

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市睦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5年12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	<p>①前身は青少年図書館で地域には「地元の図書館」として親しまれ、毎月2000冊を超える図書を地域住民に貸出しています。</p> <p>②睦コミュニティハウス委員会は、町内会長、各種団体の代表や中学校長が選任されています。</p> <p>③連合町内会、地区社協、老人クラブ連合などの総会に出席し、地域と連携を図っています。</p> <p>④地域団体(町内会、地区社協、民児協や老人クラブ連合会など)には会場場所を、睦オレンジ(認知症サポーター)などの団体には活動の場を提供しています。</p> <p>⑤地域のサークルには会場の提供や作品の展示など、活動を支援しています。</p> <p>⑥地域福祉保健計画「暮らし広がれ！堀睦」にそって、高齢者に向けた自主事業を睦地域ケアプラザと連携し数多く実施しています。</p> <p>⑦老人クラブなどの地域の要請に従い、地域とサークルの橋渡しをしています。</p> <p>⑧地元中学校や小学校とも連携し、職業体験や小学校の町探検として場を提供しています。</p>	<p>地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「本との豊かな出会いの場」、「地域交流を図る場」という施設の設置理念を念頭に置き、近隣施設や住民と連携した各種事業を実施することで、地域コミュニティの形成に寄与しています。 ・積極的な事業展開により、第4期南区地域福祉保健計画の堀ノ内睦町地区スローガン『暮らし広がれ！堀睦～つながる・みまもる・みんなのまち～』に貢献し、地域を活性化しています。 ・地域で活動する幅広いメンバーによって構成される「睦コミュニティハウス委員会」を開催し、地域課題の把握と解決への取組を図っています。 ・自治会、町内会、地区社協、老人クラブ連合、地域の小中学校、認知症サポーター団体、併設施設の「うるおい南」など、地域の幅広い組織及び住民と連携した活動が展開されています。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①毎年利用者会議を開催し、地域要望を把握し業務改善につなげています。</p> <p>②毎年お客様アンケートを実施し、出された要望は早期に改善し、結果は公表しています。</p> <p>③掲示板やホームページでサークル活動を紹介、館内にはサークルの作品を展示したり発表の場を設けたりして、活動を支援しています。</p> <p>④インターネットや電話での貸室予約で、利用者の負担を軽減しています。</p> <p>⑤貸室利用方法はホームページで案内し、団体利用登録時に案内文を渡しています。</p> <p>⑥貸出図書は、新聞や書店、中央図書館のおすすめなどを参考に、偏りのないよう選定、新着本は掲示板や受付・ホームページに案内を出しています。</p> <p>⑦図書カード作成時に案内文を渡しています。</p> <p>⑧毎月「睦コミュニティハウス便り」を作成しホームページに掲載、連合町内会を通じ各町内会に配布、近隣施設にも配架しています。</p> <p>⑨ホームページでイベント報告として自主事業報告をしています。</p>	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前身が青少年図書館であった特徴を活かし、図書に力を入れています。毎月50冊前後を購入し、「新しい本のご紹介」をはじめ「本屋大賞」、「今年度購入した本」などの各種コーナーを設け、地域住民の読書意欲を高める工夫がなされています。 ・利用者に対しては「おもてなしの心」で接し、公平・公正でお客様の目線に立った思いやりのある対応を心がけています。 ・日常的な接遇はもとより、利用者アンケート、ご意見箱、利用者会議など様々な機会を通じて、利用者の要望・意見に耳を傾け、多様化するニーズの把握・収集に努め対応することにより、質の高いサービスの提供につなげています。 ・楽しく魅力的な様々な自主事業を企画・提供し、地域住民の活動や交流の活性化に貢献しています。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①築50年を超え傷みもみられる建物ですが、利用者の安全を最優先に点検は欠かさず、月初には総点検し、軽微な修繕は自主的にしています。</p> <p>②「いつもきれい」をモットーに、点検を欠かさず維持管理しています。</p> <p>③併設施設「うるおい南」(就労継続支援B型施設)とは、協定書を交わし、管理区分を明確にし、連携しながら施設管理をしています。</p> <p>④エレベータ、自動ドア、空調設備、防火設備、床清掃などは、専門の保守管理業者に委託し、日常の清掃は、職員・スタッフによりマニュアル通り行っています。</p> <p>⑤館内消毒は午前・午後・夜間実施し、業務日誌にチェックしています。</p> <p>⑥各所に手指消毒剤を配置しています。</p> <p>⑦サークル活動の活性化を促すため、階段2～3階にかけてサークルの展示コーナーを設けています。</p> <p>⑧故障箇所など管理上の情報は、業務日誌にて職員間で共有しています。</p> <p>⑨終業点検は、日誌にてチェックし確認しています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の「安全・安心・快適」を最優先に考えた管理・運営が実施されています。 ・現下の新型コロナ感染予防のため、施設内換気・消毒やアルコール消毒薬の設置などを徹底し、利用者が安心して利用できるよう万全を期しています。 ・築50年を超える施設であることから、計画的な設備補修が行われています。 ・利用者への安全・安心・快適を維持するため、契約業者と職員による施設・設備の日常点検、修理、清掃、整理整頓が徹底され、常に清潔で心地よい環境が整備されています。 ・図書エリアの整備、多目的トイレの設置、プレイルームの玩具追加、サークルの活動紹介の掲示場所増加による交流促進など、児童から高齢者に至るすべての利用者目線に立った施設運営がなされています。

	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>①災害・事故などの緊急対応方法は、職場内研修にて職員に周知し、事務室内にマニュアル等掲示しています。</p> <p>②併設施設「うるおい南」とは年2回合同避難訓練を実施し、避難扉解除や避難路の確認をしています。</p> <p>③新採用者向けAED取扱研修を毎年実施しています。</p> <p>④図書コーナー、事務室にはALSOKへの緊急連絡ボタンを設置しています。</p> <p>⑤利用者の入館は事務室内チャイムで確認、また、玄関周りや個人利用の交流コーナーは防犯カメラで常時監視し、事故発生の防止に努めています。</p> <p>⑥土砂災害警戒情報が発令された際の避難所として区と協定を結んでおり、発令時は区と連携し避難所の設営に協力しています。</p> <p>⑦避難用物品を備蓄し災害に備えています。</p> <p>⑧緊急連絡網は館長机上に設置しています。</p> <p>⑨利用者会議等で災害時の、避難場所や広域避難場所・土砂災害警戒情報発令時の避難場所等について説明しています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防対策の徹底に注力されています。利用者が安心して利用できるよう、緊急事態宣言時は手指消毒、マスク着用、検温等の徹底を図り、現在も、館内の定期的消毒、換気、貸出物品の消毒など、感染予防を徹底しています。 ・「緊急時対応マニュアル」を作成・整備して職員に周知するとともに、事故防止や事故対応についての研修や避難訓練等を通じた職員の実践力向上を図っています。 ・避難訓練は、併設施設「うるおい南」との合同にて、利用者も参加して年2回実施されています。 ・防犯・防災面では、警備会社による機械警備を基本とし、防犯ブザー、録画機能付きの防犯カメラ、消化器の設置のほか、日常的な職員の館内巡回が励行されています。
V 組織運営及び体制	<p>①勤務は常時2人体制で、貸室及び図書の業務にあたっています。</p> <p>②シフト表は2か月先まで作成し、スタッフやアルバイトに配付、各自が勤務日をチェックし、事務室内にあるシフト表には直近の勤務日をチェックし、出勤に漏れがないよう確認しています。</p> <p>③新採用スタッフには、業務マニュアルを配付し、実務指導スタッフをつけ、業務に支障のないようにしています。</p> <p>④年度初めには、個人情報保護研修を行い、守秘義務を徹底し、個人情報にかかわる書類は鍵のかかるところに保管し、不要となった個人情報はシュレッダー処理をしています。</p> <p>⑤利用者への接遇に関しては、職場内研修を実施するとともに、事務室内に接遇の「基本姿勢」を掲示し、日々確認ができるようにしています。</p> <p>⑥お客様アンケート結果は、スタッフ全員に配付し、業務改善に活かしています。</p> <p>⑦職員・スタッフ間では、スタッフミーティング及び業務日誌により情報を共有しています。</p>	<p>職員の資質向上や情報共有の取組など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなしの心」を基本に、利用者目線での組織運営が展開されています。 ・年間研修計画を作成し、様々な研修を通じて徹底した個人情報保護、人権感覚の向上、接遇のレベルアップなど職務上必要な能力の取得や資質向上を図り、円滑な業務運営を目指しています。 ・業務の効率化、人員の適正配置、光熱水の適正使用などを通じて、施設管理コストの削減を図っています。 ・不要な電気の停止・消灯や節電の呼びかけなどを通じて、利用者の協力も得ながら省エネに努め、地球温暖化防止に取り組んでいます。 ・施設の清掃や簡単な修繕など、職員ができることは日常業務の中で行い、コスト削減を図っています。
VI その他	<p>①地域福祉保健計画「暮らし広がれ！堀睦」を支援すべく、睦地域ケアプラザと密に連携し、特に高齢者向けの自主事業を多く手掛けています。</p> <p>②子育て世代への支援として、地域内にある睦町保育園と毎年「食育講座」を実施しています。</p> <p>③睦地域ケアプラザと連携し、地域高齢者を活動の担い手とした新年会を実施しています。</p> <p>④併設施設「うるおい南」とは合同避難訓練など連携ができており、「うるおい南」所長にはコミュニティハウス委員会で施設説明をしてもらうなど、施設の地域理解の促進に努めています。</p> <p>⑤地域の老人クラブにギターサークルを紹介しコンサートを実施するなど、当館で活動するサークルと地域団体との橋渡しをしています。</p> <p>⑥学習室は、個人のプライバシーがなるべく守られるように、机にパーテーションを設置し、隣席と区切っています。</p> <p>⑦プレイルームには、大型玩具を設置し、子どもが活動的に遊べるようにしています。</p>	<p>その他の当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市・区への事業協力として、「ごみゼロルート回収」や、併設の「うるおい南」との合意のもと再生エネルギー転換を行っています。 ・横浜市が行う「Y-SDGs認証」を協会として取得し、照明や空調の節電、再生紙の使用などの取組を進めています。 ・前身施設が「青少年図書館」、就労継続支援B型施設「うるおい南」併設、という特徴を活かし、「本との豊かな出会いの場」、「地域交流を図る場」という理念に基づき、地域の様々な機関・団体との連携活動を実施しています。 ・「読書活動推進・地域交流を図る拠点」として、配架図書の充実をはじめ、住民同士の絆と地域とのつながり醸成を図っています。 ・近隣施設とも協働し、多くの地域住民が参加できる魅力的な自主事業を提供しています。健康体操、生きがいづくり、コンサートや伝統行事など、利用者ニーズを反映し企画しています。

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>①例年連合町内会総会や地区社協総会、老人クラブ総会・慰労会などに参加し、当館の事業紹介をするとともに地域と交流を図っており、徐々に地域団体の会合等の部屋利用が増えています。</p> <p>②高齢者の孤立化などの地域課題解決の支援に向け、睦地域ケアプラザとの連携を深め、フレイル予防講座をはじめでのスマホ講座など多くの事業を共催しています。</p> <p>③高齢者世帯の見守りにつなげるべく、スマホ相談に関する高齢者の集いの場(睦ハウス)を定期的に開催しています。</p> <p>④併設施設「うるおい南」とは、協定書を交わし、施設管理の面などで適宜連携を図っています。</p> <p>⑤区や市の情報やサークル情報などは、ちらしスタンドにカテゴリー別に配架し地域住民に周知しています。</p> <p>⑥自主事業はホームページ、広報よこはまや地域に配布する睦コミュニティハウス便りなどで周知しており、新着図書はホームページに加え館内図書案内板にて紹介しています。</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>資料(事業計画書、事業報告書、コミュニティハウス委員会議事録、利用者会議議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザと共催した高齢者のフレイル予防、認知症サポート「チームオレンジ事業」への貢献として南区のキャラバンメイト「睦オレンジ」への場の提供を行っています。 ・老人クラブや青少年拠点M-baseにギターサークルを紹介し、ミニコンサートの実施につながっています。 ・障害者グループへちぎり絵の講師を紹介し、講習会を実施するなど、多数の地域連携を展開しています。

(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 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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年6月ごろに「睦コミュニティハウス委員会」を開催しています。 ・自治会や町内会、中学校の校長といった、地域で活動する幅広いメンバーに加えて、併設施設の「うるおい南」、指定管理者本部からも参加しています。 	

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 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	
<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(事業報告書、コミュニティハウス委員会開催状況、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)></p> <p>・委員会では、施設運営の現状について議論を行い、課題を抽出しています。 ・たとえば、コロナ禍で児童の利用が減少した課題を抽出し、勉強部屋を設けて利便性を向上させるなどの様々な工夫を検討・実施しています。</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 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	
<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(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)></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>・委員会で抽出した課題は、館長と副館長で協議検討して対応策を決定し、ミーティングでスタッフにも周知しています。 ・たとえば、地域で孫と一緒に楽しめるような睦コミュニティハウスの文化祭を開催してほしいとの要望を受け、「睦文化祭」を開催しました。館内掲示だけであったサークル作品の公開展示のほか、楽器演奏などで盛況となりました。</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)></p> <p>・市民団体に依頼する「おはなし会」や「むつみっこらぶ」など、乳幼児と母親の交流の場を複数提供しています。また、睦町保育園と共催で「食育講座」を開催し、双方の人材を活かして楽しく学べる自主事業を工夫しています。 ・広報誌を町内会に配布し、「本と親しめる施設」として継続的にPRしています。 ・高齢者向け「フレイル予防」や「チームオレンジへの協力」など、地域の健康向上にも貢献しています。</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>

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)> ・年に1～2回「利用者会議」を開催しています。映画会などを利用し、多くの団体が参加しやすいよう工夫しています。 ・年度計画の説明、自主事業の紹介のほか、日常運営の取組などについて、情報交換をしています。 ・また、地域の避難所について住民が混乱しがちであることから、南区防災マップを配布し、当施設は「土砂災害警戒情報発表時」、地震の際は中学校、など、毎回丁寧に説明し防災対応のお願いをしています。	

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
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)> ・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・苦情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。	

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(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)> ・抽出した課題には、対応策を検討し実施しています。 ・たとえば、子供たちがもっと集まってくる工夫がほしいという課題に対し、空き部屋利用対策も含めた「小学生の宿題部屋」を創設しました。 ・また、歌えるイベントを開いてほしいという課題には、フレイル予防講座の際に「歌のコーナー」を設けました。	

(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)> 年1回、原則として11月に1か月間実施しています。直近のアンケートでは142名からの回答を得ました。 <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)> ・館内窓口への設置はもとより、各利用者に積極的に手渡し配布し、運営に対する評価や意見をバランスよく得られるように努めています。 ・接遇や施設への満足度について、「普通」を外した4段階にすることで評価をより明確にしているほか、自主事業についての要望も丁寧に収集しています。	

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	
<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(利用者アンケート集計結果報告、利用者アンケートの自由意見のまとめ)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p>・利用者から回収したアンケートは、パソコンに入力して集計するとともに、記述内容をすべて確認して課題を抽出し、設備や接遇をはじめとする利用者サービスの向上を図っています。</p>	

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がって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	
<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(アンケートファイル、パソコンデータ、アンケート集計結果報告)、ヒアリング</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>・図書のリクエストを増やしてほしいとの要望に対し、年2回から年3回に増やしました。 ・3階に椅子を置いてほしいとの要望を受け、3脚椅子を設置しました。 ・階段の展示案内を出した方がよいとの意見をもとに、1階玄関の掲示板上に案内を出すよう対応しました。</p>	

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(利用者アンケート結果(自由意見のまとめ)の館内掲示)、資料(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)> ・利用者アンケート結果は、回答者の統計情報のほか、職員の対応、施設の管理等への評価結果をグラフにして、分かりやすく加工して公開しています。また、個別に得られたコメントについても具体的に掲載し、今後の対策を添えて公開しています。 ・アンケート結果は館内掲示はもとより、ホームページでも分かりやすい場所から閲覧できるようになっています。	

(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」は、受付前の掲示板のほか、階段の掲示板の目立つ場所にも掲示しています。 ・ホームページにも「ご意見ダイヤル」として、横浜市コールセンター045-664-2525を案内しています。 ・また、「指定管理者制度とは何か？」という資料を貼付し、意見・苦情受付のしくみを分かりやすく説明しています。	

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)> 受付前に「ご意見箱」を設置しています。 ホームページでも「ご意見ダイヤル」を案内しています。 <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)></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>・館内での「ご意見箱」設置のほか、ホームページの「利用案内」コーナーに、「ご意見ダイヤル」として、横浜市コールセンター045-664-2525を案内しています。</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)> 現場確認(館内掲示板への「利用者ご意見対応フロー」と「指定管理者制度とは何か？」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)></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>・「利用者ご意見対応フロー」が掲示され、受付方法、対応手順、責任者、担当者が明示されています。</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)> 館内の掲示板に、「指定管理者制度とは何か？」と「利用者ご意見対応フロー」を掲示しています。 <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)></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>・「指定管理者制度とは何か？」と「利用者ご意見対応フロー」を貼付し、苦情解決の仕組みを利用者に周知しています。 ・「ご意見ダイヤル」は、受付前の掲示板のほか、階段の掲示板の目立つ場所にも掲示しています。 ・ホームページにも「ご意見ダイヤル」として、横浜市コールセンター045-664-2525を案内しています。</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>・苦情があった場合は、「クレーム報告書」に詳細を記録して指定管理者本部に報告するとともに、「苦情対応状況報告」にも記録して区に提出しています。</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)> 資料(クレーム報告書、苦情対応状況報告)、ヒアリング</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>・苦情や要望が寄せられた場合には、直ちに内容を検討し、適切な対応策を講じる体制ができています。</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)> 資料(事業報告書、苦情対応状況報告、利用者会議議事録)、ヒアリング</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>・苦情等の内容及び対応策については、事業報告書の「苦情対応状況報告」にてホームページで公表しています。 ・事業報告書は、利用者の希望に応じて館内でも閲覧できるようになっています。 ・苦情が発生した場合には、「利用者会議」でも報告しています。</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> <p>①施設案内はホームページに掲載し、館内には受付付近に利用要綱をはじめ図書や貸室についての利用案内などを集中的に掲示しています。</p> <p>②図書貸出カード・団体登録証発行時には、それぞれ利用方法が記載された案内文を渡しています。</p> <p>③自主事業や休館日などの情報については、ホームページや睦コミュニティハウス便りに掲載し毎月周知しています。</p> <p>④部屋の予約・エントリー状況は、ホームページに掲示しており、館内ではエントリーや予約状況を併せて3か月分モニターでお知らせしています。</p> <p>⑤本日の利用状況は、館内にあるサイネージでお知らせしています。</p> <p>⑥新たな貸出図書の情報については、毎月ホームページや館内にある案内板(新しい本のご紹介)でお知らせしています。</p> <p>⑦蔵書については、中央図書館と連携し、「横浜市図書館蔵書検索ページ」で検索できるようになっています。</p> <p>⑧地域の会合など機会ある毎に図書利用など周知しています。</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(利用案内、睦コミュニティハウス便り、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"> ・「睦コミュニティハウス委員会」や「利用者会議」をはじめ、「睦地域ケアプラザ」や「うるおい南」、「睦町保育園」といった近隣施設と連携した事業を実施しています。 ・社協や自治会の総会等には館長が出席し、施設のPRに努めています。 ・当施設を「読書活動推進・地域交流を図る拠点」として位置付け、配架図書の充実や利用者間の活動や交流が深まるように支援しています。

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"> ・指定管理者本部作成の「みなみガイドマップ」をはじめ、「利用申込にあたって」、「部屋の利用について」、「図書貸出について」といった利用案内を作成しています。 ・ホームページでは、インターネット予約(部屋予約、部屋ごとの予約状況確認など)ができるようになっており、「部屋予約ガイド」を備えて利用者に分かりやすく案内されています。 	

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	
<p><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)></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>・「利用要綱」は、A3用紙一枚に整理され、利用者に分かりやすい場所に貼付されています。</p>	

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	
<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(部屋予約ガイド、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・ホームページやスマホからインターネット予約システムが利用できるようになっています。 ・利用月の2か月前から予約することができ、予約の方が複数となった場合には抽選を行う旨が案内されています。 ・高齢の利用者にも徐々に浸透し、来館による予約は2割以下となっています。</p>	

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	
<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(研修実施実績等)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・年1回、全職員を対象に「人権研修」を実施しています。 ・直近では、「障害者差別解消法」と「ヘイトスピーチ」をテーマに、内閣府の資料や福田村事件の事例ビデオなどを活用した研修を行いました。</p>	

(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(自主事業報告書、自主事業計画書、睦コミュニティハウス便り)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・世代等を網羅した自主事業を心がけています。 ・子供向け事業はもとより、高齢者が多い地区でもあることから、地域課題対策の一環として、ケアプラザと連携した高齢者向け事業にも力を入れています。 	

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 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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍や日程調整のために中止・変更を余儀なくされた事業が一部ありますが、できる限り中止とならないよう工夫・配慮し、利用者の要望に応じています。 	

(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	
<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(ミーティング議事録)、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)> ・年3回、新規購入の希望を聞く「リクエスト期間」の機会を設けて、新規購入の選書に反映しています。 ・リクエスト期間には、「お待ちせしました。本のリクエスト」というポスターを掲示し、利用者が気軽に希望を出せるようにしています。 ・入庫した図書は、「新着図書」として館内とホームページで随時案内しています。</p>	

(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> <p>① 自主事業案内や新着図書・リクエスト期間などの図書情報、休館日については「睦コミュニティハウス便り」に掲載し、地域内各町内会へ配布するとともに、館内及び近隣施設へ配架しています。</p> <p>② ホームページの、「睦コミュニティハウス便り」「イベント案内」「新着図書」の情報については毎月更新し、地域に最新の情報を提供しています。</p> <p>③ 地域への会合へ出席する機会には、地域の方々に口頭にて施設利用についての案内や直近の自主事業などについてお知らせしています。</p> <p>④ 「広報よこはま・南区版」で毎月の自主事業についてお知らせをしています。</p> <p>⑤ 自主事業掲示板や受付窓口に最新の自主事業案内を掲出し、来館者に参加を呼び掛けています。</p> <p>⑥ 玄関入り口わきにある、掲示板(ウィンドウケース)に、新着図書の情報や睦コミュニティハウス便りを掲出し、地域の方々に当館に興味を持ってもらえるよう工夫しています。</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>資料(睦コミュニティハウス便り、広報よこはま、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"> ・自主事業の募集ちらしには、イラストや手工芸品の写真を載せるなど、楽しさをPRして、参加を促す工夫がなされています。 ・高齢者等の支援について、ケアプラザとの相互送客を活性化しており、地域での存在意義を高めています。 ・施設事業だけでなく周辺情報の提供など情報サービスの充実に努め、様々な広報活動を通じて、認知度を高めることで利用者数と満足度の向上を図っています。

(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)>

- ・インターネット予約システムにより、高い利便性を提供しています。高齢者の利用者にも浸透してきています。
- ・館内の廊下などに、「花のちぎり絵」、「色鉛筆サークル」、「絵手紙の会」といった自主サークルの作品を展示することで、サークルへの参加や利用者間の交流につなげています。

<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・適切な建物・設備管理が実施され、「建築物設備定期点検」や「各種点検報告書」に記録されています。 ・また、「自主点検チェックリスト」を作成し、自主的な点検も実行することで、万全を期しています。 	

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 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・午前番、午後番、夜間番それぞれの清掃業務が1日の時間ごとに記された「スタッフの業務」というマニュアルを活用し、確実な清掃業務が実施されるよう工夫されています。 ・また、清掃結果は「業務日誌」のチェックリストに記録され、確認できる仕組みになっています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・備品について、パソコン内に備品台帳が作成され、適正に管理されています。 ・各備品には、備品名、整理No、購入年月日等が印字されたシールを貼付し明確化されています。 	

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 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> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳と照合しながら、「図書システムのパソコン」、「図書コーナーのマガジンラック」、「交流コーナーのスタックテーブル」、「プロジェクター」、「図書カウンター」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・多目的室や会議室の団体利用に際しては、利用終了時にスタッフが立ち会って、備品の点検を行う流れができています。 ・また、万一損傷等が発見された場合には、スタッフが応急処置を行い、安全性が損なわれることのないようにしています。 	

(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"> ・ゴミは原則利用者持ち帰りのルールとなっており、ゴミ箱は事務室のスタッフ用のみとなっています。 ・ゴミ箱には、古紙、プラ、といったシールが貼付され、分別間違いが起きないように工夫されています。 	

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"> ・ゴミは市のルールによって区分し、計量して記録を取っています。 ・インクカートリッジの回収にも協力しています。 ・「ルート回収分別早わかり図」などを掲示して、分別ミス防止を図っています。 	

(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> <p>①清掃及び設備点検は、委託業者が定期的を実施しています。</p> <p>②毎日の清掃・点検は、業務マニュアルに基づき、職員・スタッフが実施しており、特に、玄関周りやトイレは状況を見ながら適宜清掃しています。</p> <p>③貸室は利用者自ら清潔に利用できるよう、貸出時に清掃用の雑巾・除菌消臭水を貸し出し、部屋には利用しやすいようにハンディタイプの掃除機を設置しています。</p> <p>④サークル活動終了後には、次の利用団体が快適に利用できるよう、職員・スタッフにより室内の状況を確認しています。</p> <p>⑤館内各所に手指消毒用のディスペンサーを設置、トイレにはソープディスペンサーや便座除菌クリーナーも設置し、清潔に心がけています。</p> <p>⑥清掃・点検について連絡事項がある時は、業務日誌に記載し、職員・スタッフは各自確認後必ずチェックを記載し、全員で情報を共有しています。</p> <p>⑦男性小便器には立ち位置を示す足型シールを設置し、床の汚れを防いでいます。</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(館内)、資料(日常管理業務点検表、業務日誌、ミーティング議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「スタッフの業務マニュアル」や「自主点検チェックリスト」による自主的な清掃・点検を実施しています。 ・自主事業サークルの活動紹介の掲示場所を増やすなど、サークル活動の活発化を促しています。 ・プレイルームの玩具を追加するなど、児童への配慮が行き届いています。 ・多目的トイレを備えるなど、障害者や高齢者、子育て世代に対するサービス向上にも努めています。

(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> <p>・築50年を超える施設であることから、計画的な老朽化対策が実施されています。屋上やベランダの防水シートなどの防水関連施設については、市の「公共建築物長寿命化対策事業」の計画にエントリーされています。</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>

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 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><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(キーボックス)、ヒアリング</p> <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> <p>・鍵の責任者を館長と定め、キーボックスを用いた二重管理により適切に運用されています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「業務日誌」のチェックシートに基づき、スタッフが1日3回巡回点検を行うとともに、館長・副館長も別途巡回点検を行うことで、徹底した事故・犯罪防止を行っています。</p> <p>・さらに、防犯カメラ4台を設置して、リアルタイムで異常を検知できる体制をとっています。</p>	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「業務日誌」のチェックシートに基づき、日常的な施設・設備の安全性チェック等を実施しています。 ・また、「自主点検チェックリスト」を用いて、建物、防火施設、避難施設などの点検が行われています。 	

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)>	
「事故防止策」をテーマとして、全職員を対象に研修が行われています。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・直近では、感染予防研修とともに全職員を対象に実施されました。 ・「事故防止」の観点からの研修のほか、「事務処理ミス防止の研修」も行っています。 	

(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 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 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> <p>・「緊急時対応マニュアル」ならびに「防災・防犯・事故予防のマニュアル」が作成され、職員に周知されています。</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>・併設施設の「うるおい南」との合同避難訓練を年2回実施しています。利用者にも参加を要請し、有事に即した訓練となっています。</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>・防犯カメラには、1か月間の録画機能が装備されており、安全安心を高めています。</p> <p>・分かりやすい避難経路図が各室に貼付されており、万一の際に役立つよう工夫されています。</p> <p>・消火器の設置場所には消火器のイラストが添えられ、利用者の意識を高めています。</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>

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・2階から3階にわたる施設であることから、「部屋の貸し出し業務」や「図書の貸し出し業務」が円滑に行えるよう、常時2名以上の体制で管理運営を行っています。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「業務日誌」に開館時間と閉館時間が記されています。 ・天候の悪い日や猛暑日・厳寒日などには、入口の自動ドアを早めに開錠し、建物内でお待ちいただけるようにするなど、利用者目線での臨機応変な対応がなされています。 	

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 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)>	
事業計画書と事業報告書を事務室に常備しており、閲覧希望者への案内が窓口に掲示されています。また、横浜市のホームページでも公表されています。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のホームページでは、事業計画書、事業報告書とともに、管理運営業務点検報告書も公表されています。 	

(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)>	
・年度初めに年間の研修計画を作成しています。 ・日程・場所、研修名、研修内容、が計画され、実施結果として参加者人数が記録されています。	

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(事業報告書、研修実施実績等)、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)> 全員対象:個人情報保護研修、人権研修、感染予防研修、防災研修、事務処理ミス防止研修、接遇研修、全体研修。 新人及び未経験者対象:職場新人研修、AFD研修。	
<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)>	
・年間研修計画に基づき、全員に対して研修が行われています。	

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> <p>①職場内研修は、年間計画を立て、年度当初にスタッフ会議でスタッフに伝えていきます、 ②職場内研修は、職員・スタッフが参加しやすいように休館日の午後に設定し、勤務シフト表に記載することで参加漏れがないようにしています。 ③職場内研修では、職員・スタッフがより興味を持ち理解が進むよう動画研修も取り入れています。 ④本部である「みなみ区民利用施設協会」が主催する「全体研修」は、職員・スタッフが参加しやすいよう勤務のない休館日に実施しています。 ⑤新採用職員・スタッフを対象とした「AED研修」は、参加者の勤務調整を行うなど参加しやすい環境を整えています。 ⑥研修は業務の一環として認知し、交通費や勤務手当を実費支給し、職員・スタッフの研修への関心を高めています。</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>資料(事業報告書、研修実施実績等、研修資料)、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"> ・日程設定、勤務調整、費用負担などにより、研修に参加しやすい環境が整えられています。 ・結果、職員全員が出席できており、参加できないケースはない状況となっています。 ・一部の職員しか参加できなかった外部研修などについては、研修資料がグループウェアで共有され、間接的に研修受講ができるようになっていきます。

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(研修資料)、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"> ・一部の職員が外部研修などに参加した場合には、資料がグループウェアに保管され、全職員がいつでも参照できるようになっています。 	

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)>	
・基本マニュアルとして「スタッフの業務」が作成され、周知・活用されています。 ・また、別途「図書の取り扱いに関するスタッフマニュアル」を作成し、図書の受付カウンターに常備することで、必要に応じていつでも参照できるようにしています。	

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)>
①新採用スタッフについては、新人研修(OJT)を行ったうえで、実務に入ってから、指定した先輩スタッフに実務指導にあたってもらい、年度当初2週間ほどは、実務指導員とともに業務に従事してもらっており業務に支障がないようにしています。 ②職場内研修の後に行うスタッフミーティングでは、館長・副館長からスタッフに館長・副館長会の内容を伝達したり、業務の変更事項などを伝えていきます。 ③日々の業務上の変更事項や業務上職員が気づいた点などは業務日誌に記載し、確認漏れのないよう各自が確認欄にチェックをし、情報を共有し、サービスや業務の向上を図っています。 ④部屋の貸出システムや図書貸出システムについて、各書類のダブルチェックが確実にできるよう、ファイルやレターケースを利用した作業手順を定めています。 ⑤個人情報保護を誰もが保護しやすいように、受付では電子メモを利用しています。	資料(研修実施実績等、研修資料、業務日誌)、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)>
	・年間研修計画に基づき行う採用時研修、全職員対象の全体研修及び施設で行う個別研修を通じ、各業務を遂行する上で求められる様々な能力の向上に努めています。 ・徹底した個人情報保護、人権感覚の向上、接遇のレベルアップなど、職務上必要な能力の取得や資質向上を図り、円滑な業務運営を目指しています。 ・グループウェアや「業務日誌」「ヒヤリハット」などによる情報共有を積極的に行っています。

(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)>	
・基本マニュアルとして「個人情報取扱いルール」が整備されています。 ・また、「個人情報保護方針」を作成し、掲示板に貼付することで、利用者に対しても当施設の個人情報保護に対する姿勢についての周知に努めています。	

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)>	
・「個人情報保護方針」に、個人情報保護責任者が館長である旨を明記し、掲示により利用者に周知されています。	

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	
<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)>	
・毎年度はじめに、「窓口における個人情報の適切な取り扱い」及び「プライバシー保護」等についての研修が全職員を対象に実施されています。 ・研修資料は館長が作成し、実務に即した研修となっています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があ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"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<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><一部の職員から取っていない、又は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>・全職員から個別に誓約書を取っています。</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>・「団体登録申込書」、「図書カード申込書」、「図書リクエスト申込書」、「利用申請書・利用許可証」といった利用者記入の書類に、それぞれの「個人情報の使用目的」が明記されています。</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>・「団体登録申込書」、「図書カード申込書」、「図書リクエスト申込書」、「利用申請書・利用許可証」といった利用者記入の書類に、「個人情報を目的外に使用しない」旨が明記され、適切に運用されています。</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、パソコン、施錠保管、シュレッダー)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・パソコンごとに、ログインできるスタッフ固有のパスワードが設定されています。 ・「図書リクエスト申込書」などは、パソコンに情報を入力後、速やかにシュレッダーにより処分しています。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・経理帳簿により、指定管理料、自主事業収入等が明確に管理されています。 	

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	
<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(経理帳簿)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・出納責任者は館長、出納担当者は副館長、会計責任者は指定管理者本部の事務局長と定め、役割分担が明確になっています。</p> <p>・出納担当者が出納責任者がダブルチェックを行っており、相互牽制の仕組みができています。</p>	

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	
<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(経理帳簿)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・部門コードの設定により、当施設の経理が指定管理者の一部門として明確に区分されています。</p>	

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	
<p><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)></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>・「事務費」、「図書購入費」、「消耗品費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。</p>	

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 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><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</p> <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> <p>・通帳と印鑑等の管理者を館長と定め、館長と副館長のみが扱えるよう、二重鍵管理と金庫保管により厳重に管理されています。</p>	

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"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> ヒアリングによりニーズ対応費評価対象外施設であることを確認しました。</p> <p><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)></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>	

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><経費削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> <p>①開館5分前になってから館内照明は点灯することを徹底し、利用者の了解を得ながら廊下など不要な電灯は消灯し、昼時間は事務室内照明を消灯するなど、細かく節電しています。</p> <p>②館内はすべてLED照明としており、電気代を節約しています。</p> <p>③日常清掃は、業者委託せずに、業務マニュアルに沿ってスタッフ・職員が行っており、経費節減しています。</p> <p>④自主事業の案内や「睦コミュニティハウス便り」などのちらしは自主製作しています。</p> <p>⑤夏には日差しが強い窓によしずを設置し、冷房効果を高め、節電につなげています。</p> <p>⑥個人情報に注意しながら、使用済み用紙をメモ用紙に利用しています。</p> <p>⑦会議資料等は両面印刷を基本としています。</p> <p>⑧清掃には使い捨てでなく雑巾を使いまわして節約しています。</p> <p>⑨備品類は修理しながら、なるべく長く利用できるようにしています。</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(館内掲示)、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"> ・照明及び電気器具類等の使用をこまめに確認し、不要な空調や照明はその都度停止・消灯するなどして、利用者の理解と協力を得ながらエネルギー消費の縮減に努めています。 ・省エネによる経費節減のほか、職員による施設の清掃や簡単な修繕、グリーンリサイクルペーパー使用、メモ用紙活用、両面印刷など、日常業務の中で行い、コスト縮減を図っています。

(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
評価機関 記述	
<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>・スタッフ会議や指定管理者本部との協議、区の担当者との協議等を通じて、日常的に事業計画に対する進捗状況や評価が行われ、次年度の計画に反映されています。</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)> ・ヒアリングにより区からの指摘事項ならびに改善指導事項がないことを確認しました。 <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)、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)>	
・定期的に区の担当者が来館し、課題や目標、進捗についてのヒアリングと協議が行われています。	

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> <p>①年度当初のスタッフ会議で、職員・スタッフに年度事業計画書を配布し、内容を説明、特に数値目標や自主事業のあり方、また、館長会で共通のテーマとなったこと(節電など)などを周知・共有しています。</p> <p>②年度事業計画は、睦コミュニティハウス委員会や利用者会議でも配布し、説明をし、協力を仰いでいます。</p> <p>③毎月本部「みなみ区民利用施設協会」へ業務報告をあげる際、来館者数や部屋の稼働率などを前年や年度目標値と比較し、進捗状況を確認、改善の余地について職員間で協議しています。</p> <p>④スタッフ会議ごとに、数値目標などの進捗具合について報告し、振り返りをしています。</p> <p>⑤年2回、南区地域振興課施設担当職員が来館し、計画の進捗状況について説明しています。</p> <p>⑥地域の会合などへ出席する際、年度計画についても触れ、図書や自主事業、貸室は無料であることなど説明し、地域での一層の利用を促しています。</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>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"> ・自己評価表を通じた個々の職員、館内のミーティングを通じた組織全体、区の担当者との協議による地域内施設、という段階的な目標管理を実践しています。 ・それぞれに検討され共有化された振り返りを通じて、翌年度の目標に反映され、利用者サービス、施設管理などの施設運用が年度ごとに向上しています。

(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"> ・スタッフミーティングは年6回、研修も兼ねて実施されています。全スタッフが2カ月に一度は研修に参加できるようにするとともに、参加していないスタッフにも議事内容が伝わるよう、参加者のローテーションを工夫しています。 ・管理帳票などは極力紙出力せず、デジタル化が進んでいます。 ・グループウェアを活用した情報共有化も日常化しています。 <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>

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>①南区総務課を通して、土砂災害警戒情報発令時の避難所として、南区と協定を結んでいます。 ②避難所開設の際は、貸室予約団体と連絡を取り、避難所として使用する部屋の調整をしています。 ③災害発生の際は、当館が独自に備蓄している避難用物品を区に提供していきます。 ④横浜市温暖化対策統括本部の奨励により、再生エネルギーを利用しています。 ⑤南区主催の「地区懇談会」の会場を毎年提供しています。 ⑥横浜市や南区の事業ちらしを配架しています。 ⑦横浜市民読書活動推進計画に基づき、「本との出会いの場」として読書活動を推進しています。 ⑧南区が管轄する地域団体や福祉団体へ、優先的に部屋を貸し出しています。 ⑨共進中学校の生徒には職場体験の場として、日枝小学校の児童には町探検の場所として利用してもらっています。 ⑩南福祉保健センターが管轄する睦地域ケアプラザと様々に連携し事業を展開しています。</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>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"> ・市の重要施策への実現に向けての取組として、「ごみゼロルート回収」への参加、市内中小企業への優先発注を実施しています。 ・横浜市が行う「Y-SDGs認証」を協会として取得し、取組を徹底することで、持続可能な運営に努めています。 ・地域ケアプラザとの連携などを通じて、南区地域福祉保健計画の地区スローガン『暮らし広がれ！ 堀睦～つながる・みまもる・みんなのまち～』を支援しています。
<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>①南区や横浜市健康福祉局障害施設課の助言を得ながら、併設施設「うるおい南」(就労継続支援B型施設)と協定を結び、連携を図りながら管理運営しています。 ②地域にある堀ノ内睦町地区社協、堀ノ内睦町連合町内会・民児協や睦オレンジ(認知症サポーター)、南区独自の介護予防サポーターなど様々な団体とも関係が続いています。 ③地域課題である高齢者世帯への支援では、睦地域ケアプラザと密接に連携しながら、共催事業などを数多く実施しています。 ④図書事業では、図書を長く利用してもらえるよう、スタッフ・職員がブックカバーをかけ、必要に応じ図書を修繕しています。 ⑤図書事業は、当館業務の大きな柱であり、地域により図書へ興味を持ってもらえるよう、館内掲示や睦コミュニティハウス便りへの掲載など工夫をしています。 ⑥貸室及び貸出図書業務において、個人情報や申請内容についてダブルチェックができる手順を決めています。</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>資料(事業計画書、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者施設が併設されていることが特徴であり、様々な協働を行っています。 ・もともと青少年図書館だった施設であり「図書」の充実が特徴的です。3万冊の蔵書があり、月50冊前後が追加されています。 ・基本機能である部屋貸しに加え、ハワイアン、スライド絵本、小中学校の職業体験や町体験の受け入れなど、地域と一体になった活動が展開されています。 <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>