

横浜市山内図書館 指定管理者  
平成29年度 管理業務評価報告書

平成30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	3
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	8
(3)	地域の読書活動推進に向けた取組	10
(4)	山内図書館の目標に関わる取組	12
(5)	市民からの意見を聴取し反映させる取組	14
II	施設・設備の維持管理	
(1)	施設・設備の良好な維持管理	16
(2)	環境・衛生に配慮した施設の維持	17
III	緊急時の対応	
(1)	緊急時対応の仕組み整備	18
(2)	防犯や事故防止の対応	19
(3)	防災業務	20
IV	組織運営及び体制	
(1)	業務の執行体制	21
(2)	個人情報保護及び守秘義務	22
(3)	職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組	23
(4)	財務・経理業務	24

(3)	評価結果の総括	25
-----	---------	----

## 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	28
--------------------------	----

## 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 <sup>2</sup>
延床面積	4,433 m <sup>2</sup> （図書館部分 2,147 m <sup>2</sup> ）
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30年7月26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. 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. 平成30年度委員会の日程について
第2回	
日時・会場	平成30年10月1日(月) 9時~11時30分 横浜市山内地区センター 会議室
審議内容	1. 現場視察 2. 平成29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30年11月22日(木) 13時~16時 横浜市中心図書館5階 第1会議室
審議内容	1. 平成29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 第2回委員会の議事録について
第4回	
日時・会場	平成30年12月20日(木) 13時~15時 横浜市中心図書館5階 第1会議室
審議内容	1. 平成29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3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29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 評価シートの確定

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した上で、第4回委員会での審議を経て、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

<b>I 図書館の運営</b>	
(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、ティーンズ、外国人等に向けた取組
	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を親しむ環境づくり」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 評価及び公表
(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する対応
	※その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組
<b>II 施設・設備の維持管理</b>	
(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
<b>Ⅲ 緊急時の対応</b>	
(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、定期的に見直している
	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、定期的に見直している
	b 定期的に避難訓練を実施している
<b>Ⅳ 組織運営及び体制</b>	
(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
<b>評価結果の総括</b>	

# 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、図書館の基幹的なサービスを、全館共通の要綱・要領・手順書等に基づいて行っているか。 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 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、ティーンズ、外国人等に向けた取組 g 図書館情報システムに係る運用規則の遵守</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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"><p>座席予約システムを導入することにより、公平に席を利用していただけるようになりました。運用開始に合わせて座席をリニューアルし、快適な調べもの空間を創出しました。</p></div>
指定管理者 記述
<p>&lt;実施状況等&gt;</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、図書館情報システムに係る運用規則に基づいて行っています。</p> <p>青葉区の情報拠点として地域との連携を積極的にすすめました。地域連携の担当者を配置し、青葉区役所、市民利用施設や読書ボランティア等と協力してイベント等の読書活動を推進しています。郷土史家との連携も密にとり、研究資料を定期的に寄贈していただいています。</p> <p>レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」では、独自に導入している商用データベースや国会図書館デジタル化資料送信サービスを活用し、多様な利用者からのレファレンスに対応しています。商用データベースの導入など利用環境の整備により、文献複写サービスの利用実績は大きく伸びています。また、県内外の公共図書館、大学図書館との相互貸借も積極的にすすめ、平成29年度は、借用30件、他施設からの文献複写56件、紹介状発行17件となっています。</p> <p>また、利用者が多い土日祝日の午後の時間帯に「案内係」を配置し声かけを行うことで、窓口の混雑解消を図る等サービス向上に努めました。</p> <p>団体貸出は、連絡会の開催や、読み聞かせ講座等を通して登録団体への支援を続けています。家庭文庫や地域文庫の担い手が高齢となり、貸出数が減少しましたが、保育施設や高齢者施設の新規登録があり、これらの施設に団体貸出サービスを広報して利用を広げていきたいと考えます。</p> <p>新たな障害者支援事業として朗読CDの貸出を開始しました。</p> <p>外国人への支援事業としては、区民交流センターまつりの際にブースを出展し、図書館サービスの広報を行いました。</p> <p>青葉国際交流ラウンジとの連携を生かして、今後、英語のおはなし会を開催したいと考えます。</p> <p>平成29年度はティーンズを対象としたサービスに重点的に取り組みました。地元の高校生と協働で、ティーンズコーナーを拡充しました。ホームページでは「TEENsのページ」を開設し、更新に力を入れています。</p> <p>「一日中座席を独占している人がいる」、「座席の管理をシステムティックに行ってほしい」という利用者からの声を受け、平成28年度に導入した座席予約システムを、順調に運用しています。</p> <p>導入時には調べもの席やパソコン利用席をリニューアルする等の入念な準備をして利用者が新システムを使いやすい環境を整えた結果、混乱もなくスムーズに開始し、利用者からは、「席を使いやすくなった」という声をいただきました。</p>

## 選定評価委員会 記述

### <確認手段>

資料(平成29年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成27年度～29年度))、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察

### <評価できる点>

- 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、図書館情報システムに係る運用規則に基づいて行い、平成27年度管理業務評価報告書で指摘された課題を踏まえた図書館運営を実施している。
- 地元の高校生との協働によるティーンズコーナーの拡充は、ティーンズへの読書活動推進としてよい取組だった。
- グループ貸出登録団体が増加したことで、グループ貸出冊数も増加している。
- レファレンスカウンターで、利用者が多い土日の時間帯に「案内係」を継続配置して積極的な声かけをするなどの取組や、商用データベースや国立国会図書館デジタル送信サービスの活用により、レファレンス件数が増加した。また、文献複写サービスの利用実績の大幅な増加につながった。
- 利用者からの意見をもとに導入した座席予約システムは効率的に運用されており、施設の公平・公正な利用の観点から評価できる。また、座席のリニューアルと席数の増加も、よい取組である。
- 朗読CD貸出サービスやデイジーの設置を行うなど障害者向けサービスを推進しており、日本で有数の高齢化が進む青葉区のニーズにも合致している。

### <改善を要する点>

- 入館者数、貸出冊数などの基本的な利用者サービスを測る指標について、数値の減少傾向が続いている。客観的に測定可能な利用数値につながるような有効な施策を講じる必要がある。
- 団体貸出の貸出冊数実績が昨年度比で25%減と減少しているため、高齢者福祉施設など地域でサービスを必要としている団体を掘り起こし、広報活動に注力することで利用増につなげてほしい。
- 図書に関する様々なボランティア活動があることを、地域住民にさらに周知していくことが重要である。
- 授乳室が館内の案内図などに記載されていない。子育て世代の利用について、情報をまとめて表示するとよい。障害者に対するサービスについても、ホームページなどでの案内が不足している。障害のある方も来館しやすいように、どのような合理的配慮がなされているかがわかりやすく表示されているとよい。
- インターネットが普及するなか、資料の保存・提供、地域の情報拠点、課題解決支援など図書館の重要な役割について、講演や広報を通じて、さらにアピールしてほしい。

## 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ジメント力を発揮して、インパクトのある事業の創出やチャレンジ感あふれる取り組みを実践しているか。</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 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)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</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>オリジナルホームページに新コンテンツ「TEENsのページ」を追加し、更新に力を入れ、ティーンズに向けた情報発信を行いました。 有料宅配サービス、託児サービスを継続するとともに、書架に子育て支援コーナー「一緒にすくすく」を新設し子育て支援事業に力を入れました。</p> </div>
指定管理者 記述
<p>&lt;実施状況等&gt;</p> <p>19時以降の入館者が増加し、20時30分までの夜間利用が定着しています。 夜間開館時間に開催している「あざみ野ブックカフェ」は、仕事帰りに参加できる事業として好評で、毎回参加する人も増えてきました。 この企画は区内企業が提供する紅茶を飲みながら、ゲストのお話を聞くというスタイルをとっています。 有隣堂の書店と出版社のつながりを生かして、岩波書店や本の雑誌社、朝日新聞出版等の編集者や作家等に話をさせていただきました。 他にもワークショップスタイルの絵手紙や毛筆で書く年賀状の作成等も好評でした。 図書取次サービスおよび有料宅配サービスは継続事業として定着しています。 宅配の利用者は30～40代の子育て世帯が87%を占めており、託児サービス「やまちゃんひろば」とともに子育て支援事業の柱となっています。 このように「子育て世代の利用が多い」という山内図書館の特徴をふまえて、平成29年度は児童フロアの一部に子育て支援コーナー「一緒にすくすく」を新設しました。 山内図書館では、ホームページ、ブログ、メールマガジンのほかに、ツイッターやFacebookといったSNSも活用して、それぞれの特長を活かして情報発信をしています。 ホームページのアクセス件数は、着実に増加しています。 他にも、広報よこはま青葉区版、タウン誌などの媒体も積極的に活用しました。 地域のFM番組にも出演し、図書館サービスを広報しました。 平成28年度に作成したホームページのコンテンツ「TEENsのページ」では、職員が交替で本を紹介したり、地元の高校生が動画を使って本をおすすめしてくれています。 高校生がティーンズコーナー壁面のポップを入れ替えている様子も収載しており、平成29年度は29回更新しています。</p>

## 選定評価委員会 記述

### <確認手段>

資料(平成29年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成27年度～29年度))、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察

### <評価できる点>

- 19時以降の入館者数が増加している。また、青葉区図書取次サービスが順調に進展している。
- 有料宅配サービスは、本を読みたい区民にその機会をもたらす重要な役割がある。特に30代の子育て世帯による利用が多く、子育て支援事業にもつながっている。今後も継続して利用実績の拡大を図りたい。
- 子育て支援コーナーを児童コーナーの一角に設置したことは、子ども連れの親への取組として評価できる。
- ホームページに「TEENSのページ」を新設し、読書離れが指摘されるティーンズ世代の読書活動を推進している。
- 「あざみ野ブックカフェ」も興味深いゲストを呼んだり、紅茶を出すなど、民間ならではの発想力が生かされている。その他のイベント活動も盛んで、図書館に足を向けるきっかけ作りになる、とても良い取組である。
- 有料託児サービス「やまちゃんひろば」は、図書館による子育て世代への先進的なサービスであり、繰り返し利用される方も増えている。利用者数も多く、利用者による新規登録にもつながると考えられる。利益を上げるためのサービスではないため、今後も継続して実施し、利用者の満足につながるよう期待したい。

### <改善を要する点>

- 自主企画事業は実施回数が増加しているが、参加者数が減少している。特に長く読書の担い手になることが期待される児童の参加が落ち込んでいるので、対策が必要である。
- 図書館ホームページやSNSなどを活用した利用者との双方向によるコミュニケーションを図ること。たとえば、利用者から寄せられた問い合わせや質問に関する回答をQ&Aとして載せるなど、利用者全体にフィードバックするための図書館ホームページの活用などが考えられる。
- 山内図書館ホームページのやまちゃんホットブログは頻繁に更新されていてよいが、Facebookはほとんど更新がない。状況に応じて、Facebook等も有効活用していくことを期待する。
- ブログとツイッターはオリジナルキャラクターの「やまちゃん」が独自の視点から情報発信をしているとのことであったが、SNSによる情報発信にはリスクも伴うものであると考えられるため、発信前に上席者の確認を得るなど、発信者の独自性を損なうことなく、発信者以外の確認をとることが必要と考える。
- 有料宅配サービス、有料託児サービスなど、先進的な取組について、横浜市内の他の図書館に参考になるよう情報交換ができるとよい。
- あざみ野駅が最寄りという立地の良さを活かして、より多くの利用者が期待できると思われるので、もっと存在を広報し、利用しやすくできるとよい。

I-(3) 地域の読書活動推進に向けた取組

【 評価の視点 】

「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、より多くの人々が読書に親しみ、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、『地域をサービスフィールドに！生活密着図書館「Liferary」』のコンセプトにふさわしい取組を行っているか。

【 主な評価項目 】

- 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を親しむ環境づくり」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

- 開館40周年事業として、
- ① マスコットキャラクター「やまちゃん」のおたんじょう日会
  - ② 青葉区ゆかりの人によるおすすめ本展示「わたしの1冊」
  - ③ 有隣堂出版部と連携した大山道講座
  - ④ 人気エッセイスト岸本葉子氏の講演会 等を行いました。

指定管理者 記述

<実施状況等>

読書活動推進担当者が中心となり、青葉区役所や各市民利用施設と協力して読書推進活動を行いました。平成29年度は開館40年にあたり、地域と協力して周年事業を展開しました。特に「展示:わたしの1冊」は、青葉区長や市営地下鉄の駅長、区内在住の作家、区内で活躍している読書関連ボランティア等、多数の人の協力を得て作成しました。40周年記念イベントを通じて図書館の存在を周知し、区民の読書活動推進を図りました。

子どもの読書活動推進に関する事業は、横浜国立大学図書館児童サービス5か年計画(平成27年度～平成31年度)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。定例おはなし会および本の修理を、定期的にボランティアに担ってもらいました。毎年恒例の夏休みの大型企画「夏のおはなし祭り」では、地域の読みきかせボランティアグループの相互交流を図ることができました。

学校との連携については、横浜市で平成28年度までに学校司書が全校で配置されたことを受け、担当者が学校図書館に直接出向くことは少なくなりました。その結果、連携事業数は減少しましたが、学校の状況に合わせて必要な支援を行っています。山内図書館で学校司書やボランティアに向けた読み聞かせ・修理などの講習は引き続き行い、学校司書やボランティアから直接相談にのっています。また、新任学校司書の着任校には必ず訪問し、図書整理や読み聞かせなどのアドバイスをしています。

今後は、教職員、学校司書をサポートする後方支援の体制を整えていきたいと考えています。現在は、寄せられている相談に応じることにとどまっていますが、ホームページの「学校支援」ページを用いる等、学校支援・学校図書館運営に直接役立つ生きた情報を提供できるように検討してまいります。来館型の図書館見学や職業体験のメニューも、今の児童・生徒に沿った内容に見直してまいります。また、「ビブリオバトル」や、慶應義塾大学と有隣堂で共同開発したパターンランゲージ「Life with Reading」を取り入れて、本や読書について楽しく語り合えるメニューも考案中です。

学校におけるビブリオバトルの普及活動として、平成29年度は、青葉区と緑区の小学校図書館教育研究会へ講師を派遣し、小学校教員向けのビブリオバトル講座を開催しました。

<確認手段>

資料(平成29年度横浜市山内図書館事業報告書、活動実績(平成27年度～29年度)、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察

<評価できる点>

- 開館40周年事業として、地域社会の読書活動推進に積極的に取り組んでいる。イベントや展示などよく工夫されていた。
- 開館40周年事業として実施した、「展示:わたしの1冊」は、青葉区ゆかりの人物にスポットを当てることで、読書と地域を結びつける読書活動推進の取組として高く評価する。
- 指定管理者本社と連携した歴史講座は、書店ならではの独自性を生かした取組として評価する。
- 開館40周年記念事業として、やまちゃんおたん生会やあざみ野ブックカフェ拡大版を実施するなど、地域の方に山内図書館を知ってもらう活動を積極的に実施している点が評価できる。
- 学校連携担当を3名配置して各校の学校司書との連携が図られており、小学生の図書館見学受け入れや中学生の職業体験、高校生のインターンシップ受け入れなど、学校との連携を着実に実施している。
- 子どもの読書活動推進では、ボランティアグループとも良好な関係を築いている。
- ビブリオバトルについて、山内図書館のほか、青葉区と緑区で小学校教員向けのビブリオバトル講座を開催するなど、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点は評価できる。

<改善を要する点>

- 学校連携については、新たな方向性による事業展開中であるものの、教職員貸出やセット貸出の回数・冊数が減少しているため、対応が必要なのではないか。
- 学校司書への支援は充実してきたと感じるが、学校司書に任せているだけでは、元々本好きの子がより一層学校図書館を利用するだけで、それ以外の子どもは図書館と無縁なままである。現在の小中高校生のネット利用率・依存率は高く、インターネットのみの偏った情報収集の危険性についての啓発と図書館の良さを知ってもらうことはコインの裏表の関係にもあるので、もっと積極的に児童・生徒に対して学校におけるイベントを持ちかけるなどして、図書館利用を勧めてほしい。
- 学校現場に有益な情報を提供するなど、ホームページの「学校支援」コンテンツの充実をはかること。
- 図書の修理などの講習は、子どもたちにとっても様々な学びがあるので参加できるとよい。

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>&lt;実施状況等&gt;</p> <p>目標の設定と振り返りにあたっては、担当ごとに項目を振り分けて作成したものを職員会議で検討し、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に行っている青葉区役所にも意見を求め、客観的な内容としています。</p> <p>地域の情報拠点として、地域性に応じた読書推進活動を展開しており、目標に掲げた展示や講座は全て計画どおり実施することができました。子ども向けの展示や学校司書・教職員からの相談・支援については、目標とした回数を上回っています。 障害者支援として目標に掲げた多目的トイレのドア改修や朗読CDの購入についても、目標どおり行うことができました。</p> <p>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ました。 資料の収集は青葉区の特性に沿った収集目標を掲げ、目標以上の冊数をそろえることができました。ホームページやブログ、SNSの更新は恒常的に行い目標値に達しています。 地域ミニFMへの出演は、番組編成の都合で放送回数が減ったため、目標値には達しませんでした。 市民の学習活動・課題解決支援の一環として、大人向けには朝日新聞のデータベース使い方講座、子ども向けにはオンライン百科事典サイト「ポプラディアネット」の使い方講座を開催して好評を博しました。</p> <p>人材育成の面では、内外の研修に参加するとともに、週1回の職員会議をはじめする定例のミーティングを開催し、情報共有・課題解決を図る場としました。</p> <p>平成29年度は開館40周年にあたることから、記念事業を目標として設定し、展示を2回、講座を5回開催して目標開催数を達成しています。</p> <p>青葉区は子育て世代が多いことに着目し、子育て支援コーナー「一緒にすくすく」を新設しました。おはなし会、おはなしごっこ012、託児サービス、有料宅配サービスといった事業とともに活用されています。また、地元の高校生と協働で館内のティーンズコーナーをリニューアルし、ティーンズ向けのホームページコンテンツを充実させました。</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29年度版は、ともに横浜市立図書館および山内図書館のホームページで公表するとともに、館内に掲示しています。</p>

<確認手段>

資料(活動実績(平成27年度～29年度)、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

<評価できる点>

- 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講評を踏まえ、PDCA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。
- 具体的な指標や目標値を掲げ、それにそって評価がなされている。
- 平成29年度版「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をみると、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。
- データベース使い方講座や、子ども向けオンライン百科事典の使い方講座などを開催し、子どもから大人まで幅広い年齢層の情報活用能力の育成支援に取り組んだ。
- 青葉区の特性に沿った資料収集など、地域の情報拠点としての取組を積極的に行っている。

<改善を要する点>

- WEBを活用した広報は現在、ホームページ、ブログ、ツイッター、Facebook、メールマガジンと多様に展開しているが、来館のきっかけにつながっているか、効果検証をおこなってみるとよい。
- 青葉区の人口構成などの定期的な把握に基づき、地域の特性に沿った資料の収集目標をたてること。
- そもそも目標値の設定が、前年の回数より低い数字に設定されているものが複数あった。  
目標は積極的に掲げてほしい。
- 資料の除籍については、数値目標は掲げずに、コレクション・マネジメントの観点から適切に対応し、利用者にとって利用しやすい書架をつくることを目標とすべきである。

## 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 】

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。

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。

### 【 主な評価項目 】

- 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する対応

#### ※ その他、指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組

かねてから改善要求のあった駐車場の管理について、山内地区センターとの協議を重ね、駐車票の発行方式による管理を開始しました。

### 指定管理者 記述

#### <実施状況等>

平成29年度は、来館者への利用者満足度調査を実施し、回答者数の94%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。

平成28年度に実施した非来館者を対象としたアンケートでは、山内図書館を利用しない理由として、「遠い」、「図書取次を利用している」という意見があったため、29年度は、区と連携して転入者に図書取次の案内を配布する等の広報に努めました。

「山内図書館利用者フォーラム」を年2回(9月、2月)開催し、忌憚のないご意見をいただいています。平成29年度は、ホームページに掲載している青葉区風景写真データベースの拡充や講演会の記録等を、デジタルアーカイブとして作成・提供していくことなどが意見としてあがりました。

また、講演会だけではなく、普段実施している事業やサービスについても、広報していくことが必要であるという意見も頂戴しました。

これらの意見を今後のサービス改善につなげていきます。

カウンターや電話でいただいた利用者からの苦情や要望は、所定の用紙に記入・ファイルし供覧後、職員会議で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。

平成29年度はかねてより多くの意見をいただいていた駐車場管理の改善に着手しました。

併設の山内地区センター指定管理者と施設管理面の課題について協議を重ねて利用ルールを整備し、平成29年9月から駐車票の発行をスタートしています。

駐車票の掲示の有無を巡回時にチェックすることにより、不正駐車車両を減少させることができました。利用者からは駐車票の発行を開始したことに対する好感意見が寄せられました。

<確認手段>

資料(横浜市山内図書館2018年図書館利用者満足度調査報告書、活動実績(平成27年度～29年度))、ホームページ、事業者ヒアリング、現場視察

<評価できる点>

- 平成29年度図書館利用者満足度調査において、回答者の94%から「満足／やや満足」という評価を得ている。平成27年度調査と比較しても、総合満足度が4ポイント増加していることから、諸施策が着実に利用者満足につながっていることがうかがえる。
- 長年の区民の要望だった駐車票の発行とチェック体制の導入によって、不正駐車車両を減少させることができたことは評価できる。
- 来館者だけではなく非来館者を対象としたアンケートを実施し、これに対する対策が検討されたことは評価できる。
- 「山内図書館利用者フォーラム」を開催するなど、利用者からの意見を多く取り入れていた。
- 市民からの意見を公表し、その対応などを掲示するという取り組みはとても良い。

<改善を要する点>

- 平成28年度山内図書館非来館者アンケートで得られた、来館しない理由やサービスを利用しない理由は来館につながるきっかけとなると思われる。山内図書館の認知度を高めるように、また、距離や時間的な制約があっても非来館者型の図書館サービスを受けることができることなどを地域社会に伝えるように、広報活動に励むこと。
- 「横浜市山内図書館利用者満足度調査」の対象について、山内図書館来館者だけでなく、今後も地区センター利用者などの地域の利用者にもアンケートを実施できるとよい。
- 館内に設置された「ご意見箱」は、高い位置に設置され、車いすを利用されている方などからすると利用が難しいと思われる場所にある。利用者の方がより使いやすい場所に設置することが望まれる。
- 利用者アンケートについて、障害の有無や子育て中(あるいは子どもの年齢)等も聞くと、利用者の属性がわかってよい。これにあわせて、障害に関する合理的配慮がなされているか、子連れ利用について配慮がされているか等の質問も行う必要がある。
- 利用者フォーラムでは、障害者(家族含む)団体からの代表なども入れるとよい。

## 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、出勤し巡回します。 【d】 施設の課題抽出は、毎月の月例点検にて状況を把握し、大事に至る前に処置するようにしています。 修繕に関しても、修繕一覧表を作成して記録を残すようにしています。 改善策の提案等は大事に至らないように更新及び修繕の時期など考え、積極的に提案しています。 男子小便器を自動水洗化し、不衛生な状態がないようにしました。 平成29年度は、エレベータ補修・応急措置、線路側道路側溝の補修連絡、スロープ手すりの補修、 屋上等の手すりの塗装、ブロックの崩れ等補修とともに、障害者も使いやすいように線路側階段に 手すりを設置し、多目的トイレのドアを軽い力で動くものに入替を行いました。 施設管理者点検にて実施順位を付け、積極的に修繕を実施しています。 また、画鋲の使用を止めるなど、館内広報物等の掲示方法を見直しました。
選定評価委員会 記述
<確認手段> 資料(活動実績(平成27年度～29年度))、事業者ヒアリング、現場視察 <評価できる点> ○ 障害者も使いやすいように線路側階段に手すりを設置し、多目的トイレのドアを軽い力で動くもの に入替えるなど、どのような利用者にとっても使いやすい施設に向けた取組が見られた。 ○ 館内掲示物の画鋲の不使用は、様々な年齢層の利用者が多数訪れる図書館の特性からも評価できる。 ○ 廃棄物排出量、電力・水道使用量は抑えられており、効率的な施設設備の維持管理ができています。 ○ 点検や保安警備、補修など、安全を追求した取組が細かな部分まで配慮されている。 <改善を要する点> ○ 障害者差別解消法の施行に伴い、公共施設などにおける「合理的配慮」が求められていることを 踏まえて、今後も施設・設備面でのさらなる改善を検討すること。 ○ 近年、地震に限らず、大雨、洪水等、過去の経験からは想定しづらい自然災害が多発しているため、 より危機感をもって施設の補強等にあたられたい。 ○ 利用者アンケートでは「施設・設備」について「満足していらっしゃる」とは尋ねているが、「不満なこと」 について尋ねていないので、項目として載せるとよい。

## 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>&lt;実施状況等&gt;</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した。  平成29年度は、図書館フロアのワックスを剥離し、塗り直しを行いました。  1回に剥離できる作業面積が限られていたために、年間を通じて作業スケジュールを組み実施しました。  床面がきれいになり、館全体が明るい印象になりました。  窓ガラス、ブラインド、照明器具、窓戸、排水槽、受水槽、高架水槽等の清掃も計画的に実施しました。</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。  薬剤散布は環境に配慮して実施しませんでした。が、チャドクガが発生したために、チャドクガの好む椿を伐採して対応しました。</p> <p>【c】 ゴミの分別は横浜市のルールに沿って適切に処理しています。</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>&lt;確認手段&gt;</p> <p>資料(活動実績(平成27年度～29年度))、事業者ヒアリング、現場視察</p> <p>&lt;評価できる点&gt;</p> <p>○ 日常清掃や定期清掃を実施していることで館内が清潔に保たれている。とりわけ、図書館フロアのワックス剥離と塗り直しは、館内が明るい雰囲気になり、利用者満足にもつながる取組として評価する。</p> <p>○ ルールに則り適切に施設を管理し、清掃も行き届いている。</p> <p>○ 日常清掃や定期清掃の実施、年2回の植栽管理など、適切な施設の維持が実施されている。</p> <p>&lt;改善を要する点&gt;</p> <p>○ 館内のアメニティー(居心地のよさ)に配慮することは、利用者はもとより、そこで働く職員の仕事への意欲にも繋がるので、これからもアメニティーの向上に取り組むこと。</p>

### Ⅲ 緊急時の対応

#### Ⅲ-(1) 緊急時対応の仕組み整備

<b>【 評価の視点 】</b>
緊急時対応の仕組みが適切に整備されているか。
<b>【 主な評価項目における自己チェック 】</b>
a <input checked="" type="checkbox"/> 緊急時対応のマニュアルを作成し、定期的に見直している 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
<b>指定管理者 記述</b>
< 取組状況等 >  【a】 山内図書館緊急時フロー及び連絡網を整備し、緊急時に対応できるようにしています。 個人情報漏洩時の対応マニュアルについても別途作成し、適宜更新しています。  【b】 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、および併設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。 連絡網は人事異動があった際に、即時更新しています。
<b>選定評価委員会 記述</b>
< 評価できる点または改善を要する点 >  ○ 指定管理者独自のプライバシーマネジメントシステムでプロセス分析とリスク分析からなる研修を実施し、 個人情報流出の防止対策を徹底している。  ○ 山内図書館スタッフの他に、指定管理者の本部、本社が連絡体制に組み込まれていることは評価できる。  ○ 緊急時マニュアルの徹底や避難訓練等もきちんと実施していることは、図書館運営のみならず、地域の 模範的な取組としても評価できるので、積極的にアナウンスしてはどうか。

### Ⅲ-(2) 防犯や事故防止の対応

<b>【 評価の視点 】</b>
防犯や事故防止について、適切に対応しているか。
<b>【 主な評価項目における自己チェック 】</b>
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
<b>指定管理者 記述</b>
<p>&lt; 取組状況等 &gt;</p> <p>【a】 「山内図書館事件・事故防止マニュアル」に基づき事件・事故の防止に努めました。同マニュアルは年度毎に見直し、適宜改訂を行っています。</p> <p>【b】 施設管理スタッフが1日3回施設及び駐車場を含む施設周辺を巡回し、安全の確保に努めました。図書館スタッフは1日4～6回館内を巡回して事件・事故の防止に努めています。また、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」を報告し、共有するようにしています。事件や事故が起こった場合は、併設の山内地区センターと情報を共有し、課題がある場合は、定期的に行っている会合で改善策を話し合っています。</p> <p>【c】 平成29年度は山内図書館スタッフ(職員およびアルバイト)への研修として同マニュアルの読み上げ、質疑応答を行いました。</p> <p>【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。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)、施設管理スタッフの他に中央図書館企画運営課、有隣堂本部、三洋装備本社、および併設の山内地区センターを組み込んでいます。</p>
<b>選定評価委員会 記述</b>
<p>&lt; 評価できる点または改善を要する点 &gt;</p> <p>○ 職員およびアルバイトスタッフ全員を対象とした内部研修を実施し、研修内容を職員間で共有している。</p> <p>○ 「山内図書館事件・事故防止マニュアル」を作成、定期的に見直しを行っているとともに、アルバイトを含めたスタッフに研修でその内容を周知している点は評価できる。</p> <p>○ 不特定多数の人が自由に入出入りし、夜遅くまで開館しているため、防犯管理の徹底は必須である。引き続き巡回および事件・事故の防止に努めること。</p>

### 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、定期的に見直している 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
<p>&lt; 取組状況等 &gt;</p> <p>【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。 マニュアルは年度ごとに見直し、適宜改訂を行っています。</p> <p>【b】 毎年、併設の山内地区センターと合同で防災訓練を実施しています。 地区センターは部屋数が多く、有事に全ての部屋を見回するのに時間がかかるという報告を受け、 図書館スタッフが応援にかけつける体制を訓練に組み込みました。 平成29年度はAED講習会を行いました。 防災盤の入替も行ったことから、新しい防災盤を使った非常放送訓練も実施しました。</p>
選定評価委員会 記述
<p>&lt; 評価できる点 &gt;</p> <p>○ 併設の地区センターと合同で防災訓練をおこない、地区センターとの連携強化につなげている。 今年度はAED講習会を実施した。</p> <p>&lt; 改善を要する点 &gt;</p> <p>○ 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際に、どのように行動すれば よいかシミュレーションをしておくことなども考えると、開館日に防災訓練を実施できると望ましい。</p> <p>○ 併設の山内地区センターが、帰宅困難者一時滞在施設に指定されている。 地域の防災拠点や帰宅困難者一時滞在施設などの避難場所やそれぞれの役割を、区民にわかり やすく明示してはどうか。</p>

## 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割合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30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30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、ホームページで公表しています。 【e】 有隣堂グループ(有隣堂と三洋装備)内では常時連絡を取り合える体制を保ち、運営に係る情報共有を行っています。また、山内図書館(有隣堂)、施設管理(三洋装備)と、併設の山内地区センター指定管理者の代表による定期的なミーティングを実施しています。29年度は4回実施しました。 主な議題としては、共有スペースの問題・課題・修繕箇所などの情報共有、相互の業務内容把握です。 利用者からのご意見が多かった駐車場の管理については、協議を重ねてルールを整備した上で駐車票の配布を開始しました。
選定評価委員会 記述
<確認手段> 資料(平成29年度横浜市山内図書館事業計画書・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く、研修を頻繁に行っている。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を配置している。 ○ 事業計画書及び事業報告書は適切に作成され公表されている。 ○ 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、情報共有がなされるとともに、課題であった駐車場管理について解決が図られた。
<改善を要する点> ○ 合築施設である山内地区センターとの共催事業を含めた複合館としての強みを生かした事業展開をすべきである。 ○ 駐車票の配布による駐車場の管理については、利用者からの意見によるものであることから、今後の利用者調査の際に、駐車場の管理に関する利用者満足度を調査すること。 ○ 平成29年度図書館利用者満足度調査では、迷惑行為に対する見回りを希望する意見があることから、事件・事故防止の巡回の強化が必要である。また、館内で飲食ができるよう求める声も多いことから、飲食などが可能なスペースを確保することも考えられる。

#### 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。</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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>&lt;実施状況等&gt;</p> <p>【a】 有隣堂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、および個人情報の漏洩時の対応マニュアルを年に1度見直す作業を行っています。平成29年度中、個人情報漏洩はありませんでした。</p> <p>【b】 個人情報を知り得る立場にある全スタッフに対して誓約書を取っています。</p> <p>【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。</p> <p>年に1度、全スタッフ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。</p> <p>【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。</p> <p>【e】 作成しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p>&lt;確認手段&gt;</p> <p>資料(平成29年度横浜市山内図書館事業報告書、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>&lt;評価できる点&gt;</p> <p>○ 指定管理者がプライバシーマークを取得し、指定管理者独自のプライバシーマネジメントシステムを構築して、リスク管理を行っている。また、指定管理者の個人情報保護方針に則った取り扱いもするなど民間のノウハウが生かされている。</p> <p>○ 全スタッフによる方針確認や誓約書の取得が行われており、定期的に研修が実施されている。</p> <p>○ 「情報公開規定」を作成している。</p> <p>&lt;改善を要する点&gt;</p> <p>○ 研修やテストは形骸化しがちなので、研修内容やテストを毎回変更するなど、こまめな対応を継続してほしい。</p> <p>○ 全スタッフによる館内での研修に加えて、館外での外部機関による研修への参加を、引き続き定期的に行うこと。</p>

#### 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>&lt;実施状況等&gt;</p> <p>【a】 外部・内部研修ともに、年間を通して計画的、継続的に参加・実施しています。中央図書館や県立図書館、図書館、各図書館協会主催の外部研修へは誰かが参加することを原則にしています。平成29年度は延べ32人が外部研修に参加しました。</p> <p>【b】 内部研修は年間計画を立てて①接遇、②コンプライアンス、③防災、④個人情報保護、⑤人権、⑥危機管理のテーマで重点的に実施しました。接遇研修は、利用者への対応とともに、理不尽なクレームを受けたときに感じるストレスへの対応も含むものとなりました。新聞社に講師を依頼し、新聞データベース研修を行いました。各職員が担当する分野のレファレンスをスキルアップできるように、外部研修は専門性を高めるものを選択して参加しています。相互貸借については、複数いる大学図書館勤務経験者がスキルを担当者に伝授しました。職員に対しては、専門性を高めるとともに、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。29年度はアルバイトスタッフ全員に対して簡易修理講座を実施しました。修理の技量があるアルバイトスタッフに対しては、続けて修理のステップアップ講座を実施しました。</p> <p>【c】 研修参加者は職員会議で口頭報告するとともに報告書を回覧し、成果を全職員で共有しています。その中でも、中央図書館調査資料課の研修は業務に直結する内容ということもあり、すぐに参照できるように資料をフォルダにまとめています。</p> <p>【d】 横浜市立図書館の要領・要綱・手順書を手元においてすぐ参照できるようにしています。アルバイトスタッフ用に独自の業務マニュアルを作成しています。</p>
選定評価委員会 記述
<p>&lt;確認手段&gt;</p> <p>資料(研修実績、横浜市山内図書館2018年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>&lt;評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 計画的かつ継続的に、外部研修への参加と内部研修の実施に努めている。</li> <li>○ 外部研修の参加者が職員会議で口頭報告するなど、成果を全職員で共有している点は、研修の成果を組織で生かすことができ評価できる。</li> <li>○ 専門家を招いての新聞データベース研修やスキルを有する職員が講師となった内部研修は、図書館スタッフ全体のスキルの積み上げに貢献する取組である。</li> <li>○ 民間ノウハウを活かした内部研修と、図書館協会などの外部研修の両輪での研修参加は非常に意義がある。</li> <li>○ アルバイトスタッフについても独自の業務マニュアルを作成している。</li> <li>○ アルバイトスタッフ全員に簡易修理講座を実施しスキルの向上を図ることが出来ている点についても評価できる。</li> </ul> <p>&lt;改善を要する点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 防災についての内部研修は、座学だけではなく、実地訓練を伴うものであることが求められる。</li> <li>○ 外部研修へは誰かが参加することを原則に、とあるが、個々人の状況に即した研修計画／研修内容になっているかを検証しながら、必要なスタッフが研修を受けられる仕組みが望まれる。</li> </ul>

#### IV-(4) 財務・経理業務

【 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>&lt;実施状況等&gt;</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。</p> <p>【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、地域の活動団体が制作した地図や地域を題材にした書籍も販売しています。29年度は自主企画事業と連動した書籍の販売を積極的に行ったことで、目標を大きく上回る売上となりました。</p> <p>【c】 指定管理者所有の備品については、選定評価委員会での指摘を受け、整理番号を付番した備品台帳を作成し、市所有の備品と分けて管理しています。</p> <p>【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ホームページの「運営情報」で公表しています。</p> <p>【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>&lt;確認手段&gt;</p> <p>資料(平成29年度横浜市山内図書館事業計画書・報告書等)、事業者ヒアリング、管理簿サンプル</p> <p>&lt;評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 収支のバランスのとれた運営ができています。</li> <li>○ 収支予算書及び収支決算書は適切に公表されている。</li> <li>○ 平成29年度は自主企画事業と連動した書籍の販売を積極的に行ったことで、目標を大きく上回る売上を達成し、その結果自主事業収入の伸長に寄与している。</li> <li>○ 光水熱費は、電気、ガス、水道のいずれの料金も予算内で執行されており、管理が行き届いている。</li> <li>○ 横浜に関する地図や書籍を、館内のミニミニショップ山内堂で扱い、郷土資料に関する利用者の関心を高めるように努めている。</li> <li>○ 指定管理者の備品台帳に整理番号が付され、より適切に市所有の備品と指定管理者の備品の区別ができるようになった。</li> </ul> <p>&lt;改善を要する点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上記の収支予算書及び報告書の中に、「その他保全費」という科目があるが、具体的に何に支出しているか不明確なので、例示すること。</li> <li>○ 支出の部の勘定科目の中に、予算現額を上回る決算額のものが見られるが、科目ごとに予算内で収まるよう、支出管理に努めるべきである。</li> <li>○ 支出の部の事務経費について、説明欄に記載がないので、主な内容を記載する必要がある。</li> </ul>

## 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><b>地域との連携を生かして開館40周年記念事業や他の読書関連事業を展開しました。</b> 一般や児童の利用者に加え、中間層のティーンズ世代、高齢者、障害者、外国人に利用しやすい図書館を目指して、図書館サービスを行いました。また、利用者からの声を取り入れて、座席利用の環境を整えました。</p> <p>○開館40周年事業は、①マスコットキャラクター「やまちゃん」のおたんじょう日会、②青葉区ゆかりの人によるおすすめ本展示「わたしの1冊」、③有隣堂出版部と連携した大山道講座、④人気エッセイスト岸本葉子氏の講演会等、地域や出版社等との連携を生かして実施しました。広く各事業を広報することにより、図書館の存在をアピールし、新規来館者を獲得しました。</p> <p>○若年層向けの読書推進活動を展開しました。ティーンズコーナーを拡充し、地元の高校生に本の紹介を担当してもらい、若い感性の読書案内ができました。平成28年度に「TEENSのページ」をホームページの新コンテンツとして開き、29年度に内容を充実させています。今後は、ティーンズを対象とした講座等を開催して、若年層を図書館に呼び込んでいきたいと考えます。</p> <p>○学校支援、学校図書館運営の現場で役立つ情報を発信していきたいと考えます。また、来館型の学校連携事業のメニューを見直し、子どもたちに図書館の魅力を伝えていきたいと考えます。</p> <p>○山内図書館独自のサービスとして、障害者を対象に朗読CDの貸出を開始しました。車イスの人の視点に立ち、動線の確保や多目的トイレのドアの交換を行いました。高齢者の利用が多い地域ケアプラザの事業に職員を講師として派遣し、図書館の広報をしました。</p> <p>○利用者からの改善提案をもとに座席予約システムの新規サービス導入、パソコン利用席の入れ替え、座席数の増加等に取り組みました。</p> <p>○有隣堂の書店としてのノウハウを活かし、ビブリオバトルや、「Life with Reading」等の読書推進のツールを活用して「読者を育てる」取り組みを、今後も積極的に行っていきます。</p>	<p>《評価》</p> <p><b>今期の業務要求水準に基づき、地域と連携しながら、書店経営事業者のノウハウを活かした読書活動推進事業に積極的に取り組んだ。さらに、利用者からの要望や選定評価委員会が指摘した課題について業務改善を行うなど、図書館運営を着実に実施した。</b></p> <p>○開館40周年事業として実施した、「展示:わたしの1冊」や「やまちゃんおたん生会」、「あざみ野ブックカフェ拡大版」は、地域と読書を結びつける積極的な取組として評価できる。</p> <p>○データベースやレファレンスカウンターの体制などの利用環境の整備により、レファレンス件数や文献複写サービスの利用実績が増加している。</p> <p>○利用者からの意見をもとに座席予約システムの導入や座席リニューアルを実施し、施設の公平・公正な利用の観点からも改善された。</p> <p>○初年度の改善提案をふまえ、区内の高校生との協働によるティーンズ向けサービスや、子育て支援コーナーを設置するなど、様々な世代が利用しやすい図書館に向けた取組を評価する。</p> <p>○有料託児サービスや有料宅配事業は利用者満足につながるサービスであり、今後も継続して利用実績の拡大を図りたい。</p> <p>○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を推進している点は評価できる。</p> <p>&lt;改善に向けた提案&gt;</p> <p>○市立図書館全体の課題ではあるが、入館者数や貸出冊数、団体貸出数などの利用者サービスを測る数値が減少傾向にあり芳しくない。来館につながる有効な施策を講じる必要がある。</p> <p>○学校連携事業について、新たな方向性による事業展開中であるものの、教職員貸出やセット貸出の回数・冊数が減少しているため、対応が必要である。</p> <p>○WEBでの広報は現在、ホームページ、ブログ、ツイッターなどと多様に展開しているが、来館のきっかけにつながっているか効果検証をおこなってみるとよい。</p> <p>○「2017年度図書館非来館者アンケート」の結果を活用し、山内図書館の各サービスのPRに努めてほしい。</p> <p>○地域住民に向けてのアナウンス不足があるように感じる。最寄り駅や地元の商店街などと連携し、図書館の積極的なPRに努めてほしい。</p> <p>○館内に設置された「ご意見箱」は利用しづらい場所にあるため、より利用しやすい場所に設置することが望まれる。</p>

	指定管理者 記述	選定評価委員会 記述
<p style="text-align: center;">II</p> <p style="text-align: center;">施設・設備の維持管理</p>	<p><b>併設の山内地区センターと図書館、施設管理の三者で定期的に会合を持ちました。利用者からの意見を基に課題の抽出を行い、改善策を話し合い、施設・設備の維持管理に生かしています。</b></p> <p>○障害者からの意見を反映し、線路側の階段に手すりを設置しました。</p> <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時気を配っています。</p> <p>○地区センター、図書館、施設管理の三者で協議を重ね、平成29年9月から駐車場の管理を開始しました。</p> <p>○自転車、原付、二輪車の管理にも積極的に取り組みました。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ています。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>○図書館フロアのワックスを剥離し、塗り直しを行いました。床面がきれいになり、館全体が明るい印象になりました。</p>	<p>《評価》</p> <p><b>利用者が安全に施設を利用できるよう、環境や衛生に配慮した施設の維持管理に努めている。</b></p> <p>○階段の手すり設置や、多目的トイレのドアの改修、画鋲の不使用など、どのような利用者にとっても使いやすい施設に向けた取組が見られる。</p> <p>○図書館フロアのワックス剥離と塗り直しは、館内が明るく感じられることで利用者満足にもつながる取組として評価する。</p> <p>○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回開催し情報共有がなされるとともに、課題であった駐車場管理について解決が図られた。</p> <p>○電力、ガス、水道のいずれの利用料も予算内で施設・設備を運用することが出来ている点は評価できる。</p> <p>＜改善に向けた提案＞</p> <p>○利用者アンケートにおいて、質問項目として施設・設備の「不満なこと」について載せるとよい。</p> <p>○近年、地震に限らず、大雨、洪水等、過去の経験からは想定しづらい自然災害が多発しているため、より危機感をもって施設の補強等にあらたりたい。</p>
<p style="text-align: center;">III</p> <p style="text-align: center;">緊急時の対応</p>	<p><b>図書館の緊急時に対応する各マニュアルや連絡網を適宜更新するとともに全スタッフに周知しました。防災訓練は、併設の山内地区センターと合同で行いました。</b></p> <p><b>「山内図書館災害対応マニュアル」を改訂して、災害時に地区センターへ図書館スタッフを派遣することとし、建物全体の避難誘導が迅速に行えるようにしました。</b></p> <p>○併設の山内地区センターと合同で行う防災訓練の内容を充実させました。平成29年度の訓練では、地区センターの避難誘導に山内図書館からスタッフを追加し、実際の避難誘導の動きを想定した訓練を実施しました。</p> <p>○山内図書館事件・事故防止マニュアルの内容を精査し、改訂版を作成しました。これの読み合わせを行い、全スタッフに周知しました。</p> <p>○防犯対策として、施設管理スタッフと図書館スタッフによる巡視を定期的に行っています。事件や事故が起こった場合は、併設の山内地区センターと情報を共有しました。</p>	<p>《評価》</p> <p><b>併設の地区センターとの災害時における連携を強化するなど、危機管理意識をもって取り組んでいる。</b></p> <p>○指定管理者独自のプライバシーマネジメントシステムに準じた研修を実施し、個人情報流出の防止対策を徹底している。</p> <p>○職員およびアルバイトスタッフ全員を対象とした内部研修を実施し、研修内容を職員間で共有している。</p> <p>○併設の地区センターとの避難誘導體制を見直し、合同で防災訓練を行った。</p> <p>＜改善に向けた提案＞</p> <p>○防災訓練は休館日に実施しており、日常を想定してスタッフが負傷者の役割を担当しているとのことだが、多数の利用者が在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。したがって、開館日に参加いただける来館者も含めた防災訓練を実施すること。</p> <p>○併設の山内地区センターが、帰宅困難者一時滞在施設に指定されている。地域の避難場所やそれぞれの役割を、区民にわかりやすく明示してはどうか。</p>

	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>安定した業務運営体制を維持するとともに、各種研修を計画的に実施することで、図書館スタッフ全体の能力向上を図りました。</p> <p>自主企画事業に関連した地域資料や書籍の販売は、利用者にも好評でした。</p> <p>○専門資格を持った職員の配置を行い、担当業務を明確にし、事業計画書、事業報告書、セルフモニタリング等の運営情報を公開しています。また、地区センター、図書館、施設管理の三者で情報共有や運営改善に向けた協議を定期的に行っています。</p> <p>○個人情報保護については、横浜市の方針及び有隣堂の方針に則り取扱いを行っています。職員およびアルバイトへの定期的な研修やヒヤリハット事例の共有等で、情報の保護と守秘義務を周知徹底しています。</p> <p>○職員は外部研修に積極的に参加して成果を全職員にフィードバックしています。内部研修は年間計画に沿って実施し、全体のスキルアップを図っています。29年度は修理講習やストレスマネジメントを含む接遇研修を実施しました。</p> <p>○ミニミニショップ山内堂で、文具や絵本のキャラクターグッズ、地域に関する書籍を販売しています。29年度は自主企画事業と連動した書籍の販売を積極的に行ったことで、目標を大きく上回る売上となりました。</p>	<p>《評価》</p> <p>研修計画のもとで人材育成を行い、適切な業務運営体制を維持している。収支バランスのとれた効率的な運営ができています。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○29年度は自主企画事業と連動した書籍の販売を積極的に行ったことで、目標を大きく上回る売上を達成し、その結果自主事業収入の伸長に寄与している。</p> <p>○収支予算書及び収支決算書は適切に公表されている。</p> <p>○指定管理者の備品台帳に整理番号が付され、より適切に市所有の備品と指定管理者の備品の区別ができるようになった。</p> <p>＜改善に向けた提案＞</p> <p>○研修やテストは形骸化しがちなので、研修内容やテストを毎回変更するなど、こまめな対応を継続してほしい。</p> <p>○全員が山内図書館で働くことにやりがいを感じられるよう、個々人の状況に即した研修計画／研修内容になっているかを常に検証しながらPDCAを回すことが望まれる。</p> <p>○平成29年度図書館利用者満足度調査では、迷惑行為に対する見回りを希望する意見があることから、事件・事故防止の巡回の強化が必要である。また、館内で飲食ができるよう求める声も多いことから、飲食などが可能なスペースを確保することも考えられる。</p> <p>○上記の収支予算書及び報告書の中に、「その他保全費」という科目があるが、具体的に何に支出しているか不明確なので、例示すること。</p> <p>○支出の部の事務経費について、説明欄に記載がないので、主な内容を記載する必要がある。</p>

# 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 29 年度管理業務評価報告書

発行

平成 30 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