

横浜市指定管理者第三者評価制度
横浜市青葉台コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1)地域及び地域住民との情報交換	4
(2)地区センター委員会等	4
(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1)協定書等に基づく業務の遂行	18
(2)備品管理業務	19
(3)施設衛生管理業務	20
(4)利用者視点での維持管理	21
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1)緊急時対応の仕組み整備	22
(2)防犯業務	22
(3)事故防止業務	24
(4)事故対応業務	25
(5)防災業務	26
(6)緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1)業務の体制	27
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3)個人情報保護・守秘義務	31
(4)経理業務	33
(5)運営目標	36
(6)組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

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。

指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I・地域及び地域住民との連携 <p>当館は平成11年に青少年図書館から青葉台コミュニティハウスに転換された施設であり、地域の要望もあり、「本の家」と呼ばれて地域の方に親しまれています。本が約28000冊ほどあり、読書通帳や読書の木など読書推進活動に力を入れ、コンサートや落語なども開催し、地域の文化的施設として地域を支えています。また、サポートーの方と一緒にプランターの花を植えたり、破損図書の修繕や読書イベントの景品づくりなど、運営のお手伝いを通じて交流を図っています。近隣自治会と一緒に「防犯落語」や「ファミリーコンサート」などを企画したり、「避難訓練コンサート」を行い一緒に避難訓練を行うなど、安全で住みやすい街づくりにも寄与しています。近隣小学校の社会科見学や中学校の職業体験の受入、こども110番の看板の設置、ベルマークやインクカードリッジ収集の協力など、こども達が安心して利用できる環境作りに積極的に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 自治会、青少年指導員、社会福祉協議会等に対し会議での部屋の優先貸出を行っています。 近隣自治会と協力し「防犯落語」や「ファミリーコンサート」等イベントを企画・実行しています。 コンサートで参加費を徴収すると著作権法により著作権料が発生することから、参加者に気持ちとして「投げ銭」をお願いし、集まった金額の一部を出演者に、一部を経費に、その他災害義援金として活用しています。 地域の教会や幼稚園児の訪問、小学生が何か困りごとがあつた時に“駆け込める”場所としての役割を果たす等地域で子どもたちを見守り、育てることに協力しています。 当館では、約20名の地域住民をサポートーとして登録し、花の植え替えや破損図書の修繕、景品づくりなどに協力・支援をお願いしています。作業終了後は、お茶を飲みながら気軽に情報交換し、要望等をうかがっています。</p>
II・利用者サービスの向上 <p>日頃より利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、利用者のニーズを的確に把握し、年に1回のアンケートや利用者会議でもご意見を伺っています。頂いたご意見については前向きに検討し、実現可能な形でお応えしています。(鏡の増設、古い本の更新など)また、「サービス向上・経費節減委員会」を立ちあげ、職員スタッフが順番にサービス向上となる提案をし、施設に合った策を実行しています。小さな子どもが遊べるキッズスペースを作ったり、掲示板を画鋲のものから磁石を使った掲示にし、安全性を高めたり、エレベーターの中に椅子を置く、カウンターに杖置き場を作る等、利用者の方に寄り添うサービスを提供するべく日々心がけています。購入本も本のリクエストを受入れ、利用者のニーズに応えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 当館の特性を活かした「読み聞かせ」「読書週間の設定」「ブックカフェ」等多彩な図書行事とのコラボレーションが展開されています。 蔵書表紙を印刷し踊り場への掲示や選書の参考として表紙裏に帯を貼るなど利用者目線に沿った心遣いが見られます。 利用者アンケートの受付スタッフの対応は、「とても感じが良い」「感じが良い」を合わせると回答者の92%が「感じがよい」と高く評価しています。 「サービス向上・経費節減委員会」は、「安全性を考慮し、画鋲からマグネット仕様への館内掲示」「キッズスペースの設置」「エレベーターの中に椅子を設置」等利用者に寄り添った提案を行い、実行しています。 【提案事項】 利用者アンケート集計結果は、円グラフによる見える化で分かりやすく報告しています。今後は、円グラフの横にさらにコメント(解説)を添えることで利用者への理解度がより深まると思われます。</p>
III・施設・設備・維持管理 <p>当館は緑区青少年図書館として開館してから50年以上が経ち、内装はコミュニティハウスに転換された時に改装されたものの、設備も古く、ここ数年でエレベーターのブレーキ本体や加圧給水ポンプ、冷温水器・冷却ポンプなどの更新・修繕が相次ぎました。施設の保守点検は委託している業者と連携を取りながら、目視や異音がないかを日々確認しています。また、壁や天井、床なども異常がないか毎日点検しています。クリーンスタッフは毎日の清掃時に不具合がないか点検し、スタッフは各時間ごとに外回りの掃除や各部屋の点検を行っています。フェンスをスプレーで塗装したり、壁に空いた穴を塞いだり、ポーチのヒビを埋める等自分たちで行える修繕はこまめに行っています。また、図書のパソコンのウィルスチェックも毎月行い、個人情報漏洩防止にも気を付けています。安全点検リストを各時間ごとにチェックすることで、毎日の安全確認としています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 施設安全点検チェックリストにもとづいて、開館前、午前、午後、閉館前の1日4回点検を行っています。 クリーンスタッフによる日常清掃と専門業者による定期清掃、そして職員・スタッフによる1日4回の点検時の清掃に加え閉館前の職員・スタッフによるトイレ床清掃やアルコールによる机拭き、ごみ拾いなど常に高い美化意識を持ちながら清潔な環境づくりに取組んでいます。また、サポートーの協力を得ながら古くなり破損している本の修繕を行っています。 当館は築50年以上経ち、設備等の老朽化が進み委託業者に設備の更新や修繕を依頼するケースが増えています。職員・スタッフが巡回して点検することで破損や不具合等を確認しながら、小破損の修繕やスプレー塗装等可能なものはスタッフ自身で対応しています。限られた予算の中で工夫しながら、常に安心・安全な施設維持の管理に努めています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊 急 時 対 応	<p>職員・スタッフが共通認識にもと対応できるように緊急時マニュアルを作成し、地震、火災、不審者、急病などへの対処方法をまとめています。火災や地震などの備えとしては年2回の避難訓練と防災設備の取扱い研修を行っています。また、地元住民の方と一緒に行った避難訓練コンサートは、実際の利用者を誘導する実地訓練になりました。心肺蘇生法やAEDの操作練習、消火器の扱い方は毎年青葉消防署に依頼し、研修を行っています。防犯対策としては、閉館時には警備会社による機械警備を行っており、開館中の非常時には2階事務室と3階図書カウンターにある緊急ブザーで、警備会社に連絡がつくようになっています。2階入り口の掲示板には緊急時の連絡先として、指定管理者と青葉区地域振興課の電話番号を明記してあります。「こども110番の家」のプレートを掲げ、地域・学校と連携してこどもたちの安全な居場所作りをしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 避難訓練は毎年2回実施していますが、防災関連業者と連携・協力のもと防災設備の取り扱い方(避難梯子、防火シャッター、防火扉等)も併せて行っています。館内外に防犯カメラと事務室内に監視カメラモニターを設置し死角になる箇所を中心に防犯体制を強化しています。受付や図書室には緊急ブザーが設置され不審者対策に備えています。 利用者参加での避難訓練が難しい状況下、避難訓練コンサートを企画・実施しています。利用者にはコンサート終了時に合同の避難訓練に参加してもらうという斬新的な試みを実施していることは他施設の参考になります。 【提案事項】 緊急時対応マニュアルには、職員がスムーズに行動化できるような事象別「フロー図」を別に作成することを検討されることは如何でしょうか。</p>
V ・ 組 織 運 営 及 び 体 制	<p>基本事務室は、館長1人、職員2人体制であるが、今年度は館長、職員1人、チーフスタッフ1名という体制で運営しています。図書貸出カウンタースタッフとして、午前2名、午後2名、夜間1名を配置、館内の清掃を担当するクリーンスタッフが1名で1日6名のスタッフが1週間交代で2チームあるので計12名のスタッフで運営しています。建物の構造上、2階事務室と3階図書カウンターが離れているため、朝始業前に職員とスタッフでミーティングを行い、その連絡事項を日誌に記入し、午後・夜間のスタッフに伝えるなどの工夫をしています。また、月1回の全員ミーティング、月2回の事務室ミーティングでスケジュール確認や連絡事項を網羅しています。連絡網は電話連絡網の他、ラインループを作り、緊急連絡などが迅速に伝わるよう整えています。個人情報研修、接遇研修、人権研修、著作権研修など研修の充実をはかり、よりよい対応を心がけています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 職員の質的向上と見聞を広げるために、同業他施設や先進的な施設への見学を積極的に勧め施設運営や利用者サービス向上に繋げています。この取り組みは、他施設の参考になります。 目標管理制度を導入し、常勤職員と時給職員用それぞれに「目標設定シート」を活用し自分の行うべき役割と今後目指すべき役割・期待を明確にすることで資質向上に繋げています。 個人情報保護マニュアルは、個人情報名称・保有形式・保管方法・保管期間と消去方法等取り決め事項が記載されており適切に運用されています。 【提案事項】 PDCAサイクルの仕組みは確立していますが、自己評価表の「今後の取組」部分の記載が少ないようです。次年度につなげる課題や改善点等を具体化・細分化し記載することで職員やスタッフの方々の仕事への取り組みや方向性・行動化が明確になり参画する意欲が更に高まることが期待されます。</p>
VI ・ そ の 他	<p>「本の家」として地元の方からは小さな図書館と認識されています。貸出総数は1月に8000冊以上。レファレンスサービスも充実させ、読書イベントや来館スタンプカードなどで読書推進や来館者増加を図っています。N響の方を招いて催行している「プレミアムコンサート」は人気公演でその他、多くのコンサートを行っています。自主事業も小さい子ども向けに読み聞かせや人形劇、小学生向けの将棋教室や夏休み講座、成人向けのヨガや学習講座など地域の文化的生活の向上に一役買っています。また、館内を毎月、季節に沿った飾りつけをし、テーマに沿ったイベントを行うことにより、来館者よりフレッシュな気持ちで楽しめるとの意見をいただいている。地域の子ども達と行う工作教室も好評です。「サービス向上・経費節減委員会」で定期的にサービス提案もしています。ケアプラザやラフルと連携して「子育てカレンダー」に参加し育児の応援もしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 青葉区制30周年記念事業に協力する中で、自主事業としてN響のヴィオラ演奏者による記念コンサートの開催や青葉区・横浜市に関連する書籍の紹介企画を計画・実施しています。図書室は、長年地域に根差し認知されています。青葉区民読書活動推進計画の一環として読書通帳や読書スタンプカードによるプレゼント、また青葉区図書取次サービス(予約本の貸出及び返却)を提供しており、利用者へのサービスとしては大変好評です。 小学校の館内見学向けに社会見学用リーフレットを作成し積極的に案内する中で、青葉台小学校生徒さん107名の受入や青葉台中学校の生徒さんには、職業体験としての場を提供しています。青葉6大学連携事業としては、日本体育大学のチアダンス部の協力による自主事業が、サークル活動へと発展するなど学校活動との連携が深まりつつあります。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)> 近隣自治会は独自の自治会館を持っていないところが多く、会議や総会などを当館で行うことが多く見られます。青葉台連合自治会、青少年指導員、スポーツ推進委員等の毎月の会合や社会福祉協議会の「ふれあい広場」子育て支援事業である「ほっこりんこ」、保健活動推進委員会の「ハッスル青葉台」などに優先的な部屋の貸出、準備に協力し、その都度ご意見などを伺っています。近隣自治会の夏祭りや青葉台中学校の行事に進んで参加し、地域の方々と積極的に交流する場を設けています。また、近隣自治会と協力して事業を企画し、青葉台1丁目とは「防犯落語」で特殊詐欺の対策を学び、青葉台2丁目とは「ファミリーコンサート」を企画し、近隣の方のニーズを反映したイベントを行いました。地域の教会や幼稚園の児童の訪問、小学生の施設見学や中学校の職業体験などを受入、地域で子どもたちを見守り、育てるに一役買っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 小学生向け社会見学用リーフレット・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自治会、青少年指導員、社会福祉協議会等に対し、会議やイベントの際に優先的に部屋の貸出を行っています。近隣自治会と協力して「防犯落語」「ファミリーコンサート」等イベントを企画・実行しています。地域の教会や幼稚園児の訪問、小学生の施設見学、中学校の職業体験等を受入れたり、小学生が何か困りごとがあった時に“駆け込める”場所としての役割を果たす等地域で子どもたちを見守り育てるに協力しています。

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コミュニケーションハウス委員会は年2回開催しています。自治会、地区民生・児童委員協議会、地区社会福祉協議会、小中学校のPTA等地域で活動する幅広いメンバーで構成され、活発な意見交換が行われています。意見や質問に対し、改善や対応策等を丁寧に説明しています。	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度第1回/2回青葉台コミュニティハウス委員会議事録・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 予算が削られている中、体操や学習講座等と同様に、コンサートでも参加費を徴収したらよいのではという意見が出ましたが、コンサートで参加費を徴収すると著作権法により著作権料が発生してしまうという課題を抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度第1回/2回青葉台コミュニティハウス委員会議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 参加者に気持ちとして「投げ銭」をお願いし、集まった金額の一部を出演者に、一部を経費に、その他災害支援金として活用しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当館では、サポーターとして20名程度の地域住民の方を登録し、花の植え替えや破損図書の修繕、景品づくり等にご協力、ご支援をお願いしています。作業終了後は、お茶を飲みながら気軽に情報交換し、要望等をうかがっています。青葉区地域子育て支援拠点であるラフルの子育て会議に出席したり毎月チラシを持っていく等連携・協力を深めています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年1回開催しています。当館の利用者であるサークルから6団体が出席され活発な意見交換が行われています。開催の呼びかけについては、開催案内チラシを作成して幅広く募集を行っています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞	
令和5年度青葉台コミュニティハウス利用者会議議事録・令和5年度利用者会議開催状況・ヒアリング	
＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部屋の予約についてや予約開始の日や来館・FAX以外の予約方法等については、様々な意見・要望が出されており、課題となっています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
令和5年度青葉台コミュニティハウス利用者会議議事録・令和5年度利用者会議開催状況・ヒアリング

<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
予約方法については、利用者からWeb予約の要望が出されていますが、メリットとともにマイナス面も考慮し、他の利用者の意見も聞きながら、より良い方法を検討しています。

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。
アンケートでなくとも、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない

評価機関 記述

<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)>
令和6年2月21日～2月25日に実施し、手渡しで配布し117人の利用者から回答を得ています。

<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
利用者アンケート用紙は、事務室と図書カウンターに配置しているほか、部屋利用団体にもアンケート用紙を配布しています。多くの回答を得ようと試みた結果、回収率はほぼ100%です。

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度青葉台コミュニティハウス利用者アンケート集計結果・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートで挙げられた意見・要望を、「図書に関するもの」「部屋の利用に関するもの」「その他」に分けて集計・分析し、課題を抽出しています。特に、古くなった本(内容が陳腐化している、改訂版が出ている、破損・汚れがある等の本)が多いことや鏡の増設を課題としています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・令和5年度青葉台コミュニティハウス利用者会議議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 古くなった本については、内容が陳腐化した本や改訂版が出ている本は最新版や改訂版を購入したり、破損や汚れがある本は修繕又は新規購入しています。鏡の増設については、大型鏡を購入したり等可能な範囲で対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・令和5年度青葉台コミュニティハウス事業報告書・ホームページ・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ホームページ上の法人サイトに「ご意見・ご要望」案内を掲載していますが、その中の「ご意見・ご要望のゆくえ」コーナーでご意見ダイヤル情報の提供を行っています。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 受付窓口のそばに、ご提案箱を設置し、利用者の意見や提案を募っています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示・ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付窓口に掲示されている「ご意見・ご要望のゆくえ」には、意見・要望の受付方法、受付窓口、対応責任者、処理方法等が分かり易く記載されています。なお、「ご意見、ご要望のゆくえ」は、法人ホームページにも掲載されています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付窓口横に掲示するとともに、ホームページから法人サイトにリンクした先で案内しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情解決のしくみは、ご意見ダイヤルの利用方法とともに、「ご意見・ご要望のゆくえ」としてまとめられています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和5年度苦情対応状況報告に、苦情内容を記録しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
令和5年度苦情対応状況報告・第1回/2回コミュニティハウス委員会及び利用者会議開催状況・ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
令和5年度青葉台コミュニティハウス事業報告書・ホームページ	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和5年度事業報告書の中で公表していますが、苦情を寄せた利用者の了解が得られれば、内容及び対応策を館内に掲示しています。	

(4)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当館は道路から少し入ったところに建物があるため、道路に面した石垣に大きく看板を取り付け、また坂道を上ったところにも看板を設置しています。外の掲示板には、本の新刊案内やイベントの紹介が見やすく掲示しています。入り口が1階と2階の2カ所に分かれているのでそれぞれに案内板を設けています。受付には館全体の案内図も入れたリーフレットや小学生の社会見学用のリーフレットも用意しています。部屋を利用する方は2階の受付に団体登録方法や部屋の抽選方法を説明するリーフレットを用意しています。図書室では初めて本を借りる方にもわかりやすいリーフレットを使い、図書カード作成や利用の仕方について説明しています。また新刊本の案内は階段の踊り場や図書室に表紙がわかる掲示をし、予約をしやすい環境を作っています。自主事業のチラシは各階掲示の上、エレベーターの中にも掲示し、A5サイズの持ち帰り用のチラシも用意しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・青葉台コミュニティハウス「本の家」案内・各種リーフレット・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当館は、道路から少し入ったところに位置し、また、入口が1階と2階に分かれているため看板を2か所設置したり、それぞれの入口に案内板を掲示する等来館者の便を図っています。施設全体の利用案内の他に、「部屋のご利用案内、抽選会について、ご利用当日について」を説明したリーフレットや、図書カード作成や利用の仕方を説明したリーフレットを用意しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用案内は、一般向けの他に子ども用の施設案内を備えています。子ども向けは、漢字にふりがなをつけたり、易しい表現にしたり、子どもが分かり易いように工夫がなされています。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
過去5年分がセットされた事業計画書、事業報告書とともにファイルにして受付窓口に備えられています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
利用のご案内パンフレット・青葉台コミュニティハウス「本の家」おたより・ホームページ・ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部屋の利用予約は抽選によって行われます。部屋の空き状況は、2階受付前の利用状況ボード、ホームページの空き室状況、電話による問い合わせ等様々な媒体方法で確認することができます。	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
令和5年度職員研修の実施状況・令和6年度職員研修の実施計画書・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長が講師となり、研修の学ぶ手段として、講義だけではなくビデオを使用したり、クイズ形式を取り入れたり等の工夫をして行っています。令和5年度は、ヘイトスピーチの実例を参考に参加者が考える方式で行われており、実践的で理解しやすく評価できます。	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用状況(団体+個人利用)・令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 子どもから大人まで幅広い年齢層を対象に企画・実施しています。子どもについては、募集対象を「幼児」「年少」「年長」「小学生」ときめ細かく分けているので、参加しやすく好評です。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度事業計画書のとおり事業を実施していることに加えて、地域住民と利用者のニーズや要望に沿って、多様な自主事業を企画・実施しています。「本の家」の特性を活かした「読み聞かせ」「読書週間の設定」「ブックカフェ」等多彩な図書行事とのコラボレーションが展開されています。	

(6)図書の貸出し、購入及び管理

①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・図書購入希望アンケート・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> テーマ・作者・サイズ別に書籍の特性を踏まえた配架や新刊書・人気本コーナーの設置等利用者が探しやすいよう利便性を図っています。蔵書の表紙を印刷して踊り場に掲示したり、選書の参考になるよう蔵書の表紙裏に帯を貼ったり利用者目線に沿った心遣いが見られます。夏休み塗り絵コーナーやイベント棚を設け、来館者が楽しめるよう工夫がなされています。日経、朝日、神奈川の新聞3紙を過去3か月分保管し利用者に好評です。	

(7)広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 青葉台コミュニティハウス「本の家」おたより・広報よこはま青葉区版・YouTube・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 青葉台コミュニティハウス「本の家」おたよりを月1回発行し、館内掲示の他、ホームページに掲載しています。自主事業やイベントについては、広報あおばの他FMサルースでも案内しています。イベントなどの開催日に、チラシなども活用して次回の開催予定をお知らせし、継続参加を呼び掛けています。YouTubeで施設の紹介をしている他、インスタグラムやX等のSNSを活用した広報・PR活動を行っています。	

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>常勤職員・スタッフは夏季には青いポロシャツ、冬季には紺のジャンパーを着用し、一目で職員とわかるようにしています。また、全員名札を常に身に着けています。指定管理者独自の接遇ハンドブックをもとに、採用時には指定管理者からの研修を受け、施設では1年に1度接遇研修を実施しています。また、図書に関わる予約の案内や督促の電話など相手の顔や表情が見えない分、対応に気を付けることと、個人情報にも留意し、電話をかける場所・時間帯・内容について日々対応に気を配っています。混雑時はカウンター対応に職員もまわり、お客様となるべくお待たせしないよう心がけています。毎朝開館時には、2階受付に職員・スタッフが並び、挨拶をしてお迎えしています。また障害を持った方にも接遇できるように手話研修をしたり、筆記で対応できる環境を作っています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接遇研修は、採用時に法人本部が行う研修の他、当館でも毎年行っています。法人本部独自の接遇ハンドブックをもとに、講義だけではなくロールプレイングを取り入れているので実践的です。障がい者の方への接遇に備えて、手話研修や筆記対応できる環境を作っています。電話対応や混雑時の接客などにおいても、きめ細かい丁寧な対応を心がけています。</p>

(9)利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>部屋利用については、多目的室の利用が多く、時間帯は午後の時間帯が人気があります。多目的室の午後の時間帯は稼働率が96.8%にも上り、予約がとりにくい状況です。予約は抽選申込の他は来館のみの申込になっていますが、ご利用者の声を聞きながら使いやすい形にもっていきたいと考えています。また、図書室を利用する方も増えていて、利用人数は増加傾向にあります。利用者を対象としたアンケートは毎年実施し、その集計結果を館内に掲示、自由閲覧できるようファイルに入れて設置しています。アンケートに書いてある意見要望については実現できる形にして前向きに実行しています。(大型鏡の導入、古い本の更新など)またご意見箱を設け、意見や苦情を述べやすい環境を作っています。いただいたご意見には対応策を記し、許可を得たものについては公表しています。また、全職員が同じ対応ができるようミーティングや日誌で情報を共有しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケート集計結果によると、受付スタッフの対応については、「とても感じが良い」「感じが良い」を合わせると回答者の92%が「感じがよい」と高く評価しています。自由記入の中でも「やさしい」「居心地が良い」「温かい」など接遇を評価する記載が見られます。また、主に利用する施設は図書室と回答した利用者が最も多く、それだけ多くの要望・意見が見られますが、実現に向けて前向きに取り組んでいます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフで構成している「サービス向上・経費節減委員会」は利用者のための様々な提案を行っています。「安全性を考慮し、画鋲ではなくマグネット仕様による館内掲示」「キッズスペースの設置」「エレベーターの中に椅子を設置」等利用者に寄り添った細やかな心遣いが見られます。ペットボトルの蓋や空き牛乳パック等廃品を活用して小物を作り、館内の飾りや図書の景品に利用しています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケート集計結果は、円グラフによる見える化で分かりやすく報告しています。今後は、円グラフの横にさらにコメント(解説)を添えることで利用者への理解度がより深まると思われます。

III. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
施設安全点検チェックリストにもとづいて、開館前、午前、午後、閉館前の1日4回点検を行っています。

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
クリーンスタッフによる日常清掃、専門業者によるワックス掛け、窓・換気扇清掃、タイルの高圧洗浄等の定期清掃。職員・スタッフによる館内の安全点検時に清掃も行い美化に取組んでいます。

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない

評価機関 記述
<(備品台帳が)ない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
令和5年度から10万円未満であれば消耗品として取り扱うことが可能になりました。備品台帳には、10万円以上のものが記載されており、市のガイドラインの変更に対応しています。

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない

評価機関 記述
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある

評価機関 記述
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>月に一度、委託の清掃専門業者が床の徹底清掃やワックスかけ、窓や換気扇、高所の清掃、タイルの高压洗浄などを行い、日々の清掃はクリーンスタッフが丁寧に行っていきます。閉館前にはスタッフと職員で、3階と2階の男子トイレの床清掃と、交流コーナーの机をアルコールで拭き、床のごみを拾うことで清潔な環境を保っています。また、「施設安全点検チェックリスト」に基づき、各時間帯ごと1日4回にわたり、館外の清掃も兼ねて巡回点検をおこなっています。職員による朝の天井や壁の点検、エレベーターの異音チェックも行い、安全確認を行っています。小破修繕は工夫して独自に行い、不可能な場所は速やかに業者に修繕を依頼し、安全で利用しやすいよう心がけています。本の修繕は、サポートーにもお手伝いいただき速やかに修繕し、配架についても見やすく取り出しやすい書棚づくりを目指し黄ばんだ本は隨時交換して手に取りやすい本棚作りを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・応募時事業計画書・利用者アンケート集計結果・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>クリーニングスタッフによる日常清掃と職員・スタッフによる1日4回の安全点検時の清掃に加えて、閉館前の職員・スタッフによるトイレ床清掃、アルコールによる机拭き、ごみ拾い等を行っており、常に清潔な環境を保つという高い意識が見られます。もともと青少年図書館であったことから蔵書も多く、中には古くなり破損している本もありますが、適宜、サポートーの協力を得ながら修繕を行っています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当館は、築50年以上たっていることから設備等の老朽化が進み、委託業者に設備の更新や修繕を依頼するケースが増えています。職員・スタッフが巡回して点検することで破損や不具合を確認しながら、小破損の修繕やスプレー塗装等可能なものはスタッフ自身で対応しています。限られた予算の中で工夫しながら、常に施設・設備の維持、安全管理に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に応じて手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時対応(危機管理対応)マニュアルを作成しています。地震・風水害・火災や爆発・不審者侵入・危険物の放置、危険物質による汚染・急病そして負傷等の発生について等、事象ごとにポイントを記載しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起きた場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> □ 機械警備 □ その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内外に防犯カメラと事務室内に監視カメラモニターを設置し、死角になる箇所を中心に防犯体制を強化しています。また、受付や図書室には緊急ブザーを設置し、不審者対策にも備えています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室内・鍵 貸出簿・鍵 保管記録・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
設備の安全管理や防犯の視点から「設備安全点検表」で1日4回定期的に巡回・記録を行っています。また、業務日誌でも「安全点検確認」項目を設け館内外巡回の実施・結果をチェックする等ダブルチェック体制で確認しています。具体的には、防犯や事故未然防止及び館内美化の一環として、職員とスタッフは1日それぞれ3回、クリーンスタッフは朝1回行い館内外の安全・安心の確保に努めています。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない

評価機関 記述
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

施設・設備の安全性やサービス内容は、「設備安全点検表」で1日4回定期的に安全面も兼ねた巡視点検・記録を行っています。具体的には、開館時・午前・午後・夜間のそれぞれ巡回する中で決められた項目を点検し安全確保に努めています。また、部屋利用団体が利用終了する際は、スタッフが必ず立会い施設・設備等の異常や不具合等の声を吸い上げ確認・修繕する仕組みがあり快適な環境整備の維持に努めています。

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない

評価機関 記述
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>
事故防止策としては、特に設備関係を中心に機械の取り扱いやその仕組みを理解することや、故障個所の見分け方や修繕の仕方を学ぶ等、利用者安全第一で取組むテーマを全職員・スタッフ対象に行っています。
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

月1回の全員ミーティングの最後のコーナーで研修時間を設け、業務日誌等を活用しながら事故防止策の対応について話し合い情報共有を図っています。

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に問わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 令和5年6月30日青葉台消防出張所の指導の下、救急蘇生法・AED取扱い研修を行い、内容はAEDを使い胸骨圧迫や操作方法等の模擬訓練を全職員対象に行ってています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 青葉台消防出張所と連携を密に図り、毎年AED取り扱いに関する研修の指導を仰ぐことで、職員間のスキル維持の強化に励んでいます。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室内・施設緊急連絡先・緊急時電話連絡網・ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時の職員間の連絡は、LINEグループを活用しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

評価機関 記述
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
緊急時対応(危機管理対応)マニュアルの中の「地震の発生・火災、爆発の発生」事象で具体的な対応をまとめています。

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない

評価機関 記述
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
毎年防災に関連した避難訓練等を2回実施しています。火災発生と地震発生それぞれに分けて計画的に行っていきます。また、防災関連業者との連携・協力のもと防災設備の取り扱い方(火災報知器、避難梯子、防火シャッター、防火扉等)も併せて行っています。器具等の使い方は、間隔をあけると忘がちになりますが定期的に実施している点が評価できます。

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
施設の構造上、利用者参加での避難訓練が難しい状況であることから、避難訓練コンサートを企画・実施しています。利用者にはコンサート終了時に合同の避難訓練に参加してもらうという斬新的な試みを実施していることは他施設の参考になります。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
緊急時対応マニュアルには、職員がスムーズに行動化できるような事象別「フロー図」を別に作成することを検討されることは如何でしょうか。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館・閉館時間については、業務日誌に確実に記載し、青葉台コミュニティハウス「本の家」おたよりやホームページにも案内しています。協定書通りの時間帯で開館・閉館しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付カウンターに過去から最近までの事業計画書・報告書のファイルを配架するとともに閲覧できる旨を掲示しています。誰もがいつでも閲覧できる状態になっています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書・報告書のファイルには、過去5年分がセットされ、履歴管理が充実しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度職員研修の実施状況・令和6年度職員研修の実施計画書・ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員対象:個人情報保護・人権・接遇・AED取扱い・防災器具取扱い・図書文化論・図書・著作権、他 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当館の特徴である図書室運営やサービス業務を適切に運用するため、外部の専門家を招聘して横浜の図書館行政や図書館の課題解決支援について学んでいます。また、館長が講師となり最近の著作権法の動向をテーマとして取り上げたり、身近な図書の修繕についてレクチャーする等職員・スタッフの専門知識や技術力を高める研修を充実させていく点が評価できます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>月に一度のミーティングの機会に、個人情報研修、接遇研修、人権研修などを行っています。また、図書が多いことから図書研修、著作権研修なども取り入れ、手話研修なども行いました。また、地域の消防署の方からAED研修、消火器取扱い研修、消防点検業者から避難梯子の使い方なども学んでいます。基本全員参加ですが、欠席時には資料に基づき個人的に館長または職員から説明を行っています。また、グループに分けて他館の見学に行ったり、図書館の見学に行ったりすることで、参考したり、取り入れたりできることを話し合い、提案しています。また、職員は外部研修に参加するときの研修費用の支援があり、受講時間は勤務時間として扱うこともあります。資格取得にも支援があり、プログラムを卒業すると支援金を受ける制度があります。研修参加時はローテーションを調整し、研修に参加できるよう協力体制をとっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5年度職員研修の実施状況・令和6年度職員研修の実施計画書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修時間は、基本的に月1回の全員ミーティングの最後のコーナーで実施しています。法人本部では、自己啓発助成制度や資格取得への奨励も整備され、資格取得後の取得手当の支給を行っています。 職員の質的向上と見聞を広げるために、同業他施設や先進的な施設への見学を積極的に勧め施設運営や利用者サービス向上に繋げています。この取り組みは、他施設の参考になります。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>全員ミーティングの時に、外部研修を受講した職員の報告や資料の回覧を行うことで共有を図っています。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフが常駐している図書室向けに専用の図書マニュアルを作成しています。具体的な図書業務の対応・手順等が記載されています。また、受付窓口では「ユニバーサルマナー検定資格」を取得している常勤職員を配置し質の高い接客接遇対応に努めています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・令和5年度サービス向上及び経費削減努力事項報告委員会/自己評価表・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
資質向上の取組みとして、常勤職員においては、目標管理制度を用いて、目標達成の振り返りと上司の面談を通して職員の能力・資質向上を図っています。また、スタッフにおいては、面談で個人の得意ジャンルを聴取し、修繕や自主事業の手伝い、図書イベントの景品づくり、ポスター作りなどでスキルを生かした仕事を依頼しています。また、マニュアルに書いてある仕事以外の+αの仕事をみつけて行うことを目標に日々仕事をしています。情報共有については、月1回のミーティングで翌月のイベントや本の選定、連絡事項を共有し、日々の連絡は日誌で行います。また、毎朝短いミーティングを行いその日の連絡事項を確認します。また、ラインで連絡網を作り、ミーティングの時間などを連絡したり、緊急連絡網としても使ってています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員とスタッフ間での情報共有は、日々の業務日誌を活用し毎朝ミーティングと月1回の全員ミーティング、そして月2回の常勤職員のみの事務室ミーティングの3つで実施しており漏れのない伝達のしくみを確立しています。 自主事業や図書業務等を遂行する際は、様々なアイデア出しや運営方法などの工夫点を話し合える場を設けています。適材適所に人員を配置するなど効率化を図りながら全職員の資質向上の底上げに取組んでいます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人本部では「個人情報保護規程」を整備し、ホームページに「個人情報保護基本方針」を掲載しています。また、当館用の「青葉台コミュニティハウス個人情報保護マニュアル」を作成しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長を「個人情報保護運営管理者」に任命し、周知しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年館長が講師となり、個人情報保護法改正の変更点や漏洩防止対策、事故事例の防止策及び業務上での具体的な取り扱いをマニュアルに沿って実施し、全職員対象に周知徹底化に取り組んでいます。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
事務室内・青葉台コミュニティハウス個人情報保護マニュアル・ヒアリング

<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
当館用の「青葉台コミュニティハウス個人情報保護マニュアル」には、個人情報名称・保有形式・保管方法・保管期間と消去方法等についての取り決め事項が記載され適切に運用されている点が評価できます。また、個人情報流出防止策の一貫としてFAXダブルチェックの励行やパソコンには盗難防止チェーンが使用されています。

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない

評価機関 記述

<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・令和5年度/6年度青葉台コミュニティハウス職員名簿・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長と経理担当常勤職員との2名で役割分担を行うことで相互けん制の仕組みは機能しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度/6年度青葉台コミュニティハウス収支予算書兼決算書・ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室内・ヒアリング	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> 複数の指定管理施設を運営している当事務局では経理の一元管理がなされ、効率化が図られています。外注先も複数管理のメリットを生かし、経費節減に努めています。当施設ではプリンターを大容量のものに換え、インクのランニングコストを押さえています。また、印刷機もカウンター管理を行い、正確な枚数を確認し、コストを割り出しています。コンクリートのひび割れ、フェンスの塗り替えなど、小破修繕は自分たちで行い、積極的にコスト削減を行っています。所蔵本を長く読んでいただけるよう本の修繕をこまめに行い、寄贈本を受入、予算の中でいかに本棚を充実できるか常に工夫をしています。また、工作教室では牛乳パックやチーズの空き箱など生活で手に入るものを再利用し、材料費の軽減に心がけています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・令和5年度サービス向上及び経費削減努力事項報告・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当館独自の全職員参加型の「サービス向上・経費節減委員会」を昨年度より発足しています。毎月開催し、仕事の効率化や経費削減等が可能な事柄についてを考え提案する試みに取り組んでいることは、他施設の参考になります。法人本部では、多くの指定管理者運営を行っていることから、そのスケールメリットを活かし外部調達コストの削減に取り組んでいます。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し、自己評価表で計画や運営目標に対する実績を評価しています。今後の取組みや改善計画から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していくしくみは確立しています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い

評価機関 記述
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
令和4年度及び5年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(令和4、5年度総括)・ヒアリング
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない

評価機関 記述
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
令和4年度及び5年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(令和4、5年度総括)・ヒアリング
<協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者は本を借りることを目的として来館される方も多く、毎月、テーマごとにおすすめ本を並べるイベント棚やお正月に行う本の福袋、子ども読書週間に行う読書通帳、秋の読書週間に行う読書の木など様々な取組みで読書推進活動を行っています。地域の方が気軽に参加できるカフェタイプのイベントも好評で健康・ハンドメイド・青コミサポートなど目的ごとに行い、その都度皆さまの生の声を聞ける機会となっています。また、コンサートや寄席など文化的催しも積極的に行い、地域の方から好評です。子育て世代のサポートとしてチャイルドスペースを設置したり、受験生のために学習室の参考書を拡充したり、高齢の方の杖置き場を設置したり、小さなお子様からご高齢の方まで過ごしやすく、楽しめる施設を目指しサービス推進を行っています。年に2度の常勤ミーティングと年に1度の全体ミーティングで情報共有し、話し合いアイディアを出し合っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>目標設定と振り返りシート・振り返りと目標設定シート・人事評価表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本部は、目標管理制度を導入しています。常勤職員用には、「目標設定と振り返りシート」を、時給職員用には「振り返りと目標設定シート」をそれぞれ活用しながら自分の行うべき役割と今後目指すべき役割・期待を明確にすることで資質の向上を目指す取り組みを展開しています。自己評価表との目標設定の摺り合わせや振り返りを年2～3回の人事評価面談で確認し、目標管理制度の定着化を図っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ12名が2交代制で勤務しています。多くのスタッフが10数年と長期に亘り勤務しています。近年市内の類似の施設では、人手不足が課題として上がっています。働きやすい環境の維持に取組み、安定的な人員体制を保持している点が評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>PDCAサイクルを上手く活用し継続的に改善していく仕組みは確立していますが、自己評価表の「今後の取組」部分の記載が少ないようです。次年度につなげる課題や改善点等を具体化・細分化し記載することで職員やスタッフの方々の仕事への取り組みや方向性・行動化が明確になり参画する意欲が更に高まることが期待されます。また、次年度の事業計画書を作成する際にも比較的スムーズにまとめることができます。</p>

VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p>
<p>市立図書館本の取り次ぎサービスは当館との併用での利用や、夜間の仕事帰りの利用などが伸び、今では広く認知され青葉区で取り扱いサービスをしている7施設での貸出冊数の4分の一は当館での貸出となっています。青葉区福祉保健センター主催の「子育て相談」(毎週開催)に協力し、子育ての情報コーナーを設けたり、あおば地域ケアプラザ、児童委員、民生委員、青葉区地域子育て支援拠点「ラフル」との連携で「子育てカレンダー」を作成、地域での配布により、引きこもり育児防止の活動にも繋げています。ラフル、ケアプラザ、郵便局、区民活動支援センターに自主事業のチラシを渡し、広報の協力をお願いしています。また、2022年には「オープンガーデンあおば2022」年にも盆栽作家の方と協力して参加し、多くの方が来館して目を楽しまれていきました。</p>	<p>応募時事業計画書・令和5/6年度自己評価表・青葉台コミュニティハウス「本の家」おたより・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
<p>「本の家」として、独自の図書システムで対応する他司書の資格を持つ職員も3名おり、レファレンスサービスも充実するよう心がけています。また職員が順番に提案する「サービス向上、経費節減委員会」を立ち上げ、常にサービス向上を図っています。自主事業やイベントも多く行い、多くの人に楽しんでいただける施設として日々努力しています。地域の子ども達向けに行う工作教室は図書室や館内ののみの広報にもかかわらず、毎回20名以上の応募があります。キーワードをさがすというイベントでは館内を探検しながらキーワードをさがすことで普段行かないエリアにも足を運んだり、館を知っていただく機会になっています。また、季節ごとに図書室を飾り付け、テーマごとのイベントを行うことで毎月新鮮に楽しめるということで好評です。その他にも来館スタンプやふみの日スタンプカードなど、来館者が楽しめる企画を1年を通して行っています。</p>	<p>青葉区制30周年記念事業に協力する形で、自主事業としてN響のヴィオラ演奏者による記念コンサートの開催や青葉区・横浜市に関連する書籍の紹介企画を計画しています。また、図書室は、長年地域に根差し認知されています。青葉区民読書活動推進計画の一環として読書通帳や読書スタンプカードによるプレゼントや青葉区図書取次サービス(予約本の貸出及び返却)の提供は、利用者へのサービスとして大変好評です。</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5年度サービス向上及び経費削減努力事項報告・社会見学用リーフレット・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>小学校の館内見学向けに社会見学用リーフレットを作成し積極的に案内する中で、青葉台小学校の生徒さん107名を受け入れたり、青葉台中学校の生徒さんには、職業体験としての場を提供しています。また、青葉6大学連携事業として日本体育大学のチアダンス部の協力による自主事業が、サークル活動へと発展する等学校活動との連携が深まり地域に確実に定着化しつつある一つと思われます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>