

施設名：港区立青山生涯学習館

指定管理者：公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団

2021(令和3)年度
指定管理者第三者評価

評価機関：経営創研株式会社

目 次

評価に関する基本情報	．．．．	1
評価項目と評価手順	．．．．	2
判断基準	．．．．	3
指定管理者の自己総合評価	．．．．	4
第三者評価機関の総評	．．．．	5
評価シート		
I 基本事項	．．．．	7
II 施設運営	．．．．	9
III 利用者サービスの向上	．．．．	11
IV 施設・設備の維持管理	．．．．	13
V 危機管理	．．．．	15
その他	．．．．	17
資料 利用実績値	．．．．	18

評価に関する基本情報

■ 指定管理施設基本情報

評価施設名	青山生涯学習館		
所在地	港区南青山4-19-7		
HPアドレス	https://www.kissport.or.jp/sisetu/shogaigakusyu/		
指定管理者	公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団		
代表企業	同上		
本社所在地	東京都港区赤坂4-18-13赤坂コミュニティーぷらざ		
構成企業			
施設責任者	臼木克尚	所管課	生涯学習スポーツ振興課
指定管理期間	2019. 4. 1～2024. 3. 31		

■ 評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	www.keieisoken.co.jp		
評価担当者	葛岡陽子 石井公一	訪問調査日	2021年12月16日

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	基本事項
II	施設運営
III	利用者サービスの向上
IV	施設・設備の維持管理
V	危機管理

大項目は、5つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計100の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないかチェックします。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

判断基準

【小項目の判断】 協定書・業務基準書（以下「仕様書」といいます）と照らし合わせて判断します

判断結果	判断基準
5	極めて優れています 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
4	優れています 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
3	標準的です 仕様書が求めている水準を十分満たしています
2	標準をやや下回っています 仕様書が求める水準に一部達していません
1	標準を大幅に下回っています 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「2」とします

【中項目の判断】 小項目の平均値とします

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 小項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 小項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を量的、質的に上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 小項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 小項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 小項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

【大項目の判断】 中項目の平均値で判断します（小項目総合得点併記）

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 中項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 中項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 中項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 中項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 中項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	S	合計点	390
-----------	---	-----	-----

注) MSゴシック11ポイント(数字・アルファベット半角にて記入下さい)

■管理運営の基本方針を記載して下さい

1. 安心、安全な施設管理運営
2. 指定管理・自主事業の着実な実施
3. 利用者満足度の向上
4. 職員のワークライフバランス向上
5. 生涯学習センターとの協働
6. 職員のスキルアップ

■目指す施設像を記載して下さい

- ・利用者にいつも気持ちよく使っていただけるような施設であること。
- ・利用者職員間、また職員同士で良好なコミュニケーションが取れている施設であること。

■前年度から改善した点を記載して下さい

- ・施設立地及び施設特性上、小学生以下のお子様の来館も多いため、コロナ対策など、イラストを用いた分かりやすい館内掲示における工夫。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

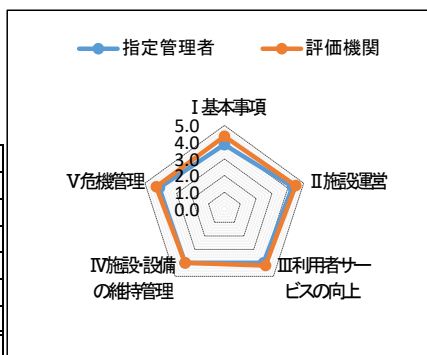
- ・施設の予約・貸出サービスに加え、港区立図書館の連携図書室として図書業務を委託ではなく担当している。
- ・小学生以下の児童の来館も多いため、イラスト等を用いたわかりやすい館内掲示や注意喚起をおこなっていること。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

- ・図書・雑誌購入予算削減に伴う、書架への配置上の工夫。
- ・自主事業での事業の入れ替え。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	412



【総合評価算定集計表】

	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 基本事項	3.9	4.4	77	87
II 施設運営	4.3	4.5	71	75
III 利用者サービスの向上	4.0	4.2	80	84
IV 施設・設備の維持管理	4.0	4.0	80	80
V 危機管理	4.1	4.3	82	86
平均/合計	4.1	4.3	390	412

総 評

施設は、東京メトロ地下鉄表参道駅から徒歩8分。近隣には小学校・幼稚園がある文教地区です。管理運営は独立していますが、学童保育の「放課G O→クラブせいなん」が併設されています。2階に児童書・一般書を揃えた図書室があり、港区図書館の予約本の受取も可能です。大人の利用は勿論、子どもたちや保護者の利用も多く地域に密着した施設となっています。

指定管理者の公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団は、港区の生涯学習振興の一翼を担う団体として、当施設のみならず、多くの区民センターも運営しています。品質管理マネジメントシステムISO9001・環境マネジメントシステムISO14001・プライバシーマークを取得しています。これらを適切に運用し、組織的に高いレベルの管理運営を実現しています。職員が常に携帯している行動指針クレドは、事業計画全般にわたる方向性や心構えが記載されており、職員の意識の高さを映す鏡ともいえます。民間企業での管理職経験を活かした館長のリーダーシップのもと、職員の職務を中長期的な視点から分担させることにより、マルチジョブ化と業務改善への職員の声の反映を実現しています。特に現場職員目線で作成されたマニュアルは適切な場所に掲示され、業務のミスの軽減、業務改善に役立っており他施設の参考になります。小規模な施設の利点である利用者との顔の見える関係を大事に、区民の自主的な生涯学習活動をバックアップし、また新たな活動のきっかけに多くの自主事業を展開している点も高く評価できます。新橋の生涯学習センターばるーんと施設特性に対応した互いの役割分担を構築しています。

財団が発行する情報誌「キスポート」での情報発信はもとより、「青山だより」の発行や近隣美術館の情報を集約し発信する等、地域の特性に留意した広報活動に努めています。

施設維持管理全般良好に管理され、特に清掃は継続的に高いレベルで行き届き、利用者アンケートでも高い満足を得ています。

避難訓練は、「放課G O→クラブせいなん」との合同開催とし実践的です。利用者の声を反映し、入り口正面にガードレールを関係各所と交渉し迅速に設置した点は、利用者の安全・安心に大きく寄与しています。

仕様書を満たしていない点

なし

課題・アドバイス

施設は、表通りに面していないため施設の存在をしらない方への周知が課題といえます。利用は区民に限られていません。地域には、ファッションや美容、アート関係専門学校や小規模なギャラリーも多数あります。今後計画しているInstagramの活用若い世代への利用促進を期待します。図書の蔵書はスペース的に課題があります。おすすめ本紹介コーナーを「青山だより」に設け利用者に書評をリレー執筆してもらう等、利用者参加型の運営も小規模だからこそ可能です。子どもの利用が多い施設です。コロナ感染防止の観点から、低い場所へのアルコール消毒液の設置をすすめるのも重要です。

港区は、第3次基本構想の将来像に、一やすらぎある世界都心・MINATO—「まちづくり、産業振興、環境共生、福祉・健康、そして子どもから高齢者・障害者のケアまで、すべてがグローバル・スタンダードのやすらぎある都心コミュニティ「MINATO」ブランドを全地球に発信すること」を掲げています。障がい者雇用の促進も、区民が普段利用する施設だからこそ意義が高い取組みといえ、共生社会の実現に向けて課題でしょう。

大項目の総評					
I 基本事項	A	3.9	S	4.4	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①基本方針、事業計画・報告の周知	A	4.0	S	4.5	
②法令遵守	A	3.8	S	4.5	
③公正平等な利用	A	4.0	S	4.3	
④組織体制／自治体との協働	A	3.8	S	4.5	
⑤財務／実績	A	3.8	S	4.0	
【中項目評価内容】 行動指針を示したクレドは、事業計画に記載されている各種項目が網羅され、各業務の心構えを完結に表している点が他施設の参考になります。 詳細な職務分担表があります。職務分担は、中長期的に職員のマルチジョブ化や施設の管理運営への課題解決に職員の考えが反映できるように、毎年見直しを行っている点が、小規模施設として管理運営に大きな効果をあげています。生涯学習センター一泊一泊の一体的組織体制です。財団本部との連絡・協力体制は密であり、本部は2館の役割分担をよく調整しています。					
II 施設運営	A	4.3	S	4.5	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①施設運営業務	A	4.0	S	4.0	
②地域・関係団体等との連携	A	4.5	SS	4.8	
③人員体制／研修	A	4.0	S	4.5	
④事業運営	A	5.0	SS	5.0	
⑤施設効用の発揮	A	4.0	S	4.3	
【中項目評価内容】 図書室業務マニュアルが、時系列に沿って作成されていることに代表されるように、種々のマニュアルが職員が現場で活用しやすいようにコンパクトに整備し、作業の目に留まる各所に掲示しており職員の創意工夫が評価できます。マニュアルは、新人職員の研修や作業ミスの軽減、業務の改善に繋がっており、マニュアル活用の好事例といえます。近隣の美術館と連携した事業、毎年15事業程度の自主事業の実施は利用者に好評です。自主事業は、活動グループの活性化にも寄与するよう計画されている点が他施設の参考になります。コロナ禍に図書室利用者数が伸びている点でもわかるように、小規模な施設ですが利用者ニーズに対応した地域に欠かせない施設として活用されています。					
III 利用者サービスの向上	A	4.0	S	4.2	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①接遇対応	A	4.3	S	4.0	
②利用者サービスの向上	A	4.0	S	4.0	
③広報活動	A	3.8	S	4.3	
④利用者の声の把握・苦情対応	A	4.0	S	4.3	
⑤利用拡大	A	4.0	S	4.5	
【中項目評価内容】 利用者アンケートの満足度が高く、接遇対応の品質の高さを証明しています。本部において品質管理マネジメントシステムISO9001を取得し、現場でも連携して活用しています。本部作成の情報誌「キスポート」を活用しています。近隣の情報（「青山だより」）や図書の情報をまとめ掲示により利用者に提供しています。利用団体の荷物預かりや無料貸出ロッカー等、利用する市民グループの活動を積極的に支援しています。利用者懇談会で収集したニーズを反映し、入り口正面にガードレールを関係各所と交渉し迅速に設置しました。図書の配架もあるため、頻りに2階の巡回を行っており、施設の安全管理は万全です。					
IV 施設・設備の維持管理	A	4.0	S	4.0	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①施設・設備の点検と管理	A	4.3	S	4.0	
②清掃美化管理	A	4.0	S	4.5	
③備品管理	A	3.8	A	3.5	
④施設・設備の貸出／省エネ対策	A	4.3	S	4.0	
⑤施設特徴に即した維持管理	A	3.8	S	4.0	
【中項目評価内容】 維持管理会社・清掃業者ともに港区内の業者が担当し、清掃は高いレベルで継続的に管理されています。2階に図書室があるために、頻りに職員が館内巡回を実施し、館内の清掃状況や安全管理に配慮しています。とても満足が約50%をしめ、満足を加えると80%を越す高評価です。ISOマネジメントサイクルのチェックリストを施設の改善計画に活用しています。保守・清掃など作業状況の管理監督に活用し、改善や仕様書の見直し含む次年度計画に反映している点が優れています。環境マネジメントシステムに則り適切に管理改善し、雑誌バックナンバー等除籍資料のリサイクルも実施しています。					
V 危機管理	A	4.1	S	4.3	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①日常業務における危機管理	A	4.0	S	4.3	
②緊急時に備えた準備	A	4.5	S	4.5	
③危機管理対策	A	3.8	S	4.0	
④危機管理対応	A	3.5	S	3.8	
⑤個人情報保護	A	4.8	SS	5.0	
【中項目評価内容】 緊急時には、併設の「放課G.O.クラブせいなん」との連携が欠かせない建築構造になっています。避難訓練は、「放課G.O.クラブせいなん」と合同開催しています。利用者の参加もあります。①年末年始の連絡網も作成する。②救急車に同乗することを想定した準備をする。③交通機関トラブル時のBCP計画等、あらゆる事態を想定した危機管理に日ごろから留意しています。 プライバシーマークを取得し、既に8回更新しています。全職員がeラーニングによる研修を受講し、個人情報保護の徹底を図っています。					

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
1 基本方針、事業計画、報告の周知					
①	職員は、応募時事業計画や年度の事業計画を理解していますか（基本理念及び基本方針含む）	4	4.0	5	4.5
②	職員が、事業計画の達成度や事業報告内容を振り返る機会を設けていますか	4		4	
③	利用者は事業計画及び報告を知る機会や方法がありますか	4		4	
④	事業計画書の策定は、前年度の結果を踏まえ、PDCAマネジメント・サイクルを活用し組織的に行っていますか	4		5	
2 法令遵守					
①	関係法令や条例、仕様書を職員が閲覧できる状態にありますか	3	3.8	4	4.5
②	職員が関係法令や条例の内容を理解するよう、研修やミーティング等を実施していますか	4		5	
③	各種法令や条例を遵守して管理・運営していますか	4		5	
④	協定書で定めた勤務時間を遵守し、時間外手当等、労務管理は法令を遵守していますか	4		4	
3 公正平等な利用					
①	施設予約は、公正平等が確保されていますか（減免に関する対応も含む）	3	4.0	4	4.3
②	予約の必要がない施設の公正平等な利用が確保されていますか	5		4	
③	事業の参加申込みの方法は、公正平等が確保されていますか	4		5	
④	事業の対象者は、年齢や性別等偏りがないですか	4		4	
4 組織体制／自治体との協働					
①	管理運営に適した組織体制であり、責任、役割分担が明確ですか	4	3.8	5	4.5
②	法人本部と施設の間で適切に情報共有や報告等を行い、協力体制を構築していますか	4		5	
③	自治体と施設の間で情報共有・報告やモニタリング等を行い、共に運営改善に取り組んでいますか	4		4	
④	自治体の施策を反映した運営を行っていますか	3		4	
5 財務／実績					
①	経理と出納の相互けん制の仕組みがありますか（印鑑・通帳の管理等含む）	4	3.8	4	4.0
②	経費削減に向けての取組を行っていますか	4		4	
③	収支予算と決算に大幅な差異がなく、指定管理料の運用は適切ですか	3		4	
④	利用者数等の実績は、年度計画を概ね達成していますか	4		4	
合計／平均		77	3.9	87	4.4
【第三者評価機関特記事項・追記等】					
2④館長は職員の勤務時間を月次チェックし、振替や時間外勤務を適切に取得させています。該当者はいませんが、男性の育児休暇制度も整備されています。3②図書室は、職員が配架も兼ねて頻りに巡回し、他の利用者の迷惑になる長時間の独占利用者には、声かけを行っています。 3④事業対象者は偏りなくバランスよく実施し、さらに利用が少ない年代を分析し、現役世代をターゲットにした講座も開催しています。4④区の生涯学習の方針に示された事業区分に則り構成し事業を立案しています。					

<p>【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 シフト表 経理関係書類（収支報告書等）利用実績値 広報紙 事業チラシ 研修報告書 業務分担表 ヒアリング 現場確認</p>	
<p>1 基本方針、事業計画・報告の周知</p>	
<p>①財団本部事務局の方針に加えて、毎年青山生涯学習館としての基本方針・年次計画を作成し、職員に説明、共有しています。②個別事業について担当職員が変わる際には、前回内容の振り返り、反省点、課題等につき、情報共有し、改善を図っています。③毎年2月に利用者懇談会を実施し、前年度の振り返り、次年度事業の説明を行い、要望された内容を検討し、次年度事業に反映させています。④追記に記載</p>	<p>①年度始めに職員ミーティングを全職員参加で実施。新規採用職員研修時には、計画推進担当課長から事業計画について説明の機会を設けています。行動指針を示したクレドは、事業計画に記載されている各種項目が網羅され、各業務の心構えを完結に表している点が他施設の参考になります。②随時開催の職員会議とグループウェアを活用しています。③令和2年度の利用者懇談会は、書面会議でした。使用資料をファイリングして設置しています。④追記に記載</p>
<p>2 法令遵守</p>	
<p>②パワハラ、セクハラに関し、事例も含めた研修を受け、報告書を作成することにより理解を深めています。③ISO内部監査の結果報告書の共有等により、全職員が法令遵守をいつでも確認可能な状態にしています。④時間外勤務等は事前申請を原則としており、勤怠管理システムでの申請だけではなく、所長と職員間で口頭でも事前に内容確認するようにしており、法令に外れた無理な勤務等が発生しないようにしています。</p>	<p>①財団規定集・関係法令・仕様書は、全職員がいつでもファイリングされ閲覧可能です。サーバー上でも閲覧可能です。②施設長は、改正労働基準法等、法令に関する最新の知識を習得するために、毎年法務研修を受講し、職員に内容を伝達しています。③ISO内部監査は監査員となる研修を受講した職員が、自ら勤務する施設以外を監査し、組織的に法令遵守を図っている点が優れています。</p>
<p>3 公正平等な利用</p>	
<p>②図書室においては、図書室内のルールを掲示し、ときには職員から注意することも含めて、誰もが気持ちよく利用してもらえるように努めています。③応募数の多かった（＝落選が発生した）講座について、開催回数を増やすなど、適宜参加の機会を増やしました。④基本的に参加者を限定せず、老若男女問わず、幅広い年齢層の施設利用をPRしています。特に財団全体としても、若者や子育て世代の参加に配慮しています。</p>	<p>①利用登録時に営利目的でないかを十分確認しています。利用条件等に課題がある団体には、施設設置目的を説明し理解を得ています。③事業の参加申込方法は、ハガキ・FAXに加え財団のホームページからも申込みを可能にしています。利用者の参加希望が多かった講座は、開催回数を増やして利用者ニーズに応えています。昨年度にコロナ禍の影響により開催ができなかった講座については、当時の参加希望者に優先的にお声をかけています。②④追記に記載</p>
<p>4 組織体制／自治体との協働</p>	
<p>①少人数での運営の中、業務・事業毎に担当を明確化しています。それと同時に定期的に担当変更を実施し、職員の業務の幅を広げる努力をしています。②広報・事業推進課との情報交換により、事業計画の参考にしたり、内容の工夫につなげています。③所管課とのモニタリングにおいては、出来るだけ早めの報告、情報提供を行い、事後報告や未報告を極力おこさないように努めています。④追記に記載</p>	<p>①②詳細な職務分担表があります。業務を通じて職員の育成を図るため、新人職員はベテラン職員とペアになる等の配慮をしています。生涯学習センターばるんとの一体的な組織体制を構築しています。財団本部との連絡・協力体制は密であり、本部は、2館の機能と役割を踏まえて、事業等をバランスよく調整しています。③所管課と月1回面談、現場確認、進捗状況や課題の共有をすすめています。④追記に記載</p>
<p>5 財務／実績</p>	
<p>①消耗品の購入等においても、年度予算に基づき、館長または副施設長が事前に判断し、予算外の購入や不要不急の購入が発生しないようにしている。②図書用プリンタの用紙は原則裏紙を使用しています。また空調は気温の状況により、細かい温度管理を徹底しています。④施設利用は新型コロナの影響により目標を下回る状況ですが、図書業務については閉館や開館時間短縮の状況下にもかかわらず、一貫して増加基調を続けています。</p>	<p>①施設管理日誌に金銭確認の項目があり、1日に3回収納金・還付金の確認を行い記録しています。②地元業者を活用しながら、価格の交渉を行い経費縮減に努めています。③市への返金処理を適切に対応しており評価4とします。④新型コロナウイルス感染予防対策の影響により、全体利用者数や稼働率は、目標を下回っていますが、図書室の利用は増加しています。</p>
<p>【追記】 1④自主事業においては各担当職員の意見や参加実績を勘案し、見直しを実施しています。 4④区の基本計画、実施計画並びに各個別計画と連携した財団の中期経営計画に沿った施設事業運営を行うよう努力しています。</p>	<p>【追記】 1④年2回事業報告書を財団本部で作成し、補正予算を組んだり、新規事業を計画したりとPDCAマネジメントサイクルを活用し具体的に改善している点他施設の参考になります。 2④就労時間を月次で館長が管理し、振替休日等、迅速な取得を促しています。</p>

II 施設運営

		指定管理者	評価機関
1 施設運営業務			
①	主な業務マニュアルが作成・活用されていますか	5	5
②	朝礼やシフトの引継ぎ、連絡ノート等、日常的に職員が情報共有する仕組みがありますか	4	4
③	月例ミーティング等、施設運営の振り返りを定期的に行っていますか	4	4
④	業務日誌が記載されていますか	3	3
		4.0	4.0
2 地域・関係団体等との連携			
①	自治会や町内会、関係団体、学校等との交流や活動に協力し、地域活性化に寄与していますか	5	4
②	利用団体（グループやサークル）等を支援・活性化する取組を実施していますか	4	5
③	地域・関係団体、企業等の外部機関等と連携していますか	5	5
④	類似施設や近隣の公共施設と連携・協力していますか	4	5
		4.5	4.8
3 人員体制／研修			
①	仕様書に記載された人員体制・有資格者の配置を遵守していますか	4	5
②	区民の雇用促進に努めていますか（シルバー人材センター、区の障害者支援施設や母子福祉団体を優先的に活用）	4	4
③	職員のワークライフバランスに配慮し、働きやすい職場環境を整備していますか	4	4
④	施設の特性に対応した職員研修を実施していますか	4	5
		4.0	4.5
4 事業運営			
①	生涯学習に関する講座「さくらだ学校」「親子教室」「オリパラ関連講座」等は、仕様書に定められた内容を実施していますか	0	0
②	「フェスティバルーン」若しくは「図書室運営」は、仕様書に定められた内容を実施していますか	5	5
③	生涯学習における指導者等の育成、研修及び交流を実施していますか（語り部派遣事業の実施状況）	0	0
④	生涯学習講座提供事業（まなび屋）・みなと学びの循環事業（まなマルシェ）を、適切に運営していますか	0	0
		5.0	5.0
5 施設効用の発揮			
①	生涯学習における相談業務を実施していますか	3	4
②	関係する他の施設の情報や生涯学習関連の情報を収集し、利用者に提供していますか	4	4
③	施設に来館できない方にも広く生涯学習の機会を提供する動画配信サービスは適切に運営していますか	4	4
④	自主事業を実施していますか	5	5
		4.0	4.3
合計／平均		71	75
		4.3	4.5
【第三者評価機関特記事項・追記等】 5④数多くの自主事業を実施しています。特に地域の美術館等との連携講座を実施することで、応募時提案書に掲げたコンセプト「アートサロン青山」としての役割を継続している点が評価できます。			

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 シフト表 研修計画表 広報紙 事業チラシ 有資格者リスト 赤坂地区総合支所運営会議次第 研修報告書 ヒアリング 現場確認

1 施設運営業務

①図書業務や自館の1日の業務の流れについて、独自のマニュアルを作成し、異動職員や新入職員が業務習得しやすいように工夫しています。②重要事項については、連絡帳に記載するだけでなく、日勤・夜勤交替の際に口頭でも伝えて、職員間の情報共有を密にしています。シフトの関係で全員そろえることはなかなかないですが、仕組みを利用しつつ、施設長からも極力口頭で伝えるようにしています。
③追記に記載

①図書室業務マニュアルは、時系列に沿って作成されています。種々のマニュアルをコンパクトに整備し作業の目に留まる各所に掲示しており、職員の創意工夫がわかります。
②施設管理日誌に夜間勤務者との引継ぎ記載欄があります。重要な伝達事項は別に連絡帳に記載しています。課題に対する対応も明記してあります。③月次報告資料・施設長会資料は、全職員に回覧することで組織的な情報共有に努めています。

2 地域・関係団体等との連携

①放課GO→クラブせいなんとは、年1回共同の自主消防避難訓練を実施し、了解を得られた施設利用者にも訓練に参加していただいています。②自主事業では「団体育成」をテーマとした事業を複数実施しており、既存団体への新規参加者の掘り起こしを図っています。③青山の立地を活かし、近隣の美術館等と連携講座を開催しています。また連携先の企画展の情報を入手し、ポスターやちらし掲示の協力をしています。
④追記に記載

①施設特性等を踏まえ「放課GO→クラブせいなん」と避難訓練を一体的に開催しています。青南幼稚園とも連携しています。②登録団体の体験講座を館の事業として実施するほか、専用の掲示版を設置することで団体活動を支援しています。社会教育関係団体の物品預かり、無料貸出ロッカーも整備し、他施設の参考になります。③近隣の美術館等と連携講座を継続的に開催している点が、高く評価できます。
④追記に記載

3 人員体制／研修

①地域の外国人対応を図るべく、英語のできる職員を配置しています。②財団全体として、夜間窓口対応はシルバー人材センター、福祉喫茶部門では、障害者就労継続支援B型施設の雇用をしています。③月次ローテーション表で職員の休暇取得状況を明示し、取得日数が少ない職員に対しては、取得を促すようにしています。
④職員研修として、「実務者研修」「指定管理者制度研修」「接遇研修」「会計事務研修」を受講し、職員のレベルアップに努めています。

①施設の管理運営に必要な資格取得者を本部に配置することで、急な欠員にも対応可能な体制を構築しています。②区の施策である「就職氷河期世代の就労支援」の受け入れを行い、その後継続雇用しています。
③追記に記載④実施した全ての研修情報は内容を含めて本部が管理し、職員の閲覧が可能です。本部長が講師になりパワーハラ研修を実施しています。職員が資格を取得する際の費用は、団体または施設が負担しています。

4 事業運営

①、③、④…青山生涯学習館は対象外。
②図書室運営において、新着図書の案内やおすすめ本の提案をしています。みなと図書館の団体貸し出しを実施しています。

①③④対象外施設
②図書室利用者は増加傾向が続いています。利用者アンケートの満足度も高い数値です。港区図書館の予約受取業務は、図書館と同じ業務対応です。青山地区には、図書館がありません。夜間8時半まで開館しており、地域の方にとって利便性の高い施設となっています。

5 施設効用の発揮

②区有他施設や近隣施設の催しものや企画展のポスター、ちらしを掲示し、利用者が自由に持ち帰れるようにしています。
③当館で実施した自主事業を区の生涯学習紹介動画として作成いただき、区のHPにもアップされ、当館でも来館者に紹介しています。
④年間14の事業はすべて自主事業として実施しています。

①電話での相談を数多く受けています。会場説明時は、アテンドして利用者の利用目的に最適な利用方法について相談に乗りながら助言しています。②ばる一んと比べて小規模な施設ですが、ラックを創意工夫し、各種チラシや情報誌を体系的に整理し、来訪者にわかりやすく提供しています。近隣大学の生涯学習情報も提供しています。③自主事業を区のホームページに掲出し、適時、更新しています。
④追記に記載

【追記】

1③月次報告資料、施設長会資料については全職員に回覧し、重要事項や対応すべき内容についてタイムリーに情報共有を図っています。
2④放課GO→クラブせいなんと、Kidsヨガ、生け花教室を開催しています。

【追記】

2④ばる一んと連携事業を継続的に開催しています。赤坂図書館と連携した団体貸出を活用し、図書資料の充実を図っています。
3③対象職員はいませんが、男性の育児休暇も整備しています。

Ⅲ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関		
1 接客対応					
①	職員は、適切なマナーで利用者に接客していますか	5	4.3	4	4.0
②	職員は、施設に相応した服装を着用していますか	4		3	
③	職員は、あらゆる人権（ユニバーサルサービス）に配慮し接客対応していますか	3		4	
④	職員には接客研修を定期的に行っていますか	5		5	
2 利用者サービスの向上					
①	利用者が安全・安心・快適に施設や設備を利用できるように事前説明や創意工夫をしていますか	4	4.0	5	4.0
②	高齢者や障がいのある方も利用しやすいように、管理運営していますか（施設・設備のバリアフリー化・備品等）	4		4	
③	授乳スペース等、乳幼児をお連れの方も利用しやすいように管理運営していますか	4		3	
④	外国籍の方も利用しやすいように管理運営していますか	4		4	
3 広報活動					
①	施設や事業の広報に利用案内や広報紙を作成していますか	4	3.8	5	4.3
②	施設や事業の広報にホームページやその他の方法を活用していますか	4		4	
③	自治体の広報紙や地域情報紙やマスコミ等、広報媒体の創意工夫に努めていますか	3		4	
④	類似の施設や近隣施設と広報の相互協力を行っていますか	4		4	
4 利用者の声の把握・苦情対応					
①	利用者の要望や苦情を受け付ける手段を複数用意し、周知していますか（ご意見箱・事業アンケート・メール受付等）	4	4.0	5	4.3
②	利用者アンケートを年1回以上実施し、結果を集計し、公開していますか	5		4	
③	ご意見や苦情に対しては、苦情内容及び対応策を迅速に開示し、また所管課に報告していますか	3		4	
④	運営協議会等を開催し、広く施設運営へのご意見を収集していますか	4		4	
5 利用拡大					
①	利用拡大にむけ、アンケートや頂戴したご意見から利用者ニーズを抽出し、管理運営に反映していますか	4	4.0	5	4.5
②	施設を知らない、利用したことがない方に向けて利用拡大の取組を行っていますか	4		4	
③	新型コロナウイルス感染症対策に係る消毒・検温等各種ガイドラインを踏まえた取組を適切に実施していますか	5		5	
④	新型コロナウイルス感染者が発生した場合のマニュアルを策定し、感染拡大防止及び事業継続への備えを行っていますか	3		4	
合計／平均		80	4.0	84	4.2
【第三者評価機関特記事項・追記等】					
5②ばるーんとの連携歴史講座を実施しています。相互利用のPRを行っています。					
5④利用者・職員それぞれに感染確認があった場合のマニュアルを整備し、改訂も行っていきます。図書室は、港区の図書館の対応に順次しています。利用者名簿を作成し適切に管理しています。					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 各種掲示物 アンケート結果 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場 確認	
1 接遇対応	
①利用者アンケートでは「とても満足」「満足」を合わせると毎年85%程度の回答をいただいています。 ②利用者からわかりやすいように、共通のスタッフジャンパーを着用するとともに、名札を見えるように付けています。 ③公平・公正・中立はもちろんですが、誰に対しても、優しく丁寧で明るい窓口対応を心がけています。 ④追記に記載	①2021年度利用者アンケートの接客対応の設問では、とても満足43%満足43%と高い満足度です。③品質管理マネジメントシステムISO9001を取得し、区の接遇マニュアル「あったかマナーみなど」の周知、さらに職員の行動規範や価値観を取りまとめた「クレドカード」を職員全員が常に携行し、日々の業務にあたっています。④3年に1回全職員対象に外部講師を招き、接遇研修（中級）を実施しています。新規採用職員にも接遇研修（初級）を実施しています。
2 利用者サービスの向上	
①子どもの利用が多いため、館内掲示にひらがなやイラストを用いて、子どもにもわかるように工夫しています。 ②手すりのあるフリートイレの設置、子ども図書室の書棚に安全ラバー設置など、安全確保の工夫をしています。出入口（自動）については、飛出しに注意するように、防護柵を設置しています。 ③その他に記載 ④英語を話せる職員を配置しています。	①子どもの目線にあわせ安全ラバーを設置しています。また、関係各所と調整して施設入口前に「道路飛び出し防止」のガードレールを設置しました。所管課が施設に向き安全総点検を年1回受けています。②手話通訳アプリを設置しています。マニュアルも見やすい位置に掲示し速やかに対応可能です。 ④館長は英語が堪能で、込み合った内容の会話にも対応可能です。部屋表記に英語表記をしています。
3 広報活動	
①青山便りの月次掲示や、実施済の事業の紹介を館内に掲示しています。 ②自主事業の参加者募集において、財団HPを活用し、全事業でHPからの受付を行い、利用者の利便性を向上させています。 ④財団だけでなく、他の区有施設にも事業のちらしを事前配布し、実際の応募につながっています。	①施設独自の「青山だより」を作成し2階に掲示しています。情報誌「キスポート」は8ページ年12回発行。発行部数は120,000部新聞折り込み・駅・大学・銭湯にまで広く配布している点が評価できます。②施設のインスタグラムを準備中です。③自主事業内容を区のホームページで動画で配信しています。区報に掲載できなかった区の事業情報を逆に「キスポート」に掲載しています。④特に近隣美術館情報は豊富に提供しています。
4 利用者の声の把握・苦情対応	
①アンケートやメールだけではなく、窓口で利用者への積極的な声掛けを行い、対面でご要望やご意見をお聞きすることを常に心がけています。②利用者アンケートの結果分析により、学習室利用者と図書室利用者が思っていたほど重ならない点に気づき、とくに学習室利用者への図書室利用をPRした結果、図書カードを作られる方が増えてきました。③財団事務局に迅速に報告するとともに所管課に情報共有しています。 ④追記に記載	①所長は、2か月に1回財団本部でISO委員会（旧CS向上委員会）に参加し、他施設の情報も共有しています。ご意見箱は2箇所設置。区へのご意見の用紙も設置している点が優れています。 ②利用者アンケートは毎年実施。年度ごとタイムリーな設問（令和2年度は、コロナ対策の満足度やオンライン講座について）を追加している点が高く評価できます。事業ごとにアンケートも実施しています。 ③④追記に記載
5 利用拡大	
①利用者懇談会で出された要望に基づき、入り口正面のガードレール設置や、メンバー募集ちらしの掲示コーナーを設けるなど、速やかな対応を実施しています。②生涯学習センターとの連携歴史講座を実施し、施設の相互利用を促進し、生涯学習施設協働でのPRを図っています。③施設利用者への検温、結果の記録・保存・決められたタイミングでの廃棄を全て実施し、館長専管事項として個人情報の保護も図っています。④区のコロナ対応方針に基づき、適切な施設管理を行っています。	①利用者懇談会で収集したニーズを反映し、入口正面にガードレールを設置しました。メンバー募集ちらしの掲示コーナーを設けるなど、速やかな対応を実施しています。 ②追記に記載③東京都福祉保健局が推奨する次亜塩素酸の利用、体表温度検知危機の設置、事務室入室の人数制限等、適切に感染症対策が実施されています。各室のドアに留意事項を掲示しています。動線を配慮し消毒液を設置しています。④追記に記載
【追記】1④財団の接遇研修を定期的受講するとともに、区発行の「あったかマナーみなど」の参照等、職員同士でも気の付いた点を注意しあうようにしています。 4④赤坂地区運営会議においても、当館の事業内容の紹介や利用状況の報告を行い、近隣区施設との情報共有や相互理解に努め、ご意見を聞く機会を作っています。	【追記】4③苦情及びその対応改善の内容は区に報告しています。さらに財団ISO事務局に提出し、他施設とも情報共有を行い、改善策を組織的に検討しています。 4④利用者懇談会・赤坂地区総合支所運営会議に参加し、他施設の利用者の声を広く把握しています。

IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関
1 施設・設備の点検と管理			
①	施設・設備の点検マニュアルは、作成されていますか	3	3
②	施設・設備の日常点検状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	5	4
③	施設・設備の定期点検は、協定書や仕様書どおり実施され、記録していますか	5	4
④	施設・設備の点検結果や管理報告を維持管理の改善や次年度事業計画に活用していますか	4	5
		4.3	4.0
2 清掃美化管理			
①	日常清掃について、実施状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	5	5
②	定期清掃は、協定書（事業計画書含む）どおり実施され、結果を記録していますか	3	4
③	施設内は清掃が行き届き、清潔に保たれていますか	4	5
④	施設外周は清掃が行き届き、清潔に保たれていますか	4	4
		4.0	4.5
3 備品管理			
①	自治体及び指定管理者所有の備品台帳をそれぞれ作成し、記録した備品が揃っていますか	4	3
②	自治体所有の備品を廃棄する際は、所管課に報告し適切に処分していますか	3	3
③	備品は点検整備され、常に安全・安心・衛生管理面等で良好に利用できますか	4	4
④	備品・消耗品は、環境やコストに配慮し調達していますか	4	4
		3.8	3.5
4 施設・設備の貸出／省エネ対策			
①	施設の貸出は、協定書や仕様書を遵守し適切に行われていますか	4	4
②	利用者へは、施設・設備の利用方法や利用時の注意点を分かりやすく理解できるように案内していますか	4	4
③	省エネ・省資源への取組を実施していますか（目標設定等、仕様書に定められた内容も含まれます）	4	4
④	ゴミは自治体の方針に従い適切に分別していますか	5	4
		4.3	4.0
5 施設特徴に即した維持管理			
①	施設・設備の長寿命化・予防保全への取組を行っていますか	3	4
②	物品及び役務の調達や修繕等の工事発注に際しては、区内の中小業者への優先発注に努めていますか	4	4
③	子どもの目線や車椅子の動線にも配慮し、適切に施設の安全確保が保たれていますか	5	5
④	施設の維持管理や運営に対応した保険に加入していますか	3	3
		3.8	4.0
合計／平均		80	4.0
80		4.0	80
【第三者評価機関特記事項・追記等】			

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書
 年度事業報告書 業務日誌 備品台帳 日常点検表 エアコン室外機簡易チェックシート 各種チェックシート 作業完了報告書 ヒアリング 現場確認

1 施設・設備の点検と管理

<p>①施設管理運営におけるマニュアルは整備されています。②清掃業務では、日報に基づいて清掃要員と現場を一緒に見ながら点検を行い、問題への対策を早急に指示、実行しています。③設備の定期点検は、原則すべて館長の出勤日に行うよう日程を調整し、館長が立ち会い、結果報告を聞くようにしています。④年次契約の検討時に仕様書の見直しを実施し、財団の業者選定委員会に報告し、翌年度以降の改善につなげています。</p>	<p>②毎朝施設内の各部屋を巡回点検し、施設が清潔か、忘れ物や危険箇所の見落としがないか、チェックを行います。日常点検表に項目、担当者も計画されています。③年間スケジュールを作成し、月次報告時に進捗を確認しています。さらに解決時に確認を行っています。④ISOマネジメントサイクルのチェックリストを施設の改善計画に活用しています。保守・清掃など作業状況の管理監督に活用し、改善や次年度計画に反映している点が優れています。</p>
---	---

2 清掃美化管理

<p>①清掃の実施状況だけでなく、落とし物や備品の破損等の情報も発見次第職員に伝えてもらっており、迅速な問題への対処につながっています。③利用者アンケートにおいて、館内が清潔に保たれていることに対する高評価のコメントをいただいています。④午前、午後それぞれ外周の清掃を実施し、犬のフンはじめ、ゴミの処理を迅速に実施しています。</p>	<p>①清掃業務日誌は、チェック記号（清掃済・部分清掃済・目視済）が定められ、午前・午後の各チェックを行うことで業務の効率化、完了の確認をすすめている点が高く評価できます。②業者に発注する際の仕様書は、毎年行っています。③利用者アンケート「清掃美化状況」について、「とても満足」が約50%を占めており、「満足」と合わせ80%越が満足と高い評価を得ています。④外周植栽も生育状況に合わせて適切に剪定し美観を保持しています。</p>
---	--

3 備品管理

<p>①青山生涯学習館の備品台帳を作成し、台帳に基づいた管理をおこなっています。③新型コロナウイルス対策として、図書室の座席の間引きや閲覧テーブルへのパーティション設置など、区からの利用制限措置等に応じて、適切な対策を実施しています。④消耗品購入は、対象品の比較検討をコストを含めて十分におこなったうえで、選定するようにしています。</p>	<p>③コロナ対策備品を適切に設置し、貸出備品の消毒等も感染症対策を徹底しています。④港区内業者への発注に配慮しつつ、ネットでの購入も活用しています。その際取得したポイントも備品・消耗品の購入に当てている点が評価できます。</p>
--	---

4 施設設備の貸出／省エネ対策

<p>①利用団体の活動内容や人数によって、どの部屋を使うのが良いかアドバイスしています。②青山固有の音楽等の利用制限について、事前説明を徹底して理解を求めているようにしています。③室温管理をこまめに実施するため、事務所内で各学習室での設定温度を見て、極端な温度設定がされていないか注意しています。④保有期限を過ぎた雑誌や廃棄した図書は、すべてリサイクル誌として定期的に利用者に提供し、ゴミとして出さないよう工夫しています。</p>	<p>①初めて利用される団体の方や企業の利用の方へ丁寧に説明し、遵守して利用してもらえるよう説明しています。②音出しの利用制限等については、事前に説明し理解を求めています。③図書室の除籍資料は、利用者にはリサイクル図書として提供しています。④④環境マネジメントシステムに則り適切に管理改善している点が評価できます。</p>
---	---

5 施設特性に即した維持管理

<p>①区の施設点検、改善計画に基づいて、保全への取り組みを行っています。②清掃業務においては、担当者の急な休みにも対応できるように（必ず交替要員を派遣できる）、港区内の業者を原則として選定しています。③子どものみでの来館も多いことから、職員が子どもとも挨拶や会話をしてコミュニケーションをとり、注意喚起や来館促進に努めています。</p>	<p>①維持管理業者への仕様書は、年度ごとに見直し内容を改善している点が評価できます。所管課から安全総点検を毎年1回受けています。些細な機器の異音にも迅速に点検しています。②小規模修繕や清掃は、区登録の区内中小業者への発注を徹底しています。③図書児童コーナーには安全ラバーを設置。入口ドア歩道に飛び出し注意喚起のバーを関係各所と調整し設置した点は高く評価できます。</p>
---	--

<p>【追記】</p>	<p>【追記】</p>
-------------	-------------

V 危機管理

		指定管理者	評価機関
1 日常業務における危機管理			
①	日常、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や怪我、犯罪を未然に防止するよう安全確保に努めていますか	4	5
②	非常口や避難経路をわかりやすく案内標示し、適切に誘導できる状況になっていますか	4	4
③	AEDや救命救急に関する備品（担架等）や消耗品は、適切に管理・用意されていますか	4	4
④	新型コロナウイルス感染症以外の感染症についても、適切に対策を講じていますか	4	4
		4.0	4.3
2 緊急時に備えた準備			
①	地震・火災・危険物・事故等状況別の危機管理マニュアルを作成していますか	3	4
②	非常時の連絡網や関係連絡先が明確になっていますか	5	5
③	避難訓練は、仕様書（応募時事業計画書含む）どおりに実施されていますか	5	5
④	救命救急訓練等、危機管理に必要な研修を実施していますか	5	4
		4.5	4.5
3 危機管理対策			
①	災害時に定められた施設の役割に準拠した備蓄や対応の準備をしていますか	3	4
②	不当な要求やクレームに対し、研修の実施やマニュアル等が整備されていますか	4	4
③	不審者対応に対する訓練や対策備品や防犯システム等を用意していますか	4	4
④	施設内外の死角になる箇所や施設の危険箇所を適時把握し、安全管理対策を行っていますか	4	4
		3.8	4.0
4 危機管理対応			
①	怪我や病気の発生時等は、該当利用者や他の利用者の安全確保のために適切に対応していますか	3	3
②	台風・豪雨や感染症等の発生時対応として、臨時休館や閉館時間の変更等の判断基準を整備していますか	4	4
③	事故や災害被害状況やその対応を記録し、法人本部や所管課に報告していますか	4	4
④	訓練や実際の事故を検証した情報を職員が共有し、マニュアルの改訂や業務改善に役立てていますか	3	4
		3.5	3.8
5 個人情報保護			
①	施設に即した個人情報の取扱いに関する規程、マニュアルを整備し、管理責任者を特定していますか	5	5
②	職員に対し、個人情報の取扱いに関する研修を定期的に行い、個別に誓約書を取っていますか	4	5
③	個人情報や情報の漏えい、滅失、改ざんを防止するため適正に保管・管理・廃棄していますか	5	5
④	個人情報を収集するにあたり使用目的を明確化し、利用者に明示していますか	5	5
		4.8	5.0
合計／平均		82	4.1
		86	4.3
【第三者評価機関特記事項・追記等】			

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書
 年度事業報告書 業務日誌 各種掲示物 事故報告書 ヒアリング 現場確認

1 日常業務における危機管理

<p>①日常的に館内循環、外周の点検を実施し、事故等を未然に防止できるよう、利用者の安全・安心の確保に努めています。②非常時の誘導は、職員が1階、2階に担当を分けて、スムーズな避難誘導を行えるよう、避難訓練を実施して緊急時の対応を確認しています。③AEDは、毎日目視でグリーンライトの点灯を確認し、いつでも使える状態であることを確認しています。④ノロウイルスの確認キットを常備しています。</p>	<p>①2階は職員が1時間に1回の頻度で目視点検するほか、監視カメラで死角になる箇所の状況を確認しています。②避難経路図は部屋を起点とした2方向を記載した避難経路図を掲示しています。③AED点検表があり、毎日確認し記録しています。④ノロウイルス対策備品も適切に準備しています。職員事務室に除菌効果のある器機を設置するなど、職員の体調管理に留意しています。</p>
--	---

2 緊急時に備えた準備

<p>①災害に備えた危機管理マニュアルを作成しています。②緊急連絡網に基づき、実際に伝達の訓練を実施し、その結果を財団事務局、所管課、関係機関(警察・消防)などに報告してフィードバックされています。③青山生涯学習館単独での実施ではなく、毎年放課GOクラブせいなんと合同開催しており、また利用者への参加呼びかけもしています(実際の参加もあり)。④職員全員が上級救命講習を受講・更新しており、緊急時の利用者の安全確保を図れるよう努めています。</p>	<p>①本部作成の危機管理マニュアルを基本に館のマニュアルを作成し、運用しています。②職員の勤務シフトが変則的となる年末年始は、特別連絡網も作成しています。伝達の訓練を年1回実施しています。③併設する「放課GO→クラブせいなん」と合同開催しています。利用者の参加もあります。④全ての正規職員が「上級救急救命講習」を受講しています。</p>
---	---

3 危機管理対策

<p>②不当要求等、対応が難しい内容は、館長在籍時には館長が対応し、区の不当要求対応マニュアルを参考に準拠しています。③愛宕警察と生涯学習センターの協力による不審者侵入対応訓練に参加しています。④監視カメラの死角になる箇所については、館内巡回により目視で定期的に確認しています。</p>	<p>①備蓄品を財団で準備しています。②昨今の利用者の多様性等を踏まえ、接客研修の中にクレーム対応のテーマを新たに設定しています。③ばるーんと連携し、愛宕警察の不審者侵入対応訓練に参加しています。さすまたとネットランチャー等も配備し、訓練時に実際の使い方を学んでいます。④1時間に1回は、館内巡回を行っています。また図書の配架時も確認を怠りません。</p>
---	--

4 危機管理対応

<p>①財団事務局、所管課、関係機関(警察・消防)への連絡など適切に対応しています。②財団本部、みなと図書館と事前協議のうえ、所管課に相談するようにしています。③過去の台風時には、倒木発生への報告や、雨水侵入防止のためみなと図書館と事前協議のうえブックポストを閉じる対応をとった例があります。④訓練や事故などの対応を全体で共有しています。</p>	<p>②震度4で職員の安否確認を実施。財団本部企画経営課が統括になり、出勤状況の確認もすすめています。③事故報告書は、対応までわかりやすく記載し、画像も添付し報告しています。④館長が、施設長会で他施設の情報も共有し、現場の職員に情報共有しています。</p>
---	--

5 個人情報保護

<p>①新型コロナ対策の利用者の検温確認票(氏名・連絡先記載)は、保管・リスト化・廃棄を含め、全て館長専管事項として管理しており、個人情報漏洩が発生しない体制をとっています。②個人情報に関する研修を全職員が最低年1回の受講を義務付けられており、知識習得と実践を図っています。③追記に記載。④事業募集ちらしでは、必ず当該内容の表記を行い、同意を得ることを参加の原則として運営しています。</p>	<p>①～④平成19年にプライバシーマークを取得。ISO事務局を財団本部に設置し「個人情報管理マニュアル」「個人情報管理手順書」を備えています。事務局長を最高責任者に、現場では、施設長が「推進員」として管理責任を担っています。内部監査も毎年実施し、組織的に課題改善も行い他施設の参考になります。Eラーニングによる研修を実施。プライバシーマークを8回更新。鍵のかかるキャビネットへの保管や関連掲示、廃棄記録簿等を目視にて確認しました。</p>
--	--

<p>【追記】 4③図書カードの新規申込みにおいても、原紙は前月分を月初にみなと図書館へ送付、写しを1ヶ月間のみ保管とルールを厳格にし、徹底した管理を実施しています。</p>	<p>【追記】</p>
--	-------------

その他

■その他評価に必要と考えられる内容がある場合は、枠内に記載して下さい。

■日勤者4名、夜勤者2名の体制で、日勤者の遅番勤務を適宜組み合わせながら、時間外勤務を必要最小限の発生に留め、定時勤務時間での施設運営に努めています。

■職員の異動、新規採用の際、人数が少なく早期の戦力化が不可欠であるため、そのためのOJTによる教育、育成のノウハウを保有しています。

Ⅲ2③授乳スペースはありませんが、必要な際には空いている部屋を提供するなどして対応しています。トイレには、ベビーチェア、ベビーベッドを設置しています。

資料 利用実績値

利用実績（非評価項目）		
■全体利用者数の推移を過去3年分記載して下さい		
平成30年度	目標値：－	実績値：15,433人
令和元年度	目標値：－	実績値：13,674人
令和2年度	目標値：－	実績値：6,733人
■稼働率の推移を過去3年分記載して下さい（稼働率が高い施設）学習室1		
平成30年度	目標値：60%	実績値：61.0%
令和元年度	目標値：60%	実績値：57.4%
令和2年度	目標値：－	実績値：26.4%
■稼働率の推移を過去3年分記載して下さい（稼働率が低い施設）レクホール		
平成30年度	目標値：60%	実績値：38.8%
令和元年度	目標値：60%	実績値：30.8%
令和2年度	目標値：－	実績値：28.2%

目標値と実績値に大きな違いがある場合、理由を記載して下さい

令和元年度の1～3月期より、新型コロナウイルス禍による利用件数・人数の大幅減の影響を受けているため、令和2年度の事業計画では、所管課との協議により、稼働率目標（60%）を一旦取り下げることになりました。