,391	83,391
		図書取次サービス事業費	6,225,000	6,208,440	-16,560
	事務費		23,410,000	32,657,714	9,247,714
		LAN環境整備・運営費	1,800,000	1,667,444	-132,556
		公租公課	4,500,000	4,800,000	300,000
		本社経費	16,000,000	25,200,000	9,200,000
		その他の経費(旅費、備品、印刷製本等)	1,110,000	990,270	-119,730
合計	169,165,000	167,118,637	-2,046,363		
収入／支出 差額		0	2,026,082	2,026,082	

【参考】参考として、内訳を明示した平成22年度の収支状況を掲載します。

平成22年度山内図書館 指定管理に係る収支(内訳明示版)

(円)

		収支予算計画書(事業計画)	収支決算(事業報告)	差額	
収入	指定管理料	167,609,000	167,609,000	0	
	事業収入	280,000	35,800	-244,200	
	その他の収入	200,000	499,491	299,491	
	合計	168,089,000	168,144,291	55,291	
支出	人件費	79,200,000	72,967,963	-6,232,037	
	管理費		55,492,000	51,721,301	-3,770,699
		光熱水費	20,568,000	18,983,980	-1,584,020
		施設・設備の保守管理料	18,876,000	18,876,060	60
		清掃・衛生管理費	9,797,000	9,796,500	-500
		施設維持消耗品	3,191,000	2,763,647	-427,353
		通信・回線利用料	1,260,000	486,471	-773,529
		修繕費	1,800,000	814,643	-985,357
	事業費		9,996,000	10,555,679	559,679
		自主企画事業費	3,900,000	4,459,799	559,799
		図書取次サービス事業費	6,096,000	6,095,880	-120
	事務費		23,401,000	32,899,348	9,498,348
		LAN環境整備・運営費	1,758,000	2,070,059	312,059
		公租公課	4,001,000	5,090,291	1,089,291
		本社経費	16,786,000	25,239,821	8,453,821
		その他の経費(旅費、備品、印刷製本等)	856,000	499,177	-356,823
合計	168,089,000	168,144,291	55,291		
収入／支出 差額		0	0	0	