

横浜市山内図書館 指定管理者
平成 26 年度管理業務評価報告書

平成 27 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	
（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 26 年度基本方針と事業取組	
（1）基本方針……………	5
（2）平成 26 年度の振り返り……………	5
（3）重点目標に対する振り返り……………	6
4 平成 26 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……………	8
（2）評価結果の要点……………	9
（3）評価結果……………	10
5 平成 26 年度評価の総括及び指摘事項	
（1）評価の総括……………	16
（2）評価項目ごとの意見及び指摘事項……………	16
6 5 年間（平成 22 年度から平成 26 年度まで）の振り返り……………	18
資 料	
1 平成 26 年度横浜市山内図書館活動実績……………	19
2 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会委員名簿……………	21
3 平成 22～27 年度委員会開催経緯……………	22
4 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱……………	25

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

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、これを踏まえた市民サービスの実現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。

これを受けて、「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。

この報告を踏まえ、教育委員会は、他都市で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。

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を期待する。

「横浜市立図書館のあり方懇談会」報告書を踏まえ、地域図書館である山内図書館における、今後のサービスの基本的なあり方として、次の3つの方向性が示された。

- 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

(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ったほか、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 26 年度基本方針と事業取組

(「平成 26 年度山内図書館事業計画書」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 26 年度の振り返り

(「平成 26 年度山内図書館事業報告書」による)

平成26年度は5年間の指定管理期間の最終年にあたることから、山内図書館ならではのサービスを展開することと併せて、基幹的・発展的な図書館サービスについても力を注いだ。特に蔵書管理は5年間の総括として取り組んだ。

平成26年度は、前年度セルフモニタリングの結果、利用者からの意見、山内図書館利用者フォーラムから得た意見、第三者機関である指定管理者選定評価委員会の指摘を踏まえて、各事業に取り組んだ。新しいサービスや自主企画事業の幅を広げることを第一に図書館運営を行ってきたが、最終年の平成26年度は次の指定管理運営を鑑み、管理運営体制や事業内容の精査にも力を入れた。

また、平成26年4月の「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」施行にともない、青葉区役所地域振興課と連携して、区の地域性に応じて読書活動の推進を図るために「青葉区民読書活動推進目標」を策定した。山内図書館においても、同目標に沿った取り組みを積極的に進めた。

(3) 平成 26 年度の重点目標と取組

(「平成 26 年度山内図書館事業報告書」による)

ア 図書取次サービスの強化

地区センター等において図書取次サービスを行っていることを広く知ってもらうために、より一層の広報に努めた。平成 26 年 4 月に「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行され、青葉区役所等と共に読書活動を推進していく中で、区役所にも広報の協力をあおいだ。区役所に図書取次のチラシを常置してもらい、転入者には必ず渡しておいてもらうようにした。

また、山内図書館において新規登録の手続きをした利用者に対しては、近くの図書取次施設とサービスの説明をした。

図書館と各図書取次施設とのコミュニケーションを円滑にはかることが大きな課題となっていたので、「図書取次サービス事業実務担当者連絡会」が有効な意見交換の場となるように、各施設を訪問して事前調査などを行った。

イ 地域コミュニティの強化による地域情報の充実

平成 26 年 4 月に「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行となったことを受け、青葉区役所をはじめとする区内のさまざまな施設や団体、学校との連携を図り、積極的に読書活動の推進に取り組んだ。青葉区役所が設置した「青葉区民読書活動推進会議」および「青葉区民読書活動推進会議ワーキンググループ会議」に参加し、平成 26 年度は「青葉区民読書活動推進目標」を策定した。

また、平成 25 年度に引き続き、青葉区 6 大学連携事業生涯学習講座「山内ライブラリーカレッジ」を開催した。平成 26 年度は、桐蔭横浜大学、カリタス短期大学と連携した。

青葉区は平成 26 年が区制 20 周年にあたることから、20 周年に際して発行された資料を区役所と連携して収集した。また、平成 26 年は指定管理者運営の最終年にあたることから、5 年間の地域資料および地域情報収集の見直しを行った。

ウ おもてなしサービス「山内マインド」の向上

スタッフ全員を対象に接遇研修を実施し、声をかけやすい雰囲気づくりと利用者への目配り・気配りができるように教育した。平成 26 年度は、クレーム対応研修も行った。また、障がい者の就労支援を行っている専門家を講師に招き、さまざまな利用者への理解を深めるために話をしていただいた。アルバイトスタッフに対しては、図書館システム・業務手順・資料検索の研修を行い、スキルの向上を図った。

エ 民間ノウハウの活用

事業を展開するにあたり、書店のノウハウを活用した。

書店での開催が先行していた「ビブリオバトル」を図書館で 2 回開催した。1 回目はワークショップ形式とし、おすすめ本の発表を参加者全員に体験してもらう形をとった。2 回目はビブリオバトルと対談との組み合わせで行った。前半に「まち」をテ

ーマとしたビブリオバトルを行い、後半に『未来の図書館、はじめませんか？』（岡本真・森旭彦著／青弓社）の刊行記念対談を開催した。前半のビブリオバトルには同書の著者や編集者もバトラーとして参加した。

また、出版社に協力を仰ぎ「トリックアート」の展示および工作講座を開催した。その他、本の構造を学ぶことをテーマにした「やまちゃんキッズクラブ」では、出版社に絵本のカバーを提供してもらいバッグを製作した。

また、絵本原画の複製を出版社から借りて展示を行い、関連グッズを山内堂で販売した。

オ 学校連携事業の新たな展開

教育委員会事務局指導企画課および中央図書館サービス課の支援計画の下、学校司書への支援を積極的に進めた。平成22～25年度に学校図書館ボランティアを対象として開催した修理・製本、読み聞かせ、環境整備に関する講座の対象を学校司書にも広げた。「ボランティア相談日」の講座名称は、「学校図書館相談日」に改め、会場も山内図書館だけではなく、各地区センター等でも開催した。これにより、各地区センター等付近の学校関係者が参加しやすい環境を整えた。

4 平成 26 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 26 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 から 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 から 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 から 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

法令・要綱の順守、職員配置や人材育成など各項目とも水準レベルか水準を上回る達成状況であるので、評価は「A」とする。ただし、広報・PRについては、新聞社など報道機関への情報提供を積極的に行うなど、より広がりのある広報の展開が求められる。

[大項目 2] 基幹的なサービス

入館者数や個人貸出冊数などの利用実績は前年度とほぼ同様の推移をたどっており、5年前と比較してもそれほど増加していないため、評価は「B」とする。今後は、利用実績が増加するような新しい仕掛けの展開を期待したい。

[大項目 3] 充実・推進を図るサービス

全体的に前年度を上回る取り組みをしているが、レファレンスサービスについては、取り組みが利用増加につながっていないこと、商用データベースの見直しなど努力の余地があると考えられ、評価を「B」とする。

[大項目 4] 民間ノウハウを活かした新たな取組

民間ノウハウを活かした取り組みについては、飛びぬけた成果はないものの着実に実績を上げてきたことは評価できる。しかし、利用が減少している有料宅配などについては、目標設定の見直しが必要である。今後は他の図書館に波及するような新しい取り組みに期待し、「B」評価とする。

[大項目 5] 利用者満足度

利用者満足度は例年高い満足度を得ており、「A」評価とする。今後は、非来館者や利用頻度の低い方を対象にしたニーズ調査などを実施し、魅力ある図書館運営に活かしてほしい。

[大項目 6] 施設の維持管理

施設の維持管理については問題がない運営状況であり、「A」評価とする。

[大項目 7] 収支状況

計画通りの適正な収支状況である。評価は「A」とする。

[総合評価]

平成 26 年度は昨年度に引き続き、安定した一定水準の運営をされていることが確認された。しかし、基幹的なサービスやより充実・推進を図るべきサービスについての評価が前年度並みであること、「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」を踏まえた、さらなる民間ノウハウの発揮による読書活動推進に期待したが、期待を大きく上回る展開が見られなかったため、総合評価は「B」とする。

しかしながら、指定管理者制度導入初期と比べ、ABC評価からは読み取れない部分での成果が確実に現れていると判断する。次期の5年間に向けて事業者として様々な機会を活用し、より魅力的な図書館の運営に努めてほしい。

(3) 評価結果

	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 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評価 A </div>	(1) 法令、要綱等の遵守	・法令、要綱、要領、手順書に沿って業務が遂行されているか。	・法令等に反する行為の有無 ・手順書どおりに業務が行われている状況
	(2) 「横浜市立図書館の目標」の達成状況	・目標に掲げた各取組が実施され、目標が達成されているか。	・「図書館の目標」達成状況 ・「図書館の目標」に掲げたサービスについて実際の実施件数
	(3) 山内図書館のサービスの対する基本的な考え方の周知	・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。	・職員に対する周知徹底の方法とその実施状況
	(4) 個人情報保護の徹底	・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。	・個人情報の適正管理状況(管理機関、リスクチェックリスト、プロセス分析表等を含む) ・個人情報漏洩等の有無 ・職員研修の実施状況 ・内部監査の実施状況
	(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。 ・業務が円滑に遂行されているか。	・職員配置の状況(繁忙期や業務の多寡における職員配置の柔軟性の状況、及び、業務マニュアルの作成・整備状況を含む) ・職員の有資格者率 ・職員の業務経験年数
	(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。	・事業者による職員研修の実施回数及びその内容 ・外部研修履修実績 ・職員対応や業務の遅延などに関する苦情件数 ・職員対応に関する好意的な意見の件数
	(7) 組織の管理体制の確立	・組織の統制、管理体制が整っているか。	・組織の管理体制の整備状況 ・本部と現場スタッフ間の意思疎通や情報共有の方法とその状況 ・スタッフ間(アルバイトを含む)の日常的な意思疎通や情報共有のための方法(ミーティング、日報、掲示板等)とその実施状況
	(8) 広報・PR	・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。	・印刷物作成数、配布部数 ・配布方法(配布場所) ・新聞社等への情報提供回数 ・新聞等記事掲載回数 ・地域メディア(CATV、地域FM、ホームページ)での放送・掲載回数

	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発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 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評価 B </div>	(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組状況(交流会の開催等) ・新規登録団体への活動支援に関する取組状況(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; width: fit-content; margin: 10px auto;"> 評価 B </div>	（１）「サービスの基本理念」を反映させた事業の実施	<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」に関連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」に関連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」に関連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、青葉区の特徴を活かした企画など）
	（２）レファレンスサービス	・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。	【基本的な統計数値】 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	・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。	【基本的な統計数値】 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。 	【基本的な統計数値】 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わ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わ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か。 ・事業の企画段階において、市民からのアイデ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しており、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</p> <p>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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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組状況（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) ホームページ以外のデジタルツールを使った情報発信	<ul style="list-style-type: none"> 情報発信ツールとして、ホームページ以外のデジタルツール（ブログ等）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。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報発信ツールの種類 登録者数 情報発信頻度
4 民間ノウハウを活かした新たな取組 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評価 B </div>	(1) 新たな利用者を創出する事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 「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がどうであるか。 「山内堂」（文具等物品販売）の実績はどうであるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 「新たな利用者を創出する事業」に関連する自主企画事業（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、レファレンス件数など） 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> テスト実施の実績 事業者からのヒアリング
	(4) その他の新たな取組の提案	<ul style="list-style-type: none"> 民間ノウハウを活かした新たな取組について、積極的に企画提案しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 新たな取組の提案状況 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 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 A </div>	(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) 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 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 A </div>	(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組状況 ・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 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 A </div>	(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 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評価 B </div>	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 26 年度評価の総括及び指摘事項

(1) 評価の総括

平成 26 年度は昨年度に引き続き安定した一定水準の運営をされていることが確認された。しかし、基幹的なサービスやより充実・推進を図るべきサービスについての評価が前年度並みであること、「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」を踏まえた、さらなる民間ノウハウの発揮による読書活動推進に期待したが、期待を大きく上回る展開が見られなかったため、総合評価は「B」とする。

しかしながら、指定管理者制度導入初期と比べ、ABC 評価からは読み取れない部分での成果が確実に現れていると判断する。次期の 5 年間に向けて事業者として様々な機会を活用し、より魅力的な図書館の運営に努めてほしい。

(2) 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

- ・企画事業を数多く実施しているので、広報（新聞社など報道機関への情報提供）をより積極的に行ってほしい。ホームページやメールマガジン、ブログなど、電子媒体による広報の手段も増えてきているが、活字媒体にも積極的に情報発信を続け、より広がりのある広報の展開を求めたい。

イ 基幹的なサービス

- ・基幹的なサービスは図書館にとって最も重要な評価項目のひとつであると考えますが、個人貸出冊数や団体貸出冊数は前年度とほぼ同様の推移をたどっており、指定管理者制度導入前と比較してもそれほど増加していない。
- ・個人貸出冊数や入館者数など、基本的な利用状況数値を増やすには、これまでの自主企画事業に留まらない、新しい仕掛けを展開する必要がある。新しい仕掛けの結果が基本的な利用数値に反映されると考えられるが、現状はまだそこまでに至っていないので、今後の努力に期待したい。

ウ 充実・推進を図るサービス

- ・レファレンスサービスについては受付件数が微減となっており、努力の余地がある。レファレンスデスクの設置や郷土関連資料の紹介なども行っているが、それが利用につながっていない。また、商用データベースの利用状況にばらつきが見られる。限られた資源を活用するためにも見直しを行い、より活用されるラインナップを揃え、レファレンスサービスにつなげることを望ましい。

- ・市民の意見を反映させる仕組みとして利用者フォーラムを開催しており、その中で「非来館者へのPRの必要性」について意見があがっている。非来館者へのPRは、広報・PRにも関連するが、実績数値やヒアリングからは積極的な取り組みが見られなかったため、より一層の取り組みを求めたい。
- ・学校連携事業については事業開始後から件数が増加しており、それが児童の新規登録者数の増加につながっていると考えられる。他の図書館より事業実施件数が多い点も評価できる。

エ 民間ノウハウを活かした新たな取組

- ・有料宅配サービスの利用実績が減少している。利用頻度の高かった利用者が来館利用に切り替わったということだが、公的なサービスとして個人の利用が実績に大きく影響しない規模の事業を展開してほしい。また、有料宅配サービスに対する事業者としての目標設定や事業の全体的な重要度、今後の考え方がヒアリング等からは把握できなかった。さらに、非来館型のサービスとして、図書取次サービスとあわせた事業の見直しが望ましい。無料の図書取次サービスや駅返却ポストではなく、有料の宅配サービスを利用することを利用者がどう捉えているのかなど、利用者側の意識をきちんと把握されるとなお良い。
- ・平成26年度、ビブリオバトルを新たな取り組みとして開催されていることは評価できる。しかし、民間ノウハウの活用については、ビブリオバトルにとどまらない、新しい取り組みにも期待したい。

オ 利用者満足度

- ・利用者満足度は例年高い満足度を得ており、評価できる。今後は非来館者、来館頻度の低い方を対象にしたニーズ調査なども実施し、来館頻度の高い方からだけでなく、より幅広い意見をしっかりと受け止めてほしい。

カ 施設の維持管理

- ・施設設備が良好に維持管理され、緊急時の対応についても危機管理体制がきちんと確立されており、評価できる。

キ 収支状況

- ・収支状況は計画通り適正に運営されている。

6 5年間（平成22年度から平成26年度）の振り返り

- ・山内図書館は、何かほかにはできないことはないかと常に目を配り、新しい事業実施につなげてきた。とりわけ、自主企画事業や学校連携事業は他の市立図書館に比べ数多く実施している。こうした取り組みの結果、他の市立図書館の入館者数が減少傾向にある中、山内図書館の入館者数が微増している点を評価したい。
- ・山内図書館は市立図書館18館のうちの1館として運営をしながら、地域に根差した図書館を目指し、指定管理ならではの機動性によって運営されている。また、地域と様々な連携をして着実な成果を挙げてきたと言える。
- ・山内図書館は、青葉区の利用者の意識の高さなど、住民の特性を把握しながらよい運営をしている。指定管理者制度導入初期と比べると館内の雰囲気は明るくなり、職員のサービスの質も確実に向上している。今後もますますの向上を目指してほしい。
- ・他の図書館とは違う民間という立場で運営していることを、もっと自覚的に積極的に捉えて活動を展開してみてもどうか。民間の事業者が公立の図書館を運営することは様々な困難があると思う。しかし、山内図書館が何のために指定管理者制度を導入しているかという根底に立ち返り、民間事業者として図書館運営はどうあるべきかを積極的に分析検討するとともに、現場である図書館内においても利用者などの声を積極的に取り入れて様々な議論がなされることを期待する。
- ・これまでの図書館の役割は、本の貸出やレファレンスなどを通して、利用者が生活を組み立てていくことの一助になることであった。ニーズが多様化している昨今、いかにきめ細かくそれらのニーズに応えていくかという点が求められている。山内図書館は青葉区の住民ニーズを的確に把握し、そのニーズに応えられていると感じる。

これまで総合評価は毎年「B」評価であったが、平成26年度は「A」評価に近い「B」評価である。今後は、「A」評価を得るに相応しいインパクトのある運営を期待したい。

【資料1】平成26年度横浜市山内図書館 活動実績(平成21年4月～27年3月)

1 利用状況

		26年度	増減	25年度	増減	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	343 日		344 日		336 日		335 日		342 日		341 日
	入館者数	551,121 人	-2.0%	562,329 人	0.3%	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)	21,167 人	-6.1%	22,532 人	1.6%	22,175 人	111.2%	10,502 人	-42.5%	18,272 人	-	-
	新規登録者数	4,131 人	-1.1%	4,177 人	-0.9%	4,215 人	-3.0%	4,345 人	-11.4%	4,906 人	-2.4%	5,029 人
	児童	1,790 人	3.2%	1,735 人	0.3%	1,730 人	-2.3%	1,770 人	-5.9%	1,880 人	-6.7%	2,014 人
	総数	5,921 人	0.2%	5,912 人	-0.6%	5,945 人	-2.8%	6,115 人	-9.9%	6,786 人	-3.6%	7,043 人
	貸出利用者数	231,163 人	0.0%	231,114 人	-12.3%	263,551 人	2.8%	256,430 人	-4.4%	268,328 人	-2.5%	275,096 人
	個人総貸出冊数(※1)	654,164 冊	-0.6%	658,182 冊	-8.5%	719,596 冊	-4.6%	754,159 冊	-4.2%	787,102 冊	-3.0%	811,662 冊
	予約受付冊数(※2)	33,720 冊	-7.7%	36,547 冊	-77.7%	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	12,728 件	-0.3%	12,768 件	4.4%	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	1 団体	0.0%	0 団体	-100.0%	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	1.4%	69 団体	-1.4%	70 団体	7.7%	65 団体	3.2%	63 団体	14.5%	55 団体
	貸出冊数	30,055 冊	3.7%	28,981 冊	5.0%	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	14 団体	...	15 団体	...	20 団体	...	21 団体
	貸出回数(※3)	129 回	...	94 回
	貸出冊数	878 冊	...	1,093 冊	...	1,012 冊	...	745 冊

2 蔵書管理状況

		26年度	増減	25年度	増減	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	119,011 冊	0.5%	118,455 冊	0.4%	118,017 冊	1.3%	116,550 冊	1.9%	114,413 冊	2.6%	111,472 冊
	児童書	82,131 冊	0.8%	81,513 冊	0.4%	81,194 冊	1.2%	80,248 冊	2.5%	78,325 冊	1.7%	77,050 冊
	総数	201,142 冊	0.6%	199,968 冊	0.4%	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	6,115 冊	-12.6%	7,000 冊	28.0%	5,467 冊	-9.3%	6,025 冊	12.7%	5,345 冊	-14.9%	6,281 冊
	児童書	1,992 冊	12.4%	1,772 冊	-4.3%	1,851 冊	-24.9%	2,464 冊	61.3%	1,528 冊	-45.2%	2,789 冊
	総数	8,107 冊	-7.6%	8,772 冊	19.9%	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	3,373 冊	-2.7%	3,253 冊	-2.7%	3,344 冊	-4.7%	3,508 冊	-1.2%	3,550 冊	-15.7%	4,211 冊
	児童書	1,712 冊	19.1%	1,438 冊	-7.5%	1,554 冊	-29.8%	2,214 冊	58.3%	1,399 冊	-42.4%	2,427 冊
	総数	5,085 冊	8.4%	4,691 冊	-4.2%	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	2,622 冊	-27.9%	3,639 冊	74.4%	2,087 冊	6.1%	1,967 冊	53.8%	1,279 冊	-6.4%	1,366 冊
	児童書	258 冊	-21.8%	330 冊	13.0%	292 冊	43.1%	204 冊	88.9%	108 冊	-66.4%	321 冊
	総数	2,880 冊	-27.4%	3,969 冊	66.8%	2,379 冊	9.6%	2,171 冊	56.5%	1,387 冊	-17.8%	1,687 冊
図書除籍冊数(※4)	一般書	5,056 冊	-17.0%	6,092 冊	127.1%	2,682 冊	-33.8%	4,049 冊	68.4%	2,404 冊	-79.6%	11,780 冊
	児童書	1,270 冊	-20.4%	1,595 冊	154.0%	628 冊	-20.5%	790 冊	212.3%	253 冊	-92.3%	3,279 冊
	総数	6,326 冊	-17.7%	7,687 冊	132.2%	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	467 冊	-3.9%	486 冊	-16.6%	583 冊	30.7%	446 冊	38.9%	321 冊	-35.3%	496 冊
	児童書(※5)	39 冊	25.5%	11 冊	-57%	7 冊	133%	3 冊	200%	1 冊	-86%	7 冊
	総数	506 冊	1.8%	497 冊	-15.8%	590 冊	31.4%	449 冊	39.4%	322 冊	-36.0%	503 冊
新刊購入比率	4.8 %	2.1%	4.7 %	-23.0%	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	121 種	6.1%	114 種	1.8%	112 種	8.7%	103 種	3.0%	100 種	-6.5%	107 種
	うち購入タイトル数	96 種	0.0%	96 種	2.1%	94 種	2.2%	92 種	1.1%	91 種	-4.2%	95 種

3 自主企画事業(※6、※11)

		26年度	増減	25年度	増減	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	46 回	-29.2%	65 回	62.5%	40 回	-27.3%	55 回	189.5%	19 回	18.8%	16 回
	児童対象	56 回	24.4%	45 回	2.3%	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)	87 回	4.8%	83 回	-21.7%	106 回	49.3%	71 回	2266.7%	3 回	200.0%	1 回
	総数	189 回	-2.1%	193 回	1.6%	190 回	16.6%	163 回	40.5%	116 回	18.4%	98 回
	うち	15 回	-21.1%	19 回	5.6%	18 回	50.0%	12 回	-63.6%	33 回
	(複数力	69 回	13.1%	61 回	-11.6%	69 回	122.6%	31 回	675.0%	4 回
	ウントあり)	119 回	13.3%	105 回	-25.5%	141 回	12.8%	125 回	145.1%	51 回
	地域情報収集と発信事業	71 回	-6.6%	76 回	-32.1%	112 回	-7.4%	121 回	2925.0%	4 回
	「課題解決支援機能の強化」関連事業	82 回	6.5%	77 回	-36.4%	121 回	0.0%	121 回	2320.0%	5 回
	子ども読書活動推進に関する事業	1 回	-50.0%	2 回	100.0%	1 回	...	0 回
参加者数	一般対象	522 人	4.8%	498 人	-39.3%	821 人	-8.8%	900 人	1.1%	890 人	185.3%	312 人
	児童対象	695 人	7.1%	649 人	12.3%	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)	3,651 人	9.9%	3,322 人	0.1%	3,319 人	11.3%	2,983 人
	総数	4,868 人	8.9%	4,469 人	-5.3%	4,718 人	6.4%	4,435 人	28.7%	3,446 人	29.1%	2,669 人

4 学校連携

		26年度	増減	25年度	増減	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	45 回	-8.2%	49 回	25.6%	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	41 回	-16.3%	49 回	-60.8%	125 回	-39.3%	206 回	64.8%	125 回	495.2%	21 回	
訪問した学校数	15 校	-6.3%	16 校	0.0%	16 校	-51.5%	33 校	175.0%	12 校	71.4%	7 校	
事業実施回数(※7)	182 回	46.8%	124 回	-23.0%	161 回	-32.9%	240 回	55.8%	154 回	161.0%	59 回	
事業参加者数	1,956 人	-7.1%	2,106 人	-12.3%	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	143 回	-3.4%	148 回	43.7%	103 回	45.1%	71 回	18.3%	60 回	5.3%	57 回	
教職員貸出冊数	3,301 冊	-4.5%	3,458 冊	24.3%	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

		26年度	増減	25年度	増減	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度	
図書館ボランティア(専属)	ボランティア登録者数	33人	3.1%	32人	3.2%	31人	3.3%	30人	20.0%	25人人	
	ボランティア活動団体数	2団体	0.0%	2団体	0.0%	2団体	0.0%	2団体	0.0%	2団体	-33.3%	3団体	
	集会室での活動回数	104回	7.2%	97回	-2.0%	99回	17.9%	84回	-12.5%	96回回	
図書館におけるボランティア活動状況	おはなし会・自主企画事業	活動件数	109件	1.9%	107件	7.0%	100件	2.0%	98件件	...件	
		活動人数	264人	1.9%	259人	7.9%	240人人	
	図書修理・書架整理・環境整備等	活動日数	24日	0.0%	24日	33.3%	18日	-10.0%	20日日日
		活動人数	241人	-8.0%	262人	52.3%	172人	8.2%	159人人人

6 広報(※11)

		26年度	増減	25年度	増減	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		84種	-10.6%	94種	0.0%	94種	27.0%	74種	23.3%	60種種
配布部数(※8)		15,700部	81.3%	8,660部	-84.5%	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	-50.0%	2回	100.0%	1回	-66.7%	3回
新聞等記事掲載回数		1回	0.0%	1回	0.0%	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		15回	-28.6%	21回	-25.0%	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		186,805件	27.6%	146,452件	12.4%	130,313件	14.1%	114,160件	-5.9%	121,266件	23.3%	98,351件
メールマガジン登録者数		237人	4.9%	226人	12.4%	201人	1.5%	198人	25.3%	158人	-	-人
ブログ更新回数		209回	-1.4%	212回	-3.2%	219回	1.4%	216回	-9.6%	239回	-	-回
ツイッターツイート数		73回	-20.7%	92回	-52.8%	195回	-33.2%	292回	-16.6%	350回	-	-回

7 広聴

		26年度	増減	25年度	増減	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)		0件	-100.0%	4件	-20.0%	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	0件	-100.0%	1件	-50.0%	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	0件	0.0%	0件	...	1件	100.0%	0件	...	0件	...	0件

8 図書取次サービス

		26年度	増減	25年度	増減	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	105,212冊	5.9%	99,322冊	-1.6%	100,942冊	2.2%	98,761冊	7.8%	91,649冊	11.8%	81,969冊
	返却冊数	94,343冊	2.3%	92,217冊	-1.8%	93,893冊	0.5%	93,463冊	3.8%	90,007冊	8.2%	83,168冊
	予約受付冊数(※2)	-冊	-	-冊	-	86,463冊	-20.6%	108,960冊	6.8%	102,036冊	10.5%	92,308冊
駅返却ポスト	返却冊数	182,262冊	2.6%	177,649冊	1.0%	175,901冊	-0.6%	177,026冊	-6.0%	188,229冊	5.9%	177,725冊
	登録者数	86人	32.3%	65人	32.7%	49人	48.5%	33人	50.0%	22人	-	-人
有料宅配	利用件数	83件	-18.6%	102件	82.1%	56件	27.3%	44件	780.0%	5件	-	-件
	貸出冊数	222冊	-20.1%	278冊	80.5%	154冊	71.1%	90冊	542.9%	14冊	-	-冊

9 新たな取組

		26年度	増減	25年度	増減	24年度	増減	23年度	増減	22年度
デジタル資料	作成数	110件	-16.7%	132件	94.1%	68件	70.0%	40件	17.6%	34件
物販(※9)	売り上げ	305,649円	21.0%	252,691円	-11.2%	284,626円	40.3%	202,900円	-32.8%	301,772円
有料託児サービス(やまちゃんひろば)	実施回数	23回	76.9%	13回						
	参加者数	40人	17.6%	34人						

10 施設の維持管理

		26年度	増減	25年度	増減	24年度	増減	23年度	増減	22年度	増減	21年度
廃棄物排出量(※10)		8,339kg	19.5%	6,980kg	11.3%	6,269kg	16.1%	5,398kg	-7.9%	5,859kg	-25.0%	7,812kg
光熱水使用量	電力	282,400kw	-1.4%	286,345kw	4.2%	274,729kw	12.4%	244,410kw	-21.6%	311,610kw	17.9%	264,335kw
	水道	3,830m ³	19.6%	3,203m ³	4.0%	3,079m ³	-4.6%	3,228m ³	-5.5%	3,416m ³	12.5%	3,037m ³

11 特記事項

※1 個人総貸出冊数は、貸出冊数と貸出延長冊数を含む数。
 ※2 予約受付件数は、平成24年12月までは予約を貸し出す「受取館別」に集計。平成25年1月からは予約を「受け付けた館別」に集計のため、数値が減少。
 ※3 グループ貸出の貸出回数は平成25年1月からシステム上未集計。
 ※4 図書除籍冊数は、平成24年度、毎年行っていた「3年連続して不明状態のもの」の除籍を行わなかったため、2年分を平成25年度に除籍した。そのため、平成24年度除籍数に比べて数値が大きくなっている。
 ※5 小学生の体験学習の調べものに対応するため、郷土資料を積極的に収集
 ※6 自主企画事業の実施回数は前年度並みだが、参加者数が増加。事業を精査し、効果的な実施につながった
 ※7 学校図書館からのレファレンス件数が増加
 ※8 青葉区役所で図書取次サービスのチラシの配布を実施
 ※9 作家のトークショー及び出版社連携の絵本複製画展示によりグッズの売り上げが増加
 ※10 図書・新聞・雑誌等の除籍を含む
 ※11 「6 広報」の項目にブログ更新回数、ツイッターツイート回数を追加。「3 自主企画事業」の平成25年度児童対象の事業実施回数を43回→45回に修正

○主な取組事項
 ・読書条例の施行に伴い、青葉区読書活動推進会議に参加し、「青葉区読書活動推進目標」を策定・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)
 ・ピピリオバトルを2回開催(第1回:ワークショップ、第2回:出版記念対談と組み合わせ) ・青葉区役所・区民交流センターまつりでの図書館利用登録出張受付の実施
 ・作家・柚木麻子氏の講演会の実施 ・有料託児サービス「やまちゃんひろば」の実施
 ・出版社と連携し『パムとケロのさむいあさ』(文溪堂)の複製画の展示

資料2 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	横浜市立大学国際総合科学部准教授
委 員	前田 泰宏	公認会計士
委 員	渡辺 順子	(株)VM・ビタミンママ 代表取締役社長

資料3 平成22～27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)

年度	回次	日時	会場	議事内容
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)
平成26年度	1	5月21日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 平成26年度選定評価委員会の審議の進め方について 2 横浜市山内図書館平成25年度事業報告書について 3 山内図書館次期指定候補者の選定について
	2	6月11日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 会議の公開・非公開について 2 業務要求水準書(案)について 3 公募要項(案)について 4 審査の考え方について
	3	8月20日(水) 午前10:00～正午	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 審査に係る事項について 3 応募書類について
	4	8月27日(水) 午前10:00～12:45	横浜市 中央図書館	1 面接審査 2 選定に係る事項の確認について
	5	9月10日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 各候補団体の得点の決定 2 指定候補者及び次点候補者の決定 3 審査報告書(案)について 4 指定管理者の指定までのスケジュールについて 1 平成25年度山内図書館事業報告書について 2 平成25年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング報告について 3 平成25年度山内図書館指定管理者による管理業務に係る評価項目について 4 平成25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について
	6	10月8日(水) 午後3:00～5:00	横浜市 山内地区センター	1 視察 2 平成25年度山内図書館指定管理者管理業務の評価に関する事業者へのヒアリングについて
	7	11月12日(水) 午前10:00～正午	横浜市 中央図書館	1 平成25年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について

年度	回次	日時	会場	議事内容
平成 27 年度	1	7月22日(水) 午後 14:00 ~ 16:00	横浜市 中央図書館	1 平成 27 年度選定評価委員会の審議の進め方について 2 横浜市山内図書館平成 27 年度事業報告書について 3 指定管理者による管理業務に係る評価項目について 4 事業者ヒアリング項目について
	2	9月17日(木) 午後 14:00 ~ 16:00	横浜市 山内図書館	1 平成 26 年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング報告 2 視察 3 平成 26 年度指定管理者管理業務の評価に関する事業者へのヒアリング
	3	11月19日(木) 午後 14:00 ~ 16:00	横浜市 中央図書館	1 26 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について 2 平成 22 年度から平成 26 年度までの振り返りに ついて

資料4 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っ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 26 年度管理業務評価報告書

発行

平成 27 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