

横浜市山内図書館 指定管理者
平成27年度 管理業務評価報告書

平成28年12月

横浜市山内図書館指定管理者
選定評価委員会

目 次

1	横浜市山内図書館について	1
2	指定管理者について	1
3	第三者評価制度の概要	
	(1) 目的	1
	(2) 評価の方式	1
	(3) 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会委員名簿	1
	(4) 評価委員会の開催経過	2
	(5) 評価方法	2
4	横浜市山内図書館指定管理者 管理業務評価	
	(1) 評価項目の視点	4
	(2) 評価シート	
	I 図書館の運営	
	(1) 基幹的な図書館サービス	6
	(2) 山内図書館独自の図書館サービス	7
	(3) 地域の読書活動推進に向けた取組	8
	(4) 山内図書館の目標に関わる取組	9
	(5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組	10
	II 施設・設備の維持管理	
	(1) 施設・設備の良好な維持管理	11
	(2) 環境・衛生に配慮した施設の維持	12
	III 緊急時の対応	
	(1) 緊急時対応の仕組み整備	13
	(2) 防犯や事故防止の対応	13
	(3) 防災業務	14
	IV 組織運営及び体制	
	(1) 業務の執行体制	15
	(2) 個人情報保護及び守秘義務	16
	(3) 職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組	17
	(4) 財務・経理業務	18
	(3) 評価結果の総括	19

資 料

横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱	22
--------------------------	----

1 横浜市山内図書館について

所在地	横浜市青葉区あざみ野 2-3-2
開設年月日	昭和 52 年 4 月 12 日
構造	鉄筋コンクリート造 3 階建（図書館部分 2 階）
階数	地上 3 階建
敷地面積	3,566 m ²
延床面積	4,433 m ² （図書館部分 2,147 m ² ）
施設内容	2 階：一般書コーナー、児童書コーナー、カウンター、書庫、集会室、 対面朗読室、事務室（1、3 階は山内地区センター） 屋外：駐輪場、駐車場（地区センターと共用）

2 指定管理者について

事業者	有隣堂グループ （構成団体：株式会社有隣堂、三洋装備株式会社）
代表者及び 所在地	代表者：株式会社有隣堂（代表者 松信裕） 所在地：横浜市戸塚区品濃町 881-16
指定管理期間	平成 27 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日まで

3 第三者評価制度の概要

(1) 目的

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

(2) 評価の方式

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

(3) 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会委員名簿

氏名	所属等	区分
(委員長) 藤崎 晴彦	横浜市立大学国際総合科学部 准教授	学識経験者
金沢 みどり	東洋英和女学院大学人間科学部 教授	学識経験者(図書館情報学)
小澤 朋人	小澤公認会計士・税理士事務所	公認会計士・税理士
姜 文江	法律事務所ヴェント	弁護士
渡辺 順子	株式会社 VM 代表取締役社長	地域代表

(4) 評価委員会の開催経過

第1回	
日時・会場	平成28年7月14日(木) 14時～16時 横浜市中心図書館5階 第1会議室
審議内容	1. 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名 2. 指定管理者による管理業務に係る評価項目について 3. 次回の日程について
第2回	
日時・会場	平成28年9月29日(木) 9時30分～正午 横浜市山内図書館 集会室
審議内容	1. 現場視察 2. 平成27年度指定管理者管理業務の評価に関する事業者ヒアリング ア セルフモニタリング報告書等 イ 事業者へのヒアリング ウ 第1回委員会の議事録について
第3回	
日時・会場	平成28年11月24日(木) 14時～17時 横浜市中心図書館5階 第1会議室
審議内容	1. 平成27年度評価の審議 ア 項目ごとの評価 イ 評価結果の総括について ウ 報告書書式について エ 第2回委員会の議事録について

(5) 評価方法

ア 評価の対象

当該指定期間の業務を対象とし、調査時点における状況・実態及び平成27年度の実績について評価しました。

イ 評価項目

次の4つの側面について、公募要項、基本協定書、事業計画書などを基に評価項目を定め、評価シートにまとめました。

- I 図書館の運営
- II 施設・設備の維持管理
- III 緊急時の対応
- IV 組織運営及び体制

ウ 評価の手順

① 評価シートの作成

第1回委員会での検討を経て、評価シートを確定しました。

② 指定管理者による自己評価の実施

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

③ 事務局による事実確認

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

④ 評価委員会による審議

第2回委員会で評価シートの記入内容に基づく指定管理者へのヒアリングを実施し、評価に関して委員による意見交換を行いました。

⑤ 評価報告書の作成

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

4 横浜市山内図書館指定管理者 管理業務評価

(1) 評価項目の視点

I 図書館の運営	
(1) 基幹的な図書館サービス	a 市立図書館としての資料の収集・保存・提供
	b 蔵書構築・管理(図書・新聞・雑誌の選定、廃棄、収集方針の作成等)
	c 地域情報拠点機能としての地域に関する資料の収集・提供
	d 課題解決支援機能としてのレファレンスサービス
	e 団体貸出サービス、障害者支援事業、市立図書館以外との相互貸借
	f 図書館利用における障害者、高齢者等に向けた取組
	g 図書館情報システムに係る運用規則の遵守
	※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
(2) 山内図書館独自の図書館サービス	a 中央図書館並みの平日開館時間
	b 青葉区内地区センター等での図書取次サービス
	c 受益者負担に基づく宅配サービスや託児サービス
	d 利用対象を意識した図書館ホームページやSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)等を活用した情報発信
	※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
(3) 地域の読書活動推進に向けた取組	a 読書活動推進を図る地域との連携事業
	b 読書活動推進計画に基づく学校との連携事業
	c 青葉区の目標Ⅰである「読書活動を介したコミュニケーション力の向上と区民が本に親しむ環境づくり」に関する事業
	d 青葉区の目標Ⅱである「読書活動ボランティア相互の連携と活気ある地域づくり、担い手づくり」に関する事業
	※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
(4) 山内図書館の目標に関わる取組	a 山内図書館の目標 設定及び内容
	b 山内図書館の目標 設定及び公表
(5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組	a 市民からの意見の聴取体制
	b 利用者アンケートの実施
	c 利用者会議(利用者フォーラム)の開催
	d 利用者満足度の分析
	e 市民からの意見で明確になった課題に対しての具体的対応事例
	※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
II 施設・設備の維持管理	
(1) 施設・設備の良好な維持管理	a 日常の保守管理業務を実施している
	b 法令等で定められた定期保守点検を実施している
	c 保安警備業務を実施している
	d 施設・設備の課題抽出や改善策の提案、取組を実施している

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

I 図書館の運営

I-(1) 基幹的な図書館サービス

【 評価の視点 】
<p>横浜市立図書館18館ネットワーク体制を支える地域図書館の1館として、図書館の基幹的サービスを、全館共通の要綱・要領・手順書等に基づいて行っているか。</p> <p>その上で、民間活力により、地域情報拠点機能と課題解決支援機能を強化し、地域の特色に合わせた個性ある地域図書館の実現を図っているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 市立図書館としての資料の収集・保存・提供</p> <p>b 蔵書構築・管理(図書・新聞・雑誌の選定、廃棄、収集方針の作成等)</p> <p>c 地域情報拠点機能としての地域に関する資料の収集・提供</p> <p>d 課題解決支援機能としてのレファレンスサービス</p> <p>e 団体貸出サービス、障害者支援事業、市立図書館以外との相互貸借</p> <p>f 図書館利用における障害者、高齢者等に向けた取組</p> <p>g 図書館情報システムに係る運用規則の遵守</p> <p>※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組</p> <p style="margin-left: 20px;">〔 行政関連や学習就職関連のパンフレットをまとめて専用ラックに掲示したり、地域情報をもとに、市・区にわけて網羅的に掲示する等、積極的に紹介しました。 〕</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>山内図書館は、すべての基幹的な図書館サービスを、横浜市立図書館の要綱、要領、手順書等に基づいて行っています。平成26年4月策定の横浜市民読書活動推進計画で謳われている「市民の読書要求に応じて読書活動を支える」図書館として、資料の収集、保存、提供については横浜市立図書館資料収集基準に、蔵書構築や管理については横浜市立図書館蔵書5か年計画に則って、責務を果たしています。</p> <p>青葉区の情報拠点として地域との連携を図っております。団体貸出をはじめ、障害者支援事業、相互貸借をすすめる、出張登録、取次サービス等、利用者サービス向上につなげてきました。図書館情報システムの運用規則の徹底遵守はむろんのこと、基本的な図書館サービスの充実に向けて指定管理者の試行館としても、できることに取り組むよう心がけております。書店ならではのつながりをいかして、出版社の協力を得て実現した事業にも取り組みました。カウンターに職員を常置する「やまうちよろず相談処」を設け、商用データベースを活用し、多様な利用者からのレファレンスに対応しました。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(平成27年度事業報告書、平成27年度活動実績等)、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 基幹的な図書館サービスを市立図書館の要綱、要領、手順書等に基づいて行い、その上で、第1期指定管理で得られたノウハウと、指摘されている課題等を踏まえた図書館運営を着実に実施している。 ○ 市立図書館アクションプラン(第2期)の考え方に基づいて、課題解決支援などの図書館サービスの充実に努めている。特に、レファレンス専用カウンターの尋ねやすい雰囲気づくりで、27年度はレファレンス受付件数も増加している。 ○ 書店経営の管理者ならではの利点を活かし、青葉区の読書活動推進計画の中核施設として、区役所や学校との連携を積極的に展開している。特に、地域の芸能や歴史等に関するイベントの実施や、転入の多い時期に合わせた区役所での出張登録などの工夫も評価できる。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 最寄駅から図書館までの道案内をホームページ上で掲載することや、地域の商店などに開館時間の掲示協力を依頼するなど、図書館のPRをもっと積極的に行う必要がある。 ○ 館内入口付近にフロアマップを掲示するなど、利用者視点での検討や改善が必要である。なお、入口の床に一般コーナーと児童コーナーへの誘導の矢印表示が貼られているが、その上に誰かが立っていれば見ることはできないので、工夫が必要である。 ○ 拡大読書器と大活字本書架が離れたところに設置してある。これらは高齢者や視力の弱い方が利用するものであり、近接して置く必要がある。 ○ 団体貸出の貸出冊数が減少するなど、基本的な利用者サービスを測る指標の実績が芳しくない。数多く企画事業を実施しているが、利用数値に繋がるような新たな仕掛けの実施に期待したい。 ○ 対面朗読室の利用件数は少なく、また、全体的にも障害のある方が利用している様子はあまり見られなかった。対面朗読室を積極的に活用したり、筆談等が可能である旨のPRを目立つようにするなど、様々な障害のある利用者が増えるような工夫が必要である。

I-(2) 山内図書館独自の図書館サービス

【 評価の視点 】
<p>立地や利用者の実情など、地域の特色に合わせた個性あるサービスを提供しているか。 また、業務要求水準書等に記載された事業を効率的に実施することに加え、民間の持つ柔軟なマネージメント力を発揮して、先進的なサービスを提供しているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 中央図書館並みの平日開館時間 b 青葉区内地区センター等での図書取次サービス c 受益者負担に基づく宅配サービスや託児サービス d 利用対象を意識した図書館ホームページやSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)等を活用した情報発信</p> <p>※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組 〔居心地の良い図書館づくりのために館内レイアウト変更・案内表示変更(25年度)、ウッドデッキの設置(27年度)等を行い、滞在型図書館としての「場」も整備しました。〕</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>横浜市立図書館18館の中で、中央図書館と山内図書館のみ夜間開館を行っています。夜間は仕事帰りのサラリーマンの姿も見られ、利用者の拡大につなげることができました。</p> <p>図書取次事業は山内図書館と区内の地区センター等7か所の図書取次施設が協力して行っています。図書取次の担当者を複数おき、各施設からのデータ参照や相談にきめ細かく応じています。</p> <p>青葉区在住者を対象に一律350円(有隣堂と郵便事業株式会社との取り決めによる)で有料宅配事業を展開しています。平成27年度末で104人の利用登録者があり、平成27年度利用件数190件、貸出583冊となっています。利用者は、30～40代の子育て世帯が多くなっており、子育て支援事業のひとつもなっています。</p> <p>平成25年より有料託児サービス「やまちゃんひろば」を開始しました。保育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に依頼しています。平成27年度は、複数のメディアにも取り上げられました。</p> <p>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、メールマガジン、ツイッターといったSNSを活用しており、それぞれの特徴を活かして使い分けています。ホームページにはキッズページや学校支援ページも設けています。また、パソコンやスマートフォンを使わない方にはチラシやポスター、図書館だより等で情報提供を行っています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(平成27年度事業報告書、平成27年度活動実績等)、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 夜間開館、図書取次サービス、有料宅配サービス、有料託児サービスの実施により、市民の図書利用や情報へのアクセスのし易さに配慮している。 ○ 20時30分までの夜間開館は、日頃、地元の公共施設を使いにくい利用者にとっては有効である。 ○ 図書取次サービスについては、地区センターとでの貸出冊数および返却冊数、駅返却ポストへの返却冊数のすべての項目において前年比3%増加している。 ○ 有料託児サービスは、子育て世代への先進的なサービスであり、利用者アンケートからも好意的な評価が多い。利用者数も増加しており、新規登録にも繋がっている。また、有料宅配の利用数も27年は回復しており、特に30代の子育て世代にもサービスが浸透してきている。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ティーンズ向けのページを設けること。例えば、ティーンズ向けの図書館行事の案内、調べ物や学習支援のためのリンク集、ティーンズを対象としたレクリエーションに関する情報、ティーンズ同士の本の紹介など充実したコンテンツを備える。読書離れが指摘されているティーンズ世代に、図書館の利用を促し、読書活動を推進する上でティーンズ向けホームページの果たすべき役割は重要である。 ○ 子供向けのイベントは多いが、子供の入館者数、貸出冊数がどのくらい増加したかの相関関係は分析されていない。今後の事業に活かしていくためにも、その効果を分析することが望まれる。 ○ 有料託児サービスを継続して実施していくためには採算面にも気を配ることが必要。また、有意義な取組として他の図書館にも展開するために、効果を見える化し、説明していくことが重要と考える。 ○ ホームページやフェイスブックの構成は、より分かり易くという点から一層の工夫が必要である。特に、高齢者や障害者へ配慮したページづくりや、また各イベントの詳細案内もPDFへのリンクではなく、ページ内テキストへの直接リンクが望ましい場合がある。 ○ 滞在型図書館としては、閲覧席レイアウトやソファデザインなどにもより工夫が必要である。 ○ 物販の売上金額が落ち込んでいるため、商品構成や価格などの見直しが求められる。

I-(3) 地域の読書活動推進に向けた取組

【 評価の視点 】
<p>「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」に基づく「読書活動推進計画」において、図書館は、“地域の情報拠点”として区役所・学校と連携し、様々な地域団体や民間事業者等と協働することとしている。また、区の地域性に応じた目標を策定し、地域全体で読書活動を推進することにより、より多くの人が読書に親しみ、読書を楽しむことができるよう、取組を進めることとしている。こうした課題に応えた事業を行っているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 読書活動推進を図る地域との連携事業 b 読書活動推進計画に基づく学校との連携事業 c 青葉区の目標Ⅰである「読書活動を介したコミュニケーション力の向上と区民が本に親しむ環境づくり」に関する事業 d 青葉区の目標Ⅱである「読書活動ボランティア相互の連携と活気ある地域づくり、担い手づくり」に関する事業</p> <p>※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組 〔有隣堂が書店の事業として展開していたビブリオバトル（本を紹介するゲーム）を山内図書館で開催するとともに区内の図書貸出施設における企画運営に協力し、普及に尽力しました〕</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>読書活動推進担当を1名配置し、青葉区役所や各市民利用施設と協力して読書活動を行いました。各市民利用施設の読書関連事業の情報を集約し、「青葉区読書イベントカレンダー」を毎月作成しました。平成27年度は読書活動推進の有効なツールとしてビブリオバトルの普及に努めました。山内図書館においてビブリオバトルを開催するとともに、区内の地区センターや地域ケアプラザでの開催にあたっては、支援を行いました。</p> <p>定例おはなし会および本の修理は、定期的にボランティアに担ってもらいました。おはなし会では、大学生にも参加してもらい、ボランティアのすそ野を広げることができました。夏休みの大型企画「夏のおはなし祭り」では、読みきかせボランティアグループと図書館、およびボランティア同士のさらなる交流を図ることができました。また、区内図書貸出施設と共催した製本・修理講座を開催し、その施設における修理ボランティアを創出する機会としました。</p> <p>学校連携担当を中心に学校連携事業に取り組みました。図書館見学や職業体験を受け入れるとともに、学校訪問、修理・製本、読み聞かせ、環境整備に関する講座を開催しました。</p> <p>子どもの読書活動推進に関する事業は、横浜市立図書館児童サービス5か年計画に基づき、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。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(平成27年度事業報告書、平成27年度活動実績等)、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ イベントの積極的な開催など、地域における読書活動推進への取組は高く評価できる。 ○ 学校連携事業については、事業実施回数および教職員貸出冊数が増加している。今後も図書館見学や職業体験は、子供たちに図書館を紹介するとても良い機会になると思うので、ぜひ広げてほしい。 ○ 市民との協働においては、お話し会の活動回数および活動人数が増えている。特に、お話し会については子供向けのみならず一般向けに対する取組も積極的に展開している。 ○ 「青葉区読書イベントカレンダー」を毎月作成し公表することは、利用者に読書に関するイベントを定期的に伝え、地域での継続的な読書活動の推進に繋がっている。 ○ ビブリオバトルについては、山内図書館だけではなく、区内の地区センターや地域ケアプラザでの開催支援を実施するなど、読書活動推進の有効なツールとして、その普及を推進している。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 学校連携では、近隣学校に限られた感がある。遠方の学校や地区センター等への出張相談なども積極的に増やし、図書館まで来にくい利用者の読書を補えるよう、地域への広がりを今後も意識してほしい。 ○ ビブリオバトルは、まだ認知度が低く魅力が伝わっていないので、ティーンズ向けホームページでの本の紹介との連動や、学校との共催など、より魅力的な取組になるよう実施方法などに改善が望まれる。 ○ 地元の有隣堂書店との連携をもっと進めても良い。例えば、書店での売れ筋ベスト10の書籍を図書館の展示で紹介するなどの試み。 ○ ボランティアから継続的に質の良い支援を得るには、交通費の支給なども検討する必要がある。

I-(4) 山内図書館の目標に関わる取組

【 評価の視点 】
<p>市立図書館では、「横浜市立図書館アクションプラン(第2期)」に基づき、各館ごとに図書館の目標を設定し、その達成状況について評価、公表をしている。 山内図書館においても、「山内図書館の目標」の設定・評価及び公表を適切に行っているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 山内図書館の目標 設定及び内容 b 山内図書館の目標 評価及び公表</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>「山内図書館の目標」と「山内図書館の目標振り返り」の平成27年版を作成し、ともに横浜市立図書館のホームページで公表しています。「目標」と「振り返り」の作成にあたっては担当ごとに項目を振り分け、最終的に職員会議で検討し、決定しました。「目標の振り返り」の作成にあたっては、読書活動推進をとも行っている青葉区役所にも意見を求めました。</p> <p>地域の情報拠点に向けた取組として、市民の課題解決や読書活動に役立つ資料の収集を積極的に行い、ホームページやラジオ番組(地域FMの青葉区広報ラジオ番組「あおバリューRadio」)への出演をとおして図書館からの情報発信にも努めることを目標として掲げ、達成することができました。</p> <p>区の読書活動推進目標の達成に向けては、図書館におけるおはなし会や読書に関連した講座開催とともに、区内の図書貸出施設や地域ケアプラザ、読み聞かせボランティア等と協力してネットワークをつくるという目標を掲げました。読書イベントカレンダーの作成、ビブリオバトルの普及活動などが具体的な成果となっています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(平成27年度活動実績、山内図書館セルフモニタリング評価書、山内図書館の目標と振り返り、利用者フォーラム会議録等)、ホームページ、事業者ヒアリング</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ セルフモニタリング評価書および「山内図書館の目標と振り返り」においては、市立図書館ホームページの公表を踏まえ、PDCAサイクルを意識した運営が行われている。また、年度2回実施される利用者フォーラムにて利用者の声を聴き活動に反映している。 ○ 27年度版「山内図書館の目標と振り返り」に記載された具体的取組の評価では、評価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)や、評価B(おおむね目標とした、または期待した水準を上回る達成状況である)がほとんどであり、多くの項目で目標を達成している状況が伺える。 ○ 目標設定と、それに向けた読み聞かせやビブリオバトルなど具体的取組が、丁寧に企画・実施されている。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「山内図書館の目標と振り返り」については、市立図書館ホームページの全館分掲載にとどまらず、山内図書館ホームページの「運営情報」にも掲載するなど、より積極的な公表が望ましい。 ○ 27年度「山内図書館の目標振り返り」に記載された具体的取組の評価には、評価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)も見受けられる。評価Cとなった原因を分析するとともに、次回以降、目標を下回ることの無いよう改善が求められる。 ○ まちづくり、ひとづくり、読書活動推進、課題解決支援など一部の目標設定が抽象的で、評価が困難なものもある。また、イベントやサービスを企画することで満足し、客観的評価や効果の分析に不十分な点もある。利用者満足度調査の中で、目標を評価できるような質問の設定も考えられる。 ○ 市民に公表する各種の資料については、解釈の違いや誤解をまねかぬよう語句の定義を含め適切に表記し、必要に応じて補足説明を行うなど、利用者にはわかりやすく提示することが重要である。

I-(5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組

【 評価の視点 】
<p>市民からの要望や提案を広く聴く体制を整えているか。また、利用者アンケートを定期的、継続的に実施し、自己評価に使用するとともに、事業計画や管理運営に反映させるよう努めているか。</p> <p>図書館の利用促進や図書館サービス向上のため、利用者代表からなる図書館利用者会議を開催し、その意見を山内図書館の運営に取り入れているか。</p>
【 主な評価項目 】
<p>a 市民からの意見の聴取体制</p> <p>b 利用者アンケートの実施</p> <p>c 利用者会議(利用者フォーラム)の開催</p> <p>d 利用者満足度の分析</p> <p>e 市民からの意見で明確になった課題に対しての具体的対応事例</p> <p>※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組</p> <p style="text-align: center;">[]</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>カウンターや電話でいただいた苦情や要望は、もれなく所定の用紙に記入しファイルに綴るとともに、供覧後職員会議で共有し、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、館内に設置された意見箱の投書については、職員会議で共有し、投稿者が公開に同意している意見に対しては、館内の意見箱の横に「回答」を掲示しています。これらの意見は毎月有隣堂本部および中央図書館企画運営課に提出しています。</p> <p>「山内図書館利用者フォーラム」は年2回(9月、2月)定例開催し、忌憚なきご意見をいただいています。平成27年度はメンバーが一部入れ替わり、あざみ野駅周辺銀行の支店長、商店店長や郷土史家、ミニコミ誌の編集者といった地元の方に参加していただき、参加者の所属機関との事業連携や事業協力について意見が交わされました。昨年度のフォーラムで「読書関連の情報を一元化してほしい」という意見を受けて、読書イベントカレンダーを作成しています。多彩なメンバーによる利用者フォーラムは、地域連携、協力の推進力の源となっています。</p> <p>山内図書館は、平成24年度から毎年利用者アンケート(利用者満足度調査)を実施しています。27年度は回答者数の90%の方から「山内図書館に全体として満足している」という回答をいただきました。</p> <p>26年度のアンケートで「飲食スペースを設けてほしい」という意見を受け、27年度には図書館前庭の一部にウッドデッキを設置し、ご希望を実現することができました。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(平成27年度山内図書館利用者満足度調査報告書、平成27年度活動実績等)、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 山内図書館で独自に対応できる課題については、すぐに対応することで利用者の要望に応えている。 ○ クロス集計可能な利用者満足度調査の結果を適切に公表掲示し、対応策を検討している。 ○ 利用者からの苦情や要望について、記録を取り、職員での共有に努めている。 ○ 26年度アンケートの「飲食スペースを設けてほしい」という意見を受け、27年度に図書館前庭にウッドデッキを設置し希望を実現したこと、また実際に利用されている点は評価できる。 ○ 利用者フォーラムの開催は、利用者や地域の声を直接聴くことができるという意味でも有益である。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者アンケートについて、満足の項目に加えて、不満足の項目にも目を通し、改善できるものから改善すべきである。 ○ 現在の「山内図書館利用者満足度調査」は、来館者を対象に実施されているが、図書館未利用者に対するニーズの発掘は不十分である。また、子供を対象に乳幼児、小学生、中高生のニーズが探れるような工夫や、地区センター利用者など地域の利用者を対象にアンケートを実施できるとより望ましい。 ○ 館内に設置された「ご意見箱」については、より利用者が気付きやすい場所や、手が届きやすい位置を検討されたい。

II 施設・設備の維持管理

II-(1) 施設・設備の良好な維持管理

【 評価の視点 】
協定書等に基づく図書館及び地区センター（共用部分）の施設維持保全、利用者が安全に利用できる施設への配慮を行っているか。また、施設・設備の長寿命化に伴う課題の抽出や改善策の提案・取組を行っているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 日常の保守管理業務を実施している b <input checked="" type="checkbox"/> 法令等で定められた定期保守点検を実施している c <input checked="" type="checkbox"/> 保安警備業務を実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 施設・設備の課題抽出や改善策の提案、取組を実施している
指定管理者 記述
<実施状況等> 【a】日常の管理業務は管理運営協定書に基づき点検マニュアルを作成し、それに沿って実行しています。 【b】法定点検等は有資格者が行い、専用機材等が必要な場合は専門業者に委託しています。 【c】保安警備については従業員退社後は機械警備にて対応し、警報が出た場合は建物等に異常が無いか、侵入者はいないか、出動し巡回します。 【d】改善策の対案等は規模にもよりますが、施設・設備の状況を把握し、大事に至らない様に更新及び修繕の時期など考える様にしています。定期的に交換が必要な部品等は、空調機及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により交換作業を行ったり、その時の状況により更新の提案を行っています。
選定評価委員会 記述
<確認手段> 資料(平成27年度活動実績等)、事業者ヒアリング、現場視察
<評価できる点> <ul style="list-style-type: none">○ 施設維持保全について、有隣堂グループ内の各セクションである、山内図書館(有隣堂)、施設管理(三洋装備)と、合築施設である山内地区センター指定管理者の代表によるミーティングが年4回開催されており、施設管理に関する情報共有を図っている。○ 施設等の管理を維持するとともに、電力、ガス、水道のいずれの利用料も昨年度より削減することができている○ 24時間体制で保安警備を実施している。○ 利用者が安全に利用できるように、館内のサインなどが見やすく、わかりやすくなっている。
<改善を要する点> <ul style="list-style-type: none">○ 近年、地震が多発しているため、耐震などの観点から施設の補強などについて、どのようなことができるか検討が必要である。

II-(2) 環境・衛生に配慮した施設の維持

【 評価の視点 】
<p>環境や衛生に配慮した施設の維持及び本市の分別ルールに沿った廃棄物処理業務を適切に行っているか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 恒常的に清掃業務を実施している b <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に植栽管理業務を実施している c <input checked="" type="checkbox"/> 本市の分別ルールに沿った分別を行っている d <input checked="" type="checkbox"/> 廃棄物の発生抑制の取組を実施している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>【a】清掃業務に関しては日常清掃及び定期清掃に分け実施しています。日常清掃は細かい拭き掃除、利用者が出すゴミ等の清掃になり、定期清掃は床の汚れ落とし、ワックス塗りを実施します。又、照明器具、窓戸ガラス、ブラインド、排水槽、受水槽、高架水槽等があります。</p> <p>【b】植栽は専門業者に委託し、6月と8月の2回実施しています。又、薬剤散布は環境に配慮して実施しません。</p> <p>【c】ゴミの分別は横浜市のルールに沿った処理をしています。</p> <p>【d】廃棄物発生抑制の為、電化製品等が故障した場合にも修理できるものは修理し使用しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(平成27年度活動実績等)、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 日常清掃や定期清掃を実施していることで館内が明るく清潔に保たれており、機械室なども整理整頓されている。 ○ 年2回の植栽管理など適切な施設管理を維持している。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 廃棄物排出量が大きく増加している。ヒアリングの際には、蔵書の廃棄が増加したためであろうとの推測による回答を得たが、前年度と比較して大きな増減がある際には、その原因を分析し、問題がなかったかどうかを明らかにしておくことが望まれる。

Ⅲ 緊急時の対応

Ⅲ-(1) 緊急時対応の仕組み整備

【 評価の視点 】
緊急時対応の仕組みが適切に整備されているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 緊急時対応のマニュアルを作成している b <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に緊急時の対応が周知されている
指定管理者 記述
<取組状況等> 【a】 連絡体制としては、山内図書館スタッフ(職員およびアルバイト)の他に中央図書館企画運営課、有隣堂本部、三洋装備本社、及び同じ建物内の山内地区センターを組み込んでいます。また、開館時間外の緊急連絡を想定したフローを作成しています。個人情報の漏洩時のマニュアルを別途作成しています。 【b】 マニュアルは事務室に常置しています。緊急時の対応は職員会議で周知しています。
選定評価委員会 記述
<評価できる点または改善を要する点> <ul style="list-style-type: none"> ○ 連絡体制に、山内図書館スタッフの他、指定管理者の本部や本社が連絡体制に組み込まれているのは、有隣堂グループがもつノウハウの活用につながる。 ○ マニュアルは作成して終わりではなく、今後想定される緊急時に対応できるように、管理者側やスタッフなどが分かりやすく、使いやすいように定期的に見直すことが必要である。

Ⅲ-(2) 防犯や事故防止の対応

【 評価の視点 】
防犯や事故防止について、適切に対応しているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性等をチェックしている b <input checked="" type="checkbox"/> 防犯や事故の防止策を講じている c <input checked="" type="checkbox"/> 常勤・非常勤を問わず全ての職員へ事故防止・対応策の研修等を実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 事故発生時の連絡体制を確保している
指定管理者 記述
<取組状況等> 【a】 「山内図書館 事件・事故防止マニュアル」に基づき事件・事故の防止に努めています。 【b】 安全目安箱を設置し、危険個所についてスタッフが気付きを報告するようにしています。施設管理者が1日3回施設及び駐車場を含む施設周辺を巡回、図書館スタッフは1日4～6回図書館内を巡回しています。 【c】 平成27年度は職員を対象に護身術の研修を実施しました。 【d】 山内図書館緊急時フロー及び連絡網を整備し、緊急時に対応するようにしています。
選定評価委員会 記述
<評価できる点または改善を要する点> <ul style="list-style-type: none"> ○ 専門家を招いての護身術研修等、事故防止・対応策のための研修について、スタッフアルバイトも含め実施している点は評価できる。防犯や事故防止のために、引き続き館外および館内の巡回に努めることが肝要である。

Ⅲ-(3) 防災業務

【 評価の視点 】
防災に関して、適切にマニュアル作成及び防災訓練を行っているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者災害時対応マニュアルを作成している b <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に避難訓練を実施している
指定管理者 記述
< 取組状況等 > 【a】 災害時には、「山内図書館災害対応マニュアル」に基づき行動するようにしています。 【b】 毎年、同じ建物内の山内地区センター（運営：横浜市民施設協会）と合同で防災訓練（平成27年度はAED講習会）を実施しています。
選定評価委員会 記述
< 評価できる点または改善を要する点 > ○ 「書架が転倒する」など、具体的な想定をした防災訓練の実施が望まれる。 ○ 防災訓練は休館日に実施しているが、多数の利用者が在館している時間帯にも災害は起こりうるため、利用者に事前に告知し、参加してもらおうなどの工夫が望ましい。

IV 組織運営及び体制

IV-(1) 業務の執行体制

【 評価の視点 】
協定書等を履行するために職員を適切に配置しているか。 また、協定書等に基づく事業計画書及び事業報告書の作成と公表を行っているか。 指定管理者による運営に関する自己評価を適切に実施し、指定管理者グループを構成する事業者間での意思疎通や情報共有化を図っているか。
【 主な評価項目における自己チェック 】
a <input checked="" type="checkbox"/> 図書館職員の司書有資格者と各担当業務を明確にしている b <input checked="" type="checkbox"/> 施設管理等に関する専門業務において有資格者を配置している c <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画書及び事業報告書の作成と公表を実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)を実施している e <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者グループ内で定期的に会議等を行い情報共有している
指定管理者 記述
<実施状況等> 【a】職員13名中12名が司書資格を有しており、司書有資格者割合は92.3%です(平成28年8月末現在)。担当業務と責任の所在に於いても、明確にしています。 【b】第一種電気工事士、第二種電気工事士、二級ボイラー技士の資格を有する職員を配置しています(平成28年8月末現在)。 【c】事業計画書、事業報告書ともに年度ごとに作成しています。また、ホームページで公表しています。 【d】セルフモニタリングを年度ごとに実施しています。 【e】山内図書館(有隣堂)、施設管理(三洋装備)と、合築施設である山内地区センター(横浜市民施設協会)の代表による定期的なミーティングを実施しています。主な議題としては、駐車場等の共有スペースの問題・課題の情報共有、合同消防訓練の実施、地区センターと図書館の相互の業務内容把握などです。同じ建物に来館する利用者に向けたサービス向上を目指し、スタッフに向けて図書館と地区センター相互の業務説明会も実施しました。
選定評価委員会 記述
<確認手段> 資料(平成27年度事業計画書、平成27年度事業報告書等)、事業者ヒアリング、現場視察 <評価できる点> ○ 司書有資格者の比率が高い。また、施設管理等に関する専門業務にも、ふさわしい有資格者がいる。 ○ 事業計画書及び事業報告書は適切で丁寧に作成され公表されている。 ○ 「山内図書館の目標」で掲げられた「運営情報をホームページ上で公開する」については、全ての指標の目標値を達成している。 ○ 有隣堂グループ内の各セクションである山内図書館(有隣堂)、施設管理(三洋装備)と、合築施設である山内地区センター指定管理者の代表によるミーティングも年4回開催されており、情報の共有がなされている。 <改善を要する点> ○ 合築施設である山内地区センターの利用者に対して、図書館の魅力を伝えるように、PRを行うべきである。いわゆる複合型施設としての図書館の強みを生かすことを検討すべきである。 ○ 年度ごとに企画の変更や新規発案もあるため難しい面もあるが、長期的な視野に立って活動を振り返ることのできる資料の作成が望ましい。

IV-(2) 個人情報保護及び守秘義務

【 評価の視点 】
<p>「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、「横浜市立図書館個人情報取扱基準」に基づく取扱を行っているか。また、業務に係る職員及び市民協働のボランティアに対して個人情報保護・守秘義務を周知徹底しているか。 個人情報保護の研修を効果的に行い、情報公開への対応を適切に行っているか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等を整備している b <input checked="" type="checkbox"/> 委託事業者を含めた全ての職員から「誓約書」を取っている c <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報保護に関して館内での自主的研修を実施している d <input checked="" type="checkbox"/> 館外で行われる個人情報保護に関する研修へ参加している e <input checked="" type="checkbox"/> 本市の情報公開対応に準じた指定管理者の「情報公開規程」を作成している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等> 【a】有隣堂ではプライバシーマークを取得し、プライバシーマネジメントシステム(YPMS)に基づき作成した個人情報ごとのプロセス分析・リスク対策一覧表と、リスクチェックシートを年に1度見直す作業を行っています。 【b】個人情報を知り得る立場にある職員・スタッフに対して誓約書を取っています。 【c】横浜市立図書館個人情報保護に関する方針に則るとともに、有隣堂の個人情報保護方針に則り取扱いをしています。年に1度、職員・スタッフ全員による個人情報保護方針の読み合わせと、個人情報保護テストを実施しています。 【d】有隣堂が指定管理業務を行っている図書館や類似公共施設の館長会において、個人情報保護に於ける「ヒヤリハット事例」を共有する等、定期的に研修を行っています。 【e】作成しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段> 資料(平成27年度事業報告書、山内図書館セルフモニタリング評価書)、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 定期的に研修を行っている。 ○ 指定管理者がプライバシーマークを取得し、独自のプライバシーマネジメントシステムに基づき取り組んでいる。また、指定管理者の個人情報保護方針に則った取扱いもするなど民間のノウハウが活かされている。さらに、マイナンバーについても、指定管理者の書店と同様の管理方法を取り入れるなど、民間のノウハウが活かされている。 ○ 「情報公開規程」を作成している。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人情報保護に係る様々な取組を実施し、形式要件は満たしているが、システムおよびチェック体制が不十分であったため、個人情報の漏えいが1件発生した。事故が起こらないよう個人情報保護の取組を徹底されたい。 ○ 個人情報に係る電子データは、どのような媒体でもパスワードをかけるなど、常に厳密な管理を行うことが望まれる。 ○ 作成した「情報公開規程」については、公開することが望ましい。

IV-(3) 職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組

【 評価の視点 】
<p>職員の能力向上プログラムの作成と計画的な研修等を民間事業者ならではの工夫により実施しているか。 また、本市の行政研修や県図書館協会研修などを含めた研修に積極的に参加し、研修受講者以外への報告などの情報共有ができているか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 年間を通して、計画的、継続的に研修を行っている b <input checked="" type="checkbox"/> 利用者接遇やレファレンススキル等、職員の能力向上プログラムを作成し、研修を実施している c <input checked="" type="checkbox"/> 研修受講者は職員会議等で研修内容を説明し情報共有化を行っている d <input checked="" type="checkbox"/> マニュアル等を作成して研修内容を活用している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>【a】研修については年間を通じて計画的、継続的に行っています。中央図書館や県立図書館、各図書館協会主催のさまざまな外部研修へは、基本的に必ず誰かは参加することを原則に、融通しあって研鑽のチャンスを逃がしておりません。</p> <p>【b】27年度は、述べ32人が参加した外部研修に加え、図書館内部の研修にも力を入れました。専門家を招いて、郷土資料講習会、護身術研修、認知症サポート研修といった実効性のある研修を実施しました。とくに利用者接遇については、図書館職員としてのみならず民間事業者の厳しい視座から、基本的なスキルを身に付けるように訓練しています。市民の方からのレファレンスや質問には、誰が受けても応えられるよう、全体のスキルアップをめざし、各担当の専門性を高めることはむろんのこと、一人ひとりがオールラウンドに活躍できる人材育成に努めています。</p> <p>【c】研修参加者は必ず職員会議で口頭発表するとともに報告を回覧し、成果をフィードバックし、情報共有することを義務付けております。</p> <p>【d】アルバイトスタッフに対しては、マニュアルを用いて繰り返し研修を行い、窓口で「資料検索」「登録」「予約」業務に対応できるまで育成しました。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段></p> <p>資料(研修実績、平成27年度横浜市山内図書館図書館利用者満足度調査報告書等)、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 計画的かつ継続的に、外部研修の参加と内部研修の実施に努めている。また、研修の成果について、職員全体で情報を共有している。 ○ 専門家を招いての郷土資料講習会、護身術研修、認知症サポート研修等は、社会状況などを考慮した内容であり、図書館職員としての実務にも直結すると考えられる研修である。 ○ アルバイトスタッフについてもマニュアルを用いた繰り返しの研修などにより育成している。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員、スタッフのモチベーションをさらに上げるために、サービス業などで見られる名前と顔を入れた表彰ボードなどの設置を検討されるとよい。 ○ 今後さまざまなデータベースが図書館にも普及することから、データベースを活用した情報検索に関する外部の研修会に参加することが望ましい。 ○ レファレンス能力の向上につながる取組をより改善していくとともに、研修の結果が実務に活かされるよう取り組まれない。

【 評価の視点 】
<p>適切な収支計画を立案し、事業計画書等の内容に沿った自主企画事業費や独自収入の設定をしているか。また、指定管理者が扱う備品を適切に管理しているか。 事業計画書等に基づく経費執行及び収支決算を公表しているか。</p>
【 主な評価項目における自己チェック 】
<p>a <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理料の費目内訳が明確な収支計画を立案している b <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画書等の内容に沿った自主企画事業費や独自収入額を設定している c <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者所有の備品と市所有の備品を区別して管理している d <input checked="" type="checkbox"/> 収支予算書と収支決算書を公表している e <input checked="" type="checkbox"/> 複写手数料収納については管理簿に記載し、定期的に報告している</p>
指定管理者 記述
<p><実施状況等></p> <p>【a】指定管理料の費目については、昨年実績及び事業計画書にもとづいて収支計画を立案しています。尚、指定管理料には、新聞雑誌の費用は含まれていますが、図書購入費は含まれておりません。 【b】事業計画書に記載のある通り、独自収入として館内にミニミニショップ山内堂を設置しています。山内堂では、利用者へのサービスとして文具や絵本のキャラクターグッズ等の販売のほか、地域で活動している団体が制作した地図や地域を描いた資料も販売しています。また、第二クールから自動販売機のメーカーを変更し、販売手数料をメーカーと交渉したことで手数料収入を増やすことができました。 【c】指定管理者所有の備品については、備品台帳を作成し管理し、市所有の備品と分けて管理しています。 【d】収支予算書及び収支決算書については、横浜市に提出するとともに山内図書館オリジナルホームページの「運営情報」に毎年掲載しています。 【e】複写手数料収納については、所定の管理簿に記載し、定期的に報告しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p><確認手段> 資料(平成27年度事業計画書、平成27年度事業報告書等)、事業者ヒアリング、管理簿のサンプル</p> <p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 収支バランスを考えた運営ができています。 ○ 電気会社を変更し、電気料金を前年度対比で13%削減するなど、予算内に経費をおさめ、効率的に事業を運営している。 ○ 自動販売機業者を変更し、売上手数料収入を30%増加させた。 ○ 収支予算書及び収支決算書は適切に公表されている。 <p><改善を要する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 有料託児サービスは、利用者から好意的な評価が多数見受けられる先進的なサービスであるが、今後もサービスを継続していくためにも、採算の面も意識して取組を改善していくと、より望ましい。 ○ 指定管理者の「備品等物品管理簿」には、横浜市の管理簿と同様に整理番号も記載し、物品と管理簿の対応を明確にすることが望ましい。

(3) 評価結果の総括

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

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

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

	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
I 図書館の運営	<p>指定管理運営2期目の開始の平成27年度は、横浜市民の読書活動の推進に関する条例に基づき、青葉区役所や市民利用施設、ボランティア等と協力して事業を推進しました。特に書店で先行実施していたビブリオバトル(本を紹介するゲーム)の区内普及に尽力しました。</p> <p>平成29年度の山内図書館40周年に向けて、28年度から下記の事項を検討していきます。</p> <p>○若年層に読書の楽しさを伝えていくために、ホームページにティーンズページをつくります。</p> <p>○学校連携は、担当一人を中心とした運用を見直して、学校連携チームを編成します。公立の小中学校を対象にサービスを展開してきましたが、青葉区内私立学校や県立高校との連携もすすめていきます。</p> <p>○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が施行になったのを受け、図書館サービスの見直しを図ります。高齢者へのサービスは地域ケアプラザ等と連携して、「何ができるか」を把握した上で、事業を立ち上げていきます。</p> <p>○図書館の相互利用とは別の軸で、他都市と協力した事業を行いたいと考えます。一例として、大山街道という切り口で川崎市の図書館や博物館と協力して巡回展示をするといったことがあげられます。</p>	<p><評価></p> <p>第1期の指定管理で得られた運営ノウハウと指摘されている課題等を踏まえて、図書館運営を着実に実施している。</p> <p>第2期指定管理期間の初年度として、市立図書館アクションプランの考え方に基づいた運営に努めており、十分な実績を示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 青葉区の読書活動推進計画の中核施設として、区役所や学校との連携を積極的に展開している。学校連携事業では実施回数や教職員貸出冊数が増加し、市民との協働ではお話し会の活動回数や活動人数が増えている。 ○ 他の地域図書館では実施していない夜間開館、図書取次を行うとともに、有料宅配、有料託児など独自のサービスを積極的に実施している。 ○ 特に、図書取次については、地区センターでの貸出冊数および返却冊数、駅返却へのポストの返却冊数のすべての項目において前年比3%増加している。 ○ また、有料託児は、子育て世代への先進的なサービスであり、利用者アンケートからも好意的な評価が多数見られ利用者数も増加している。 <p>マイナス評価としては、利用者サービスの基本的指標のうち、団体貸出の貸出冊数が減少し、個人貸出総冊数が微増に留まるなど、一部の実績値が芳しくない。</p> <p>(改善に向けた提案)</p> <p>山内図書館が地域住民に、より広く知られ、あらゆる市民に快適に利用してもらおうという観点から、今後も不断の工夫と改善が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ホームページでの最寄駅から図書館までの案内掲載や、館内入口付近のフロアマップの掲示などが望まれる。 ○ 若年層へ利用を拡大するために、ティーンズ向けのホームページを設け、図書館行事の案内や調べ物や学習支援のリンク集、レクリエーションに関する情報、ティーンズ同士の本の紹介など充実したコンテンツを備えることが必要である。 ○ 子供向けイベント件数は多いが、その実施が子供の入館者数や貸出冊数にどのくらい影響したのかの相関関係は明らかでない。今後の事業実施に活かすために、評価を見える化し、しっかりした効果の分析が望まれる。 ○ 高齢者や視力の弱い利用者のために、大活字本と拡大読書器は近接して置く配慮が必要である。 ○ 地域の情報拠点機能強化という観点から、どのような蔵書構成が求められているのか、多角的な調査と分析が望まれる。書店とは異なる、新刊冊数だけではない図書館ならではの蔵書構成の検討が期待される。 ○ 図書館運営についても、スタッフのアイデアや意見を吸い上げる仕組みづくりが期待される。

	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
II 施設・設備の維持管理	<p>利用者が施設を安全で快適に利用できるように空調設備、飲料水、トイレ、洗面所等の設備には常に気をつけています。</p> <p>平成27年度は、施設管理と図書館、併設の山内地区センターの三者で年4回の話し合いをもち、施設管理に関する情報共有を図りました。駐車場・駐輪場管理の課題も浮き彫りになったので以下の対応をしました。</p> <p>○自転車、原付、二輪車が指定場所以外に停めている事が多く、正しい位置に停めてもらうよう該当車両に警告表示を付けました。避難通路や利用者の安全に係る場所に停めている場合には館内放送で呼び出しをする事もあります。</p>	<p><評価></p> <p>利用者が安全に安心して施設を利用できるように、環境や衛生に配慮した施設の維持管理に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 日常清掃や定期清掃を実施していることで館内が明るく清潔に保たれている。また、機械室なども整理整頓されており、利用者が安全に安心して図書館を利用できるよう施設管理がされている。 ○ 施設維持保存については、有隣堂グループ内の各セクションである、山内図書館(有隣堂)、施設管理(三洋装備)と、合築施設である山内地区センター指定管理者の代表によるミーティングが年4回開催されており、施設管理に関する情報共有を図っている。 <p>(改善に向けた提案)</p> <p>利用者がより安全に利用できる施設の維持・管理および廃棄物の発生抑制に向けた一層の工夫と改善が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地震が多発していることもあり、耐震などの観点から施設・設備の補強などについて、何ができるか検討が必要である。 ○ 館内の掲示物の一部に紙の劣化があり、画紙でボードに留めている例も見られる。館内美化と安全確保の面からラミネート加工や両面テープ等の対応が望まれる。 ○ 廃棄物排出量が大きく増加している。前年度と比較して大きな増減がある際には原因を分析し、問題がなかったかを明らかにしておくことが望まれる。 ○ 駐車台数が少ないことについて、利用ルールの整備が必要である。また、近隣公共施設との連携を含めた関係部局との調整が望まれる。
III 緊急時の対応	<p>山内図書館、山内図書館の指定管理者有隣堂本部及び三洋装備本社、所管の中央図書館企画運営課、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)と連携して、緊急時に対応できるようにマニュアルを整備しています。平成27年度は、山内地区センターと合同の防災訓練、図書館スタッフを対象とした護身術研修を行いました。更に迅速確実な対応をするために以下の事項を検討していきます。</p> <p>○職員およびアルバイトが図書館で不慮の事故に遭遇した場合の緊急連絡先(家族の携帯電話番号等)を、個人情報として適切に管理する方法を考案していきます。</p> <p>○同じ建物内の山内地区センターと合同に行う防災訓練の内容を充実させます。実際に大きな火災や地震が発生した場合は、山内図書館・地区センターの区別なく建物の中にいる人全てを避難誘導することになるので、実際の避難誘導の動きを想定した訓練を実施したいと考えます。</p>	<p><評価></p> <p>合築施設として地区センターと合同で防災訓練を実施するなど、危機管理意識を持って取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 防犯や事故防止のため、館内外の巡回に努めており、また、防災訓練では消火訓練とAED講習会を隔年で実施している。緊急時の対応について職員間の共通認識が出来ており、危機管理意識が高い。 ○ 防災訓練は休館日に実施しており、スタッフが利用者や負傷者の役割を担当しているとのことであるが、開館している際のシミュレーションとしては不足している。 <p>(改善に向けた提案)</p> <p>近年、災害が多発していることから、書架の転倒など過去の事例を念頭に、より現実的なマニュアルの整備や防災訓練を実施する必要がある。また、被害を軽減する施策を講じることが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 緊急時対応のマニュアルは、今後想定される緊急時にも対応できるように、定期的に職員全員で見直すことが望まれる。 ○ 防災訓練は休館日に実施しているが、多数の利用者が在館している時間帯にも災害は起こりうるため、事前に利用者に告知するなどして、可能であれば参加してもらい、実施することがより望ましい。

	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
IV 組織運営及び体制	<p>新しい法制度や政策を正しく理解し、その都度個人情報に関するリスク対策を行う必要があります。27年度はマイナンバー制度が導入された際に、マイナンバーカードとは何か、業務における取扱いについて等スタッフ全員に説明とレクチャーを行いました。28年度以降以下の項目に重点を置き運営を行ってまいります。</p> <p>○有隣堂グループ内(図書館運営・有隣堂、施設管理・三洋装備)での情報共有はもとより、同じ建物にある山内地区センターとの情報共有も大切と考えています。施設全体での共通課題を認識し、それぞれの立場に於いて取り組むことで、よりよい組織運営を行ってまいります。</p> <p>○接遇に関するスタッフ研修は、繰り返し実施する必要があります。既に研修を受けている者でも慣れや忙しさにより対応が雑になることがないとは言えません。常に新鮮な気持ちを持ち、高水準の接遇で利用者を迎えられる体制づくりが重要と考えます。</p> <p>○自主事業等実施の際、参加者の個人情報を知る可能性のあるボランティアや協働団体に対し、個人情報の取り扱いや守秘義務について十分な説明を実施します。</p>	<p>＜評価＞</p> <p>研修計画に沿って、適切な人材育成を実施し、組織運営の向上に取り組んでいる。予算内に経費をおさめており、効率的に事業を運営している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 司書有資格者の比率が高い。また、施設管理等に関しても専門業務にふさわしい有資格者がいる。 ○ 計画的かつ継続的に、外部研修の参加と内部研修の実施に努めている。また、研修の成果について職員全体で情報を共有している。 ○ 電気会社や自動販売機業者を変更し、電気料金は前年度対比13%削減し、自動販売機売上手数料収入は30%増加している。 <p>(改善に向けた提案)</p> <p>個人情報流出事故防止対策の徹底、採算の面も意識した事業の改善などが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人情報流出事故防止対策は、ヒューマンエラーがあることを前提に再構築することが強く望まれる。 ○ 今後もレファレンス能力の水準を上げる仕組みづくりを進める。例えば、職員ごとに得意なレファレンス分野を受け持つなど、山内図書館ならではの強みを作ることが考えられる。 ○ 接遇は、個人の意識だけでなく、スタッフ全員のコミュニケーションが大事であり、全員で取り組めるよう、さらなる工夫が望ましい。 ○ 有料託児サービスを今後も継続していくためにも、採算の面も意識して取組を改善していくと、より望ましい。 ○ 横浜市の管理簿に合わせ、指定管理者の「備品等物品管理簿」に整理番号も記載することが望ましい。

横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱

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

（趣旨）

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

（担当事務）

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

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

（委員）

第 3 条 委員は、次に掲げる者のうちから教育委員会が任命する。

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

（委員の責務）

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

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

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

（委員の任期）

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

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

3 委員は再任されることができる。

（委員長）

第6条 委員会に委員長を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

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

（議事）

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

2 委員長は、委員会の会議の議長となる。

3 委員会は、委員の半数以上の出席がなければ、会議を開くことができない。

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

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

（作業部会）

第8条 委員会は、必要があると認める場合には、作業部会を置くことができる。

（会議の公開）

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

（報告）

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

（庶務）

第11条 委員会の庶務は、横浜市中央図書館企画運営課において行う。

(委任)

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

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

(要綱の廃止)

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

(経過措置)

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

附 則

この要綱は、平成 26 年 5 月 15 日から施行する。

横浜市山内図書館指定管理者
平成 27 年度管理業務評価報告書

発行

平成 28 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