

平成 22 年度 横浜市山内図書館指定管理者運営評価について（概要）

1 横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会の概要

(1) 趣旨

22 年度からの山内図書館への指定管理者制度導入に伴い、本市では、指定管理者に対する運営評価については外部委員による第三者評価を行うこととしており、市立図書館では「運営評価委員会」を設置した。

この委員会では、事業者から提出された事業報告書及び運営に関する資料等に基づき、事業者からのヒアリングや、現地視察などを行い、指定管理者による運営の評価を行った。

(2) 委員構成

弁護士、公認会計士、学識経験者（図書館関係 1 名、その他 1 名）、地域情報関係者 計 5 名

2 横浜市山内図書館指定管理者運営評価の予定

年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
開催	3 回	4 回	4 回	5 回	4 回	3 回
内容	評価基準、 指標の選定	22 年度の 評価	23 年度の 評価	総合的評価	25 年度の 評価	26 年度及び 5 年間の評価

3 22 年度 評価の結果

評価基準 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

項目	評価項目	評価結果
1 図書館運営に関する全般的な事項	法令要綱等の遵守、山内図書館のサービス展開に対する基本的な考え方の周知、個人情報保護の徹底、職員配置等	A
2 基幹的なサービス	個人貸出・予約など基本的な利用者サービス、蔵書構築の状況等	B
3 充実・推進を図るサービス	「サービスの基本理念」を反映した事業の実施、子どもの読書活動推進、学校連携、地域資料・情報の収集、図書取次サービス等	B
4 民間ノウハウを活かした新たな取組	新たな利用者を創出する事業の実施、受益者負担による宅配・郵送での受け取りサービスの検討、その他の新たな取組の提案	B
5 利用者満足度	サービスに関する利用者満足度、蔵書に関する利用者満足度等	A
6 施設の維持管理	施設設備の良好な維持管理、危機管理体制の確立、災害対策	B
7 収支状況	経費の適切な執行	B

総合評価	指定管理者による山内図書館運営状況の総合評価	B
------	------------------------	---

4 平成 22 年度 評価の総括

平成 22 年度の横浜市山内図書館の運営については、おおむね適切に行われたものと判断する。しかしながら、民間事業者である指定管理者として、さらに創意工夫が期待される事項も見られること、及び、次年度以降への期待を込めて、総合評価としては「B」とする。

横浜市立図書館として初めての指定管理者制度の導入であり、その初年度であったことを考慮すると、事業者としてもやや「手探り状態」で運営にあたらなければならなかったという状況については理解できる。このような状況にもかかわらず、入館者数や貸出冊数などの基本的な利用状況については、21 年度の水準をほぼ維持しており、また利用者アンケートにおける満足度もおおむね高い水準であった点は評価できる。さらに、学校連携、ホームページやメールマガジンを活用した情報発信など、事業者としての積極的な取組により成果をあげている点についても評価したい。

しかし、市民意見の反映や事業の企画内容、広報・PR など、さらに充実を図る必要があると考えられる項目もある。これらは、民間事業者である指定管理者のノウハウや経験を活かすことが期待される点であり、23 年度以降は民間事業者である指定管理者としての立場やノウハウ、経験を活かしたより積極的に創意工夫に富む取組を期待する。

東日本大震災以降、市民の防災に関する意識が高まっていることを考慮すると、災害対策や危機管理体制の確立という点についても、一層の堅実な取組が必要と考える。

22 年度の結果を踏まえて、23 年度以降、事業者に対しては、引き続き安定した運営の維持に努めるとともに、今回の指摘事項についてさらなる創意工夫を求めたい。

広報・PR など、すでに改善に着手している点もあり、事業者の積極的な取組に期待する。

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 11 月
横浜市山内図書館
指定管理者運営評価委員会

目次

1	横浜市山内図書館への指定管理者制度導入の経緯と評価方法	1
(1)	指定管理者制度導入の経緯	1
(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	1
(3)	指定管理者による運営に関する評価方法	1
2	横浜市山内図書館施設の概要及び指定管理者	2
(1)	横浜市山内図書館施設の概要	2
(2)	指定管理者	2
3	事業者による平成 22 年度基本方針	3
(1)	基本的な方針	3
(2)	22 年度の位置づけ	3
(3)	22 年度の目標	3
4	平成 22 年度評価項目・評価の視点・評価指標及び評価結果	4
(1)	評価方法	4
(2)	評価結果	5
5	平成 22 年度評価の総括及び指摘事項	12
(1)	評価の総括	12
(2)	評価項目ごとの意見及び指摘事項	12

資料

1	平成 22 年度山内図書館活動実績	14
2	横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会委員名簿	16
3	平成 22～23 年度委員会開催経緯	16
4	横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会要綱	17

指定管理者関係事務所管：横浜市教育委員会中央図書館企画運営課

〒220-0032 横浜市西区老松町 1

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の経緯と評価方法

(1) 指定管理者制度導入の経緯

(「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)において、民力を活用した運営体制に転換することを基本とし、サービスの向上を目指した効率的な管理運営の実現という方向が示された。

これを踏まえ、教育委員会は、他都市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が付され可決成立している。

(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も、本市の公共図書館として、従来のサービス水準を維持し、さらに向上させながら、他の地域図書館と同様に市立図書館 18 館のネットワーク体制を支える一つの地域図書館としてサービスを展開する。

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。

(3) 指定管理者による運営に関する評価方法

横浜市では、指定管理者に対する運営評価については、外部委員による第三者評価を行うこととしている。図書館においても外部評価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運営状況に関して、事業者から提出された事業報告書及び運営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、指定管理者による運営の評価を行った。

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：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 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組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 22 年度基本方針 (「横浜市山内図書館平成 22 年度事業計画書」による)

山内図書館の平成 22 年度運営状況の評価にあたっては、事業者から提出された事業計画が適切に実施され、目標が達成されているかどうかを評価の水準と考える。そこで、事業者による山内図書館の運営に関する平成 22 年度の基本方針をここに示す。

(1) 基本的な方針

山内図書館の図書館基本業務をしっかりと継承・維持・強化し、サービスを充実させ、市民の生活や活動を支援・応援して、身近で親しみやすい生活密着型図書館を目指す。山内図書館のサービスの基本理念は以下の 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た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

新たに設置する利用者会議「山内図書館利用者フォーラム」からの意見をはじめ、地域の団体や自治会など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共同企画や、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) 22 年度の位置づけ

平成 22 年度は横浜市山内図書館指定管理業務 5 年間の初年度にあたる。30 年以上にわたり山内図書館が築き上げてきた図書館サービスを継承し、新たな取組を開始するための基盤作りを行う。横浜市初の指定管理による図書館として、横浜市立図書館条例・規則・諸基準・目標等を理解し、全館共通のサービスについてしっかりと継承する体制を作る。同時に、民間のノウハウを活用し、新たな自主企画の開催や、山内堂による物販などにも取り組む。学校連携・地域連携等についても取組を開始する。図書取次サービスの強化やサービス拠点不在地区の利便性向上の検討などに取り組む。指定管理による図書館運営を行うにあたっては、スタッフの業務遂行を安定させる基本研修とともに、サービスの質の維持・向上のためのスキルアップ研修やフォローアップ研修を行う。

(3) 22 年度の目標

- ・レファレンスカウンターにデジタル資料検索専用パソコンを設置し、日経テレコン 21 などの有料データベースを導入し、利用者に図書資料とデジタル資料を合わせて

提供することで市民が必要とする資料・情報を収集、提供する。

- ・ホームページ・メールマガジン・ブログなどの新しい媒体を利用して、地域資料の紹介や話題の本を紹介する。また、山内図書館の存在や活用法をPRするとともにイベント情報やニュースを配信して資料・情報と市民を結び付ける。
- ・「横浜市子ども読書活動推進計画」に基づき、子どもの読書活動を推進するため、おはなしボランティアに向けた養成講座を行い、ボランティアの増加と共にレベルアップを図る。また、学校連携担当を配置し、学校支援体制を整える。
- ・「山内図書館利用者フォーラム」を開催し、利用者の声を反映する。また青葉区民交流センター、あおば国際交流ラウンジまつりにブース出展するなど、市民や外部機関と連携し協働を進める。
- ・横浜市立図書館として初めての試みである指定管理者の成功に向けて努めていく。また、有料宅配を試験的に実施するなどこれからの図書館を考える取組を進める。

4 平成 22 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 22 年度の運営状況の評価については、次の経過で行った。

ア 資料の検討分析

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)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の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

	評価項目	評価の視点(ポイント)	評価指標
1 図書館運営に関する全般的な事項 評価 A	(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みが実施され、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」に掲げたサービスの実際の実施件数
	(3) 山内図書館のサービス展開に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	・職員配置は適切であるか。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	(9) 館長のリーダーシップの発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・館長がリーダーシップを発揮して運営を行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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・予約など基本的な利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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登録団体数 ②団体貸出冊数 <ul style="list-style-type: none"> ・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) ・新規登録団体の増加に向けた取組状況(利用案内の送付や制度のPR活動等)
	(3) 蔵書構築・蔵書管理の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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

		<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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であるか。 	【基本的な統計数値】 ①雑誌受入(購入)タイトル数 ②分類別購入タイトル数 ・雑誌・新聞に関する利用者の満足度
3 充実・推進を図るサービス <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 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ケア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、青葉区の特性を活かした企画など)
	(2) レファレンスサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスサービスの充実について、成果が上がっているか。 	【基本的な統計数値】 ①レファレンス受付件数
	(3) 子どもの読書活動推進に関する事業	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの読書活動推進に関する事業を計画的に実施しているか。 	【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中で認識され、利用されているか。支援は十分か。 	<p>【基本的な統計数値】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 ・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
(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

<p>(7) 市民の意見を反映させる仕組み</p>	<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
<p>(8) 関係機関との連携</p>	<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
<p>(9) 図書取次サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・図書取次サービスを安定的に運営し、増設したサービスポイントも含めて利用者の増加に結びつけているか。 ・現場の職員との意思疎通ができており、滞りなく作業が進められているか。 ・区民の図書館・図書サービスに関する意識に変化が見られるか。 	<p>【基本的な統計数値】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 図書取次サービスにおける貸出冊数、返却冊数、予約受付冊数 ② 駅返却ポストにおける返却冊数 ・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)
<p>(10) デジタル資料の提供</p>	<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) 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。 ・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"> ・登録者数 ・送信頻度 ・来館促進への効果（メールマガジンが来館促進に有用なツールとなっているか）
4 民間ノウハウを活かした新たな取組 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 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か。 ・「山内堂」（文具等物品販売）の実績はどうか。 	<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) 受益者負担による宅配・郵送での受け取りサービスの検討	<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、実施に向けた検討を行いテスト実施に着手しているか。 	<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
	(3) 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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全般的な利用者満足度
	(2) サービスに関する利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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か。	・蔵書に関する利用者満足度	
	(4) 利用しやすい環境整備に関する満足度	・書架案内図やわかりやすいサインの整備が行われ、利用しやすい環境整備が整っているか。	・利用しやすい環境整備状況 ・書架案内図、サインの整備状況	
6 施設の 維持管理	評価 B	(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切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切に作成されているか。	・防災訓練の実施状況 ・防災マニュアルの作成・改訂状況
7 収支状況	評価 B	(1) 経費の適正な執行	・適切な収支計画が立案され、経費について適切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切な支出状況 ・収入金額（決算額）

総合評価 評価 B	指定管理者による山内図書館運営状況の総合評価	・項目1～7についての総合評価
-----------------	------------------------	-----------------

5 平成 22 年度評価の総括及び指摘事項

(1) 評価の総括

平成 22 年度の横浜市山内図書館の運営については、おおむね適切に行われたものと判断する。しかしながら、民間事業者である指定管理者としてさらに創意工夫が期待される事項も見られること、及び、次年度以降への期待を込めて、総合評価としては「B」とする。

横浜市立図書館として初めての指定管理者制度の導入であり、その初年度であったことを考慮すると、事業者としてもやや「手探り状態」で運営にあたらなければならなかったという状況については理解できる。このような状況にもかかわらず、入館者数や貸出冊数などの基本的な利用状況については、21 年度の水準をほぼ維持しており、また利用者アンケートにおける満足度もおおむね高い水準であった点は評価できる。さらに、学校連携、ホームページやメールマガジンを活用した情報発信など、事業者としての積極的な取組により成果をあげている点についても評価したい。

しかし、市民意見の反映や事業の企画内容、広報・PR など、さらに充実を図る必要があると考えられる項目もある。これらは、民間事業者である指定管理者のノウハウや経験を活かすことが期待される点であり、23 年度以降は民間事業者である指定管理者としての立場やノウハウ、経験を活かしたより積極的で創意工夫に富む取組を期待する。

東日本大震災以降、市民の防災に関する意識が高まっていることを考慮すると、災害対策や危機管理体制の確立という点についても、一層の堅実な取組が必要と考える。

22 年度の結果を踏まえて、23 年度以降、事業者に対しては、引き続き安定した運営の維持に努めるとともに、今回の指摘事項についてさらなる創意工夫を求めたい。広報・PR など、すでに改善に着手している点もあり、事業者の積極的な取組に期待する。

(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

- ・おおむね適正に運営されており、創意工夫も見られる。
- ・個人情報保護については、職員研修や内部監査等に関する点も含めて重要な項目と考えていたが、内部監査が適正に行われ、その結果是正が図られている点は高く評価できる。
- ・広報・PR については、22 年度の実績を踏まえて、すでに改善に取り組んでいる点が評価できる。

イ 基幹的なサービス

- ・貸出冊数などの利用実績については、おおむね 21 年度の水準を維持している。
- ・蔵書構築について、移行初年度ということもあり、事業者が蔵書構成の全体像の把握に努めることを優先して取り組んだ点は理解する。

- ・受入冊数が 21 年度に比べて減少しているが、予算額の減少による影響が大きいものであり、事業者の責によるものではないと理解する。

ウ 充実・推進を図るサービス

- ・おおむね水準レベルの達成状況と考えられるが、項目によっては、必ずしも十分に充実・推進が図られているという状況に至っていないところもある。
- ・地域との連携や市民意見の反映など、指定管理者による運営に特に期待される項目の結果については重視されるべきである。
- ・企画事業については、実施回数は増えているが、特に子ども向けの事業について極端に参加者が少ないものがあり、実施時期やPR方法などについての改善が必要と考える。
- ・学校連携については、学校への出張回数などが大きく増加しており、専任の担当者を配置するなど積極的な取組を行ったことにより、成果があがっていると高く評価できる。
- ・地域資料の収集については、実績が 21 年度に比べて大きく減少しているが、事業者としても担当者を配置して積極的に取り組むこととしている項目であり、さらなる改善を求める。

エ 民間ノウハウを活かした新たな取組

- ・事業者の創意工夫が求められる項目であり、及第点ではあるが、23 年度以降さらなる創意工夫に富む取組に期待したい。
- ・新たな取組の提案については、やや積極性に欠けている状況と判断するが、移行初年度であることから、事業者としても新たな取組の導入にはやや慎重になっていたものと推察する。

オ 利用者満足度

- ・利用者アンケートの結果からは、全般に満足度は高く、水準を上回る状況と判断できる。
- ・蔵書に関する満足度が他の項目に比べてやや低いが、指定管理者移行前からの蔵書が多いという点で、事業者の創意工夫の余地が少なかったためと考えられる。

カ 施設の維持管理

- ・危機管理体制及び災害対策の項目は重要であり、現状以上の積極的な取組を期待したい。
- ・古い建物でありながら良好な環境を維持している点は評価できる。
- ・東日本大震災があった後であり、公共施設の災害対策に対する関心が高まっていることを考えると、防災マニュアルの改訂など、さらなる災害対策の強化が必要と考える。

キ 収支状況

- ・経費の執行状況についてはおおむね適切と考える。
- ・収支報告について、本社間接部門経費などの間接費の考え方について検討の必要がある。

資料

1 平成 22 年度山内図書館活動実績

(1) 利用状況(4月～2月)

		22年度	21年度(前年度)	増減	
個人貸出	開館日数	314 日	314 日		
	入館者数	総数	513,595 人	500,372 人	2.6%
		平日夜間(午後7時以降)	15,877 人	— 人	—
	新規登録者数	一般	4,639 人	4,718 人	-1.7%
		児童	1,789 人	1,913 人	-6.5%
		総数	6,428 人	6,631 人	-3.1%
	貸出利用者数	249,622 人	254,351 人	-1.9%	
	個人貸出冊数	675,218 冊	693,559 冊	-2.6%	
予約受付冊数	198,279 冊	197,968 冊	0.2%		
レファレンス受付件数	10,891 件	9,079 件	20.0%		
団体貸出	新規登録団体数	7 団体	4 団体	75.0%	
	貸出冊数	25,955 冊	27,292 冊	-4.9%	

(2) 蔵書管理状況

		22年度	21年度(前年度)	増減
蔵書冊数	一般書	114,413 冊	111,472 冊	2.6%
	児童書	78,325 冊	77,050 冊	1.7%
	総数	192,738 冊	188,522 冊	2.2%
図書受入冊数	一般書	5,345 冊	6,281 冊	-14.9%
	児童書	1,528 冊	2,789 冊	-45.2%
	総数	6,873 冊	9,070 冊	-24.2%
図書購入冊数	一般書	3,550 冊	4,211 冊	-15.7%
	児童書	1,399 冊	2,427 冊	-42.4%
	総数	4,949 冊	6,638 冊	-25.4%
図書寄贈受入冊数	一般書	1,279 冊	1,366 冊	-6.4%
	児童書	108 冊	321 冊	-66.4%
	総数	1,387 冊	1,687 冊	-17.8%
図書除籍冊数	一般書	2,404 冊	11,780 冊	-79.6%
	児童書	253 冊	3,278 冊	-92.3%
	総数	2,657 冊	15,059 冊	-82.4%
地域資料受入冊数	一般書	321 冊	496 冊	-35.3%
	児童書	1 冊	7 冊	-86%
	総数	322 冊	503 冊	-36.0%
新刊購入比率		6.4 %	7.7 %	-17.9%
雑誌受入タイトル数	受入タイトル総数	100 種	107 種	-6.5%
	うち購入タイトル数	91 種	95 種	-4.2%

(3) 自主企画事業

		22年度	21年度(前年度)	増減	
実施回数	一般対象	19 回	16 回	18.8%	
	児童対象	94 回	81 回	16.0%	
	その他	3 回	1 回	200.0%	
	総数	116 回	98 回	18.4%	
	うち	「地域情報拠点機能の強化」関連事業	33 回	… 回	…
		「課題解決支援機能の強化」関連事業	4 回	… 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	… 回	…
		子どもの読書活動推進に関する事業	51 回	… 回	…
		学校連携関連事業	9 回	… 回	…
		市民との協働による事業	4 回	… 回	…
他機関との連携による事業		5 回	… 回	…	
参加者数	一般対象	890 人	312 人	185.3%	
	児童対象	2,556 人	2,357 人	8.4%	
	その他	… 人	… 人	…	
	総数	3,446 人	2,669 人	29.1%	

(4) 学校連携

	22年度	21年度(前年度)	増減
図書館来館回数	29 回	38 回	-23.7%
学校訪問・ボランティア支援等回数	125 回	21 回	495.2%
訪問した学校数	12 校	7 校	71.4%
事業実施回数	154 回	59 回	161.0%
事業参加者数	2,082 人	1,261 人	65.1%
教職員貸出回数	60 回	57 回	5.3%
教職員貸出冊数	1,839 冊	1,228 冊	49.8%

(5) 市民との協働

	22年度	21年度(前年度)	増減
ボランティア登録者数	25 人	… 人	…
ボランティア活動団体数	2 団体	3 団体	-33.3%
集會室での活動回数	96 回	… 回	…

(6) 広報

	22年度	21年度(前年度)	増減
広報印刷物作成数	60 種	… 種	…
配布部数	20,485 部	… 部	…
新聞社等への情報提供回数	1 回	3 回	-66.7%
新聞等記事掲載回数	7 回	1 回	600.0%
地域メディアでの放送・掲載回数	14 回	2 回	600.0%
ホームページアクセス件数	106,358 件	98,351 件	8.1%
メールマガジン登録者数	854 人	— 人	—

(7) 広聴

	22年度	21年度(前年度)	増減
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)	1 件	3 件	-66.7%
うち 職員対応や業務の遅延等に関する苦情	0 件	2 件	-100.0%
職員対応に関する好意的な意見	0 件	0 件	…

(8) 図書取次サービス(4月～2月)

	22年度	21年度(前年度)	増減	
地区センター等	貸出冊数	85,824 冊	74,562 冊	15.1%
	返却冊数	83,135 冊	75,556 冊	10.0%
	予約受付冊数	96,700 冊	83,970 冊	15.2%
駅返却ポスト	返却冊数	173,513 冊	162,174 冊	7.0%
	登録者数	22 人	— 人	—
有料宅配	利用件数	5 件	— 件	—
	貸出冊数	14 冊	— 冊	—

(9) 新たな取組

	22年度
デジタル資料	作成数 34 件
物販	売り上げ 301,772 円

(10) 施設の維持管理

	22年度	21年度(前年度)	増減	
廃棄物排出量	5,859 kg	7,812 kg	-25.0%	
光熱水使用量	電力	612,780 kw	610,788 kw	0.3%
	水道	6,836 m ³	6,271 m ³	9.0%

(11) 特記事項

- 自主企画事業では「青葉区の自然を学ぶ」「青葉区の歴史を学ぶ」など地域に関連した事業を多数行った。また、夏休みの「1日図書館員」などの子どもの読書活動推進に関する事業を行った。
- 「家族で楽しめる図書館だより」を4回発行し、近隣の小学校へ配布するなどのPRを実施した。
- 地元ラジオ局FMサルースと連携して、10月より毎月1回司書がラジオ出演して本の紹介を行った。

2 横浜市山内図書館指定管理者運営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 代表取締役社長

3 平成 22～23 年度委員会開催経緯

年度	回数	日時	会場	議事内容
22 年 度	第 1 回	9月9日(木) 午後2時から 4時まで	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)
	第 2 回	11月11日 (木)午後2時 から4時まで	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
	第 3 回	3月30日(水) 午後2時から 4時まで	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
23 年 度	第 1 回	6月13日(月) 午後2時から 4時まで	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
	第 2 回	7月20日(水) 午前10時から 正午まで	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
	第 3 回	9月16日(金) 午後2時から 4時まで	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
	第 4 回	10月26日 (水)午前10時 から正午まで	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

4 横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会要綱

制定 平成 22 年 8 月 12 日

(趣旨)

第 1 条 横浜市山内図書館（以下「山内図書館」という。）の管理運営を行う指定管理者が指定管理期間中に行った管理運営の状況について、第三者による公平かつ適正な評価を行うため、横浜市山内図書館の管理運営に関する基本協定書第 31 条に基づき、横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第 2 条 評価委員会は、山内図書館の指定管理者の運営評価に関する次の事項を所掌する。

- (1) 評価基準及び評価方法に関すること
- (2) 管理運営状況の評価に関すること
- (3) 評価結果の教育長への報告に関すること
- (4) 管理運営及び評価に関する助言等
- (5) その他、委員会において調査検討が必要とされる事項

(組織)

第 3 条 評価委員会は、図書館の管理運営及び利用等に関する有識者等の中から教育長が委嘱した者 5 人程度をもって組織する。ただし、委員の辞職などにより評価の実施に支障が生じたときは、教育長は新たな委員を委嘱することができるものとする。

- 2 評価委員会に委員長を 1 人置く。
- 3 委員長は、委員の互選により定める。
- 4 委員長は、評価委員会の会務を総括する。
- 5 委員長に事故あるとき、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。

(任期)

第 4 条 委員の任期は、山内図書館の指定管理者の評価等について教育長から委嘱された日から、その委嘱された日が属する山内図書館の指定管理期間が終了し、当該期間の最終年度の評価を終了した日までとする。

- 2 委員の再任をさまたげない。

(会議)

第 5 条 評価委員会は、委員長が招集する。

- 2 委員長は、会議の議長となる。
- 3 評価委員会は、委員の 2 分の 1 以上の出席がなければ開催することができない。
- 4 評価委員会の議事は、出席委員の過半数をもって決するものとし、可否同数の場合は、委員長の決するところによる。

(指定管理者の出席)

第 6 条 委員長は、評価委員会において必要があると認めたときは、山内図書館の指定管理者の出席を求め、管理運営状況に関する説明又は意見を聴くことができる。

(関係人の出席)

第7条 委員長は、評価委員会において必要があると認めるときは、専門的事項に関し知識又は経験のある者その他関係人の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

(資料の提出等の要求)

第8条 評価委員会は、その所掌事務を遂行するため必要があると認めるときは、教育長に対し、資料の提出、意見の開陳、説明その他必要な協力を求めることができる。

(委員の責務)

第9条 委員は、公正、公平に評価を行なわなければならない。

2 委員は、山内図書館の管理運営に直接参加してはならない。

3 委員その他会議に出席した者は、評価の過程において知り得た個人情報等、保護の対象となる情報を公表してはならない。また、その職を退いた後も同様とする。ただし、横浜市が公表した情報については、この限りではない。

(評価結果の公表等)

第10条 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条の規定により会議は公開とする。ただし、委員長が認めた場合は会議の一部又は全部を非公開とすることができる。

2 評価委員会における評価の結果は、教育長が報告を受けた後、公表する。

3 評価委員会は、評価過程にかかる公正性、透明性を確保するため、委員会の議事録を作成するものとする。

(事務局)

第11条 評価委員会の事務局は、教育委員会中央図書館企画運営課が行う。

(その他)

第12条 この要綱に定めるもののほか、評価委員会の運営に必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成22年8月12日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱施行後の最初の委員会の招集は教育長が行うものとする。