

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和 6年 8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) 図書の出し入れ、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。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・小さなコミュニティハウスですが、近隣自治会の会長等を理事に迎える当協会が指定管理者となることで、地域活動の中核を担われている運営委員の方の下、地域からのご要望やその実現に向けてのご支援・協力を頂戴することができている。 また、I-(1)①の連合自治会には属さない近隣・保土ヶ谷グリーンハイツ自治会に対しては、役員会・サークル活動・防災活動での会場提供等、町内会館に近い役割も果たしている。 ・サークル活動等の講師にも恵まれ、地域の音楽活動と連携して「さくら祭り」や各種コンサート、その他多様な自主事業を開催し、近隣住民の皆様方楽しくご利用頂いている。 ・元「青少年図書館」として多くの児童書を蔵書、親子での図書室利用者に対し「子育てサロン」や「親子で参加できる」「ボランティアが面倒を見る」自主事業を提供、親同士の仲間作り、子育て支援の場となるよう取り組んでいる。 	<p>【評価できる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ヶ谷区での里山を守る市民活動を紹介し、カーリットの森の坂の街オリエンテーリングに参加を促し、市民活動の方々との交流を深めています。 ・自主事業「紙飛行機を作って飛ばそう」では連合自治会青少年指導部の支援を受け、紙飛行機の製作とともに、区の大会に参加する等、交流を深めています。 ・地域やサークルOB等にボランティアとして協力してもらい、イベント等を通じてして交流を深め来館者増に結びつけています。 <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室、個人利用者数の維持・回復の策として小・中学校との情報交換を行い「コミュニティハウスで読める本」のリストを小学生に提供して来館を促すこと、自主事業で「図書室で働いてみよう」にて図書スタッフ業務を体験してもらうこと、図書の特別コーナーの設置等の工夫により、図書利用者の増を図っています。
II ・ 利用者 サービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用実績を踏まえ、利用の中心となる高齢者及び親子利用に対し、繰り返し、多目的に亘るご利用に繋がるよう、自主事業の進め方や新着図書の購入にも配慮して取り組んでいる。 ・自主事業の案内、新着図書の情報提供を中心とした広報紙「さくらの風」を毎月作成、HPに掲載すると共に自治会を通じて近隣住民へ情報発信を実施している。また、写真やイラストを利用してわかりやすい「ちらし・案内」を作成、幅広い潜在利用者に伝わる情報発信を心がけている。 ・サークル利用者、図書室利用者、自主事業参加者等に利用アンケートを実施、出された要望への対応を「利用者会議」「運営委員会」で協議、承認や提案を受け、サークル活動支援策の実施、貸室予約方法の見直し、自主事業や読書スタンプラリーの追加開催等、利用者サービスの向上に取り組んでおり、利用客からの要望対応のフィードバックを大事にしている。 	<p>【評価できる点】</p> <p>(1) 利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議、利用者アンケート等から把握した要望に対し改善に向けた取り組みを行っています。貸室予約方法についてはインターネット申込み要望に対する検討、定期利用サークルに対する翌月優先予約運用の試行等、真摯な検討、実施を行っています。 (6) 図書の貸出し、購入及び管理 ・小学生・幼児向けに「読書スタンプラリー」を行い、スタンプ蓄積者にはリクエスト図書の優先購入等を行える仕掛けで読書を促しています。 (7) 広報・PR活動 ・ホームページに会員募集サークル情報を載せ、利用者に興味を惹いてもらえるよう紹介を行っています。 (10) 利用者サービスの向上全般 ・「スマホ体験会」等の自主事業では高齢者の参加を得て実施しているほか、サークルの体験会として「さくらが丘歌の会」体験会、「ユアソング」体験会等を実施し、サークル参加を促し来館者増を図っています。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・建物、設備の維持管理にあたり、協定書、区の指導に基づく管理計画・点検報告を着実に実施、業者による維持管理点検の実施及び同指導事項への適切な対応、また、日常業務(毎日)における清掃、目視点検等の実施に取り組んでいる。 ・利用者が使う備品、貸出図書については、返却時に状態を確認、汚損がある場合、都度、修理・必要な汚損状況の記録付けや廃棄・代替品の調達を実施している。 ・日常業務で利用する図書室管理用パソコン・事務局(窓口)複写機については、部品・使用消耗品の保証期限が終了していることから、リース契約(当協会)による備品入替を実施した。 	<p>【評価できる点】</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日専門スタッフが館内清掃を行っており、利用者が快適に利用できるよう清潔な状態に保たれています。施設の外回りも掃除が行き届いています。結果を作業点検表(日常点検チェックリスト)でチェックし、記録を残しています。 ・清掃委託業者には床面、網戸、照明器具、空調機フィルター清掃や植栽剪定・草刈り等を定期的に行ってもらい、利用者の方が気持ち良く利用できるよう維持しています。 <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度の管理計画・実績表で、ウォータークーラーの清掃・水質検査等の衛生管理、消防設備保守点検等の建物・設備管理、各定期の清掃・植栽剪定を、常に先々の予定を押えながら、実施漏れなどがないように管理しています。 ・点検で発見した不具合は早急に対策を取っています。また、小規模な修繕はスタッフ自身にて実施しています。

	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>・「事故・事件対応マニュアル」「苦情処理対応マニュアル」等を整備、各スタッフに配布・共有している。緊急時初動体制、対応手順、通報のポイント等については1枚のフローチャート(表)に取り纏め、事務室窓口に掲出しておくことで、スタッフ誰でもが迅速に適切な対応ができるよう備えている。</p> <p>・AED操作、発災時の緊急避難・対応等について近隣消防署に講師を依頼、毎年、職員・スタッフ全員が防災訓練(研修)を受けている。</p> <p>・近年、被害が甚大化している熱中症や大雨時の注意点や対応事例についても、市の基準に沿って判断基準を示し、緊急対応時の必要な報告手続きについても共有している。</p> <p>・利用者に対しては、保土ヶ谷区のガイドマップ、防災マップを掲出・配布し、事前の防災情報に関する周知に努めると共に、緊急時に防災拠点でない当施設に集中して来館、滞留することが無いよう備えている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(3)事故防止業務 ・スタッフ合同研修にて防災防犯、緊急時対応等の研修を実施しています。日常業務の中での問題点の抽出と共有を行い、解決策を話し合っています。現状認識を行い、そこから改善策を出し合うことで全員の意識が同じ方向を向き、目指す姿を共有できるようにしています。</p> <p>(4)事故対応業務 ・毎年近隣の本陣消防署所長の指導にて、AED使用の講習、消火器の使い方、避難経路の確認等、初動対応訓練を実施しています。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・当館の「事故・事件等対応マニュアル」には、火災の発生、地震の発生や新型コロナウイルス等感染症の発生等、各事象発生時の対応手順を記しています。 ・当内容を緊急時初動体制表として緊急事態別に「スタッフ」、「館長・副館長」、「関係機関への連絡」の欄で各々が取るべき対応を明確にしてまとめ、緊急時、迅速な対応が取られるようにしています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>・指定管理業務の仕様書基準を満たす最小限の人工体制(予算)で指定された業務を執行していけるよう、近隣在住のスタッフを採用して4時間勤務ローテーションで運営管理している。</p> <p>・スタッフが1人工業務体制で困らないよう、業務範囲を限定し、業務マニュアルや手順・作業チェックリスト、連絡体制を整え、新任研修(オン・ジョブ)にも時間を割くよう工夫している。</p> <p>また、スタッフが一同に介して情報を共有し、意見を出し合う全体研修、スタッフミーティングの場も有給条件で実施している。基本となる業務を外部の専門家に相談できる仕組み作りも取り進めている。</p> <p>・個人情報については、できるだけ取り扱う機会が少なくなるよう、業務の割り当て・情報を扱う環境に配慮している。</p> <p>・事業計画や結果(実績・事業報告)及び目標設定、結果に基づく評価や次年度目標見直しについて全スタッフと情報共有するよう努めている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・パソコン研修について研修希望者はシフトから外し出勤相当の賃金を支給して受講できるよう配慮を行っているほか、区の図書館、小・中学校の司書に相談できる環境を整え、司書に関する意識の高い人のスキル向上を支援しています。</p> <p>・コミュニティスタッフには図書室業務だけではなく、自主事業等の目的、利用者ニーズを把握してもらい、新しい企画のアイデア出し等に協力してもらうことは、それを通してそれがスタッフの資質向上にもつながると思われます。</p> <p>(5)運営目標 ・目標設定・自己評価表にて計画内容及び運営目標の明確化とその実績評価、今後の取り組みへ反映するなどPDCAを回しています。</p> <p>・団体利用の促進策としてR5年度の活動実績を踏まえR6年度はサークル支援活動の継続と取り組みの周知、利用者の意見を踏まえた自主事業の企画等への反映を行っています。</p>
VI その他	<p>与えられた予算の中で、区民利用施設の指定管理事業者として、また、地域のコミュニティ醸成の場となれるよう、</p> <p>・市の重要施策／環境への配慮、男女共同参画、市内中小企業優先発注や、</p> <p>・地域としての課題対応／子育て支援、生涯活躍できる街づくり、地域コーディネート、読書活動推進事業に少しでも貢献できるよう取り組んでいる。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・誰もが生涯活躍できる「まちづくり」では、自主事業として高齢者向けにスマホ体験会を行っているほか、ミニ縁日を行うこともフェスタで地域の年配者の方々に縁日の世話係として協力いただき、子どもたちとのふれあいを楽しんでもらっています。</p> <p>・地域コーディネート事業では、坂の街オリエンテーリングにて自然観察、里山を守る市民活動の紹介と参加を通じて、地域の方々との交流を図っています。</p> <p>・職員は館長、副館長の2名と時間交替等のスタッフ4名の少人数体制の下、自主事業等のイベントではサークルOBや地域の高齢者等のボランティアの方々の支援を受けて良好な状態のなかで実施しています。イベントを通してイベント参加者、ボランティアの方々が世代を超えて交流しコミュニティ醸成につながっている点、特筆に値します。世代を超えた交流はボランティアの方自身も支援を通して充足感を得られていると思われます。</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
<p><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)></p> <p>「保土ヶ谷区東部地区連合自治会」(19自治会 7,370世帯) ・当館広報紙「さくらの風」(自主事業・新着図書等の情報提供)を毎月配布 「保土ヶ谷区東部地区社会福祉協議会」 ・総会(年1回)への参加、協会誌「社会福祉協議会だより」でのイベント告知 「岩崎地区地域 子育て支援連絡会」 ・連絡会への参加、情報共有 : 年2回 「保土ヶ谷市民活動センター アワーズ」 ・講師・催事等に関する情報共有、相談・講師候補紹介、随時 (地域コーディネート事業の開催:地域の消防署や活動ホーム、里山を保護する市民活動等の紹介) 「桜台小学校」「保土ヶ谷図書館」との情報共有、随時</p> <p>(その他) ・市・区及び「児童家庭支援センター」、「青少年指導員協議会」や「東海道ウォークガイドの会」のほか、各団体活動案内(ちらし等)を館内に掲出。 ・地域音楽活動との連携、当館「さくら祭り」や各種コンサート(年3回)の開催</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>資料(広報紙 さくらの風、社会福祉協議会総会議事録、子育て支援連絡会議事録)、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>・保土ヶ谷区での里山を守る市民活動を紹介し、カーリットの森の坂の街オリエンテーリングに参加を促し、市民活動の方々との交流を深めています。 ・自主事業「紙飛行機を作って飛ばそう」では連合自治会青少年指導部の支援を受け、紙飛行機の製作とともに区の大大会に参加する等、交流を深めています。 ・地域やサークルOB等にボランティアとして協力してもらい、イベント等を通じてして交流を深め来館者増に結びつけています。</p>

(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 type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・桜ヶ丘自治会長、区東部地区青少年指導員協議会長、社会福祉協議会副会長、小・中学校校長、近隣地域自治会長、利用者代表等で構成する桜ヶ丘コミュニティハウス運営委員会を年2回開催しています。 ・運営委員会では、利用状況、収支報告と事業予算、自主事業等の実績と利用者アンケート、利用者会議で出された改善課題についての進捗報告と、改善施策について具体的な案を提案し、活発な議論を行っています。</p>	

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 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
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)> 資料(運営委員会会議資料、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)> <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)> ・当館の利用状況について、入館者数は前年度に比べて増加し、貸室稼働率は上昇していますが、図書室利用者数が減少しており、デジタル化が進み活字離れの状況の中、図書の貸し出し数を維持していくこと、図書室の幼児・小学生の利用者数を増加させることを課題として捉えています。	

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付ない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 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"/> 非該当	<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)> 資料(スタッフミーティング議事録)、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)> ・委員会で抽出した課題は館長と副館長で検討し対応策を決定、ミーティングでスタッフへの周知を行っています。 ・図書室、個人利用者数の維持・回復の策として小・中学校との情報交換を行い「コミュニティハウスで読める本」のリストを小学生に提供して来館を促すこと、自主事業で「図書室で働いてみよう」にて図書スタッフ業務を体験してもらうこと、図書の特別コーナーの設置等の工夫により、図書利用者の増を図っています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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)> ・広報誌「さくらの風」の配布先をこれまで13自治会でしたが、令和6年度より19自治会に拡大しています。「さくらの風」では毎月、新着図書、自主イベントの情報等を当月分、翌月分に分けてカラフルに紹介し、PRを行なっています。 ・ボランティアによる自主事業等、当館の活動への支援は、世代を超えた交流となっているほか、活動参加者をはじめボランティアの方自身の充足感にもつながっています。 <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)>

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 type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・毎年1回開催しています。令和6年3月6日に、サークル代表や近隣の利用者等を含め、11名で開催しています。 ・利用者アンケートの結果と課題を踏まえ、要望事項への対応を議論し、方向付けを行っています。 ・次年度のさくら祭りについても議題とし、内容はサークル発表より広く観客を募るイベントとする等、運営要領について方向付けを行っています。 	

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 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)> 資料(利用者会議資料、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)>	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議では、利用者アンケート結果や寄せられた要望等について情報共有するとともに、運営上の課題を抽出しています。 ・集会室の予約方法については、定期的なサークル活動に対しては来館しなくても予約ができるようにしてほしい、交通事情を考慮した受付開始時間とする等、課題を抽出しています。 ・さくら祭りの運営方法についても、多くの人に見に来てもらえる運営とする等、課題を抽出しています。 	

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)> 資料(運営委員会議事録、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)> ・利用者会議で抽出した課題に対し、改善に向けた取り組みを行っています。 ・貸室予約方法の見直しの要望については、定期利用サークルには優先的に翌月の予約が取れるように図っていく、さくら祭りについては、コロナ禍前のように多くの人に見に来てもらえる取り組みとするよう運用を見直していく、等として 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。アンケートでなくても、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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
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)> ・2023年12月に定期活動を行っている全サークル及びアンケート期間中の図書室利用者に対し実施しています。合計230名の方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)> ・自主イベント参加者には別途アンケートを実施しています。自主イベントのアンケート結果は自主イベント講師にフィードバックし、運営の参考としてもらっています。	

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)> 資料(アンケート結果、運営委員会議事録、利用者会議議事録)、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)>	
<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)>	
・利用者アンケートのご意見・感想等から、口コミを中心に、利用頂けている方々からの満足度は高いが、新しい利用客の取り込みが十分ではない、自主事業・体験会等については気軽に使えることをもっと周知するようにすること、貸室利用の予約方法についてインターネット申し込み対応、予約タイミング改善、図書貸し出しではネット・電話での予約受付、リクエストへの対応改善等を要望・課題として把握しています。	

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)> 資料(運営委員会議事録、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)>	
・アンケートに示された要望・課題について職員・スタッフ間ミーティングで対応策を検討しています。 ・新しい利用客の取り込みが十分ではない点について親子・高齢者が一緒に楽しめる自主事業の開催、サークルの体験会実施を計画しています。貸室利用のネット申し込み対応については、近隣・高齢者からの不安・反対の意見、予算面から見送りとしています。 ・定期利用サークルへの貸室予約については改善を試験的に行っています。	

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)> 資料(運営委員会議事録、利用者会議議事録)、現場確認(利用者アンケート結果の入口掲示板掲示) <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)>	
・利用者アンケート結果は、回答者の統計情報、貸室利用、図書室利用への評価結果をわかりやすくグラフ化し、公表しています。 ・意見、要望について具体的に内容を掲載し、それへの検討結果、対応策を公表しています。公表は入口掲示板の目につきやすい場所に掲示しています。また、利用者会議、運営委員会で報告し、議論を行っています。	

(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)>	
・ご意見ダイヤルの利用方法を館内掲示し、連絡先電話番号とともに、具体的に、皆様の「もっと○○したらいいと思う」という意見を受け付ける例示を掲載し、周知を図っています。	

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	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>現場確認(館入口・事務局横の館内にご意見箱を設置、館内掲示)</p> <p><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)></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>・ご意見箱設置のほか、館内に「ご利用者の皆様へ 当館へのご意見・ご要望・苦情について」の掲示を行い、窓口での職員への申し出、ご意見箱への投函、電話・手紙での連絡、ご意見ダイヤルの利用等、受付方法を明確化しています。</p>	

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	
<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>資料(スタッフマニュアル、苦情処理対応マニュアル及び同取り扱いフロー)、現場確認</p> <p><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)></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>・苦情の受付、事実確認、対応策(案)、区役所との連携、対応策の決定、公表のプロセスと体制を、通常時と、緊急時・重大事に色分けして館内掲示を行い、利用者に周知を図っています。</p> <p>・苦情に対する対応手順を規定した苦情処理対応マニュアルをスタッフ研修にて説明し、スタッフ間で理解を深めています。</p>	

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	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>現場確認(館入口・事務局横の館内掲示板に苦情対応(取り扱いフロー)の掲示)</p> <p><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)></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	
<p><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)></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>・提出された意見・要望・苦情について、年月日、内容、対応策に分けて業務日誌に記録し職員・スタッフ間で共有しています。</p>	

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	
<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>資料(業務日誌、スタッフ研修記録、運営委員会議事録、利用者会議議事録)</p> <p><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)></p> <p>・提出された意見・要望・苦情について、職員・スタッフミーティングで対応策を検討、対策を実施しています。</p> <p>・例として、催事の参加人数枠の拡大、談話コーナー利用の小学生の騒ぎ声大きい等の苦情に対し、適切な対応を行っています。</p> <p>催事の参加人数枠の拡大については、講師の先生、会場のキャパシティ、ボランティアの調整等、限界があることを説明し、了解を得ています。</p>	

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	
<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>資料(運営委員会議事録、利用者会議議事録)、現場確認(館入口・事務局横館内掲示板に掲示)</p> <p><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)></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>・館内掲示にて、苦情等、対応状況報告として、提出年月、内容、対応結果を公表しています。</p> <p>・意見・要望・苦情等の提出者への回答として、本人への直接連絡を行い、匿名希望の意見で希望があれば館内掲示する等、回答方法についても明確化し、周知を図っています。</p>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにて、「施設内容」「利用案内」「自主事業の予定」や「新着図書のご案内」「貸室の空き状況」「定期利用サークルのご案内・会員募集状況」等を掲出。 ・配布用「利用案内(全館)」を作成、受付カウンター、図書室カウンターに配架。また、「部屋利用について」を作成、団体登録時に配布・説明。 ・定期的に行われているサークル活動や同会員募集状況をホームページや館内に掲出。イベント情報や新着図書情報を区報や広報紙「さくらの風」で周知、館内にも掲出。なお、広報紙「さくらの風」は近隣自治会に毎月配布。 ・地区社協や近隣小学校に高齢者や子供向けのイベント情報を提供、併せて当館案内、ホームページ等を紹介。保土ヶ谷図書施設マップ等に施設案内を掲出。 	<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>資料(利用案内、広報誌 さくらの風)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設案内についてはホームページで施設の各部屋の紹介、各部屋の空き情報、利用申込み案内、図書新着情報、自主事業の講座・イベント予定、会員募集サークル紹介等を行って、利用のPRを行っています。 ・毎月発行している広報誌「さくらの風」では、自主事業の案内、イベント情報、新着本紹介とともに交通案内を載せ、ホームページにリンクしているほか、連合自治会や保土ヶ谷区図書館等に配布し、周知を図っています。

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 checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・A4版3つ折りの利用案内を窓口に備え、誰でも持ち帰ることができるようにしています。 ・利用案内には開館時間、部屋利用要領、図書の貸し出し、予約要領のほか、当館でできることを具体的に記述しており、「こんなことはできる？かは、館に直接お尋ねください」、として利用しやすい工夫をしています。 	

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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <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)>	
・利用要綱は窓口において、いつでも見られるようにしています。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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)> 資料(利用案内)、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)>	
・施設利用の予約受付は、利用予定日の1ヶ月前の同日の9時から先着順に受け付けています。9時時点での申し込みが競合する場合は抽選、9時以降は先着順で受け付けています。 ・予約は月に2回まで可能としています。利用予定日の2週間前からは、施設が空いていれば何度でも申し込めるルールとして、周知を図っています。	

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 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(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(職員・スタッフ研修記録)、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)>	
・令和5年12月18日にスタッフ研修にてハラスメント研修を実施、令和5年3月26日にスタッフ研修にて人権擁護研修を実施し、人権擁護の意識を高めています。	

(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 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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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)> 資料(自主事業計画書、事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・自主事業は子育て支援や異世代交流の場として、また高齢者が自立して生活を楽しむ場として①子育て世代を支援する世代を超えたふれあいを楽しむ事業②高齢者を中心に利用者の生涯学習を支援していく事業③読書活動を推進していく事業に区分しています。</p> <p>・令和5年度は22事業、56回の実施、参加者数は1,664人でした。令和6年度の主な自主事業はさくら祭りの他、子育てサロン、マーじゃんday等が挙げられます。</p>	

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る場合、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 checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

(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	
<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)> 資料(図書購入希望カード)、ヒアリング</p> <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・図書受付カウンターに、記入式の図書リクエストカードを常備しており、いつでも購入する本の要望を受け付けています。 ・小学生・幼児向けに「読書スタンプラリー」を行い、スタンプ蓄積者にはビンゴ形式で当館のX'mas会であることもフェスタのゲーム券を渡すほか、リクエスト図書の優先購入、貸し出しを行う等、関心を惹く仕掛けで読書を促しています。 ・図書購入後は速やかに連絡し、利用者の便宜を図っています。 	

(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
<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの作成 ・広報紙「さくらの風」の毎月発行(イベント案内、新着図書紹介が中心) : 保土ヶ谷区東部自治会連合会(各自治会)への配布 ・自主事業イベントのちらしの配布 : 館内掲示・配布、必要に応じ幼稚園・小学校への掲出依頼 ・区報への、自主事業イベント予定の投稿 ・横浜市(ヨコハマダディ)、タウンニュース(保土ヶ谷区版)、YCV(横浜ケーブルテレビジョン)等からのイベント取材への対応。 ・他公共施設等のちらし配架、掲出。(必要に応じ、当方からもチラシの掲出をお願い) イベント内容に応じて、地区社協・近隣幼稚園・小学校等への情報発信、ちらし配布。 定例サークル活動の「アワーズ」情報誌への登録。 	<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>資料(広報よこはま保土ヶ谷区版、広報誌 さくらの風)、現場確認(館内掲示)、ホームページ</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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「さくらの風」を毎月発行し、新着図書の案内、自主事業の予定を載せてPRしています。また、毎月当館の周辺の詳細な地図を載せ、初めての方が来やすいよう配慮しています。「さくらの風」は館内掲示のほか自治会連合会、近隣自治会等に配布して周知の依頼を行っています。 ・ホームページでは利用案内、自主事業の予定のほか、会員募集サークル情報等を載せ、利用者に興味を惹いてもらえるよう紹介を行っています。

(8) 職員の待遇

※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> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ採用時に身だしなみ、言葉づかい等をチェック、統一のエプロンと名札を用意。対応のレベル差はあるが、問題となっているスタッフはいない。 ・持ち場は1人体制となるため、採用時に既存スタッフと一緒にいるオンジョブ研修を8日間設けるようにした。 ・身だしなみ・基本業務についてはマニュアルを作成、業務の前後に引継時間を設け、文章による確認・連絡制度を設けている。 ・スタッフは2班編成、作業チームを加えた3班体制をローテーションで廻し、新人の前後は経験の長いスタッフを配置して当日中の相談・フォローができるよう取り組んでいる。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・現場確認の結果、職員・スタッフの方は利用者に親切に対応されています。 ・スタッフマニュアルを作成し、身だしなみ・基本業務についての研修を行っているほか、スタッフ採用時には既存スタッフとともにOJTを行い、業務の的確な遂行と、好感の持てる接遇の徹底を図っています。

(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こうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋別・時間帯別等での利用実績・稼働状況、コロナ禍前との比較や実績推移を作成。別途、実施している利用アンケートでの要望等を踏まえて課題を抽出、運営委員会、利用者会議等で対応を協議し、改善に取り組んでいる。 ・利便性の高い建物ではないので、限られたリピーターによる利用が個人・団体利用とも中心。 ・個人利用(図書室他)、団体利用(サークルや自治会利用他)にてそれぞれにリピーターを増やしつつ、多くの年代で楽しんで頂ける自主事業を複数用意し、ボランティア参加を働きかけていくことで、仲間の輪を広げていける場作り(コミュニティ施設)を目指している。 ・高齢者利用が中心であるため、貸室予約の改善一つについてもデジタル・ディバイドを踏まえ、単純にインターネット予約を導入するのではなく、スマホを使いこなせなくても出来る改善を進めるとともに、スマホ体験会を企画して対応準備にも取り組んでいる。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の入館者数は前年比で増加していますが、図書室利用者数が減少しており、幼児・小学生の利用者数増を課題としています。 ・対応施策として、小学校との情報交換を行い、「コミュニティハウスで読める本」のリストの小学生たちへの提供の検討、自主事業として「図書室で働いてみよう」を計画しており、図書事務の体験を通して図書に親しんでもらうことを狙う等、工夫がみられます。

(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)>

- ・「スマホ体験会」「スマホ相談会」の自主事業では、高齢者の参加を得て実施しているほか、サークルの体験会として「桜が丘歌の会」体験会や「ユアソング」体験会等を実施し、サークル参加を通して来館者増を図っています。
- ・当館で活動するサークルの講師たちによる桜ヶ丘コンサートを開催し、幅広い世代で音楽鑑賞を楽しんでもらっています。

<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)>

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<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
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)>	
・「横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス管理計画・実績表」記載の通り、設備ごとの点検サイクルで、専門業者による点検が実施されていることが確認できました。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<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
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)>	
・毎日の清掃は専門スタッフがを行い、作業点検表(日常点検チェックリスト)にチェックし、記録を残しています。 ・定期清掃は、「横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス管理計画・実績表」記載の通り、専門業者による清掃箇所、内容ごとの清掃が行われ、清潔に保たれています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・備品台帳は指定管理者分とコミュニティハウス分に分けて台帳を作成し、備品番号を起番して管理しています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・令和5年度は指定管理者の備品購入はありませんでした。 ・既存の備品について、備品台帳に照らし合わせ備品5点(大型テレビ、テレビ台、空気清浄機、ホワイトボード、キーボード)の現物を確認しました。 ・備品は備品番号を記載したシールを貼り、管理しています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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)></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>・備品の安全性は、備品利用時に確認しています。備品には損傷はなく、利用者が安全に使用できる状態に保たれています。 ・通常利用がない備品については計画的に整備を進めています。</p>	

(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 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 type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室内のゴミ箱、周辺に汚損は無く、適切に管理されています。 ・利用施設内にはゴミ箱は置かず、ゴミは利用者に持ち帰ってもらうことにしています。 	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室内では、紙の資源ゴミ、プラスチック資源ゴミ、破碎ゴミに分けてゴミ箱を設置し、リサイクルに努めています。 ・資源ゴミの回収は指定管理者から民間業者に委託して回収してもらっています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備(含、外構・水回り等)については「施設管理者点検表」を作成、区へ提出。 予算外となる「屋上・シート防水」や「外壁・鉄筋の錆汁、浮き・破損」の修繕については区の判断待ち。 自動扉(部品劣化)や外構配線(漏電)、館内照明(安定器の劣化)については、安全措置を講じながら予算を考慮して優先順位を付けて対応。 ・毎日、清掃作業(専門スタッフ)をシフト化し、館内外の美化・環境衛生維持に努めるとともに、水回りや各営業スペースの点検・確認を行ってもらっている。 各スタッフも勤務始業・終業時に館内状態の確認をマニュアル化している。 ・貸本返却時のクリーニングや返室時の除菌エチケット等、コロナ禍に徹底してきた活動を適宜継続することで、お客様と一緒に施設の維持・管理に努力できるような取り組みをしている。 	<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>資料(施設管理者点検表、事業報告書 管理計画・実績表)、現場確認(館内、外構、植栽)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日専門スタッフが館内清掃を行っており、利用者が快適に利用できるような清潔な状態に保たれています。施設の外回りも掃除が行き届いています。 ・結果を作業点検表でチェックし、記録を残しています。また、小規模な修繕はスタッフ自身で行っています。 ・清掃委託業者には床面、網戸、照明器具、空調機フィルター清掃や植栽剪定、草刈り等を定期的に行ってもらい、利用者の方が気持ち良く利用できるような維持しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・年度の管理計画・実績表で、ウォータークーラーの清掃・水質検査等の衛生管理、消防設備保守点検、自動ドア保守点検等の建物・設備管理、定期的清掃・植栽剪定等を、常に先々の予定を押えながら、実施漏れなどが無いように管理しています。 ・点検で発見した不具合は早急に対策をとっています。また、小規模な修繕はスタッフ自身にて実施しています。 <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？

※緊急時に対応の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)>	
・緊急時マニュアルとして「桜ヶ丘コミュニティハウス事故・事件等対応マニュアル」を作成し、火災の発生、地震の発生、傷害等の発生、事故の発生、盗難の発生、設備等の不具合、感染症等の発生等、各事象発生時の対応手順を記し、スタッフ研修で理解徹底を図っています。また、また火災発生時初動体制のチャート等を事務室内に掲示し、緊急時すぐに対応できる状態にしています。	

(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、動作異常が起こった場合は、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。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> 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)>	
・当館は、危険から来館者を守る「安全最優先」が公共施設の使命と考えており、それを確保するために毎日日常点検チェックリストを元に点検を実施、さらに閉館時にも十分な点検を行っています。また、閉館後は警備会社の機械警備による防犯・防火管理を行っています。	

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)> 現場確認(事務室)、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)> ・金庫の鍵は館長と副館長が持っています。 ・玄関の鍵と警備設定用のセキュリティカードは、館長、副館長および特定のスタッフに限定して持たせています。	

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)> ・事故、犯罪を未然に防ぐため、スタッフが館内外の見回りを午前、午後、夜間の3回実施しています。また、併せて、常時各種の防災センサーで館内を監視しています。 ・閉館時、施錠後は玄関及び部屋の窓・出入口は機械警備としています。	

(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 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 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"/> 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)>	
・開館中のスタッフによる館内外の見回りの際、「日常点検チェックリスト」で、各室の点検、備品のチェックを行っているほか、備品返却時に汚損、破損等、安全性の確認を行っています。	

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 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	
<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)>	
・防災防犯、緊急時対応等の研修を職員・スタッフ全員で年に2回実施。	
<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)>	
・スタッフ合同研修にて、防災防犯、緊急時対応等の研修を実施しています。内容は、日常業務の中での問題点の抽出と共有を行い、解決策を検討、対応の標準化を図るという内容です。現状認識を行い、そこから改善策を出し合うことで全員の意識が同じ方向を向き、目指す姿を共有できるようにしています。	

(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 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"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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 checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>・消防計画をたて、年に1回防災訓練を実施しています。防災管理者を定め(通常は館長)、防火管理者選任届、消防計画などを消防署に届けています。</p> <p>・毎年、近隣の消防署の指導のもと、防災訓練・避難訓練とAED操作訓練を行っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (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>・「桜ヶ丘コミュニティハウス事故・事件等対応マニュアル」には、火災の発生、地震の発生、傷害等の発生、事故の発生、盗難の発生、新型コロナウイルスを含む感染症の発生等、各事象発生時の対応手順を記しています。</p> <p>・当内容を緊急時初動体制表として、緊急事態別に「スタッフ」、「館長・副館長」、「関係機関への連絡」の欄で、各々がとるべき対応を明確にしてまとめ、緊急時、迅速な対応が取られるようにしています。</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>

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 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 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)>	
・人員体制は、利用者の相談やニーズへの対応、利用者の安全と安心を確保、緊急時への対応を踏まえ、施設の特徴、実情等に適合する人員体制の観点から、常勤職員・スタッフが常時2名以上で勤務する体制としています。また、職員の休み等に備えて一時的に勤務する元スタッフを「応援スタッフ」として登録、活用しています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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 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 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)>	

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 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
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
いつでも希望者が閲覧できるように館内に準備されています。その旨を掲示で案内しています。	
<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)>	
・館内掲示にて、事業計画書、事業報告書のほか、運営委員会議事録、利用者会議議事録、アンケート結果、苦情に対する回答、指定管理者第三者評価結果を閲覧できるよう用意していることを案内しています。	

(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)> 資料(事業計画書、研修実施計画書、研修実施報告書)、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)> 毎年2回、スタッフ全体研修にて職員・スタッフ全員を対象に、個人情報保護研修、防災訓練、防災・救急・救命研修、AED研修、人権研修を実施しています。	
<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)>	
・新人研修では、接遇研修をはじめ、個人情報保護、人権、業務研修を行い、業務実施における必要な知識の習得と意識形成を図っています。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日に研修時間分の給与を支払い、各種研修や意見交換・情報共有を実施している。 ・事前にテーマを知らせ、チーム別に課題・意見を話し合ってもらっている。 ・自主事業・高齢者向けパソコン研修については、スタッフにも参加希望者を募り、シフトから外し、給与を支払って受けられるよう取り計らった。 ・区の図書館、近隣の小・中学校の司書に相談できる環境を整え、相談に係る時間は給与を支払う旨、司書の資格を持つ者外に提案している。 ・職員が受けた研修については、その資料を利用してスタッフにも研修、情報共有を図っている。 	<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>資料(スタッフミーティング議事録、研修実施計画書、研修実施報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティング(全体研修)は休館日に開催し、出勤相当の賃金と、交通費を支給し、研修へ参加しやすい環境を整えています。 ・パソコン研修についても研修希望者はシフトから外し、出勤相当の賃金を支給して受講できるよう配慮を行っているほか、区の図書館、近隣の小・中学校の司書に相談できる環境を整え、司書に関する意識の高い人のスキル向上を支援しています。

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 checked="" 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>資料(スタッフミーティング議事録)、ヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員1名・スタッフ1名の勤務状態であり、全員がそろそろスタッフミーティング(全体研修)を年2回開催し、研修内容の共有と話し合いを行い、全員で共有しています。 	

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 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 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)>	
・業務内容が網羅された「スタッフマニュアル」を作成しており、スタッフはマニュアルを必要な時にすぐに使用できるようになっています。	

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)>
・スタッフ間、スタッフ・職員間での情報共有、指示・確認を明確にするため、回覧ファイルや連絡シートを作成、日誌とともに勤務開始時に確認を行うことを業務化(習慣付け)している。 ・全スタッフミーティングを定期的に開催、事業計画、目標・実績評価、自主計画書を共有するとともに、業務改善、進捗確認や新しい企画のアイデア出し・取り進め確認を一緒に検討していける機会を持つようにした。 ・スタッフが業務を進めていく上で、外部の専門家(パソコン利用や図書業務)に相談できる体制づくりを進めている。	資料(スタッフミーティング議事録)、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)>
	・職員・スタッフが全員そろってスタッフミーティング(全体研修)を年2回開催し、事業計画の内容と進捗状況、事業の予定を説明、共有を図っています。 ・コミュニティスタッフには図書室業務だけではなく、自主事業等の目的、利用者ニーズを把握してもらい、新しい企画のアイデア出し等、当館の事業推進に協力してもらうことは、それを通してそれがスタッフの資質向上にもつながると思われまます。

(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)>	
・「桜ヶ丘個人情報保護方針および解説」のマニュアルにて、個人情報の取り扱い要領と具体例をつけた解説を行っています。その中には、館内文書に関する個人情報保護の取り扱いとして、対象とする帳票名等、個人情報等の内容、情報保護対応、保管・処分方法等、の表で具体的な扱いを記しています。	

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)>	
・館長および副館長の2名が管理責任者となっています。 ・スタッフ研修での個人情報保護研修にて、個人情報取り扱い責任者についても周知徹底を図っています。	

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)>	
・個人情報保護・人権研修を、職員、スタッフ全員に対して年2回実施しています。個人情報保護の取り扱い運用、変更点の確認、状況に応じた正しい対応法等の内容の研修を行っています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・職員・スタッフ全員の誓約書を確認しました。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<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	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・収集する個人情報は必要最少限としています。個人情報はその使用目的にのみ使用し、目的外には使用しないことを、団体・サークル登録票、団体利用申込書、自主事業受付票、図書カード申込書等に記載してあります。また、利用者に口頭でも説明しています。</p> <p>・職員・スタッフ全員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングから確認しました。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・収集する個人情報はその使用目的にのみ使用し、目的外には使用しないことを、団体・サークル登録票、団体利用申込書、自主事業受付票、図書カード申込書等に記載してあります。</p> <p>・職員・スタッフ全員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングから確認しました。</p>	

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 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	<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)> 現場確認(事務室)、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)> ・個人情報を含む書類は鍵のかかるキャビネットに保管しています。 ・個人情報を入力してあるパソコンはパスワードと盗難防止の施錠をしています。 ・個人情報の保管と破棄はマニュアルで定めています。また、目的が終了した際には、速やかにシュレッダーで廃棄することを徹底しています。	

(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 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	<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)> ・経理帳簿により、指定管理料、自主事業収入、図書購入費、自主事業の講師謝金等、適切に記帳、書類が保管管理されていることを確認しました。	

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 type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<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 (具体的に:) <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)> 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)> ・出納責任者は館長、出納担当者は副館長で、指定管理者の協会本部の事務局と連携する体制で経理業務を実施しています。この体制で役割分担を明確にして相互けん制が働く仕組みとしています。	

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 type="checkbox"/> 明確に区分していない	<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
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)> 資料(経理帳簿)、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)> ・当コミュニティハウス(横浜市)分と、指定管理者の協会本部分を分けて経理帳簿を作成、管理しています。	

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 type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <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)> ・経理帳簿と伝票は整理され、適切に管理されていることを確認しました。	

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)> 現場確認(事務室)、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)>	
・通帳、印鑑は金庫に保管しており、館長、副館長のみが開閉できます。	

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
<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・限られた予算の中で管理・運営していけるよう、職員2名にパートタイマー(スタッフ)を効率的に組み合わせて最低限の人員体制で回していけるよう取り組んでいる。 ・照明・空調の利用削減については、共用部・営業スペースも利用者と一緒にな不必要な利用を見合わせるよう取り組んでいる。 ・図書、消耗品他の購入については、月次の予算を定め、管理状況を常時把握、不必要な出費を控えるよう努めている。 ・自主事業についても、できるだけ多くの方(その中心は近隣の子どもと高齢者)に参加を検討いただけるよう、一定の内容・レベルを維持した上で、講師料や材料費を抑えた企画作りに努めている。 	<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>資料(事業計画書、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室内の照明をすべてLED化したことにより、節電効果とともに図書室内が明るくなっています。 ・利用時間以外の空調停止とブラインド遮光の実施により、利用者からの苦情の出ない範囲で光熱費の削減に努めています。 ・自主事業について、地域の方の協力を仰ぎ、講師料の低減等の工夫をしています。 ・当館指定管理者の協会本部として設備の保守管理、定期清掃等の共同委託を行い、経費の低減を図っています。

(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
<p>評価機関 記述</p>	
<p><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)></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>・スタッフミーティングや指定管理者の協会本部、保土ヶ谷区の担当者からの指示、連絡に応じて、事業計画に対する進捗状況や評価を行い、次年度の計画に反映しています。</p>	

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"/> 一部未対応の項目がある <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 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"/> 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
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)> 資料(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、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 type="checkbox"/> 協議されていない	<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
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)> 資料(事業計画書、事業報告書、目標設定・自己評価表)、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)>	
・館長会等、各種連絡会で進捗状況を報告、協議を行っています。 ・建物の経年劣化が進む中、高額となる屋根、外壁の補修・維持工事については保土ヶ谷区役所経由で横浜市に修繕の依頼を行っています。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍前の実績を踏まえ立地性や現況の利用状況を勘案し、R5年度は団体利用(サークル活動等)の回復をいかに図るか、R6年度は活字離れが進む中で図書室利用(個人)をどのように維持・向上していくかを中心に、具体的な目標(判断基準)を設定し、実績評価の基準を明確にして次年度の具体的な活動に繋げていけるよう取り組んでいる。 ・スタッフとも具体的な目標、なぜその目標なのか、どのように達成していくのかを全体ミーティングを設け共有、必要に応じて協議し、一緒に実現に向けて取り組んでもらえる体制づくりに取り組んでいる。 ・利用者に対しても、アンケート結果を公表、取り組むべき課題を共有して、ボランティアとしての参加も含め一緒になって「コミュニティハウス」を作り上げ、運営協力してもらえるよう取り組んでいる。 	<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>資料(事業計画書、事業報告書、目標設定・自己評価表)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定・自己評価表にて計画内容及び運営目標の明確化とその実績評価、更に今後の取り組みへ反映するなどPDCAを回しています。 ・団体利用の促進策としてR5年度は6団体9件の体験会を開催しR6年度にはサークル支援活動の継続と取り組みの周知を計画しています。自主事業についてはR5年度の実績評価を踏まえ、R6年度も子育て世代、高齢者等、多くの世代が参加、交流を深めていける事業を企画しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティスタッフは図書室業務だけではなく、自主事業等の目的、利用者ニーズを把握してもらい新しい企画のアイデア出し等、当館の事業推進に協力してもらおう試みは評価できます。 ・大雨降雨時の対応として市の指導を踏まえ、「自然災害対応」として対応基準を設定し、スタッフでの必要な対応・判断ができるよう話し合いの場を増やす点、適切な取組みと思います。 <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>

VI. 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>・市の重要施策:環境への配慮、男女共同参画、市内中小企業優先発注や、地域としての課題・情報共有の取組み:子育て支援、生涯活躍できる街づくり、地域コーディネート、読書活動推進事業等に対し、当館なりにできることで事業協力を努めている。</p> <p>(具体的な取組み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様と一体となったeco活動の実施 ・高い女性スタッフ雇用比率 ・工事・図書購入等の市内中小企業優先発注 ・子育てサロン、マージャンdayの定期開催 ・高齢者ボランティアと一緒に作る親子連れ対象自主企画 ・地域の歴史的建造物や公的機関、市民活動の紹介 ・読書スタンプラリーや紙芝居も含むおはなし会の開催 	<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>資料(事業計画書、自主事業報告書、運営委員会議事録)、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>・誰もが生涯活躍できる「まちづくり」では、自主事業として高齢者向けにスマホ体験会を行っているほか、当館のX'mas会としてミニ縁日を行うこともフェスタで地域の年配者の方々に縁日の世話係として協力いただき、こどもたちとのふれあいを楽しんでもらっています。</p> <p>・地域コーディネート事業では、坂の街オリエンテーリングにて自然観察、里山を守る市民活動の紹介と参加を通じて、地域の方々との交流を図っています。</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>・廉価な人件費予算内での施設運営、限られた予算内での多様な自主事業の開催、青少年図書館であったことを懐かしんで頂ける図書室(蔵書)のレベル維持ができるよう、これからも努めていく。</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>資料(事業計画書、運営委員会資料・議事録)、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>・職員は館長、副館長の2名と時間交替等のスタッフ4名の少人数体制の下、自主事業等のイベントではサークルOBや地域の高齢者等のボランティアの方々の支援を受けて良好な状態のなかで実施しています。イベントを通してイベント参加者、ボランティアの方々が世代を超えて交流しコミュニティ醸成につながっている点、特筆に値します。世代を超えた交流はボランティアの方自身も支援を通して充足感を得られていると思われます。</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> <p>・館の運営を少人数で行われていますが、上述のボランティアの方の支援を積極的に募って、イベント等を進めている点は今後さらに拡大されると良いと思われます。それこそが公的施設の強みの活用と考えるからです。</p>