

横浜市山内図書館 指定管理者
平成 25 年度管理業務評価報告書

平成 26 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 25 年度基本方針と事業取組	
（1）基本方針……………	5
（2）平成 25 年度の指定管理業務の位置づけ……………	5
（3）平成 25 年度の重点目標と取組……………	6
4 平成 25 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 25 年度評価の指摘事項及び総括	
（1）評価の総括……………	16
（2）評価項目ごとの意見及び指摘事項……………	17
資 料	
1 平成 25 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 22～26 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……………	24

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に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 25 年度基本方針と事業取組

(「平成 25 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 25 年度の指定管理業務の位置づけ

(「横浜市山内図書館平成 25 年度事業報告書」による)

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

平成22年度は、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。平成23年度は、平成22年度で捉えたニーズを基に利用者の利便性を追求し、「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の新しいサービスを実施した。平成24年度は、開館35周年を迎える節目の年として、「地域と共に歩み続ける山内図書館」運営の実現に向け、自主企画事業をはじめとするサービスの充実を図るとともに『平成22年度横浜市山内図書館指定管理者運営評価報告書』、『平成23年度横浜市山内図書館指定管理者管理業務評価報告書』における指摘事項を受け運営に反映した。

平成25年度は3年間で耕した実績をふまえ、有隣堂グループとしてのカラーを発揮し民間ノウハウの活用に重点を置いた。また、3年間で構築した関連機関との信頼関係の下で、平成25年度は託児サービスなどの新サービスや自主企画事業をより発展させることができた。

(3) 平成 25 年度の重点目標と取組

(「横浜市山内図書館平成 25 年度事業報告書」による)

ア 地域コミュニティとのさらなる強化

郷土史家、市内農業経営者、ボランティア団体、市民活動団体、市内大学・青葉区内大学、地元関連企業などと連携して講座や展示、その他事業を展開し、さらなる協働を進めることができた。また、これらの連携を活かして、地域資料の幅広い収集に努めた。収集した地域情報は、ホームページや館内利用のタブレット端末に搭載し、情報発信にも努めている。山内図書館の運営に対する意見を市民から得るために、「山内図書館利用者フォーラム」を開催した。

イ 新規利用者の開拓と利用促進

新規利用者獲得のために出張し、図書館カードの登録サービスを行った。転出入の多い 3～4 月に区役所、市民が多く集う 11 月の区民交流センターまつりに出向いた。また、有料の託児サービスを実施し、「幼い子どもがいると図書館の利用は難しい」とあきらめていた子育て世代の利用者増加をめざした。年間を通じて自主企画事業を幅広く展開し、未利用者への PR を図った。昨年度実施した民間鉄道会社との連携講座「青葉区と田園都市開発」の第 2 弾、人気作家・万城目学氏の講演などは、特に好評を博した。

ウ 民間ノウハウの活用

出版社との連携を生かして、絵本のカバーでバッグを作る講座や、人気作家の講演会を開催した。接遇研修は書店における接遇のノウハウを活かして行った。「利用者にはどのように見えるか」ということを念頭に置き、「目を見てあいさつをする」「笑顔で応対する」ことの徹底を図った。混雑時に設置している案内係も、書店の案内係からヒントを得て設置している。また、図書館の PR 方法のひとつとして、地域のコミュニティ FM のスポンサーとなった。職員が番組出演して本の紹介をするとともに、山内図書館のイベント情報などのお知らせを行った。図書館の中で文具・書籍を販売する「山内堂」は、商品の見直しを行い、郷土史関連の図書の実を充実を図った。

エ 図書館内の環境整備

「資料が探しやすい」図書館を目指し、一般と児童のテーマカラーを決めて統一性のある館内サインを作成した。サインを作成するにあたり、事前に人間工学の専門家に館内環境の調査・測定を依頼し、課題を抽出した。その他、利用者の意見、職員・スタッフの改善要望を取り上げ、新しいサインに反映させている。館内マップも統一カラーを使って作成した。また、無線 LAN の利用可能範囲を拡大し、2 席でしか利用できなかった無線 LAN を 13 席で利用できるようにした。そして、館内および玄関に植物を配置し、海水魚を展示しているマリーングェムとともに癒しの空間を演出した。

オ 情報発信の強化

電子媒体と紙媒体の両方を使い図書館から情報発信した。電子媒体では、ホームページ、ツイッター、ブログ、メールマガジン、iPad、それぞれの特徴を活かした発信内容としている。ホームページでは、昨年度新しく作った、「学校支援」「青葉探訪郷土資料の調べ方」のページに新しい項目を追加し、内容の充実を図るとともに、必要な情報がみつけやすいように改良を加えた。スマートフォン対応のホームページも作成し、小型の携帯端末でも見やすい工夫をほどこしている。図書館だよりは年4回発行し、400部ずつ印刷をして館内と図書取次で配布した。また、各自主企画事業のポスターやチラシを作成し、掲示および配布を行った。

4 平成 25 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 25 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

個人情報保護については研修を徹底し、適正な運用がされていたことは評価する。ただし、広報・PRについては、事業者自身も課題と捉えており、報道機関などへの情報提供をより積極的に行ってほしい。このような点から、平成25年度評価は「B」とする。

[大項目2] 基幹的なサービス

貸出数などの数値的な評価基準にのっとると、平成25年度評価は「B」になる。利用実績を見ると市立図書館全体が減少傾向にあるので、こうした状況を踏まえて今後、新たな評価基準などの検討も必要である。

[大項目3] 充実・推進を図るサービス

学校連携事業は学校訪問などの実績が減少しているが、平成25年度は学校司書の配置が始まり新たな連携の方法を模索する年度になった。また、図書取次サービスも利用実績が減少しているが、事業者単独で利用を伸ばすのは難しい点もある。

数値だけで評価できない点には留意するが、全体として「A」には至らず、平成25年度評価は「B」とする。

[大項目4] 民間ノウハウを活かした新たな取組

平成25年度は館内サインのリニューアルや託児サービスの実施など新しい事業に取り組んでいた。ただし、開館35周年記念事業を実施した平成24年度と比べて、斬新な企画、取組を行ったという印象が薄いため、平成25年度評価は「B」とする。

[大項目5] 利用者満足度

蔵書に関する利用者満足度は低いものの、その他の項目については満足度が高い。平成25年度の評価は「A」とする。

[大項目6] 施設の維持管理

施設の維持管理等に関しては、おおむね良好に行われており、平成25年度の評価は「A」とする。

[大項目7] 収支状況

収支についてはおおむね適正である。平成25年度評価は平成24年度と同様、「A」とする。

[総合評価]

平成25年度の指定管理業務については、昨年度に引き続き全体的に安定した運営がされている。施設の維持管理や収支状況など管理業務の基盤となる面では高い評価を維持しているが、より充実・推進を図るべきサービスや民間ノウハウを活かした取組など、事業者に特に期待される項目がB評価であったため、総合評価は「B」とする。

(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 B </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ェ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。 	<p>【基本的な統計数値】</p> <p>①ホームページアクセス件数</p> <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) メールマガジンによる情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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）
<p>4 民間ノウハウを活かした新たな取組</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> </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) 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 <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 25 年度評価の指摘事項及び総括

(1) 評価の総括

平成 25 年度の指定管理業務については、昨年度に引き続き全体的に安定した運営がされている。施設の維持管理や収支状況など管理業務の基盤となる面では高い評価を維持しているが、より充実・推進を図るべきサービスや民間ノウハウを活かした取組など、事業者に特に期待される項目が「B」評価であった。

次年度にあたる平成 26 年度は、指定管理第 1 期 5 年間の最終年度であり、本市においては「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行された。これらを踏まえて、今後、さらなる民間ノウハウの発揮により読書活動の推進がされることを期待し、平成 25 年度の総合評価は「B」とする。

[総合評価に関する個別意見]

- ・図書館運営の基本となる基幹的なサービスや、より充実・推進を図るべきサービス、事業者に特に期待される民間ノウハウを活かした取組について評価が「B」であった。また、平成 24 年度と比べて新たな取組を行ったとの印象が薄いため、平成 25 年度の総合評価は「B」と考える。
- ・平成 24 年度は開館 35 周年記念事業という形で、積極的に新しい事業の創出がみられた。平成 24 年度の事業が平成 25 年度に具体的に引き継がれていれば、より高く評価されたように思う。
- ・事業者は毎年新しい事業に取り組み、基本的な業務は安定的に運営されているが、民間ノウハウを発揮することに対する期待が高く、毎年「B」という評価になっている。平成 26 年度についても、より積極的に民間ノウハウを発揮し、魅力的な図書館の運営に努めてほしい。
- ・評価の枠組みについては、第 1 期 5 年間の指定管理期間中、共通の軸で評価を行うため、一定の枠組みの中で評価をしてきた。しかし、学校司書の配置など、横浜市における読書に対する取組が促進されてきており、事業者も状況に合わせて取組を進めている。評価の枠組み（評価の指標や目安など）についても状況変化に応じて、内容を検討する必要がある。
- ・個人貸出冊数など利用実績の減少は山内図書館に限らず、市立図書館及び全国の図書館の全体的な傾向である。これらを踏まえた評価の指標や目安を検討したほうが良い。

(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

- ・個人情報については平成 24 年度に個人情報漏えいの事例があったが、平成 25 年度は研修を徹底し、適正な運用がされていたことは評価できる。
- ・広報・PR の手法については、セルフモニタリングなどでも事業者自身が課題と捉えている。様々な企画事業を実施しているのだから、今後は、広報（新聞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。

イ 基幹的なサービス

- ・山内図書館の新規登録者数や貸出利用者数などの利用実績が減少しているが、市立図書館及び全国の図書館の貸出数も減少傾向にあり、山内図書館に限られた傾向ではない。また、山内図書館の新規登録者数や貸出利用者数などが地域図書館の平均値より減少幅が少ない点と入館者数が微増している点については評価できる。
- ・基本的な利用者サービスの評価は、入館者数や貸出利用者数などの利用実績が前年度比 5 % 以上にならないと「A」評価にならない。市立図書館全体の利用の減少傾向も踏まえて、新しい評価の指標や目安を検討すべきである。

ウ 充実・推進を図るサービス

- ・学校連携事業については、これまでは職員が学校に出張し、図書室の環境整備相談を受けるなどの内容で区内の学校を網羅する方向で連携を進めていた。しかし、平成 25 年度は学校司書の配置が始まり、相談日を設けて図書館や地区センターで相談を受けるなど、新たな学校連携の方法を模索する年度になった。
- ・図書取次サービスについては、事業者は図書の搬送と図書取次サービスの安定的な運用に努めきた。この項目の評価の目安は貸出冊数や返却冊数の利用実績に基づくものになっているが、実際の貸出業務は地区センターが行っているところである。図書取次サービスの評価の目安についても一考の余地がある。
- ・ホームページやメールマガジンによる情報発信については、アクセス件数や登録件数を評価の目安としてきたが、SNS 環境の変化などにあわせ、時代に沿った広報媒体の活用についても検討すべきである。

エ 民間ノウハウを活かした新たな取組

- ・事業の参加人数にばらつきが見られる。大人数を対象にした講演会や少人数向けの講座など、事業内容により対象人数も異なると思うが、参加者が特に少ない事業については内容を工夫し、効果的な事業実施を目指してほしい。
- ・平成 25 年度は利用者満足度調査などの結果を参考に、館内サインのリニューアルや託児サービスの実施などの新しい事業に取り組んだ。しかし、開館 35 周年記念事業を実施した平成 24 年度と比べて、斬新な企画、取組を行ったという印象が薄いため、次年度は民間ノウハウをより発揮した新たな取組を期待したい。

オ 利用者満足度

- ・利用者満足度調査は平成 24 年度と同じ傾向で、蔵書の購入に関する満足度は低くなっている。これは市立図書館全体の蔵書購入予算に関わる問題であり、事業者はこの予算の中で蔵書の購入をしている。そのため、蔵書購入に関する満足度の評価に関しては、一定の制約があることを加味して評価をすべきである。
- ・利用者満足度調査の内容について、催し物や展示に関する設問の無回答率が高い。設問に対して有効な回答が得られるような調査の方法・時期・対象等を設定し、利用者の意向やニーズを適切に汲み取り、事業に活かしてほしい。

カ 施設の維持管理

- ・施設の維持管理等に関しては、おおむね良好に行われている。また、山内地区センターと共同による防災訓練の実施もされており、利用者の安全・危機管理に適切に対応している。

キ 収支状況

- ・収支状況についてはおおむね適正である。

資料1 平成25年度横浜市山内図書館 活動実績(平成25年4月～26年3月)

1 利用状況

		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	344 日		336 日		335 日		342 日		341 日	
	入館者数	総数	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)	22,532 人	1.6%	22,175 人	111.2%	10,502 人	-42.5%	18,272 人	-	- 人
	新規登録者数	一般	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	1,735 人	0.3%	1,730 人	-2.3%	1,770 人	-5.9%	1,880 人	-6.7%	2,014 人
		総数	5,912 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	231,114 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)	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)	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	12,768 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	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		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		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	15 団体	...	20 団体	...	21 団体	
	貸出回数(※3)	129 回	...	91 回	
	貸出冊数	1,093 冊	...	1,012 冊	...	745 冊	

2 蔵書管理状況

		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	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	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	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	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	1,772 冊	-4.3%	1,851 冊	-24.9%	2,464 冊	61.3%	1,528 冊	-45.2%	2,789 冊
	総数	8,772 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	3,253 冊	-2.7%	3,344 冊	-4.7%	3,508 冊	-1.2%	3,550 冊	-15.7%	4,211 冊
	児童書	1,438 冊	-7.5%	1,554 冊	-29.8%	2,214 冊	58.3%	1,399 冊	-42.4%	2,427 冊
	総数	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	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	330 冊	13.0%	292 冊	43.1%	204 冊	88.9%	108 冊	-66.4%	321 冊
	総数	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	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	1,595 冊	154.0%	628 冊	-20.5%	790 冊	212.3%	253 冊	-92.3%	3,279 冊
	総数	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	486 冊	-16.6%	583 冊	30.7%	446 冊	38.9%	321 冊	-35.3%	496 冊
	児童書	11 冊	57%	7 冊	133%	3 冊	200%	1 冊	-86%	7 冊
	総数	497 冊	-15.8%	590 冊	31.4%	449 冊	39.4%	322 冊	-36.0%	503 冊
新刊購入比率	4.7 %	-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	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	2.1%	94 種	2.2%	92 種	1.1%	91 種	-4.2%	95 種

3 自主企画事業

		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(※5)	65 回	62.5%	40 回	-27.3%	55 回	189.5%	19 回	18.8%	16 回	
	児童対象	43 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)	83 回	-21.7%	106 回	49.3%	71 回	226.7%	3 回	200.0%	1 回	
	総数	191 回	0.5%	190 回	16.6%	163 回	40.5%	116 回	18.4%	98 回	
	うち(複数カテゴリーあり)	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)	19 回	...	18 回	...	12 回	...	33 回
		「課題解決支援機能の強化」関連事業	61 回	...	69 回	...	31 回	...	4 回
		「地域の特色に合わせた個性ある地域図書館」関連事業	13 回
		(H23年度は地域情報拠点機能強化へ)
		子どもの読書活動推進に関する事業	105 回	...	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		76 回	...	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)	77 回	...	121 回	...	121 回	...	5 回		
多文化サービス展開を図る事業	2 回	...	1 回	...	0 回		
参加者数	一般対象(※5)	498 人	-39.3%	821 人	-8.8%	900 人	1.1%	890 人	185.3%	312 人	
	児童対象	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※H23年度から)	3,322 人	0.1%	3,319 人	11.3%	2,983 人	
	総数	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

		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(※6)		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(※6)		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		16 校	0.0%	16 校	-51.5%	33 校	175.0%	12 校	71.4%	7 校
事業実施回数		124 回	-23.0%	161 回	-32.9%	240 回	55.8%	154 回	161.0%	59 回
事業参加者数		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		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		3,458 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

			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		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	-33.3%	3 団体
	集会室での活動回数		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 (※7)	おはなし会・自主企画事業	活動件数	107 件	7.0%	100 件	2.0%	98 件 件 件
		活動人数	259 人	7.9%	240 人 人 人 人
	図書修理・書架整理・環 境整備等	活動日数	24 日	33.3%	18 日	-10.0%	20 日 日 日
		活動人数	262 人	52.3%	172 人	8.2%	159 人 人 人

6 広報

			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			94 種	0.0%	94 種	27.0%	74 種	23.3%	60 種 種
配布部数			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			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	-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			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			146,682 件	12.6%	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			226 人	12.4%	201 人	1.5%	198 人	25.3%	158 人	-	- 人

7 広聴

			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)			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		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	100.0%	1 件	100.0%	0 件	...	0 件	...	0 件

8 図書取次サービス

			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		99,322 冊	-10.4%	110,857 冊	12.2%	98,761 冊	7.8%	91,649 冊	11.8%	81,969 冊
	返却冊数		92,217 冊	-1.4%	93,546 冊	0.1%	93,463 冊	3.8%	90,007 冊	8.2%	83,168 冊
	予約受付冊数		- 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		177,649 冊	1.0%	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		65 人	32.7%	49 人	48.5%	33 人	50.0%	22 人	-	- 人
	利用件数		102 件	92.5%	53 件	35.9%	39 件	680.0%	5 件	-	- 件
	貸出冊数		278 冊	87.8%	148 冊	127.7%	65 冊	364.3%	14 冊	-	- 冊

9 新たな取組

			25年度	増減	24年度	増減	23年度	増減	22年度
デジタル資料 物販	作成数		132 件	94.1%	68 件	70.0%	40 件	17.6%	34 件
	売り上げ		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		13 回						
	参加者数		34 人						

10 施設の維持管理

			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			6,980 kg	11.3%	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		286,345 kw	4.2%	274,729 kw	12.4%	244,410 kw	-21.6%	311,610 kw	17.9%	264,335 kw
	水道		3,203 m ³	4.0%	3,079 m ³	-4.6%	3,228 m ³	-5.5%	3,416 m ³	12.5%	3,037 m 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	一般対象の実施事業回数は増加しているが一般参加者数は減少している。展示を多く実施し、参加者数をカウントできなかったため。
※6	図書館来館数は増加しており、学校訪問数等は減少している。 学校司書の配置(青葉区内7校。H26.9現在)が始まったこと、学校側に来館を積極的に促してきた効果と考えられる。
※7	「図書館におけるボランティア活動状況」の項目を新規追加。
○	主な取組事項 ・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 ・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) ・有料託児サービス「やまちゃんひろば」の実施 ・NPO団体との協働による講座の実施 ・民間鉄道会社との連携講座、人気作家・万城目学氏の講演会の実施 ・「山内堂」のリニューアル ・人間工学を活用した館内サインの作成 ・地域コミュニティFMラジオでの広告 ・10月から配置が始まった学校司書への支援

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22～26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

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 25 年度管理業務評価報告書

発行

平成 26 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