

横浜市山内図書館 指定管理者
平成 24 年度管理業務評価
及び
指定管理中間期の総合的評価報告書

平成 25 年 12 月

横浜市山内図書館指定管理者
選定評価委員会

指定管理者関係事務所管：横浜市教育委員会事務局中央図書館企画運営課
〒220-0032 横浜市西区老松町1番地 電話 045-262-7334

目 次

I 平成 24 年度管理業務の評価

1 横浜市山内図書館への指定管理者制度導入と評価方法	
(1) 指定管理者制度の導入について	2
(2) 指定管理者制度導入後の山内図書館におけるサービスのあり方	3
(3) 指定管理者による管理業務に関する評価の方法	3
2 横浜市山内図書館施設の概要及び指定管理者	3
(1) 横浜市山内図書館施設の概要	4
(2) 指定管理者	4
3 事業者による平成 24 年度基本方針	
(1) 基本方針	5
(2) 平成 24 年度の指定管理業務の位置づけ	5
(3) 平成 24 年度の重点目標	6
4 平成 24 年度評価結果	
(1) 評価方法	9
(2) 評価結果の要点	10
(3) 評価の詳細	11
5 平成 24 年度評価の指摘事項及び総括	
(1) 評価項目ごとの意見及び指摘事項	17
(2) 評価の総括	19

II 指定管理中間期の総合的評価

1 中間期評価について	
(1) 評価について	20
2 中間期評価に当たって	
(1) 評価に当たって～横浜市立図書館の現状と課題～〔第3回会議説明資料から〕	21
【参考】政令指定都市図書館サービス指標比較	23
(2) 評価に当たって～指定管理者による山内図書館の運営～〔第5回会議説明資料から〕	24
3 中間期評価の意見及び指摘事項、評価の総括	
(1) 意見及び指摘事項	27
(2) 評価の総括	31

資 料

1 平成 24 年度山内図書館活動実績	34
2 市会附帯意見と山内図書館事業実施状況	36
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	49
4 平成 22～25 年度委員会開催経緯	50

I 平成 24 年度管理業務の評価

1 横浜市山内図書館への指定管理者制度導入と評価方法

(1) 指定管理者制度の導入について

(「横浜市山内図書館業務要求水準書」による)

図書館を取り巻く環境が大きく変化している中、外部有識者による市立図書館のあり方検討を実施し、それを踏まえた市民サービスの向上と経営の効率化を検討することが、平成 18 年度に策定された「横浜市中期計画」において求められていた。

これを受け、「横浜市立図書館のあり方懇談会」を設置し、平成 18、19 年の両年度にわたり横浜市立図書館のあり方を検討していただいた。その報告書(平成 19 年 8 月)において、民力を活用した運営体制に転換することを基本とし、サービスの向上を目指した効率的な管理運営の実現という方向が示された。

これを踏まえ、教育委員会は、他都市の事例研究などを行い、新たな行政経費の増を伴わずに、現行の図書館サービス水準の維持・向上を目指す効率的な管理運営手法として、青葉区の横浜市山内図書館への指定管理者制度導入計画を策定した。

なお、横浜市山内図書館への指定管理者制度導入に必要な「横浜市立図書館条例の一部を改正する条例」は、横浜市会において審議の結果、平成 21 年第 1 回市会定例会において附帯意見（注 1）が付され可決成立している。

(注 1) 横浜市会による附帯意見

本市地域図書館への指定管理者制度の導入に当たっては、社会教育施設である図書館として、本市図書館のサービス水準の維持向上と、これまで培ってきた市民の信頼にこたえるよう十分に配慮することが肝要である。

よって、指定管理者制度導入に当たり、次の事項について特段の対応を図られたい。

- 1 中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館 18 館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。
- 2 子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館として一層の推進を図ること。また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。
- 3 地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。
- 4 地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの地域の図書コーナーとの連携を図るなど、住民ニーズを反映したサービスを推進すること。
- 5 これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

(2) 指定管理者制度導入後の山内図書館におけるサービスのあり方

(「横浜市山内図書館業務要求水準書」による)

指定管理者制度を導入する横浜市山内図書館においては、本市の公共図書館として、従来のサービス水準を維持し、さらに向上させながら、他の地域図書館と同様に市立図書館 18 館のネットワーク体制を支える一つの地域図書館としてサービスを展開することが求められる。

その上で、指定管理者という民間活力を導入することにより、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ることが期待されている。

(3) 指定管理者による管理業務に関する評価の方法

横浜市では、指定管理者による管理業務に対する評価については、「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」に基づき第三者評価を行うこととしている。図書館においても委員会を設置して評価を行うこととされており、山内図書館については、平成 22 年 9 月に 5 名の外部委員から構成される「横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会」が設置された。

この委員会では、まず平成 22 年度に評価項目、評価の視点、評価指標についての検討を行い、評価の枠組みを決めた。そのうえで、平成 23 年度からは、山内図書館の前年度の管理業務の状況に関して、事業者から提出された事業報告書及び管理業務に関する資料等に基づき、事業者からのヒアリングや必要に応じ現地視察などを行い、指定管理者による管理業務に関する評価を行ってきた。

なお、平成 24 年 4 月の条例改正により、評価委員会は市の附属機関という位置づけとなり、「横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会」と名称が改められた。(委員については変更なし。)

2 横浜市山内図書館施設の概要及び指定管理者

(1) 横浜市山内図書館施設の概要

ア 所在地

横浜市青葉区あざみ野 2-3-2

イ 施設概要

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 m²

延床面積 4,433 m² (図書館部分 2,147 m²)

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、
対面朗読室、集会室、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)

ウ 指定管理移行時の概況

山内図書館は昭和 52 年 4 月に磯子図書館に次ぐ市内 2 館目の地域図書館として開館した。開館当時の延床面積は現在の約 1/2 の 1,150 m²、蔵書数約 42,000 冊であった。昭和 63 年 1 月に拡充され、現在の規模となった。

新興住宅地・子育て世代の多い土地柄から、開館当時から児童書の所蔵が多かつたほか、読み聞かせのおはなし会も早くから開催されていた。おはなし会は平成元年からボランティアの協力も得るようになり「空とぶじゅうたん絵本と語り」として継続している。団体貸出の登録団体も多く、地域の読書活動の振興に寄与してきた。

こうした地域に密着した運営のほか、平成 19 年 8 月には「青葉区風景写真データベース」を WEB 上で公開するなど、地域の情報拠点としての取り組みにも力を入れてきた。

(2) 指定管理者

ア 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)

イ 代表者及び所在地

代表構成団体 株式会社有隣堂 (代表者 松信 裕)

所在地 横浜市戸塚区品濃町 881-16

ウ 指定期間

平成 22 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで

3 事業者による平成24年度基本方針

(「横浜市山内図書館平成24年度事業計画書」による)

(1) 基本方針

山内図書館の図書館基本業務の確実な継承・維持・強化とサービスの増加により、市民の生活や活動の支援・応援を行い、身近で親しみやすい生活密着図書館となることを目指す。山内図書館のサービスの基本方針は以下の3つである。

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・実施していく。

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、自助自立の精神をもって市民の情報リテラシー向上を支援する。

③ 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館

利用者会議「山内図書館利用者フォーラム」からの意見をはじめ、地域で活動するボランティアや企業も含めた団体などから地域の方々の声を運営へ反映させる。

また、自主企画事業での連携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する。

(2) 平成24年度の指定管理業務の位置づけ

有隣堂グループは、指定管理者として指定期間である5年間を、階段を一段ずつ登るようにステップアップしていく。

22年度は、それまで山内図書館が築き上げた図書館サービスを継承するための基盤を整備した。

23年度は、次の階段を上るために、22年度で捉えたニーズを基に利用者の利便性を追求した。利用者へ向けた新しいサービスとしては、「まっぴい青葉の街」と連携した『青葉区いろはカルタ』ホームページ版の作成や青葉区学校図書館カルテの作成などを展開した。また、利用者フォーラムにより、地域の声をより広く聞くことができたので、今後のサービスへつないでいく。

24年度は、さらに次の階段を上るために23年度で実施したサービスをより追求するとともに、開館35周年を迎える節目の年として、自主企画事業をはじめとして、「地域と共に歩み続ける山内図書館」運営の実現に向けてサービスを充実させていく。

また、『平成22年度横浜市山内図書館指定管理者評価報告書』における指摘事項を受け、24年度の運営に反映していく。

(3) 平成 24 年度の重点目標

ア 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う上でボランティア団体、市民活動団体など地域で活躍している団体との協働を進め、連携を強くしていく。

- ・ 23 年度の「山内図書館利用者フォーラム」は 7 月と 12 月の 2 回開催した。東日本大震災時の対応を基にした図書館からの情報発信のあり方や、山内図書館の運営及び子どもを対象とした広報などについての具体的で有用な意見を多数いただくことができた。24 年度もこのような地域ならではの意見を積極的に伺いながら、自主企画事業やサービスに反映していく。
- ・ 山内図書館 35 周年事業を展開する上では、22~23 年度に協働した郷土史家、青葉紙芝居一座などのボランティア団体、「まっぴい青葉の街」等の市民活動団体に加え、「東急多摩田園都市まちづくり館」等の企業とも連携し協働を進める。
- ・ 青葉区の地域で主催している郷土関連講座への積極的な参加等により、地域で活躍する郷土史家やボランティア団体、市民活動団体に新たな連携機関の協力を仰いでいく。
- ・ 郷土資料は、区内の施設や団体、企業と連携を図り、幅広い収集に努め、地域情報のポータルサイトとして最新の地域情報を提供する。
- ・ ホームページの地域情報コンテンツのアップデートを迅速に行い、最新の地域情報を提供していく。既成のコンテンツについて内容の見直しを行うとともに、郷土資料の調べ方を利用者にわかりやすく提供するため、パスファインダー（特定のテーマに関する書籍、情報の探し方・調べ方の案内）の新規コンテンツについても開発していく。
- ・ 23 年度から地域のおはなしボランティアの発表の場として開催しているおはなしまつりを 24 年度も開催する。このおはなしまつりでは、一日中紙芝居や絵本の読み聞かせなどのおはなし会を行うとともに、地域の福祉施設と連携してパンやお菓子の販売も行う。

イ 学校図書館との連携と支援

山内図書館は、「横浜市立図書館学校連携事業『学校支援計画』」に基づき積極的に学校図書館との連携・支援を進めてきた。

- ・ 22・23 年度の 2 年間で、区内の小学校 30 校と中学校 12 校に対し、小学校については全校、中学校については 8 校を訪問した。24 年度は未訪問の中学校 4 校を訪問し、青葉区内の小中学校全校への学校訪問を完了し、支援サービスを実施していく。
- ・ 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「学校図書館運営カルテ」を作成し、図書整理のための分類法や使用している図書記号などの情報を訪問記録として蓄積し、学校図書館から寄せられる書架等の配置替えや

分類法・図書記号の基本的なあり方に関することなどの相談に対してアドバイスをし、対応してきた。24年度もこのカルテを活用して的確な相談対応を行える体制を維持していく。

- ・ 23年度は支援のために、学校図書館で必要とされるテーマである、「小学校での読み聞かせ講座」及び「学校図書館ボランティア講座～修理のための製本講座」といった講座について、広く参加してもらえるよう複数の会場で開催した。24年度はさらなる充実を目指し、引き続きボランティアを対象とした講座を開催するとともに、教職員も受講できるよう内容を見直し、夜間や土・日曜日など、参加しやすい日時設定とした講座も開催していく。
- ・ 23年度は、学校図書館ボランティアからの相談やボランティア同士の交流の場として、「学校図書館ボランティア相談日」を年5回開催した。毎回テーマを設定し、ステップアップを目的とした環境を作り、まとめとして「学校図書館環境整備ボランティア～活動の展示～」と交流会を開催した。24年度も同様の事業を展開していく。
- ・ 24年度の新しい事業展開として、学校図書館に対し、山内図書館として新刊本・図書整理に関する情報、学校図書館運営の参考例等の最新情報、また書店として有隣堂が持つノウハウである出版情報や書籍情報など、ホームページやメールマガジンをとおしてタイムリーに届けられる体制を整えていく。

ウ 図書館広報活動の強化

- ・ ホームページに「キッズページ」を新設し、おはなし会や子ども向けイベントの案内など、親子に向けた図書館情報をよりわかりやすく届けていく。キッズページでは、事業の案内や参加レポートを掲載することで、子ども向け事業のPRと参加の促進に努める。
- ・ 23年度同様、i Pad に代表されるタブレット型コンピューターという新しいメディア機器を活用して、地域の民話をもとにした紙芝居の紹介や著名人による本の紹介を行い、コンテンツを増やしてさらに地域情報発信拠点として機能強化を図っていく。
- ・ 電子広報媒体の位置づけを整理し、新着ニュースはホームページ及びメールマガジンで、イベントの様子はブログで、地域情報は i Pad で紹介するなど、電子広報媒体の性格に応じ、効果的に山内図書館の存在や活用法をPRしていく。
- ・ 23年度に引き続き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、本の紹介を行うとともに、ブログやメールマガジンにおいて司書による話題の本などの紹介を行うことで、読書推進につなげていく。
- ・ 点在している館内の掲示物を集約し、より分かりやすい館内案内へと見直しを行う。図書館のイベント案内やお知らせは出入口付近に配置、山内図書館独自のサービスをまとめて掲示し、山内図書館の活用法の周知に努める。
- ・ 23年度に好評だった新聞折り込みチラシを24年度も実施することで、地域に密着した広報を行い効果的なPRを進めていく。

エ 市民の課題解決のための事業展開

- ・ 利用者がセルフレファレンスをスムーズに行える環境を作る。土日等のカウンターが混雑する時間帯にはフロアに案内係を置き、図書館の利用方法や館内案内、本探しの手伝い、検索機の使い方説明など、利用者の目的に沿った案内を行う。また、レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」を積極的に紹介し、図書館のレファレンス機能の広報と利用促進に努める。
- ・ 青葉区は全国平均寿命トップ10に入る高齢者地域であると同時に、多くの子育て世代が転入してくる地域でもある。24年度は新たにシニア世代支援講座や、著名人による「老いを楽しむ」をテーマにした講演会を開催する。また子育て世代に向けては、子どもとふれあうおはなし講座「おはなしごっこ012」を継続して開催し、地域の特性、世代やライフスタイルに応じた課題解決支援となる自主企画事業を展開していく。
- ・ 昨年度に引き続き、「聞蔵IIビジュアル」「日経テレコン21」「官報情報検索サービス」「法情報総合データベース」「ポプラディアネット」の商用データベースを用いた情報提供を行い、利用者支援につなげていく。特に子ども向けのインターネット百科事典「ポプラディアネット」は、調べ学習をサポートする目的で開催する自主企画事業「小学生調べ方講座」で活用方法を解説し、利用促進を図る。

4 平成 24 年度評価項目・評価の視点・評価指標及び評価結果

(1) 評価方法

平成 24 年度の管理業務の評価については、次の経過で行った。

ア 資料の分析検討

22 年度に委員会で検討した評価の枠組み(評価項目、評価の視点及び評価指標)を確認し、それに基づき、事業者から提出された事業報告書及び活動実績等参考資料の分析検討を行った。

イ 事業者からのヒアリング

資料だけでは判断が困難な項目を中心に、事業者からのヒアリングを行った。

ウ 評価作業

評価項目ごとに評価の視点に基づく評価を行い、次に 1～7 の大項目について、A・B・C の三段階での評価を行った。最後に 1～7 の大項目についての総合評価を、A・B・C の三段階で行った。

大項目 1～7 及び総合評価の基準については、

A：目標とした、または期待した水準を上回る達成状況である

B：おおむね目標とした、または期待した水準レベルの達成状況である

C：目標とした、または期待した水準を下回る達成状況であるとした。

(2) 評価結果の要点

[大項目 1] 図書館運営に関する全般的な事項

平成 24 年度に個人情報漏洩の事例があった。個人情報保護は徹底しなければならないところ。前年度大項目 1 の評価は A であったが、24 年度評価は「B」とする。

[大項目 2] 基幹的なサービス

事業者はサービスの向上に努力しているが、さらに新しい取組を考えてほしい。今後に期待をこめるという意味で、24 年度評価は「B」とする。

[大項目 3] 充実・推進を図るサービス

平成 23 年度に力を入れた学校連携も、24 年度は落ち着いたという印象。全体的には、まだ試行錯誤しているように感じられる。評価は A か B か分かれることろ。学校司書の配置など状況が変化し、図書館の役割も変わってくる。この変化に対応し図書館の役割を十分に果たしていくことができるか、今後の事業展開を見守るという条件を付けて、24 年度評価は「A」とする。

[大項目 4] 民間ノウハウを活かした新たな取組

有料宅配など、サービス改善の余地がある。利用者満足度調査を細かく分析し、それが今後のサービスに活かされることを期待する。期待を込めて、24 年度評価は A に近いプラスの「B」とする。

[大項目 5] 利用者満足度

蔵書に関する満足度を除き、利用者満足度は全体的に高い。この傾向は平成 23 年度と同様。24 年度評価も 23 年度と同様として「A」とする。

[大項目 6] 施設の維持管理

平成 23 年度と同様、瑕疵なく推移している。24 年度評価も 23 年度と同様、「A」とする。

[大項目 7] 収支状況

収支については計画が適正であり評価できる。24 年度評価は「A」とする。

[総合評価]

平成 24 年度の指定管理業務については、全体として前年度に比べ改善を重ねながら運営されている。施設の維持管理、収支状況など、管理業務の基盤となる面では評価が高いが、図書館の評価を考える上で比重の大きなサービスや事業に対する取組、民間ノウハウを活かした新たな取組などについては未だにいま一歩であり、期待以上というところには至っておらず、総合評価は「B」とする。

(3) 評価の詳細

評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
1 図書館運営に関する全般的な事項 評価 B	(1) 法令、要綱等の遵守 (2) 「横浜市立図書館の目標」の達成状況 (3) 山内図書館のサービスに対する基本的な考え方の周知 (4) 個人情報保護の徹底 (5) 職員配置 (6) 人材育成 (7) 組織の管理体制の確立 (8) 広報・PR	<ul style="list-style-type: none"> ・法令、要綱、要領、手順書に沿って業務が遂行されているか。 ・目標に掲げた各取り組みが実施され、目標が達成されているか。 ・山内図書館のサービスの基本的な考え方(地域情報拠点機能の強化、課題解決支援機能の強化、地域の特色に合わせた個性ある地域図書館)が、職員に周知徹底されているか。 ・個人情報保護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。 ・職員配置は適正であるか。 ・業務が円滑に遂行されているか。 ・業務が円滑に遂行されているか。 ・業務を適切に遂行できるよう、職員への教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めているか。 ・職員対応に起因する利用者からの苦情がないか。また、好意的な意見があるか。 ・職員の意欲やモチベーションを維持向上させているか。 ・組織の統制、管理体制が整っているか。 ・広報・PRのための印刷物をどれだけ作成・配布したか。 ・どこで、どのように配布したか。 ・配布の効果がどれだけあったか。 ・新聞・ミニコミ誌等について、どれだけ記事が掲載されたか。

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
	(9) 館長のリーダーシップの発揮	・館長がリーダーシップを發揮して運営を行っているか。	・館長のリーダーシップの発揮状況 ・実行力、指導力、専門力、マネジメント力が表れた具体的な状況
2 基幹的なサービス 評価 B	(1) 個人貸出・予約などの基本的な利用者サービス	・利用状況(入館者数、貸出利用者数、新規登録者数、個人貸出冊数、予約受付冊数)について、前年度実績との比較	【基本的な統計数値】 ①入館者数 ②貸出利用者数 ③新規登録者数(一般、児童) ④個人貸出冊数 ⑤予約受付件数
	(2) 団体貸出サービス	・利用状況(登録団体数、団体貸出冊数)について、前年度実績との比較	【基本的な統計数値】 ①新規登録団体数 ②登録団体数 ③団体貸出冊数 ・登録団体との関係維持に対する取り組み状況（交流会の開催等） ・新規登録団体への活動支援に関する取り組み状況（貸出の本選び支援、利用相談等）
	(3) 蔵書構築・蔵書管理の状況	・横浜市立図書館資料収集基準、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。 ・どのような選書マニュアルを作成しているか。 ・サービスの基本理念である、地域情報拠点機能、課題解決支援機能の強化、及び市民活動支援のために、どのような選書を行っているか。また、実際にどのような資料を収集しているか。	【基本的な統計数値】 ①蔵書冊数(一般、児童) ②受入冊数 ③購入冊数 ④寄贈受入冊数 ⑤除籍冊数 ⑥新刊購入比率(購入点数／新刊マーク点数) ⑦児童書購入冊数 ・購入した図書の傾向について、他館との比較及び出版動向との比較 ・不明資料・事故資料への対応状況(破損・紛失資料等の冊数を含む) ・児童書の選書に関して作成している「評価票」における評価(ABC段階)について、他の地域図書館及び全体評価との差異 ・収集ガイドラインと実際の収集数との差 ・受入図書選定体制の状況 ・除籍図書選定体制の状況 ・受入図書、除籍図書に関する選定マニュアルの内容 ・返本、書架整理の実施体制 ・図書修理の体制や滞貨等の状況
	(4) 雑誌・新聞の収集、提供	・雑誌・新聞の収集、提供が適切に行われているか。 ・雑誌・新聞に関する利用者の満足度や意見はどうであるか。	【基本的な統計数値】 ①雑誌受入(購入)タイトル数 ②分類別購入タイトル数 ・雑誌・新聞に関する利用者の満足度

評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
3 充実・推進を図るサービス <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評価 A </div>	<p>(1) 「サービスの基本理念」を反映させた事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域の情報拠点」としての図書館を反映させた事業計画が立案され、実施されているか。 ・「課題解決支援機能」を活かした事業計画が立案され、実施されているか。 ・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」を具体化する事業計画が立案され、実施されているか。 ・各事業の実施効果(事業計画時に想定した効果)が得られているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域情報拠点機能の強化」に関する事業の実施回数、参加者数、参加者の満足度(地域の情報や時勢に合わせた内容で実施されている企画展、地域資料や生活情報をデジタル化し、ホームページやメールマガジンなどで閲覧できるような形での活用など) ・「課題解決支援機能の強化」に関する事業の実施回数、参加者数、参加者の満足度(図書館の活用法をさらに周知することを内容としたセルフレファレンス支援のための自主企画事業など) ・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」に関する事業の実施回数、参加者数、参加者の満足度(地域のネットワーク作りと連携から生まれる企画、ボランティアを支援する企画、青葉区の特性を活かした企画など)
(2) レファレンスサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスサービスの充実について、成果が上がっているか。 	<p>【基本的な統計数値】</p> ①レファレンス受付件数
(3) 子どもの読書推進活動に関する事業	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの読書活動推進に関する事業を計画的に実施しているか。 	<p>【基本的な統計数値】</p> ①事業実施回数 ②参加者数
(4) 学校連携	<ul style="list-style-type: none"> ・学校連携事業を通じて、地域の子どもたちの読書活動推進に貢献しているか。 ・図書館の利用促進という効果に結びついているか。 ・図書館サービスの一つとして教職員または保護者の間で認識され、利用されているか。支援は十分か。 	<p>【基本的な統計数値】</p> ①学校への出張回数、出張した学校数 ②事業実施回数、参加児童数 ③教職員貸出登録数、更新数、貸出実績 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス実施率(区内在籍児童数を母数とした実施率) ・学校参加率(事業利用学校数/区内学校総数)
(5) 地域資料・情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> ・地域資料・情報の収集、提供が適切に行われているか。 ・担当者を配置し、地域資料・情報の収集に積極的に取り組んでいるか。 ・地域資料に関する利用者の満足度や意見はどうであるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域資料の受入冊数 ・独自書誌作成依頼件数 ・担当者の配置及び業務の状況 ・地域資料に関する利用者満足度

評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
(6) 市民との協働による事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・図書館事業や読書活動に関するボランティアを養成・支援する事業を企画・実施しているか。 ・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。 ・地域の読書活動等に関するボランティアの活動の場を提供しているか。 ・区内で活動するボランティア団体に対して、活動の場を提供しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民との協働による事業の実施回数、参加者数 ・図書館・読書活動ボランティアの活動団体数及びボランティア(個人)登録者数 ・図書館・読書活動のボランティア養成事業の実施状況（回数・参加者数等） ・図書館・読書活動ボランティアの活動の場・機会の創出状況 ・養成講座参加者の、受講後の地域での活動状況 ・区内ボランティア活動団体による集会室の利用回数
(7) 市民の意見を反映させる仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・運営やサービスにおいて、市民が意見や要望を自由に出せるように工夫されているか。 ・運営やサービスにおいて、市民からの意見や要望に適切に対応している。 ・事業の企画段階において、市民からのアイディアや要望を取り入れようとしているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者フォーラムの実施回数、開催状況 ・市民の意見や要望の収集及び対応の状況
(8) 関係機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の実施にあたり、関係機関との連携を行っているか。 ・区役所等、従来から関係を持ってきた機関と引き続き関係を維持しているか。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関と連携して実施した事業の実施回数 ・連携した機関の数と種類 ・新たに連携を行った機関の数と種類
(9) 図書取次サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・図書取次サービスを安定的に運営し、増設したサービスポイントも含めて利用者の増加に結びつけているか。 ・現場の職員との意思疎通ができており、滞りなく作業が進められているか。 ・区民の図書館・図書サービスに関する意識に変化が見られるか。 	<p>【基本的な統計数値】</p> <p>①図書取次サービスにおける貸出冊数、返却冊数、予約受付冊数 ②駅返却ポストにおける返却冊数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新設したサービスポイントの貸出冊数、返却冊数、予約受付冊数 ・青葉区区民意識調査における図書館に関する調査結果 ・搬送作業の実施状況（効率性・安定性・（スタッフ間の）円滑性）

評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
	(10) デジタル資料の提供 ・デジタル資料利用にあたり、利用者が利用しやすい環境が整えられているか。 ・情報は継続的に更新されているか。 ・スキルを有するシステム担当者が配置されているか。	・作成数 ・利用者数 ・利用回数 ・地域情報ギャラリーの状況 ・子ども向けデジタル資料の状況
	(11) ホームページによる情報発信 ・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。 ・非来館者にとって有用な情報源となっているか。 ・地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか。 ・スキルを有するシステム担当者が業務を遂行しているか。	【基本的な統計数値】 ①ホームページアクセス件数 ・更新頻度 ・利用者の好感度 ・ホームページを活用した新たな取り組み状況（例：市民との双方向コミュニケーション機能の追加など）
	(12) メールマガジンによる情報発信 ・情報発信ツールとしてメールマガジンを適切に活用しているか。 ・非来館者への有効なアピールとなっているか。 ・非来館者にとって有用な情報源となっているか。 ・地域情報の発信に積極的に取り組んでいるか。	・登録者数 ・送信頻度 ・来館促進への効果（メールマガジンが来館促進に有用なツールとなっているか）
4 民間ノウハウを活かした新たな取り組み 評価 B	(1) 新たな利用者を創出する事業の実施 ・「新たな利用者を創出する事業」を計画的に実施し、効果をあげているか。 ・平日夜間の開館時間延長の実績および効果はどうであるか。 ・「山内堂」（文具等物品販売）の実績はどうであるか。	・「新たな利用者を創出する事業」に関する自主企画事業（PR事業・大型企画事業）の実施回数、参加者数 ・新規登録者数 ・平日夜間の利用実績（入館者数、貸出冊数、レンタル件数など） ・開館時間延長に関する利用者満足度 ・山内堂の利用者数、図書購入や物品販売の状況
	(2) 既存の事業への新たな取組の導入 ・既存の事業への、民間事業者としてのノウハウを活かした新たな取組の導入を積極的に行い、成果をあげているか。	・既存の事業への、新たな取組の導入状況
	(3) 受益者負担による宅配・郵送での受け取りサービスの実施 ・利用者の経費負担による宅配・郵送での受け取りサービスについて、ニーズを把握、対応し、安定的に事業を実施しているか。	・テスト実施の実績 ・事業者からのヒアリング
	(4) その他の新たな取り組みの提案 ・民間ノウハウを活かした新たな取り組みについて、積極的に企画提案しているか。	・新たな取り組みの提案状況 ・新たな企画提案に関する積極性

	評価項目	評価の視点（ポイント）	評価指標
5 利用者満足度 評価 A	(1) 山内図書館に対する利用者からの評価	・山内図書館の運営・サービス全般について、利用者がどれだけ期待し、満足しているか。	・利用者満足度
	(2) 利用者サービスに関する利用者満足度	・利用者サービスについて、利用者がどれだけ満足しているか。	・サービスに関する利用者満足度
	(3) 蔵書に関する利用者満足度	・蔵書に関する利用者の満足度や意見はどうであるか。	・蔵書に関する利用者満足度
	(4) 利用しやすい環境整備に関する満足度	・書架案内図やわかりやすいサインの整備が行われ、利用しやすい環境整備が整っているか。	・利用しやすい環境整備状況 ・書架案内図、サインの整備状況
6 施設の維持管理 評価 A	(1) 施設設備の良好な維持管理	・図書館及び地区センター(共用部分も含む)の施設維持管理が良好に行われているか。 ・清掃が行き届いているか。 ・環境に配慮した維持管理業務が行われているか。	・施設維持管理の状況 ・廃棄物（ゴミ）の排出量 ・光熱水使用量の推移
	(2) 危機管理体制の確立	・危機管理に関する対応方法が職員に周知されていて、緊急時の連絡体制が整っているか。 ・緊急事態が生じた場合、適切に対応できたか。 ・危機管理マニュアルが適正に作成されているか。 ・日常的な防犯体制がとられているか。	・危機管理に関する対応方法の周知状況 ・緊急時の連絡体制の確立状況 ・緊急事態が生じた場合の対応状況 ・危機管理マニュアルの作成状況 ・防犯のための日常的な巡回業務の取り組み状況 ・不審者や不審物への対応状況 ・職員に対する研修・訓練の状況
	(3) 災害対策	・防災訓練を適切に実施しているか。 ・緊急時の対応について、職員に周知徹底しているか。 ・防災マニュアルが適正に作成されているか。	・防災訓練の実施状況 ・防災マニュアルの作成・改訂状況
7 収支状況 評価 A	(1) 経費の適正な執行	・適正な収支計画が立案され、経費について適正に執行されているか。 ・自主企画事業について、計画に応じた経費の執行が行われているか。 ・独自収入がどれだけあったか。	・支出金額(決算額) ・自主企画事業に関する支出金額 ・事業計画書、年次協定書に沿った適正な支出状況 ・収入金額(決算額)
総合評価 評価 B	指定管理者による山内図書館管理業務に対する総合評価	・項目1～7に対する総合評価。	

5 平成 24 年度評価の指摘事項及び総括

(1) 評価項目ごとの意見及び指摘事項

ア 図書館運営に関する全般的な事項

- ・個人情報保護に関連して、窓口での取扱いで個人情報が漏洩した事例があった。個人情報保護は、図書館サービスの現場においても徹底しなければならない事項であり、厳しい評価とせざるを得ない。
- ・個人情報漏洩の事例はあったが、事例発生時や事後の対応については速やかかつ適切に行われており、評価できる。しかし事例の発生はあったわけで、やはり厳しい評価とならざるを得ない。

イ 基幹的なサービス

- ・前年度実績を基準として平成 24 年度実績を見ると、指標の多くで B 評価となる。しかし、入館者数を見ると、他館が減少している中で山内図書館は微増で推移している。この入館者をわずかでも増やしている点は評価できる。
- ・基幹的なサービスについて、山内図書館の事業者だけでこれ以上のサービスがどんどんできるというわけではないかもしれないが、行政施策に合った新しいサービスの形が考えられてよい。今後に期待したい。

ウ 充実・推進を図るサービス

- ・デジタル資料の提供については、地域情報を活かして作った青葉区いろはカルタをホームページで紹介したり、地域写真のギャラリーを充実したりと、コンテンツを充実させるいろいろな取組がなされていることは評価したい。
- ・ただ一方で、館内で利用に供していた i P a d が長期にわたって利用を休止している現状がある。デジタル資料を提供する手段の整備も重要であり、休止が続いているのは残念。速やかな改善を求めたい。
- ・ホームページについて、月 8,000 件のページビューは少なく、見づらさを感じる。メルマガの登録者が 200 人というのも、青葉区の人口に比して少ない。
- ・レファレンスについては、受付件数の前年度からの伸び率で、他館が平均 5 %以上で推移しているのに対し、山内図書館は 4.8%。
- ・学校連携は平成 23 年度に実績が大幅に増え、24 年度はそれに比べやや落ちてい

る。23年度がんばって、24年度はそれが落ち着いたという印象。

- ・学校連携については、今後学校司書が市立学校全校に配置されていくという動きがあり、これにより図書館の役割も変わってくると考えられる。山内図書館においても、それに対応した事業の見直しが求められており、今後の事業展開をしっかりと見守りたい。
- ・充実・推進を図るサービスの項目については、評価をAとするかBとするかぎりぎりのところ。事業者には、委員の指摘や意見をしっかり受け止めてもらうことをお願いして、附帯意見付きのAとする。

エ 民間ノウハウを活かした新たな取り組み

- ・有料宅配サービスは、民間ノウハウを活かした新規事業。安定して実施しているが、利用状況等もう少し力を入れて分析をし、利用者増を図ることが期待される。現状ではそこまで至っておらず、残念なところ。
- ・有料宅配については、高齢者など来館が困難な市民にもっと利用しやすい形にするなど、サービス改善の余地がある。
- ・新たな利用者を創出する取組について、新聞折り込みちらしの配布ややまうち朝市の実施など、今までとは違う優れた取組が見られるようになった。利用者満足度調査で得られた結果を分析し、今後の新たな事業展開に活かしてもらいたい。

オ 利用者満足度

- ・利用者満足度調査では、蔵書に関する満足度が3年連続で低いものとなっている。これは市立図書館全体として十分な資料収集が困難になっている状況に左右されているものと考えられる。それ以外の事柄に関する利用者満足度は高く、評価できる。

カ 施設の維持管理

- ・施設の維持管理等に関しては瑕疵がなく、評価できる。

キ 収支状況

- ・収支の状況を見ると、計画に対してどうであったかは評価の視点のひとつ。この点で言えば、平成24年度は、収入は計画に対し少し増え、支出は計画に対し少し減っている。これは計画が適正であって、それが数字に表れているものと理解できる。

(2) 評価の総括

◎ 平成 24 年度の指定管理業務については、個人情報保護の点で評価を下げたところもあるが、全体として前年度に比べ改善を重ねながら運営されている。施設の維持管理、収支状況など、管理業務の基盤となる面では評価が高いが、図書館の評価を考える上で比重の大きなサービスや事業に対する取組、民間ノウハウを活かした新たな取組などについては未だにいま一歩であり、期待以上というところには至っておらず、総合評価は「B」とする。今後さらに、民間事業者らしさを発揮した、よりメリハリの効いたダイナミックな事業展開を期待したい。

[総合評価に関する個別意見]

- ・ 前年度より運営は改善されており、確かにレベルは上がっているが、基幹的なサービスや民間ノウハウを活かしたサービスについて評価がBであり、充実・推進を図るサービスについてもAマイナスというニュアンスでのA評価であった。事業者らしさが発揮される図書館のサービスの部分で評価が低く、総合評価はBと考える。
- ・ 前年度に比べ評価をAとした項目が増えたものの、図書館運営に関する全般的な事項は前年度評価がAであったものがBとなった。全体的には期待を上回っているとは言えず、総合評価はBが適切と思う。
- ・ 入館者数について、他の地域図書館は年々減少しているが、山内図書館は微増で推移している。これは特筆すべきことで、評価したい。
- ・ 指定管理期間が 3 年を経過した中で、事業者も管理業務の全てでパーフェクトを取るということは難しい状況があるが、事業者としてこう考えてこうやつたらこうなった、というそのプロセスは大事である。そこに民間のノウハウが現れてくる。
- ・ 平成 24 年度は、開館 35 周年ということで新規事業に取り組んだ、そういうところを評価したい。全てを行なうことが困難な中で、事業にメリハリをつけ、ヒアリング等の際にもメリハリのある事業者の声を聞かせてもらいたい。
- ・ 指定管理期間の当初に立てた目標や計画について、それを着実に履行することも大切だが、それに縛られて事業者らしさが失われてしまっては本末転倒。残りの 2 年間、固くならずにこんなことをやると面白いという発想で、事業者らしさを発揮してもらいたい。

II 指定管理中間期の総合的評価

1 中間期評価について

(1) 評価について

山内図書館の指定管理業務については、平成24年度末で3年が経過し、1期5年間である指定管理業務の中間期を迎えた。

この指定管理中間期に当たって、これまでの管理業務を総合的に評価することとし、山内図書館への指定管理者制度導入時の市会における図書館条例改正議案の可決成立の過程で付された附帯意見を視座として、これまでの山内図書館の事業を振り返りながら検討を行い、各委員による意見・指摘を取りまとめた。

◎ 附帯意見（平成21年第1回横浜市会 市第72号議案）

本市地域図書館への指定管理者制度の導入に当たっては、社会教育施設である図書館として、本市図書館のサービス水準の維持向上と、これまで培ってきた市民の信頼にこたえるよう十分に配慮することが肝要である。

よって、指定管理者制度導入に当たり、次の事項について特段の対応を図られたい。

- 1 中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館18館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。
- 2 子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館として一層の推進を図ること。また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。
- 3 地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。
- 4 地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの地域の図書コーナーとの連携を図るなど、住民ニーズを反映したサービスを推進すること。
- 5 これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

2 中間期評価に当たって

(1) 評価に当たって～横浜市立図書館の現状と課題～〔第3回会議説明資料から〕

ア 現状：政令指定都市の指標比較にみる横浜市立図書館

【参考】政令指定都市図書館サービス指標比較（p. 23）参照

(ア) 図書館サービスを提供する1館当たりの対象人口が多い

- ・ 横浜市人口が約369万に対し、図書館数は18館であり、1館当たりのサービス人口は、20万5千人と、多くの市民を対象としている。
- ・ 市立図書館全体の蔵書冊数は400万冊以上で政令市トップの蔵書を有するが、市民人口で割り返した1人当たりの蔵書冊数は、1.1冊と、政令市の中で最下位である。

(イ) 予約受付件数が多い

- ・ 市民の読書ニーズが多様化し、インターネットなどで市立図書館全館の400万冊蔵書が検索可能であるため、希望の図書を予約として申込む件数は政令市トップクラスである。
- ・ 膨大な予約件数を支えるために、市立図書館各館の蔵書を相互に補い、利用し合うことを目的とした「分担収集」など、資料購入選定時の各館間での調整が必要となる。
- ・ 利用者の利便性を考慮し、予約本の受取りや貸出は市立図書館のどの館でも可能とし、各館を横断的に使う利用者への統一的対応のため、貸出、予約などに関する運用ルールを取り決めた各種の詳細な要綱・要領、手順書が必要となる。

(ウ) 限られた資料購入費のもとで「効果的な蔵書構築」が求められる

- ・ 市立図書館各館の図書購入予算は、「市立図書館ネットワーク体制を前提とした各館の蔵書」という観点から、中央図書館が一括管理する。
- ・ 各館での蔵書収集の計画は、全館の「市立図書館資料収集方針」や「市立図書館資料収集基準」などの方針・方向性に基づき立案する。
- ・ 従来のような“楽しみのための読書”ニーズに応える「ポピュラーな予約本の大量な複本購入」は抑え、市民自らの課題解決を支援する蔵書構築のあり方を目指す「市立図書館の蔵書再構成5か年計画」方針の共通化が重要となる。

イ 市立図書館18館ネットワーク体制の重要性

市民の多様化した読書ニーズへの対応として、市立図書館の単館単独の蔵書では不十分だが、全館400万冊の蔵書構成により、現在のサービス水準を維持している。

18館のネットワーク体制については、附帯意見でもその維持をあげており、それを受けた指定管理者公募時の業務要求水準書でも18館のネットワーク体制を支えつつサービスを展開することを要求している。

【附帯意見第1項】

中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館18館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。

【横浜市山内図書館業務要求水準書抜粋】

指定管理者制度を導入する横浜市山内図書館においても、本市の公共図書館として従来のサービス水準を維持し、さらに向上させながら、他の地域図書館と同様に市立図書館18館のネットワーク体制を支える一つの地域図書館としてサービスを展開すること。

ウ 課題：これからの市立図書館の役割

市立図書館18館ネットワーク体制の有効性を活かし、これからの市立図書館の求められる“知識・情報センター”としての図書館機能を発揮する。

(ア) “役に立つ図書館” = 貸出のみならず市民の課題解決に寄与する地域図書館へ

楽しみのための読書だけでなく、健康・医療・環境・福祉・子育て・教育・文化・防災等、市民生活をとりまく様々な課題に対し、市民自らが解決を図るために必要な蔵書の充実と、情報提供機能の強化を図る。

- ・司書の専門的な知識・経験を活かした情報提供機能の強化
資料の探索・調査・相談などのレファレンスサービスを充実
- ・区役所、団体、機関、大学、企業等との地域連携の促進
図書館を拠点にして司書自らが積極的に「地域」に出向き地域連携事業を充実
- ・市民の「読書交流」を支援・充実
司書が蔵書を活用し、市民の「交流」の場と機会を提供

(イ) 求められる読書活動推進に向けた具体的な取組課題

- ・「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」制定を踏まえた地域連携の強化
→ 区(区役所)の目標の策定を通じて、学校や図書館のほか、読み聞かせなどの活動団体が地域において連携できるよう、仕組みづくりを進める。
- ・今後4年間で各学校へ配置する「学校司書」を活用した学校支援・連携の強化
→ 学校・家庭・地域及び図書館の効果的な役割分担と連携により、次世代を担う子どもたちの読書習慣や読書経験を養う。

(ウ) 問われる「司書の専門性」⇒市立図書館としての“総合力”の発揮

これからの市立図書館に求められる役割を果たすためには、各館の司書が持つそれぞれの能力を十分に発揮し、それを有機的に結びつけて、市立図書館としての総合力へと結実させることが重要となる。

- ・知識を活かす力…図書資料、図書館運営、地域(郷土)情報の知識総合力
 - ・経験を活かす力…図書館業務経験と「行政」の企画立案・執行の経験
 - ・能力を発揮する力…情報の編集力と発信力、人を繋ぐコーディネート力
- } 総合力へ

【参考】政令指定都市 図書館サービス指標 比較（平成24年度 統計）

順位	市人口	図書館数	1館当たりのサービス対象人口(千人)	蔵書冊数	登録者数	貸出冊数	予約受付件数	市民1人当たりの蔵書冊数		資料購入費(千円)
								蔵書冊数	貸出冊数	
1	3,693,788 さいたま	24 さいたま	浜松 さいたま	35.3 横浜 よこはま	969,596 4,087,885	大阪 おおさか	12,194,240	2,798,840	静岡 せいごん	3.34 さいたま
2	2,678,051 大阪	24 さいたま	熊本 くまもと	36.9 大阪 おおさか	3,975,266 3,584,380	札幌 さっぽろ	707,608 626,048	11,460,875 10,891,026	横浜 よこはま	2,701,190 さいたま
3	名古屋 2,262,176	浜松 さいたま	新潟 にいがた	42.3 さいたま	51.9 3,584,380	大阪 おおさか	593,373 3,262,481	10,538,641 10,891,026	名古屋 なごや	2,580,115 さいたま
4	札幌 1,933,789	名古屋 21	新潟 にいがた	51.9 さいたま	51.9 名古屋 なごや	札幌 さっぽろ	593,373 2,567,257	1,980,968 1,827,212	千葉 ちば	2,33 新潟 にいがた
5	神戸 1,542,458	京都 20	北九州 きたきゅうしゅう	53.7 さいたま	495,890 495,890	京都 きょうと	7,494,221 6,760,755	1,827,212 1,558,825	神戸 こうべ	2,29 新潟 にいがた
6	福岡 1,494,978	熊本 20	静岡 せいごん	59.1 千葉 ちば	2,368,979 68.7	川崎 かわさき	474,704 436,482	7,243,740 6,263,308	札幌 さっぽろ	1,779,946 1,440,794
7	京都 1,472,578	新潟 にいがた	千葉 ちば	68.7 堺 さかい	2,214,182 18	神戸 こうべ	435,462 395,974	6,760,755 5,112,570	京都 きょうと	1,558,825 1,438,362
8	川崎 1,440,474	新潟 にいがた	堺 さかい	70.1 千葉 ちば	2,225,103 2,161,686	広島 ひろしま	435,462 395,974	6,263,308 5,112,570	札幌 さっぽろ	1,779,946 1,440,794
9	さいたま 1,246,180	北九州 きたきゅうしゅう	岡山 おかやま	71.1 18	相模原 さがみはら	福岡 ふくおか	352,370 1,932,980	6,263,308 4,764,955	堺 さかい	2,23 名古屋 なごや
10	広島 1,182,403	川崎 かわさき	京都 きょうと	73.6 14	堺 さかい	福岡 ふくおか	352,370 1,932,980	6,263,308 4,764,955	千葉 ちば	1,777,087 1,177,087
11	仙台 1,063,608	千葉 ちば	川崎 かわさき	102.9 12	岡山 おかやま	福岡 ふくおか	342,865 319,279	4,723,162 4,714,801	堺 さかい	1,045,512 792,041
12	北九州 966,976	静岡 せいごん	広島 ひろしま	107.5 12	仙台 せんだい	福岡 ふくおか	1,906,253 1,905,077	4,723,162 4,714,801	仙台 せんだい	1,045,512 792,041
13	千葉 962,424	堺 さかい	名古屋 なごや	107.7 12	神戸 こうべ	北九州 きたきゅうしゅう	1,901,841 1,883,875	342,865 319,279	福岡 ふくおか	1,045,512 792,041
14	堺 841,253	神戸 こうべ	大阪 おおさか	111.6 11	福岡 さっぽろ	千葉 ちば	1,883,875 1,875,922	342,865 287,057	岡山 おかやま	1,045,512 792,041
15	浜松 812,762	広島 ひろしま	福岡 さっぽろ	135.9 11	福岡 さっぽろ	千葉 ちば	1,875,922 267,567	342,865 4,494,969	福岡 ふくおか	1,045,512 792,041
16	新潟 804,581	福岡 さっぽろ	神戸 こうべ	140.2 11	北九州 きたきゅうしゅう	仙台 せんだい	1,864,076 1,842,558	342,865 185,205	千葉 ちば	1,045,512 792,041
17	熊本 737,294	札幌 さっぽろ	仙台 せんだい	151.9 10	新潟 にいがた	福岡 さっぽろ	1,842,558 1,618,864	342,865 182,162	福岡 ふくおか	1,045,512 792,041
18	相模原 718,602	岡山 おかやま	相模原 さがみはら	179.7 10	新潟 にいがた	北九州 きたきゅうしゅう	1,618,864 1,452,169	342,865 155,642	静岡 せいごん	1,045,512 792,041
19	岡山 711,435	仙台 せんだい	札幌 さっぽろ	193.4 7	相模原 さがみはら	新潟 にいがた	1,452,169 1,331,421	342,865 110,112	福岡 ふくおか	1,045,512 792,041
20	静岡 709,561	相模原 さがみはら	横浜 よこはま	205.2 4	横浜 よこはま	熊本 くまもと	1,331,421 2,953,381	342,865 2,953,381	千葉 ちば	1,045,512 792,041

(2) 評価に当たって～指定管理者による山内図書館の運営～【第5回会議説明資料から】

ア 山内図書館に指定管理者制度を導入したねらい → 市民サービスの向上と効率的な管理運営を目指す

(ア) 導入の背景 = 「横浜市中期計画」(平成18~22年度)

「図書館を取り巻く環境が変化している中、外部有識者による市立図書館のあり方検討を実施し、それを踏まえた市民サービスの実現と経営の効率化を図ります。」

- ・市民サービス向上の方策の具体的検討
 - ・効率的な管理運営手法の具体的検討
- 指定管理者制度の導入、大規模な外部委託の導入など

(イ) 「横浜市立図書館のあり方懇談会」による提言(平成19年8月)

市立図書館18館のネットワーク体制、系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上を目指します。

〈市民サービス向上3つの柱〉 ⇒ 山内図書館の基本方針

- ◆ 地域情報拠点機能の強化
- ◆ 課題解決支援機能の強化
- ◆ 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館

イ 図書館として、指定管理者による運営に期待したこと

→ 民間ノウハウを発揮した図書館運営

(ア) 本市が想定した民間ノウハウを発揮した取組

- 業務要求水準書等で例示した、指定管理導入時に本市が想定した民間ノウハウを発揮した取組
 - ・図書館運営の経費圧縮
 - ・柔軟な職員・スタッフの配置
 - 例 平日夜間の開館時間延長
 - ・新規事業への積極的な取組
 - 例 図書取次サービスの実施（サービスポイントの追加設置）/有料宅配サービスの実施 /レファレンス専用デスクの設置/商用データベースの導入/「山内堂」の開設/熱帯魚水槽「マリーンジェム」の設置/キャラクター「やまちゃん」の活用

(イ) 事業者独自に民間ノウハウを発揮した取組

- 事業者の独自提案による民間ノウハウを発揮した取組
 - ・民間事業者ならではの事業取組
 - 例 地域FM局での図書館番組の放送/キャラクターを活用した来館ポイントカードの発行/ブログ・ツイッターの開始/新聞折り込みチラシの実施/託児サービスの実施/野

- 菜・花卉を販売する朝市の開催
- ・マーケティング手法を用いた取組
 - 例 利用者アンケートの実施と分析
- ・書店としてのノウハウを発揮した取組
 - 例 接客応対／人間工学の見地からふさわしいサイン計画

『《アイディアとしての民間ノウハウと、手法としての民間ノウハウ》』

- ◇ 事業者からは、カフェ（喫茶コーナー）の設置、高額な謝金を伴う著名人の講演会、団体貸出へのコンピュータシステムの導入など、事業者独自のアイディアによる事業提案があつた。これらの提案は、他の地域図書館の事業と比較した場合の妥当性・整合性や、18館からなるネットワーク体制の中で運用していることの制約などから、実現が困難とされた。
- ◇ その中で事業者には、例えば有料宅配で安価な料金設定をする、大学との事業連携で応分の経費負担をするなど、事業手法や実施過程の中で行政にはできない民間事業者ならではの柔軟な対応（民間ノウハウ）を活かしてもらうよう、指示・助言を行ってきた。

(ウ) 図書館サービス・パイロット事業の試行環境として

- “新規事業を試行し、その結果を分析、検証する”
- “他の地域図書館へのサービス導入検討の参考とする”

『新規事業に取り組む山内図書館は、他の地域図書館にインパクトを与える』

- ◇ 新規事業を試行しその効果を検証、他の地域図書館への導入検討の参考とともに、事業者の積極的な取組姿勢が他の地域図書館に波及、好影響を与えることを期待。館同士が互いに切磋琢磨する環境づくりを意図した。（波及の例）商用データベースの導入／メールマガジンの配信

ウ 指定管理者による運営に対する「新たな期待」

- 市立図書館18館ネットワーク体制の有効性を活かし、これから市立図書館の求められる“知識・情報センター”としての図書館機能を発揮する。

(ア) “役に立つ図書館”＝貸出のみならず市民の課題解決に寄与する地域図書館へ

- 楽しみのための読書だけでなく、健康・医療・環境・福祉・子育て・教育・文化・防災等、市民生活をとりまく様々な課題に対し、市民自らが解決を図るために必要な蔵書の充実と、情報提供機能の強化を図る。

- ▶ 司書の専門的な知識・経験を活かした情報提供機能の強化
資料の探索・調査・相談などのレファレンスサービスを充実
- ▶ 区役所、団体、機関、大学、企業等との地域連携の促進
図書館を拠点に司書自らが積極的に「地域」に出向き地域連携事業を充実
- ▶ 市民の「読書交流」を支援・充実
司書が蔵書を活用し、市民の「交流」の場と機会を提供

(イ) 「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」 制定を踏まえた地域連携の強化

→ 区(区役所)の目標の策定を通じて、学校や図書館のほか、読み聞かせなどの活動団体が地域において連携できるよう、仕組みづくりを進める。

(ウ) 今後 4 年間で各学校へ配置する「学校司書」を活用した学校支援・連携の強化

→ 学校・家庭・地域 及び図書館の効果的な役割分担と連携により、次世代を担う子どもたちの読書習慣や読書経験を養う。

エ 他都市における指定管理等図書館の動向

→ 指定管理者制度の施行 10 年を迎えるにあたり、図書館の動向も多様化している。

○ 佐賀県武雄市 武雄市図書館 (CCC (株) による指定管理) H25/4 月開始

・図書館と書店の融合 ・人気カフェの併設

○ 東京都千代田区 日比谷図書文化館 ((株) 小学館集英社プロダクションほかによる指定管理) H23/11 月開始

・図書館・博物館・学習・交流機能等を統合し、新事業を積極的に展開

○ 東京都武蔵野市 武蔵野プレイス ((公財) 武蔵野生涯学習振興事業団による指定管理) H23/7 月開始

・“ひと・まち・情報創造館”・市民活動センター等との複合による市民活動支援

<「市民協働」の視点を重視した運営を行っている図書館>

○ 神奈川県藤沢市 辻堂市民図書館、湘南大庭市民図書館 (直営。NPO に一部業務委託) H23/4 月開始

・受託者 : NPO 市民の図書館ふじさわ

○ 鹿児島県指宿市 指宿図書館、山川図書館 (NPO 本と人とをつなぐ「そらまめの会」による指定管理) H19/4 月開始

・本の紹介 POP、動線に配慮した本の配置等市民目線の運営 ・児童サービスの充実

※神奈川県内で NPO 法人に一部業務委託している図書館

藤沢市 (辻堂市民図書館／湘南大庭市民図書館) 相模原市 (相模大野図書館)

(注) なお、神奈川県内では海老名市立図書館が平成 26 年 4 月から、カルチュア・コンビニエンス・クラブ (株) と (株) 図書館流通センターの共同事業体による指定管理を導入する予定であることが明らかになっている。

・指定期間 : 平成 26 年度から平成 30 年度の 5 年間

・再開館 : 指定管理者による改修後の再開館は平成 27 年 10 月を予定

3 中間期評価の意見及び指摘事項、評価の総括

(1) 意見及び指摘事項

◎ 附帯意見と山内図書館の主な実施事業

○ 附帯意見 1

中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館18館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。

[関連する主な実施事業]

- ・図書館情報システム下での業務運用
- ・全館でのサービス統一（登録・貸出・予約等）
- ・要綱・要領、手順書等、各業務のルールの順守
- ・コンプライアンス・個人情報保護の徹底（漏洩の事例あり）
- ・全館資料調整を踏まえた資料収集、資料取扱いの全館標準（別置、請求記号等）
- ・ティーンズコーナーの拡大刷新、文庫本棚の増設

○ 附帯意見 2

子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館として一層の推進を図ること。また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。

[関連する主な実施事業]

- ・小学生一日図書館員、やまちゃんキッズクラブの実施
- ・夏のおはなし祭りの開催
- ・キッズページ（ホームページ）の開設
- ・学校図書館訪問（区内全小中学校）、学校図書館運営カルテ作成、相談日定例化
- ・製本講座（夜間）・ボランティア交流会の開催
- ・学校支援ページ（ホームページ）の開設

○ 附帯意見 3

地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。

[関連する主な実施事業]

- ・郷土資料パスファインダー作成（ホームページ公開）
- ・i Padの導入（利用休止の問題）、ブログ・ツイッター等の運用
- ・青葉区探訪講座開催、開館当時のジオラマ作成
- ・地域FM局での番組放送、やまうち朝市の開催

- ・鉄道会社の協力による地域史講演会開催
- ・N P Oによるおはなし会（講座）の開催

○ 附帯意見 4

地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの地域の図書コーナーとの連携を図るなど、住民ニーズを反映したサービスを推進すること。

[関連する主な実施事業]

- ・図書取次サービスの実施、サービスポイントの追加設置
- ・区内図書貸出施設マップの更新
- ・平日夜間の開館時間延長、有料宅配サービスの実施
- ・レファレンス専用デスク、案内係の設置
- ・利用者フォーラムの開催、満足度調査の実施
- ・新聞折り込みチラシ、利用登録の出張窓口の実施
- ・カウンター席の設置、トイレの改修
- ・山内堂の開設、託児サービスの開始

○ 附帯意見 5

これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

[関連する主な実施事業]

- ・児童サービス担当職員、学校連携担当スタッフの増員配置
- ・アルバイトスタッフ対象の研修実施、アルバイトスタッフの職員への登用
- ・コンプライアンス、個人情報保護、防災・危機管理等研修の実施
- ・図書館の基礎・専門研修等への参加

◎ 附帯意見を視座とした意見及び指摘事項

* 18館のネットワーク体制

- ・ 18館のネットワークというのは必ず守らなくてはいけない。それは市も事業者も認識した、共有したところでのひとつの籠である。
- ・ 18館のバランスに配慮しながら自由な事業展開をするということ、そこには一定の限界があるということは認識できる。その限界を認識する必要はあるが、サービスの充実・向上に向けて前に進むことは可能であると考える。

* 系統的な資料収集体制

- ・ 系統的な資料収集体制について、ここが一番難しいところと考える。利用者満足度調査でも、毎年度厳しい意見をいただいているところだ。だが、18館の中での系統的な資料収集体制、その中で蔵書構成の面で独自性を發揮しにくい状況がある。
- ・ 事業者の資料収集について物足りなさが感じられるところもあるが、厳しい条件の下で行っているということは認識できる。

* 学校との連携

- ・ 指定管理者として民間事業者が入ったことで業務が大きく前進したところ、水準を大きく越えたと考えられるところのひとつとして、学校との連携がある。事業者は、3年間をとおして学校連携の強化にかなり力を入れてきたという印象がある。

* ボランティアとの協働・育成

- ・ 読み聞かせや企画展示などボランティアと協働で行い、図書の修理では講座を開いてボランティアの育成に努めるなど、期待どおり、附帯意見の考え方を汲んで取り組んでいる様子が伺える。

* 管理業務全般

- ・ 時々山内図書館を利用しているが、図書館の雰囲気が明るくなったと感じる。職員・スタッフが、地域の方々に親しまれる対応をしていることが反映されている、日常の努力が現れてきているのだと思う。

* 地域資料・地域情報の収集・提供

- ・ 地域資料・地域情報については、附帯意見で言われているとおり、地域の情報拠点として公共図書館が真に取り組むべきことだと考える。
- ・ 地域資料・情報の提供にi Padを導入したことなどについては利用休止など残念な面はあるが、そういったチャレンジについては評価している。
- ・ 地域資料・情報の提供等に限らないが、取り組んだ結果うまくいかなかったことがあっても、どうしよう、次はこうしようと、さらに取組を進める姿勢に期待したい。

* 区役所との連携

- ・ 区役所との連携については、例えば山内図書館の事業者が住民のニーズを把握して区役所に持ち込み、区がその住民ニーズを汲んで図書館と協働して事業をやる、そういう形になると分かりやすい。しかし、現状の図書館と区役所との一方通行的な連絡体制を見ると、現実的には区役所とのコミュニケーションをそこまでを密にしていくことにはハードルが高いと思われる。
- ・ 事業者が区役所と連携しにくいということは分かる。図書館は地域の情報拠点として、コーディネーターの役割も課されている。図書館と区と、双方からアプローチし合い、連絡会等を定期的に開催するなど考えてもよい。
- ・ 読書活動の推進に関する条例が制定され、今後は区役所との連携をより密にしながら読書推進事業に取り組んでいくことが求められると思う。

* 利用者満足度調査

- ・ 指定管理者として民間事業者が入ったことで業務が大きく前進したところとして、平成24年度に実施した利用者満足度調査も評価できる。かなり細かいところまで調査され、分析されている。今後それを活かしていく取組が期待される。

* 地域の図書コーナーとの連携

- ・ 区役所で指定管理施設を所管しているのは地域振興課。通常は地域振興課を介してそれぞれの施設がやり取りを行っている。図書取次など図書のサービスについては、直接施設の指定管理者同士でやり取りを行う機会を設けたほうが、連携がうまく取れるということもある。その結果利用者の満足度が上がってくるということであれば、山内図書館が果たしている役割は大きい。

* 職員研修について

- ・ 欲しい本が借りられ、それも気持ちよく借りられるという、図書館として一番核となる部分がきちんとでき上がっている。図書館の業務全体の確立、それに向けた職員研修等については、よく努力しているのではないかと思う。

* 図書館運営のノウハウについて

- ・ 山内図書館の管理業務が民間事業者に移ったことで、市側に山内図書館を管理運営するノウハウ、例えば各事業の実施等で得られた経験などの蓄積が薄くなっているのではないか。
- ・ 事業者から市へそのノウハウをいかに吸い上げるか、また今後指定管理による管理業務を続けるとすると、現在の指定管理者から次期指定管理者へのノウハウの移転の問題が発生する。これは民間から民間へのノウハウの移転ということになり、そのノウハウの引継ぎに要する労力や時間、経費など、課題が多い。
- ・ 次期指定管理者へのノウハウの移転にどこまで市の職員が関与し、どこまで民間同士の移転に任せるのか、考えなくてはならない。

(2) 評価の総括

◎ 評価の総括

指定管理開始から3年間、それ以前の運営をよく継続して実施しており、附帯意見の達成という観点から評価するなら、おおむね水準を満たし、学校連携などいくつかの点では水準以上の達成状況であると評価できる。

しかし、民間ノウハウを発揮しどこまで図書館サービスのさらなる向上を図ることができたかという点については、市立図書館18館のネットワーク体制という制約の中であっても、さらに改善していく余地が残されていると考える。

貸出など図書館の基幹サービスに加えて、図書館の専門性を活かし、区役所など地域との連携をとおして、市民の読書活動の推進や生活課題の解決に資する新たな事業をどこまで創出していくことができるか。他の図書館にもインパクトを与える、チャレンジ感あふれる今後の取組に期待したい。

◎ 評価する意見

- ・これまでの3年間は、模索しながら固めていく3年間だった。この3年間について言えば、おおむね要求された水準を満たしているという印象。
- ・附帯意見の達成、業務要求水準書の達成という視点で評価するなら、水準以上に達成していると考える。
- ・指定管理者の評価については、要求した水準を満たしているかいないか、水準に加えて評価できるポイントがあれば評価し、足りないところがあれば改善点を指摘するという形で行われている例が多い。そういう意味では、山内図書館は要求された業務水準をクリアして、加えて評価できるところが数点あるというところ。
- ・附帯意見は事業の継続性を大事にしている内容。事業者も、指定管理以前からの運営の継続性ということに神経を使って取り組んできたのではないか。図書館は1年程度では変化が見えてこない。3年間続けてくると、様々なメニューが揃ってきたことが見えてくる。市から民間事業者に運営の主体が代わっても、継続性を維持しつつ業務を続けられる、これが附帯意見の望んでいることだとしたら、それはきちんとできていると思う。
- ・指定管理を受けた事業者は、指定管理以前の運営経費より低い価格で請け負っている。選定評価委員会の運営や評価にかかるチェック、モニタリングなど、付加される経費もあるが、それを含めても指定管理以前よりは経費が縮減され、効率性が上がっていると言える。

- これまで、民間事業者が図書館の管理業務を行うということを重視して、もっといろいろできるのではないかと評価し、議論してきたところがあった。しかし、附帯意見に沿って事業者の取組を見ると、附帯意見を意識した取組に非常に力を入れてきたことが分かる。
- 指定管理の3年間に大震災があった。重ねての指摘になるが、それにもかかわらず山内図書館の入館者は3年間漸増を続けている。経費を縮減しながら入館者を伸ばしているというのは、他の図書館にとっても参考になると思う。

◎ 課題を指摘、今後に期待する意見

- 附帯意見については、18館のネットワーク体制の中で、どこまで図書館サービスを向上させることができるのか、そのためにどれだけ知恵を出せるのか、それが問われている。この点については、まだまだ改善の余地が残されている。
- 図書館は専門的施設である。事業者も、専門的なノウハウをどれだけ持ち合わせているのか、どれだけそれにふさわしい企画を打てるのかが問われてくる。貸出・返却・予約といった通常の業務、プラス、さまざまな情報提供や企画展示など、こうした事業のアイディアが出せるか。こうしたところの評価がポイントになる。
- 図書館という枠組に留まらない形も考えられる。例えば博物館との連携など、形は考えられる。こうした連携、連携しやすい仕組みづくりが求められてくる。
- 指摘のあった区役所との連携と、図書館運営のノウハウの移転、これは重要な課題。区側からも連携を推進させるためのバックアップが必要であり、教育委員会の図書館と市役所内の他部局、それに事業者、その間の関係をどう築いていくのか、考えていく必要がある。
- 附帯意見の中にも多くの取組のテーマが示されている。市民ニーズを吸い上げながら、今後もたくさんのサービスを付加し実施して行くことは、大切なことである。しかし、それは少数派の意見も取り入れながら事業を実施していくということ。少数派の意見にも対応して事業を実施することは、効率的な運営ということとは相反する関係にある。
- サービスの充実を図ることに対する指定管理者制度導入のねらいのもう一方、運営経費の縮減を図るということもあり、市民としては、指定管理者に図書館を任せることによって、サービスがすごく向上するのか、それとも経費が圧縮され結果として税金が削減されるのか、どちらか二者択一を迫られることになる。サービスの向上と経費の縮減、このどちらに重きを置くのか考えながら、評価を、そして指定管理者による図書館運営の継続について考えていくべき。

- ・ いま求められている図書館像は、市民の課題解決に寄与する図書館。附帯意見の3にあるように、地域の情報拠点として、区役所や関連機関との連携を図り、図書館の機能をどう考えていくか。新しい図書館のあり方を見せていくというところまで、考えていく必要がある。
- ・ 今までに図書館を利用している市民から寄せられている意見は、図書をそろえて欲しい、予約順番待ちを何とかして欲しいなど、本の貸出に関することがほとんどではないか。今後はそうではないところ、本の貸出以外に力を入れていくというところを、事業者も行政の側も、市民の課題解決との関係性でどのように考え、新しい地域図書館像を作り上げていくのか。読書活動推進条例が制定され、各学校に学校司書が配置されるなどの動きがあり、状況も変化していく。その中でどのように図書館を運営していくのか、考えていかなければならない。
- ・ 説明資料によると、山内図書館には市立図書館のパイロット事業の試行環境という位置づけもあるということ。やはり新規事業に取り組んで、他の図書館により意味での影響を与える存在が求められていると言える。その逆もありで、お互いに影響を受け合う関係が必要。同質の状況であった図書館の中に異質のものが入ってきた、そこに何がしかの化学反応がいろいろ起こってよい。
- ・ 附帯意見にあげられた事項に取り組むことも大事だが、新規事業に取り組む山内図書館は、他の図書館にインパクトを与える存在であってもらいたい。いろいろと事業に取り組む、山内図書館はよいフィールドだと思う。そういうフィールドである性格を活かし、事業者らしさを発揮したところで運営を続けてもらいたい。

《資料》

資料 1 平成23年度 横浜市山内図書館活動実績（平成24年4月～25年3月）

(1) 利用状況

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
個人貸出	開館日数	336 日		335 日		342 日		341 日
	入館者数 総数	560,787 人	2.0%	549,568 人	0.1%	549,059 人	1.5%	540,679 人
	平日夜間(午後7時以降)	22,175 人	111.2%	10,502 人	-42.5%	18,272 人	-	一 人
	新規登録者数 一般	4,215 人	-3.0%	4,345 人	-11.4%	4,906 人	-2.4%	5,029 人
	新規登録者数 周童	1,730 人	-2.3%	1,770 人	-5.9%	1,880 人	-6.7%	2,014 人
	新規登録者数 総数	5,945 人	-2.8%	6,115 人	-9.9%	6,786 人	-3.6%	7,043 人
	貸出利用者数	263,551 人	2.8%	256,430 人	-4.4%	268,328 人	-2.5%	275,096 人
	個人貸出冊数	719,596 冊	-4.6%	754,159 冊	-4.2%	787,102 冊	-3.0%	811,662 冊
	予約受付冊数	164,201 冊	-20.5%	206,625 冊	-1.2%	209,207 冊	-2.7%	215,108 冊
	レファレンス受付件数	12,232 件	4.8%	11,677 件	1.5%	11,505 件	18.5%	9,707 件
団体貸出	新規登録団体数	5 団体	0.0%	5 団体	-37.5%	8 団体	100.0%	4 団体
	登録団体数	70 団体	7.7%	65 団体	3.2%	63 団体	14.5%	55 団体
	貸出冊数	27,596 冊	-19.7%	34,348 冊	14.1%	30,101 冊	-24.9%	40,094 冊
グループ貸出	登録グループ数	20 団体	...	21 団体 団体 团体
	貸出回数	129 回	...	94 回 回 回
	貸出冊数	1,012 冊	...	745 冊 冊 冊

(2) 蔽書管理状況

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
蔵書冊数	一般書	118,017 冊	1.3%	116,550 冊	1.9%	114,413 冊	2.6%	111,472 冊
	児童書	81,194 冊	1.2%	80,248 冊	2.5%	78,325 冊	1.7%	77,050 冊
	総数	199,211 冊	1.2%	196,798 冊	2.1%	192,738 冊	2.2%	188,522 冊
図書受入冊数	一般書	5,467 冊	-9.3%	6,025 冊	12.7%	5,345 冊	-14.9%	6,281 冊
	児童書	1,851 冊	-24.9%	2,464 冊	61.3%	1,528 冊	-45.2%	2,789 冊
	総数	7,318 冊	-13.8%	8,489 冊	23.5%	6,873 冊	-24.2%	9,070 冊
図書購入冊数	一般書	3,344 冊	-4.7%	3,508 冊	-1.2%	3,550 冊	-15.7%	4,211 冊
	児童書	1,554 冊	-29.8%	2,214 冊	58.3%	1,399 冊	-42.4%	2,427 冊
	総数	4,898 冊	-14.4%	5,722 冊	15.6%	4,949 冊	-25.4%	6,638 冊
図書寄贈受入冊数	一般書	2,087 冊	6.1%	1,967 冊	53.8%	1,279 冊	-6.4%	1,366 冊
	児童書	292 冊	43.1%	204 冊	88.9%	108 冊	-66.4%	321 冊
	総数	2,379 冊	9.6%	2,171 冊	56.5%	1,387 冊	-17.8%	1,687 冊
図書除籍冊数	一般書	2,682 冊	-33.8%	4,049 冊	68.4%	2,404 冊	-79.6%	11,780 冊
	児童書	628 冊	-20.5%	790 冊	212.3%	253 冊	-92.3%	3,279 冊
	総数	3,310 冊	-31.6%	4,839 冊	82.1%	2,657 冊	-82.4%	15,059 冊
地域資料受入冊数	一般書	583 冊	30.7%	446 冊	38.9%	321 冊	-35.3%	496 冊
	児童書	7 冊	133%	3 冊	200%	1 冊	-86%	7 冊
	総数	590 冊	31.4%	449 冊	39.4%	322 冊	-36.0%	503 冊
新刊購入比率		6.1 %	0.0%	6.1 %	-3.2%	6.3 %	0.0%	6.3 %
雑誌受入タイトル数	受入タイトル総数	112 種	8.7%	103 種	3.0%	100 種	-6.5%	107 種
	うち購入タイトル数	94 種	2.2%	92 種	1.1%	91 種	-4.2%	95 種

(3) 自主企画事業

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
実施回数	一般対象	40 回	-27.3%	55 回	189.5%	19 回	18.8%	16 回
	児童対象	44 回	18.9%	37 回	-60.6%	94 回	16.0%	81 回
	その他(親子ほかを対象とするもの※H23年度から)	106 回	49.3%	71 回	2266.7%	3 回	200.0%	1 回
	総数	190 回	16.6%	163 回	40.5%	116 回	18.4%	98 回
	うち (複数力 ウントあ り)	地域情報収集と発信事業 (H22年度は「地域情報拠点機能の強化」関連事業)	18 回	...	12 回	...	33 回	...
		「課題解決支援機能の強化」関連事業	69 回	...	31 回	...	4 回	...
		「地域の特色に合った個性ある地域図書館」関連事業 (H23年度は「地域情報拠点機能強化へ」)	13 回
		子どもの読書活動推進に関する事業	141 回	...	125 回	...	51 回	...
		学校連携関連事業(H23年度は学校連携へ)	9 回
		市民との協働による事業	112 回	...	121 回	...	4 回	...
		地域との連携による事業 (H22年度は他機関との連携による事業)	121 回	...	121 回	...	5 回	...
	多文化サービス展開を図る事業	1 回	...	0 回
参加者数	一般対象	821 人	-8.8%	900 人	1.1%	890 人	185.3%	312 人
	児童対象	578 人	4.7%	552 人	-78.4%	2,556 人	8.4%	2,357 人
	その他(親子ほかを対象とするもの※H23年度から)	3,319 人	11.3%	2,983 人
	総数	4,718 人	6.4%	4,435 人	28.7%	3,446 人	29.1%	2,669 人

(4) 学校連携

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
図書館来館回数		39 回	14.7%	34 回	17.2%	29 回	-23.7%	38 回
学校訪問・ボランティア支援等回数		125 回	-39.3%	206 回	64.8%	125 回	495.2%	21 回
訪問した学校数		16 校	-51.5%	33 校	175.0%	12 校	71.4%	7 校
事業実施回数		161 回	-32.9%	240 回	55.8%	154 回	161.0%	59 回
事業参加者数		2,402 人	-14.7%	2,817 人	35.3%	2,082 人	65.1%	1,261 人
教職員貸出回数		103 回	45.1%	71 回	18.3%	60 回	5.3%	57 回
教職員貸出冊数		2,781 冊	48.9%	1,868 冊	1.6%	1,839 冊	49.8%	1,228 冊

(5) 市民との協働

		24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
ボランティア登録者数		31 人	3.3%	30 人	20.0%	25 人
ボランティア活動団体数		2 団体	0.0%	2 団体	0.0%	2 団体	-33.3%	3 団体
集会室での活動回数		99 回	17.9%	84 回	-12.5%	96 回

(6)広報

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
広報印刷物作成数	94 種	27.0%	74 種	23.3%	60 種	…	… 種
配布部数	55,750 部	117.9%	25,580 部	24.9%	20,485 部	…	… 部
新聞社等への情報提供回数	1 回	-50.0%	2 回	100.0%	1 回	-66.7%	3 回
新聞等記事掲載回数	1 回	-50.0%	2 回	-71.4%	7 回	600.0%	1 回
地域メディアでの放送・掲載回数	28 回	-3.4%	29 回	107.1%	14 回	600.0%	2 回
ホームページアクセス件数	130,313 件	15.0%	113,287 件	-6.6%	121,266 件	23.3%	98,351 件
メールマガジン登録者数	201 人	1.5%	198 人	25.3%	158 人	—	— 人

(7)広聴

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
市民からの意見総件数(「市民からの提案」及び組織メールあての意見)	5 件	-28.6%	7 件	600.0%	1 件	-66.7%	3 件
うち							
職員対応や業務の遅延等に関する苦情	2 件	-33.3%	3 件	300.0%	0 件	-100.0%	2 件
職員対応に関する好意的な意見	1 件	100.0%	0 件	…	0 件	…	0 件

(8)図書取次サービス

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度	
地区センター等	貸出冊数	110,857 冊	12.2%	98,761 冊	7.8%	91,649 冊	11.8%	81,969 冊
	返却冊数	93,546 冊	0.1%	93,463 冊	3.8%	90,007 冊	8.2%	83,168 冊
	予約受付冊数	86,463 冊	-20.6%	108,960 冊	6.8%	102,036 冊	10.5%	92,308 冊
駅返却ボスト	返却冊数	175,901 冊	-0.6%	177,026 冊	-6.0%	188,229 冊	5.9%	177,725 冊
有料宅配	登録者数	49 人	48.5%	33 人	50.0%	22 人	—	— 人
	利用件数	53 件	35.9%	39 件	680.0%	5 件	—	— 件
	貸出冊数	148 冊	127.7%	65 冊	364.3%	14 冊	—	— 冊

(9)新たな取組

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	
デジタル資料	作成数	68 件	70.0%	40 件	17.6%	34 件
物販	売り上げ	284,626 円	40.3%	202,900 円	-32.8%	301,772 円

(10)施設の維持管理

	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度	
廃棄物排出量	6,269 kg	16.1%	5,398 kg	-7.9%	5,859 kg	-25.0%	7,812 kg	
光熱水使用量	電力 水道	274,729 kw 3,079 m ³	12.4% -4.6%	244,410 kw 3,228 m ³	-21.6% -5.5%	311,610 kw 3,416 m ³	17.9% 12.5%	264,335 kw 3,037 m ³

(11)特記事項

●新図書館情報システム移行に関連して

* 移行作業のため臨時休館

平成25年1月4日(金)から10日(木)まで市立図書館全館で臨時休館

●その他、特徴的な事業など

* 山内図書館開館35周年記念事業の実施

昭和52(1977)年開館の山内図書館は、平成24年4月に開館35周年を迎えた。

平成24年度は年間をとおし、記念企画事業を展開した。

・講座「青葉区と田園都市開発」…鉄道会社関係者に講師を依頼、青葉区域の開発史をひも解く講演

・企画展示「1977年への旅」…山内図書館と青葉区の歩みをパネルやジオラマを使い紹介

・企画展示「読み継がれる絵本たち」…絵本のリスト作成と展示

・来館ポイントカード、読書クロスワードパズルの作成

* その他、主な取組事項

・来館者の便に配慮した「案内係」の配置(図書館の混雑する土・日曜日)

・「学校図書館ボランティア相談日」の定例化

・図書館未利用者へのPRの一環として「やまうち朝市」を実施

・青葉区役所での図書館利用登録出張受付の実施

・「山内堂」のリニューアル ほか

資料 2 市会附帯意見と山内図書館事業実施状況

《附帯意見の項目》
1. 中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館・山内図書館18館のネットワーク体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。

業務要求水準にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目（ポイント）
評価項目（小項目）	対応する評価番号	評価項目（小項目）	評価項目（小項目）
基本理念 「従来のサービスのあり方」においても、本市の公共図書館と同様に市立図書館18館のネットワーク体制を支える一つの地域図書館としてサービスを展開します。その上で、指定管理者という民間活力を導入することにより、「1. 地域情報拠点機能の強化」「2. 課題解決支援機能の強化」「3. 地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」の実現を図ります。	①山内図書館のサービスの基本理念は以下の3つです。 ②地域情報拠点機能の強化 ③地域の特色に合わせた個性ある地域図書館	①山内図書館の図書館基本業務をしつかりと継承・維持・強化し、サービスを増加させ、市民の生活や活動をしてサービスを展開します。 ②山内図書館のサービスの基本理念は以下の3つです。 ①地域情報拠点機能の強化 ②課題解決支援機能の強化 ③地域の特色に合わせた個性ある地域図書館	1-(2) ・横浜市立図書館の目標が達成されているか。 1-(3) ・山内図書館に対する基本的な考え方方（地域情報拠点機能の強化、課題解決支援機能の強化、地域の特色に合わせた個性ある地域図書館）が、職員に周知徹底されているか。
基本理念 「従来のサービスを維持し、他の地域図書館と同様、市立図書館のネットワーク体制を基本に、これまで体系的に収集・保存・提供されてきた市立図書館蔵書を受け継ぎ、從来の山内図書館の基礎業務を継続・維持・強化した上で、新たなサービスを継続・維持・強化した。市民の生活や活動を支援・応援する生活密着型図書館を提案	山内図書館のサービスに対する基本的考え方 市立図書館のネットワーク体制を基本に、これまで体系的に収集・保存・提供されてきた市立図書館蔵書を受け継ぎ、從来の山内図書館の基礎業務を継続・維持・強化した上で、新たなサービスを継続・維持・強化した。市民の生活や活動を支援・応援する生活密着型図書館を提案	*引き継いだ山内図書館の図書館基本業務を要綱・様式・横浜市立図書館のルールに則り、今までのサービス・水準とさほど努力しないよう努めることに、自主企画・山内堂・学校連携・書取次サービス・宅配サービスなどに順次着手。（22年度） *22年度で提升了ニーズを基に、サービスの一層の充実を図り、新たなサービスを展開した。学校連携事業や地域情報拠点のさらなる強化、新たな企画事業の充実を図った。広報活動についても充実に努めた。強化して、図書取次サービスの研修や、広報サービスによる利便性の強化を行つた。またスクールアシップのための基本研修を跨まえ、スキップアヘッドのための研修を行つた。（23年度） *24年度は、さらに次の階段を上るために23年度で実施したサービスを初め「地城と共に歩み続ける山内図書館」運営の実現に向けて、事業をこれまでの実績を踏まえ、「平成22年度横浜市山内図書館指定管理者選考実績報告書」における指標項目を受け、24年度の運営に反映した。（24年度）	1-(1) ・法令、要綱等の遵守 1-(4) ・個人情報保護の徹底 2-(1) ・個人貸出・予約など基本的な利用サービス
横浜市立図書館は、全18館を図書館情報システムと物流システムで結び、横浜市民による図書館サービスを提供しています。図書館サービスの基本的な業務としては、要綱・要領、手順書等がありますので、指定管理者はこれらに基づき実施してください。	・市立図書館の要領・手順書に記載の「窓口」である、それをモットーとするスタッフ全員が図書館の「窓口」であることをモットーに、他地域図書館と同水準以上の一体的なサービスを実施できるよう体制を整える。自社の接客ノウハウを活かす接遇により、利用者目線にたつたヒューマンサービスを提供。 ・山内図書館カウンターマニュアル作成による正確・均一なサービス提供 ・清掃員も含めた一体的な接遇意識 ・接客マナー、トラブル対応に関する研修	【窓口サービス業務についての基本的考え方】 カウンターフォームだけではなく、あらゆる場面でサービスを提供するスタッフ全員が図書館の「窓口」であることをモットーに、他地域図書館と同水準以上の一体的なサービスを実施できるよう体制を整える。自社の接客ノウハウを活かす接遇により、利用者目線にたつたヒューマンサービスを提供。 ・山内図書館カウンターマニュアル作成による正確・均一なサービス提供 ・清掃員も含めた一体的な接遇意識 ・接客マナー、トラブル対応に関する研修	◎団体貸出 (24) ○団体貸出 (24) ○団体貸出 (24) ○団体貸出 (24)
窓口サービス業務の手順等については、各種要綱・要領、手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。	・本市区事務方針等に基づく図書マニュアルの作成 ・複数書籍スカラップによる館内選定会議の開催 ・ラボンティア支援の一環として自社店舗における現物選書	・本市取扱方針等に基づく図書マニュアルの作成 ・複数書籍スカラップによる館内選定会議の開催 ・ラボンティア支援による受入れを積極的に行つた。	2-(3) ・蔵書構築・収集 2-(4) ・雑誌・新聞の収集
蔵書構築及び管理 横浜市立図書館資料収集方針及び「横浜市立図書館資料収集基準」に基づいて行ってください。	・本市区事務方針等に基づく図書マニュアルの作成 ・複数書籍スカラップによる館内選定会議の開催 ・ラボンティア支援による受入れを積極的に行つた。 ○市立図書館資料収集方針、市立図書館資料収集基準、山内図書館年間資料の状態・利用頻度・発行年・類似図書の有無などに留意しながら、除籍を進めた。(22) *利用頻度の高い資料を中心には、寄贈図書の受入を積極的に行つた。(22)	・横浜市立図書館資料収集ガイドラインに基づき、バランスのよい資料収集に努めた。(22) *資料の状態・利用頻度・発行年・類似図書の有無などに留意しながら、除籍を進めた。(22) *利用頻度の高い資料を中心には、寄贈図書の受入を積極的に行つた。(22) ○市立図書館資料収集方針、市立図書館資料収集基準、山内図書館年間資料の状態・利用頻度・発行年・類似図書の有無などに留意しながら、除籍を進めた。(23) *資料収集計画に則り、資料収集・蔵書・寄贈の受入に努めた。(23) *資料管理に当たっては、分類ごとに担当を決め、選書・配架・廃棄まで一貫して行つた。(23) *購入に関しては毎月の購入予定額を算出し、年間を通じてバランスよく購入した。(23) *23年度年間資料収集強化をうたった「ビジネス」「教育」「ティーンズ」は、それぞれ大収集に達した。(23) *ティーンズコーナーは、それぞれ大収集に達した。収集目標値を設定して収事に力を入れるどもに、レイアウトにも工夫を凝らし、ティーンズに魅力を感じてもらえるコートを作つた。(23) *利用の多い文庫本は棚を増設、寄贈による受入れを積極的に行つた。(23)	・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。 ・どのような選書マニュアルを作成しているか。 ・サービスの基本理念である、地域情報報道機能、課題解決支援機能の強化及び市民活動支援のために、どのように選書を行つているか。また、実際にどのような資料を収集しているか。 ・雑誌・新聞の収集・提供

《附帯意見の項目》
2.子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援とともに、その育成にも努めること。
また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進すること。

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目 評価項目番号 (小項目)	評価の視点(ポイント)
業務要求水準書に記載し、基本理念の「サービス展開の体制み」の中で「一層の充実・推進を図るサービス」として明示	<p>省内図書館におけるサービス展開は、「地域図書館としての基幹的な図書館サービス」を基盤に、その上に「市立図書館として、民力を活かした一層の充実・推進を図るサービス」を位置づけ、さらに「指定管理者の民間ノウハウを活かした新な自主企画事業」を実施するという、重層的なサービス展開の枠組みを提起。</p> <p>※この「市立図書館として、民力を活かした一層の充実・推進を図るサービス」については、横浜市会において、省内図書館の指定管理者制度導入のための図書館条例の一部改正議案が可決された際に、附帯意見として付された事項を含む重点施策でもあります。事業の推進には特段の実施効率をもつて取り組まれるよう要請します。</p>	<p>*おはなしボランティア「空とぶじゅうたん」と連携したおはなし会の継続。(22) *子どもたちに図書館業務を体験してもらう「やまちゃんキッズクラブ」「小学生・夏休み一日図書館員」の開催。(22・23継続) *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」(23) *開催(23) *ホームページに「キッズページ」を新設…おはなし会や子供向けイベントの案内など、親子に向けた図書館情報提供をしました。(24)</p> <p>◎地域団体・ボランティアとの連携(23)</p> <p>*地域活動。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。(23)</p> <p>*企画事業を開催…省内図書館3.5周年事業を展開する上では、郷土史家、ボランティア団体、区内大学、地元関連企業とも連携し、協働を進めた。(24)</p>	3-(3)	・子どもの読書活動推進に関する事業

子どもの読書活動推進に関する事業	<p>省内図書館が過去3年間実施してきた自主企画事業(おはなし会、企画展示等)を、引き続き実施するとともに拡充を図ってください。また、児童向けの事業を実施する際は、「横浜市立図書館児童サービスの基本的考え方」に基づいて行ってください。</p> <p>市民との協働の推進</p> <p>(7)学校図書館・地区センター・地域文庫等で子どもの読書活動を推進する市民に対し、育成・研修・相談・図書の貸出・交流事業実施等の支援を行います。</p> <p>(8)「図書館でボランティアを行いたい」という市民の要望にも応えられるよう、ボランティアの受入体制を整えるなどの仕組みをつくり、市民力を活かした運営を行ってください。</p>	<p>○これまでのボランティアへの支援を継続し、新たな活動の場を設けてボランティア参加の機会創出を進めます。</p> <p>・読書ボランティアグループへの司書派遣 ・読み聞かせボランティア講座 ・図書館ボランティア養成講座 ・図書修理、書架配架などの講座・講演 ・図書館キッズサークル・業務等の体験を通して図書館の役割を学ぶ ・子ども向け調べもの講座 ・子どもたちを対象とした調べものの学習の支援 ・子どもたちも向けてオフライン・オンライン百科事典の導入</p>	3-(6)	<p>・市民との協働による事業</p> <p>・ボランティアが立案され、実施される事業がある事</p> <p>・図書館事業や読書活動に関わるボランティアを養成・支援する事業がある事</p> <p>・図書館事業や読書活動等に開かれるボランティアを実施している事</p> <p>・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ボランティア団体に参加して、活動の場を提供している事</p>
------------------	---	--	-------	--

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目番号 評価項目番号	評価項目 (小項目)	評価の視点(ポイント)
学校連携 <p>「横浜市立図書館児童サービスの基本的考え方」に基づき、員研修、図書館見学、調べ学習、職業体験等に協力します。</p>	<p>○相談窓口となる学校運営担当及び児童サービス担当の配置 市立図書館児童サービスの基本的考え方に基づき、市立図書館の学校図書館支援の方針・計画にすみやかに対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館見学、調べ学習、職業体験等の図書館受入れ型連携事業の充実 ・教職員貸出の奨励・充実 ・司書教諭、P.T.A等を対象とした選書相談 ・図書委員、生徒会への相談対応、活動支援 <p>○開運する企画事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校出版型のブックトーク ・中高校生のためのミニ図書講座 ・児童書の出版情報の提供 	<p>◎学校連携担当を配置し、新しく学校支援の体制を整えた。 ◎学校連携担当者が事務区の小中学校（12校）を訪問、学校図書館運営や環境整備のアドバイス・作業指導などを行うたからわら、学校図書ボランティア向けの各種講座の開催やボランティア活動の相談を受けた。 ◎訪問ブックトーク、読み聞かせ会の実施（22、23継続） ＊教職員向け講習会・研修会の実施（22、23継続） ＊ボランティア増への取り組み（13人増）（22）</p> <p>◎学校図書館との連携と支援…事業区内外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った。 （23）</p> <p>* 22-23年度2年間で区内小学校30校の全校、中学校12校のうち8校を訪問。（23）</p> <p>* 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「学校図書館運営カルテ」を作成し、学校図書記録を蓄積し、学校図書館の書架等の入庫類記号・図書記号の基本的な方などの相談やアドバイスの要求に対応。（23）</p> <p>* 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。（23）</p> <p>* 図書館主催講座として図書館や地区センターを会場に、学校図書ボランティア向け各種講座を開催。ボランティア相談日を定期化し、ボランティアのレポートの発表の時間を図った。（延べ188人）（23）</p> <p>* 図書館内の各学校図書館の活動紹介を行い、学校図書環境整備がランチア交流会の要望に応じて学校図書館内の書架の配置や資料並べ方などの環境整備相談を受けアドバイスを行った。（23）</p> <p>* 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べ学習の児童・生徒に配布。（23）</p> <p>* 中学生向けの職業体験生を7校30人受け入れた。（23）</p>	3-(4)	・学校連携	・学校連携事業を通じて、地域の子どもたちの読書活動推進に貢献しているのか。 ・図書館の利用促進という効果に結びついているか。 ・図書館サービスの一つとして教職員または保護者の間で認識され、利用されているか。 ・図書館サービスの一つとして教職員または保護者の間で認識され、利用されているか。 ・図書館サービスの一つとして教職員または保護者の間で認識され、利用されているか。

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目 (小項目)	評価項目 対応する番号	評価の視点 (ポイント)
○相談窓口となる学校連携担当及び児童サービス担当の配置	○市立図書館児童サービスの基本的考え方方に基づき、市立図書館の学校図書館支援の方針・計画にすみやかに対応します。	*「学校図書館の運営書」…山内図書館集会室で3日間開催しました。横浜市立図書館所蔵の本の中から、最近2年間に刊行された調べ学習に役立つ本(約300冊)と優良図書展示本(弊社協力)を展示了。来館者の先生方の選択相談に応じました。(24)	3-(4) 学校連携	・学校連携事業を通じて、地域の子どもたちの読書活動推進に貢献しているか。 ・図書館の利用促進という効果に結びついているか。 ・図書館サービスの一として教職員または保護者の間で認識され、利用されているか。支援は十分か。	

《附帯意見の項目》

3. 地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。

業務要求水準書にみる対応するサービス

- 1 地域情報拠点機能の強化
地域図書館は、地域社会、区役所や行政サービス関係機関、地域メディア、事業所等、地域のコミュニケーションにおいて、情報の収集・発信できる、「地域情報拠点」としての機能を強化する必要があります。
- 2 「郷土の歴史」資料の網羅的な収集と体系的な整理・保存
- 3 地域に関する活字情報の積極的な収集・介添・提供
- 4 地域に開設する映像、デジタル情報の収集・介添・提供
- 5 インターネットを活用した「地域情報ギャラリー」の展開

事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目 評価項目番号 評価項目	評価の観点 (ポイント)
<p>◎山内図書館独自のホームページ、メールマガジン、ブログで地域資料の紹介や話題の本の紹介、新しい情報媒体として注目されているiPadによる電子化された地域資料の提供や有料宅配サービスなどにより、地域情報拠点機能の強化を図った。(22)</p> <p>*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た。(23)</p> <p>*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、ホームページ上で追加公開した。(23)</p> <p>◎郷土資料の収集(24)</p> <p>*区内の施設や団体、企業と連携を図り、地域資料の幅広い収集に努めた。(24)</p> <p>*寄贈受入…般・児童ともに寄贈受け数は、目標を大きく上回った(一般129%、児童161%)。青葉区の郷土資料収集には特に力を入れ、図書館スタッフが輪番で青葉区役所や青葉区役所や青葉区役所の方々との連携を図ることにより153冊収集した。(24)</p> <p>*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…引き続き青葉区関連の新聞記事や写真の収集に努め、iPad(館内限定利用)およびホームページで公開した。(24)</p> <p>◎ホームページの地域情報コンテンツの充実(24)</p> <p>青葉区内にある図書貸出施設に向けたPR活動を行ない、区内図書貸出施設マップの改訂版を作成、ホームページに掲載した。また、青葉区風景写真データベースに写真を10点追加。24年度は新たに郷土資料の紹介コンテンツ(郷土資料バスタインダー)を設けた。(24)</p>	<p>◎山内図書館独自のホームページ、メールマガジン、ブログで地域資料の紹介や話題の本の紹介、新しい情報媒体として注目されているiPadによる電子化された地域資料の提供や有料宅配サービスなどにより、地域情報拠点機能の強化を図った。「課題解決支援機能」を活かした事業計画が立案され、「実施された個性ある地域図書館」を具体化する事業計画が立案され、実施されているのか。各事業の実施効果(事業計画時に想定した効果)が得られているか。</p>	3-(1) ・「サービスの基本理念」を反映させた事業計画が立案され、実施された事業の実施	<p>・「サービスの基本理念」を反映させた事業計画が立案され、実施された事業の実施</p>

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目番号 評価項目番号	評価項目（ポイント） 評価項目（小項目）
青葉区の地域特性について ・青葉区の地勢・人口構成 ・青葉区区民意識調査 ・山内図書館の利用状況 青葉区には、図書館サービスに対する区民の高いニーズが存在し、これから図書館サービスを展開する上で、その効果が最も顕著に表れる地域です。	○青葉区の地勢・人口構成・意識調査の分析 ・各世代からニーズが満足なくある ・口を運用したサービスへの期待 ・図書館を利用する際の要望 ○山内図書館の利用状況（特徴） ・登録者数、貸出冊数が地域図書館トップクラス ・新規住宅地・子育て世代へも配慮したサービス ・地域に密着した運営や情報拠点機能の取組みに力点が置かれている	◎市民や外部機関との連携・区民交流センターつまりにブース出展し、外國の方へも山内図書館の存在をPR。また事葉区役所と連携し、クールアース講座で出張登録所を設置。とともに、保健所の施設を来訪した市民におはなし会を開催。(22) *横浜市立大学との連携講座「英米文学を愉しんでみよう」の開催。(22) ◎地域活動団体との連携の更なる推進…地域で活躍している団体の声を反映し、地域との連携のさらなる推進に努めた。(23) *地城活動団体「まつひい青葉の街」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。(23) ◎地域団体・ボランティアとの連携(23) *「まつひい青葉の街」「あおば紙芝居一座」や郷土史家と連携した展示・講座も定期的に実施し、市民への情報発信に努めた。(23) *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ヒマネープランについて学ぶ講座を開催。(23) ◎区内各施設との連携(23) *山内地区センターつまりや、区民交流センターつまりなどにブース出展。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。(23) *市が尼ヶアラザ主催の「ハハ子育てOB会」に協力、ブックトークとおはなし会を行った。(23) ◎市民および関係機関等との協働・連携による事業(24) 下記の事業を市民や地域団体、関係団体等の協働により展開した。) 内は連携・協力先 a しる・まる・まもる青葉の伝統「青葉区の獅子舞」(郷土史家) b 親子で楽しむ郷土の紙芝居(地域団体) c 夏のおはなし祭り(地域ケアプラザ) d 介護予防ペネル展(青葉区役所) e 横浜市立大学連携文学・数学講座(横浜市立大学) f 経済活性化～相続・遺言講座(神奈川県行政書士会) g 出張製本講座(区内地区センター) h 地区センターつまり出展(区内地区センター、区民交流センター) i 講座「青葉区と田園開発」(民間の鉄道会社) j	3-⑧ 携	・事業の実施にあたり、関係機関との連携を行っているか。 ・区役所等、從来から関係を持つた機関と引き続き関係を維持しているか。 ・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。
地域情報拡点化のための連携先例示 ・区役所等の行政機関 ・ボランティア、NPO ・地元企業、商店街	○地域資料収集担当の配置 地域コミュニケーションセンターの一端を担う図書館として、区役所及び区内地区センターの市民利用施設、学校関係、ボランティア団体、郷土史研究団体、商工会議所等との地域ネットワーク作りと連携を推進	41		

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目番号 評価項目名	評価項目番号 評価項目名	評価項目番号 評価項目名
地域情報拠点機能の強化を図る企画事業等	<ul style="list-style-type: none"> 「青葉区風景・写真データベース」の維持・継続 区内図書貸出施設「青葉区の歴史を学ぶ」 図書館HPと市民ポータルサイト「あおばみん」との相互リンク HP等での団体貸出登録団体の活動紹介 デジタル資料集「家族で楽しめる青葉区の歴史」作成 神奈川新聞記事クリッピングのPDF化、D化 メールマガジンによる地域情報（郷土資料）等の紹介 講座「青葉区の歴史を学ぶ」 講座「青葉区の自然を学ぶ」 	<p>* 青葉区を知る企画講座「青葉区の歴史を学ぶ」「青葉区の自然を学ぶ」を開催。 * i Padにより「あおばみん」を作成し公開。 (22)</p> <p>◎電子媒体の活用…山内図書館独自のホームページ、メールマガジン、ブログ制作。この電子広報媒体の性格を利用して、新着ニュースはホームページ及びメールマガジンで、イベントなどの図書館の様子はブログで、地域情報はi Padでと、山内図書館の活用を効果的にPRした。 (22)</p> <p>◎電子媒体の活用 (23)</p> <p>* 青葉区のサークル「まつひい青葉の街」が区創立50周年を記念して企画制作した「青葉区いろいろはカルタ」を、「写真や地図などを記載した上でデジタル化し、山内図書館オリジナルホームページに公開した。 * カルタ大会も開催し、青葉の郷土史のPRをするとともに、「青葉区いろいろはカルタ」本体への認知度向上にもつなげた。 (23)</p> <p>* メールマガジン「山内図書館のことより」「やまちゃんのホツトブログ」ツイッターなどにより、図書館のお知らせに加え、本の紹介、図書館員のコラムなど、木に関する様々な情報発信に努めた。 (23)</p> <p>◎継続事業 (23)</p> <p>* 「親子で楽しむ郷土の紙芝居」開催 (継続)</p> <p>* 青葉区の自然や歴史を学ぶ企画講座「あおば探訪」開催 (継続)</p>	3-(10) デジタル資料の提供	3-(10) デジタル資料の提供	・デジタル資料が利用にあたり、利用者が利用しやすい環境が整えられているか。 ・情報は継続的に更新されているか。 ・スキルを有するシステム担当者が配置されているか。
地城情報拠点機能の強化を図る企画事業等	<ul style="list-style-type: none"> 「青葉区風景・写真データベース」の維持・継続 区内図書貸出施設「青葉区の歴史を学ぶ」 図書館HPと市民ポータルサイト「あおばみん」との相互リンク HP等での団体貸出登録団体の活動紹介 デジタル資料集「家族で楽しめる青葉区の歴史」作成 神奈川新聞記事クリッピングのPDF化、D化 メールマガジンによる地域情報（郷土資料）等の紹介 講座「青葉区の歴史を学ぶ」 講座「青葉区の自然を学ぶ」 	<p>* 青葉区を知る企画講座「青葉区の歴史を学ぶ」「青葉区の自然を学ぶ」を開催。 * i Padにより「あおばみん」を作成し公開。 (22)</p> <p>◎電子媒体の活用…山内図書館独自のホームページ、メールマガジン、ブログ制作。この電子広報媒体の性格を利用して、新着ニュースはホームページ及びメールマガジンで、イベントなどの図書館の様子はブログで、地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか。 * スキルを有するシステム担当者が業務を遂行しているか。</p> <p>◎電子媒体の活用 (23)</p> <p>* 青葉区のサークル「まつひい青葉の街」が区創立50周年を記念して企画制作した「青葉区いろいろはカルタ」を、「写真や地図などを記載した上でデジタル化し、山内図書館オリジナルホームページに公開した。 * カルタ大会も開催し、青葉の郷土史のPRをするとともに、「青葉区いろいろはカルタ」本体への認知度向上にもつなげた。 (23)</p> <p>* メールマガジン「山内図書館のことより」「やまちゃんのホツトブログ」ツイッターなどにより、図書館のお知らせに加え、本の紹介、図書館員のコラムなど、木に関する様々な情報発信に努めた。 (23)</p> <p>◎継続事業 (23)</p> <p>* 「親子で楽しむ郷土の紙芝居」開催 (継続)</p> <p>* 青葉区の自然や歴史を学ぶ企画講座「あおば探訪」開催 (継続)</p>	3-(11) ホームページによる情報発信	3-(11) ホームページによる情報発信	・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。 ・非来館者にとって有用な情報源となっているか。 ・地域情報の収集・発信に積極的に取り組んでいるか。 * スキルを有するシステム担当者が業務を遂行しているか。

《附帶意見の項目》

4. 地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの事業者提携書にみる対応の内容

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目 (小項目)	評価の視点 (ポイント)
図書取次サービス事業 「青葉台コミュニティハウス」を取次サービスポイントとして追加設置します。	<p>○外部委託せず、指定管理者による運用・運営</p> <p>現在、地区センター及び駅返却ボストで販売の取次サービスにより、図書館サービスの拡充が図られるますが、青葉台コミュニティハウスを新たなサービスから、若い世代から高齢者広く分布する地域特性から、さらにサービスを強化する必要があります。</p> <p>・取次サービスポイントへの輸送頻度の向上</p> <p>・専任者を配置した計画的な運行管理</p> <p>・図書館PRを兼ねたラッピングカードやまちやん号</p>	<p>*青葉台コミュニティハウスがポイントとして開設し、サービスの充実に努めることとともに、夏休みの繁忙期には駅返却ボストの巡回回数を増やし、円滑なサービスを実現する。(22)</p> <p>*巡回回数を円滑に行うために、図書取次サービスセンターを開催し、担当者が地区センターを訪問して顔合わせすることでコミュニケーションを図った。(22)</p> <p>*23年度は前年比で利用者数が7%、貸出数が8%増加した。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施設と連携を密にし、躊躇することなく連絡し相談し巡回回数を増やし、満杯によりボストに見られない状況を減らすなど利便性向上に努めた。(23)</p> <p>*地区センター等との連携の緊密化・利用者へのサービスを円滑に行うため、5月に図書取次担当者連絡会議を開催した。また、日常的にも7合えの電話やメールでコミュニケーションを図り、気軽に相談し見える関係を構築した。また、新システムについて利用者からの問い合わせ対応に応えるため、地区センター職員のマニュアルを作成し、情報の共有に努めた。(24)</p> <p>*繁忙期の駅返却ボストへの巡回回数を増加…夏休み繁忙期は、駅返却ボストの巡回回数を増やし、満杯によりボストへ返却できない状況を回避するよう努めた。(24)</p>	3-(9) ス	・図書取次サービ
市民との協働の推進	<p>(1) 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ください。</p>	<p>○「山内図書館利用者フォーラム」の設置</p> <p>図書館を共に運営するパートナーとしてサービス、事業の企画立案からご参加いただき、会員証を提供して定期的に開催。また、指定管理者が適正なサービスを提供する機能を持つ機関とします。</p>	<p>◎「山内図書館利用者フォーラム」を設置、図書館運営について意見をいたしました。(22)</p> <p>◎第1回…在住在勤者の市民が出席（10名）。代表者の選出、規約の説明等。(22)</p> <p>◎第2回…利用者アンケート結果報告、自主企画事業・新しいサービス・学校連携・広報・市民との協働の5テーマで課題を討議。(22)</p> <p>*主なサービスは非常に便利なサービスですが、いざないではないか」「地区センター側としても多くの人が利用するので敷地がたいへん」「地域情報を電子化して誰でも簡単に見られるように」「セイセス件数やメールマガジンの登録件数をもっと増やすべき」「ホームペーペーべき」(22)</p> <p>◎「山内図書館利用者フォーラム」の開催し、図書館運営についてのご意見をいたただく。(23)</p> <p>◎利用者フォーラムの開催(24)</p> <p>◎「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しました。このご意見を「託児サービス」や「フェイスブック」の活用など次年度の事業に反映。(24)</p>	<p>・図書館運営に於ける意見や要望を運営に取り入れていくか。</p> <p>・運営やサービスに於いて、市民から意見や要望を收集しているか、運営やサービスに於ける意見や要望を自由に出せるよう、市工夫されているか。</p> <p>・運営やサービスに於いて、市民から意見や要望に適切に対応しているか。</p> <p>・事業の企画段階において、市民からアイディアや要望を取り入れようとしているか。</p>
図書取次サービス事業 「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しました。	<p>(1) 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ください。</p>	<p>○「山内図書館利用者フォーラム」の開催</p> <p>図書館を共に運営するパートナーとしてサービス、事業の企画立案からご参加いただき、会員証を提供して定期的に開催。また、指定管理者が適正なサービスを提供する機能を持つ機関とします。</p>	<p>◎ニーズの把握(23)</p> <p>◎カウンターでの利用者からの口頭でのご意見は、「利用者の声…カウンターでの利用者からの口頭でのご意見、意見箱からの利用者アンケート、ツイッターへの返信などからも利用者ニーズの把握に努めた。(22)</p> <p>◎ニーズの把握(23)</p> <p>◎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」に集約。(23)</p> <p>*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た。(23)</p> <p>◎利用者ニーズの把握(24)</p> <p>*利用者の声…カウンターでの利用者からの口頭でのご意見は、「利用者の声」シートへ集約。週1回の職員会議上で好実例などのように改善をすめに分け取り上げ、後者については具体的に改善をすめに話し合い、実行した。(24)</p> <p>*イベント時のアンケートを実施し、満足度を把握。改善の要請があつていてもアンケートを実施し、立派に反映するようにした。(24)</p> <p>*利用者フォーラムの開催…「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しました。このご意見を「託児サービス」や「フェイスブック」の活用など次年度の事業に反映させています。(24)</p>	<p>・図書館運営に於ける意見や要望を運営に取り入れていくか。</p> <p>・運営やサービスに於いて、市民から意見や要望を收集しているか、運営やサービスに於ける意見や要望を自由に出せるよう、市工夫されているか。</p> <p>・運営やサービスに於いて、市民から意見や要望に適切に対応しているか。</p> <p>・事業の企画段階において、市民からアイディアや要望を取り入れようとしているか。</p>

**図書取次サービス事業
「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しました。**

利用者の苦情や意見を、カウンターでの口頭、館内ご意見箱、山内図書館利用者フォーラムでのアンケート等から吸い上げ、対応状況や回答を館内掲示及びホームページへ掲載。また、その意見を収集し、事業計画や管運営に反映させ、利用者が自由に提案できる雰囲気をつくる。

利用者の苦情や意見を、カウンターでの口頭、館内ご意見箱、山内図書館利用者フォーラムでのアンケート等から吸い上げ、対応状況や回答を館内掲示及びホームページへ掲載。また、その意見を収集し、事業計画や管運営に反映させ、利用者が自由に提案できる雰囲気をつくる。

利用者の苦情や意見には、運営や対応などを評価し、指定管理者が自ら行う山内図書館の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よう努めてください。

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目（小項目）	評価の視点（ポイント）	
地域ニーズを踏まえた個性ある図書館としての企画事業等	<ul style="list-style-type: none"> ・医療（健康）関連セミナーの開催 ・医療（健康）関連情報コーナーの設置 ・セルフレンズ支援講座（一般・児童向け） ・有料データベースの導入 ・子ども向けデータベースの導入 ・手作り布絵本製作講座 ・親と子のかけ絵本教室 ・展示「みんなのイチ押し本」 ・H.Sカードの発行 ・物販（ミニミニショップ「山内堂室」） ・広告付き図書館しおり、ブックカバー ・有料宅配の検討（テスト実施） 	<p>◎広報（23）</p> <p>*医療（健康）関連セミナーの開催</p> <p>*セルフレンズ支援講座（一般・児童向け）</p> <p>*有料データベースの導入</p> <p>*子ども向けデータベースの導入</p> <p>*手作り布絵本製作講座</p> <p>*親と子のかけ絵本教室</p> <p>*展示「みんなのイチ押し本」</p> <p>*H.Sカードの発行</p> <p>*物販（ミニミニショップ「山内堂室」）</p> <p>*広告付き図書館しおり、ブックカバー</p> <p>*有料宅配の検討（テスト実施）</p> <p>※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、プログラミングでの情報公開を行なうなど、迅速な情報発信に努めた。（23）</p> <p>※年始には山内図書館周辺の住宅への新聞折込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た。（23）</p> <p>◎広報（24）</p> <p>*図書館だより「親子で読める図書館だより」…図書館だよりを季刊で発行（年間総数1,600部）、館内と図書取次部設設で配布。24年度は司書が選んだ本を連載コラム形式で紹介するなど、「開館35周年」を盛り上げよう努めた。（24）</p> <p>*新聞折込みチラシ…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を配布し（19,200部）、山内図書館のデジタルコンテンツや春のイベントを告知。1月のシステム変更の認知度向上に努めた。（24）</p> <p>*地域FMラジオ…地域のコミュニティFM「FMサルース」の番組「絵本紹介」のコーナーで、毎週日曜にイベント告知を行った。また、月に1回、この番組に山内図書館の司書が出演し、新刊絵本の紹介などを行った。（24）</p> <p>◎山内図書館キャラクター「やまちゃん」の活用…ホームページやブログなどで電子媒体に「やまちゃん」をナビゲーターとして親しみを持てるよう作成した。同時に紙媒体の図書館だよりや自主企画事業のポスター等にも「やまちゃん」を起用。更に図書取次サービス車を「やまちゃん号」と名づけて図書取次サービス拠点を巡回。（22）</p> <p>◎自主企画事業（22）</p> <p>*「アマタツのお天気講座」開催（22）</p> <p>*「布絵本講座」開催（22）</p> <p>*「はじめてのツイッター」開催（22）</p> <p>*「新聞づくりの裏舞台」開催（22）</p> <p>*「講書の空間」ペネル展示（22）</p> <p>*「国民講書年にならんだ江青葉の歴史物語」企画展示（22）</p> <p>*NHK大河ドラマにちなんだ「江青葉の歴史物語」企画展示（22）</p> <p>◎継続事業（23）</p> <p>*定例おはなし会や大人のためのおはなし会（継続）</p>	<p>1-（8）</p> <p>3-（1）</p>	<p>・広報・PR</p> <p>・「サービスの基本理念」を反映させた事業の実施</p>	<p>・広報・PR</p> <p>・「地域の情報拠点」としての図書館を反映させているか。</p> <p>・「問題解決・支援機能」を活かした事業計画が立案され、実施されているか。</p> <p>・「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」を具体化する事業計画が立案され、実施されているか。</p> <p>・各事業の実施効果（事業計画時に想定した効果）が得られているか。</p>

業務要求水準書にみる対応するサービス	事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目（小項目） 評価項目番号 対応する評価項目	評価の視点（ポイント） ・他の新たな取組の提案について、積極的に企画提案しているか。
地域ニーズを踏まえた個性ある図書館としての企画事業等	<ul style="list-style-type: none"> ・医療（健康）関連セミナーの開催 ・医療（健康）関連情報コーナーの設置 ・セルフレンズ支援講座（一般・児童向け） ・プロダクターベースの導入 ・子ども向けデータベースの導入 ・手作り布絵本製作講座 ・親と子のかけ絵本教室 ・展示「みんなのイチ押し本」 ・HSカードの発行 ・物販（ミニミニショップ「山内堂」） ・広告付き図書館しおり、ブックカバー ・有料宅配の検討（テスト実施） 	<p>◎利用者の読書環境の整備 (23)</p> <p>*利用者がアンケートで要望の多かったカウンター席（電子機器利用兼用）を10席設置し、トイレ6か所を和式から洋式に改修。 (23)</p> <p>*老朽化した展示が一度を新設し、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。 (23)</p> <p>*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。 (23)</p> <p>*破損のあったブランドを交換、安全と遮光に配慮。 (23)</p> <p>◎民間ノウハウを生かした取り組み (24)</p> <p>*利用登録の出張窓口設置…青葉区は区役所と図書館の最寄り駅が異なるため、区内に転入してくる人の図書館利用者登録に便宜をはかり、転入の多い時期に区役所で登録出張カウンターを設けた。 (24)</p> <p>*窓内内線の設置…来館者が目的のサービスを迅速かつ確実に受けけることができるよう、入口付近に案内係を配置（土日祝の午後）。 (24)</p> <p>*「やまうち朝市」を開催。地元で採れる農産物への関心を深めるため、農業関係の図書や横浜市・青葉区の農産物に関する資料を館内に展示。また、図書館カードの提示による割引を適用し、利用登録数の増加をめざした（朝市を利用した人の新規登録者7名）。 (24)</p> <p>*中村メイコ講演会「私の生き方～楽しい老いを迎えるために～」…24年度はシニア層を対象に「老いの生き方」をテーマにした講演会を企画した。申し込み受付日から多数の応募があり、募集人員を当初の150人から174人に増やしやすが、3日目で定員に達した。その後も申し込みが続き、20人をお断りしました。 (24)</p> <p>*35周年記念事業…開館35周年の記念事業は、随所に民間ノウハウを生かし、「取り組んだ」。 (24)</p> <p>*「読み継がれる絵本たち」のリストの作成と展示…山内図書館が開館した昭和2年（1977）ころより、読み継がれている絵本のリストを作成し、合わせて本の展示を行った。 (24)</p> <p>*青葉区と田園都市開港…青葉区の開港に深く関わった民間の鉄道会社に講師を依頼し、民一民での連携を図った。申込員を大きく上回る好評を得、アンケートには第2弾の開催希望が多く寄せられた。 (24)</p> <p>*山内図書館の歩みを紹介する企画展示「1977年の旅」…2回にわたり開催。・1回目は、山内図書館と青葉区の歩みをベネルで展示了。・2回目は青葉区内の美術大学と連携し、開館当時の山内図書館周辺の風景をジオラマで再現。材料費は図書館が負担、製作は学生ボランティアに依頼するという形で実現した。ジオラマは常設展示とし、毎日多くの方に楽しんでいただいている。 (24)</p> <p>*来館ボイントカードと読書クロスワードペブルの作成…来館および読書推進のため、来館ボイントカードと読書クロスワードを企画。来館ボイントカードがたまたま利用者や読書クロスワードの正解者には、山内図書館のマスクコット「やまちゃん」をモチーフに製作した35周年の記念品を進呈した。 (24)</p> <p>*NPO団体との協働による講座の開催…乳幼児とその保護者を対象にし、読み聞かせや「おはなしごっこ」をNPO団体との協働により開催している。山内図書館は企画のコンサルティングや実施の補助を担当している。また、講座ではおもちゃを手づくりするため、受講者は材料費を実費負担。 (24)</p> <p>*山内堂のリニューアル…図書館で必要と思われる文房具を販売するミニニショップ「山内堂」では、商品のラインナップを検証。利用者から要望の多かったシャープペンシルや替芯を加えるなど、利便性の向上を図った。 (24)</p> <p>*オリジナルエコバッグの販売…「本を大切にする」「よむ・きく・活用する」をイメージデザインした山内図書館オリジナルエコバッグは3年間で2,42枚（平成25年2月現在）を販売し、図書持ち帰り用袋の持参を促した。 (24)</p> <p>*地域資料の販売…青葉区開港の書籍として、郷土史家 橋溝潔氏著の『江と石川村』（86冊）、小松崎重氏著の『俳風 鶴見歴史紀行』（8冊）、横浜・鎌倉区軍機墜落事故と資料ヒンダ一発行の『今、ハトボシ本の歌が聞こえますか』（13冊）を販売。 (24)</p> <p>*絵葉書の販売…機械…機械落事放和資料ヒンダ一発行の『今、ハトボシ本の歌が聞こえますか』（13冊）を販売。 (24)</p> <p>*新聞折り込みちらし…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。山内図書館のイベント案内、1月のシステム停止や休館日のお知らせを掲載。 (24)</p> <p>*地域FMラジオでの広告…地域のコミュニティFMのスポンサーとなり、山内図書館のイベント情報をラジオで週に1回告知した。 (24)</p>	4-(4)	・民間ノウハウを活かした新たな企画提案しているか。

《附帯意見の項目》
5.これまで本市図書館の司書職員が集め上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

業務要求水準にみる対応するサービス		事業者提案書にみる対応の内容		事業報告書の内容	評価項目番号	評価項目(小項目)	評価の視点(ポイント)
職員の配置要件		<p>①山内図書館に当該図書館業務を適切かつ円滑に遂行することを考慮すること。配置する職員は専門性及び一般常識等を有することを考慮すること。配置する職員は専門性及び一般的な職員を配置すること。配置した者の配置に努めること。</p> <p>②カウンターでの業務が滞らぬよう配慮し、要求水準で示した図書館サービスを遂行する能力を有するものを窓口に常駐させること。</p> <p>③現状の山内図書館のサービス水準を低下させることのないよう、また、提案した事業や企画するサービス内容を実施するため、職員の配置を有する職員を配置すること。</p> <p>④必要な資格及び能力を有する職員の割合が62%（改定前年度未現在平均値）を想定しています。</p> <p>⑤業務の多寡と内容により、職員の柔軟かつ適切な配置を行うこと。</p>	<p>◎研修実績（参加20回）（22）</p> <ul style="list-style-type: none"> * 指定管理者研修、マネジメント研修 * 防災訓練、救命講習、窓口研修、クレーム対応研修 * 個人情報保護研修、窓口研修、クレーム対応研修 * はじめての児童サービス研修、「紙芝居と遊び」、おはなし講座ブックトーク、わらべうた講習会 * 市町村図書館推進実践コース研修（学校連携）、市学校図書館関係者講習会（学校連携） * 市町村図書館等職員専門研修、地城資料・資料保存等専門研修、レフアレンス研修、資料検索研修、障害者サービス研修、行列入ができる講座とチラシの作り方 <p>◎研修実績（参加21回）（23）</p> <ul style="list-style-type: none"> * 消防訓練（2回）、緊急地震速報対応訓練、危機管理研修、AED操作研修 * 個人情報保護研修、コンプライアンス研修（2回） * 児童サービス協力フォーラム * 生涯学習指導者研修「読書実践コース」（学校連携）、学校図書館教育研究会（2回）（学校連携） * 市町村図書館等職員基礎研修、市町村図書館等職員専門研修、レフアレンス記録作成実習、郷土ペーストアイソダ研修、オンラインデータベース研修、専門研修（放射能）、メディア対応研修、選書と出版流通、予約業務研修 <p>◎研修実績（参加24回）（24）</p> <ul style="list-style-type: none"> * 選書と出版流通、生涯学習指導者研修「読書実践コース」、メディアコンサルティング研修、児童サービス協力フォーラム、児童レファレンス研修、ブックトーク講師（2回）、レフアレンス記録作成実習、郷土ペーストアイソダ研修、専門研修（放射能）、オンラインデータベース研修、専門研修、市町村図書館等職員研修＜基礎＞、消防訓練（2回）、緊急地震速報対応訓練（2回）、危機管理研修、AED操作研修、個人情報研修、コンプライアンス研修（2回）、新システム研修、指定管理者研修 	1-(6)	・人材育成	・業務を適切に遂行できるよう、職員への教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めているか。職員対応に起因する利用者からの苦情がないか。また、好意的な意見があるか。職員の意欲やモチベーションを維持向上させているか。	
館量の要件		<p>組織運営の管理能力と経験を有し、常勤であること。創造性豈で人格的にも優れ、積極性のあるもの配置に努めること。</p>	<p>①実行力：公立図書館での勤務が10年以上 ②指導力：公立図書館での館長経験 ③専門力：図書資格を持つ ④マネジメント力：経営的視点を持つ</p> <p>①「利用者サービス・自主企画事業部門」主任 ②「予約・図書版次サービス部門」主任 ③「資料管理部門」主任 ④「図書有資格者、受入業務を含む図書館勤務経験者</p>	<p>◎館長のリーダーシップを發揮</p> <p>①実行力：公立図書館での勤務が10年以上 ②指導力：公立図書館での館長経験 ③専門力：図書資格を持つ ④マネジメント力：経営的視点を持つ</p> <p>①「利用者サービス・自主企画事業部門」主任 ②「予約・図書版次サービス部門」主任 ③「資料管理部門」主任 ④「図書有資格者、受入業務を含む図書館勤務経験者</p>	1-(9)	・館長のリーダーシップを發揮	・館長がリーダーシップを発揮して運営を行っているか。
主任職員の要件		<p>・常勤であること。司書資格と図書館の業務経験を有する職員であること。</p>	<p>①「図書有資格者、図書館勤務経験10年相当 ②「予約・図書版次サービス部門」主任 ③「資料管理部門」主任 ④「図書有資格者、受入業務を含む図書館勤務経験者</p>	<p>◎館長、副館長をはじめ、職員12名、アルバイトスタッフ21名の総勢33名体制で運営。（22）</p> <p>*児童向け自主事業を強化するため、当初の予定を変更して児童サービス担当を1名から2名に増員。（22）</p> <p>◎館長、副館長をはじめ、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。（23）</p> <p>*運営から館長を経て中央図書館に連絡するため、学校連携担当職員1名に加え、当初アルバイトスタッフ1名であったところを2名に増員配置。（23）</p>	1-(5)	・職員配置	・職員配置は適正であるか。 ・業務が円滑に遂行されているか。
職員配置等の提率		<p>1. 資格・経験等 司書率は70%以上とします。 2. 組織・連絡体制 朝礼と週1回のミーティング、日報等で情報共有。 3. 緊急時の対応方法、責任者の配置、具体的な対応各責任者から館長を経て中央図書館に連絡する。 4. 配置 （館長1、副館長1、主任職員3、その他の常勤職員6） 非常勤：18名（1日平均では7~8名）</p>	<p>◎人員配置、人材の育成と登用（24） *館長、副館長を始め、職員12名、アルバイトスタッフ24名（フロアスタッフ20名、内勤スタッフ4名、学校連携担当1名）の合計36名体制で運営。（24）</p> <p>*運営は職員とアルバイトスタッフが一丸となり当たっている。アルバイトスタッフ対象の講座を開催するほか、25年度に向け社員への登用も行われた。これらにより、スタッフの士気が上がり、結果として組織力の向上につながった。（24）</p>	1-(5)	・職員配置	・職員配置は適正であるか。 ・業務が円滑に遂行されているか。	

業務要求水準書にみる対応するサービス		事業者提案書にみる対応の内容	事業報告書の内容	評価項目番号 評価項目	評価の視点(ポイント)
<p>事業・業務の評価 ア 評価の必要性と考え方 本市区では指定管理者の管理する公の施設に対し、モニタリング及び第三者評価を実施しています。</p> <p>(7) 「PDCAサイクル」評価 事業・業務の実施及びその結果に基づく改善の実現が求められます。 (1) 横浜市における指定管理者による評価方法 横浜市では、「利用者アンケート」の実施や「利用者会議」の設置を指定管理者に義務付けており、利用者の意見を自らの評価に反映させることができます。</p> <p>目的・目標の達成状況及び適切な事業手法についての評価を行うという観点から、「インプット」「プロセス」「アウトカム」の各段階に応じた評価指標による評価を行います。</p> <p>評価指標</p>	<p>1. 評価方法 ・第一次評価 インプット・プロセス・アウトカムの4つの視点 ・第二次評価 理念(=目標)の達成度合いのチェック それぞれの評価を半期ごとに実行し、目標の達成に向けた手段としての事業手法が適切かを判断する。</p> <p>2. 評価対象データー 基本資源、業務実績、業務記録、利用者アンケート、利用者フォーラムでの意見のほか、意見箱や意見も評価に反映。</p> <p>3. 評価者 館長を座長として、職員全員と共同企画機構成企業による「セルフモニタリング会議」を開催して評価する。</p> <p>4. 評価結果の公表と「PDCAサイクル」に基づく運営への反映 「セルフモニタリング報告書」として、利用者フォーラムに報告する。その後、市に報告しホームページ等で市民に公表する。評価に基づき、対策の実行、標準化等による事業の改善と向上を図る。</p>	<p>◎利用者アンケート「山内図書館の通信簿」の実施 (22) *利用者アンケートを実施し、自己評価の参考となるデータ収集に努めました。 *アンケートの結果、ホームページの認知度も17.6%に留まり、回答の中には「もっとアピールがいいのではないか」との意見もあり、今後の一層の図書館PRが課題。次年度以降、P.Rの方も含め検討。</p> <p>◎利用者アンケート「山内図書館の通信簿」(第2回)の実施 (23) *多數意見のあつたトライアルの改修工事を実施。(23) *地域住民のニーズ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。(23)</p> <p>*全体的にみると、指定管理者制度の2年目として、着実な一步を進めることができたと見えている。(23)</p> <p>◎利用者満足度調査 (24) *C.S(利用者満足度)を調査するためにアンケートを実施。平成25年3月9日(土)、10日(日)、12日(火)、13日(水)に実施。900部を配布し、671部回収(回収率74.6%)。(24)</p> <p>*アンケートの概要…山内図書館の全般的な満足度に対しては、約88%の人から満足しているとの回答が得られた。中でも、スタッフには高い満足度をいたしました。一方、蔵書整備成で、「ティーンズ」、「地図」、「大活字本」の満足度が低いなど、課題が見つかったので、検討し充実を図っていく。(24)</p> <p>*アンケートからの声…民間委託され対応がよい。来るたびに展示が新しくなっていて面白い。無線LAN、AI設置を増やすすか、電波強度を強めほしい。(24)</p> <p>*図書館運営、サービスへの反映…高く評価されたスタッフのサービスの質を落とすことなく、レファレンスや接客接遇マナーなど一層の向上を図る。また、無線LAN環境の整備など、館内整備にも積極的に取り組む。(24)</p>	<p>5-(1)</p> <p>・山内図書館に対する利用者からの評価</p> <p>5-(2)</p> <p>・利用者サービスに関する満足度</p> <p>5-(3)</p> <p>・蔵書に関する利用者満足度</p> <p>5-(4)</p> <p>・利用しやすい環境整備に関する満足度</p>	<p>・山内図書館について、利用者がどれだけ期待し、満足しているか。</p> <p>・利用者サービスについて、利用者がどれだけ満足しているか。</p> <p>・蔵書に関する利用者の満足度や意見はどうであるか。</p> <p>・書架案内図やわかりやすいサインの整備が整っているか。</p>	

資料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

	氏 名	職 業
委 員 長	延命 政之	弁護士
委 員	荻原 幸子	専修大学文学部教授
委 員	藤崎 晴彦	横浜市立大学総合科学部准教授
委 員	前田 泰宏	公認会計士
委 員	渡辺 順子	(株)VM 代表取締役社長

※ 平成24年3月まで「横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会」として開催。

資料4 平成22～25年度 委員会開催経緯

年度	回次	日 時	会 場	議事内容
平成22年度	1	9月9日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名 2 横浜市山内図書館への指定管理者制度導入の経緯及び現状について(報告) 3 横浜市山内図書館指定管理者運営評価のフレームワーク及び評価項目・指標案について(報告)
	2	11月11日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 山内図書館	1 評価項目、評価の視点及び評価指標(案)について 2 山内図書館利用者アンケートの結果について(報告) 3 山内図書館館内視察
	3	3月30日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 評価項目、指標、評価の目安(案)について 2 22年度山内図書館活動実績について 3 活動実績に基づく評価指標及び評価方法の確認について
平成23年度	1	6月13日(月) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 評価項目、評価の視点及び評価指標に関する確認について 2 22年度事業報告及び活動実績について 3 事業報告及び活動実績に基づく評価指標及び評価方法の確認について
	2	7月20日(水) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 22年度山内図書館指定管理者運営評価にかかる資料の分析について
	3	9月16日(金) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 22年度山内図書館指定管理者運営評価に関する事業者へのヒアリングについて
	4	10月26日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 22年度山内図書館指定管理者運営評価に関する総合評価について
平成24年度	1	7月4日(水) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名 2 23年度山内図書館事業報告と事業実績について 3 23年度山内図書館指定管理者による管理業務の評価にかかる評価項目について
	2	9月26日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 23年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング評価報告 2 23年度山内図書館指定管理者管理業務の評価にかかる事業者ヒアリング
	3	10月31日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 23年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について
平成25年度	1	5月29日(水) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (指定管理中間期の総合的評価について/24年度管理業務の評価項目・評価指標について) [その他] 25年度山内図書館事業計画について(事業者説明)

平成 25 年度	2	6月26日(水) 午前10:00～正午	横浜市 山内図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (山内図書館現場視察/24年度山内図書館事業報告について/24年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング評価報告について)
	3	7月31日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (指定管理中間期の総合的評価について/24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価にかかる事業者ヒアリング)
	4	9月11日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (24年度単年度評価について)
	5	10月24日(木) 午後2:00～4:00	横浜市 中央図書館	1 24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (指定管理中間期の総合的評価について)

**横浜市山内図書館指定管理者 平成 24 年度管理業務評価
及び
指定管理中間期の総合的評価報告書**

発行

平成 25 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