

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜滝頭コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

令和 4年 1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>【特徴的な取組】</p> <p>昭和44年8月に横浜市青少年図書館としてオープン平成16年5月に滝頭コミュニティハウスとして開館した。</p> <p>これまでの実績を生かし、地域団体近隣施設などと連携を深め施設運営に取り組んでいる。</p> <p>1. 連合町内会はじめ地域団体の会合等で当施設を優先的にご利用いただき、その時に来館された各団体の方との情報交換を行い連携を図っている。</p> <p>2. 地域や利用者が参加しやすく、交流の場づくりのための事業を企画、実施している。地域団体、近隣施設と共催し、地元に着した事業展開を進めている。</p> <p>共催事業として夏休みは風鈴作りを開催/11月は羽子板作り・小物入れ作り/12月は凧作りを開催。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の連合町内会はじめ青少年指導員協議会、スポーツ推進連絡協議会、滝頭地区子供会連絡協議会等との情報交換を密に行うと共に、夏休みは風鈴、年末にはトルペイントで羽子板や凧作りを共催で事業展開し、地域との連携を深めています。 ・年6回区内32施設が集う「館長連絡会」に参加し、種々情報交換を行っています。5月のゴールデンウィークに実施している磯子区主催の子供向けスタンプラリー「いそっぴGW」は、12年の歴史があり、このイベントに参加し、この活動を通じて子ども達が当事業所を積極的に利用するきっかけを作っています。 ・自治会ではスマホ教室を実施していますが、外部からデジタル関係のプロを講師として招き、令和4年度から自主事業の一つとして地域のシニア世代中心の要望に応じて、スマホ教室を開く予定です。
II 利用者サービスの向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>利用者の視点に立った、充実したサービスの提供を行うために</p> <p>1. 接客対応について、協会の研修や館独自の研修を実施し、笑顔での挨拶、親切で丁寧、正確な対応、言葉使い、身だしなみに細心の注意を払っている。</p> <p>2. 利用者会議、利用者アンケート、ご意見箱の設置・苦情の受け付け等を通して地域・利用者の声を収集し、ご意見ご要望に対して回答をしている。苦情対応の仕組みについて館内掲示、チラシ、HPを活用し、利用者への迅速な対応や、館運営の反映に努めている。</p> <p>3. ホームページ、滝頭コミュニティハウスだより、区広報紙等で、施設利用・新刊図書案内・自主事業の案内などの情報を提供。併せて、商店街、学校、その他の施設にパンフレットを配布し、広く広報活動に努めている。</p> <p>4. 施設内外の整理整頓や日常清掃、保安警備を実施し、利用者が「安全」「快適(接客・環境整備)」に利用できる施設となるよう努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書が充実しています。令和3年11月時点で一般・幼児を併せて24,500冊の蔵書数を誇り、新刊は年約120冊を揃えています。一般向け図書室には雑誌、百科事典、歴史、小説、芸術、文庫本等々多彩な書籍がジャンル別に整然と配架されています。図書の案内は、館内では、新刊案内一覧表や本の表紙と帯のコピーを掲示するなど利用者の図書選定がしやすい工夫がなされています。 ・自主事業は、一般、シニア世代、小学生、幼児向け全ての世代をカバーする幅広く多彩な事業を提供しています。今年度は、コロナ禍で運動不足を補うために体を動かす自主事業を企画し、「腰肩膝痛予防体操講座」や「ピラティス」「骨盤体操」が人気を博し、「骨盤体操」は今後自主的な活動を目指し、サークル化が出来るか検討中です。夜間利用促進が奏功し、令和3年度の上半期から下半期に掛けて稼働率が2倍近くに上がっています。
III 施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>1. 安全で清潔な施設確保の為、日常的に職員・スタッフが開館前に施設内外の清掃、安全点検を行うとともに、建築設備の定期点検、定期清掃、保安警備(機械警備)を業者に委託し、実施している。</p> <p>2. 図書の整理整頓及び補修、定期的な植樹の剪定や草刈り、季節毎に草花の入替を行うなど爽やかさの演出をし快適な環境作りをしている。</p> <p>3. 日常的に各職員・スタッフが、施設、設備、備品等の不具合をチェックし、大事に至る前に補修するよう努めている。また、サークルに貸し出しているヨガマットは皆が気持ち良く使用できるように、使用後は除菌シートで除菌するなど清潔さを保っている。さらに電気、水道、ガス、トイレトーパー、印刷物等の節約や3Rの取り組みによるゴミの削減などに努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前庭の芝刈り植栽剪定、利用者から提供された草花の植え付け、前庭のベンチ塗装などを職員が行い、玄関周りが綺麗に整備されています。また館内では、季節毎の館内装飾、トイレもウォシュレット(1F3箇所)に交換、館内壁面塗装、図書コーナーの網戸の張替え等、利用者サービスの向上に取り組んでいます。 ・コロナ感染拡大防止のため、アルコール消毒液を館内入り口と各部屋入り口に設置し、感染症予防ポスターをロビーに見やすく掲示し注意喚起しています。部屋利用後は利用者に掃除・消毒をお願いしていますが、スタッフも再度部屋チェック清掃を行うなど清潔意識の高い施設です。 ・備品台帳には、部屋別、購入日、品目、数量、単価、保管場所が記入されている上に、備品の写真が添付され、分かりやすくなっています。

	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>【特徴的な取組】</p> <p>利用者の「安全」確保は、施設の管理運営の中核を成すものであり、事故の未然防止はもとより災害発生時の迅速、適切な対応の為、施設の日常点検を実施し、必要なマニュアルを整備して職員・スタッフにその徹底を図っている。</p> <p>1.「緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を整備し、事務所内の見やすい場所に掲示して緊急対応に備えている。</p> <p>2.契約先の警備会社と密接な連携を取り、緊急時に迅速な対応が取れるようにしている。</p> <p>3.職員研修で「消火訓練」「通報訓練」「避難誘導訓練」等、緊急事態を想定した訓練を防災マニュアルに基づき実施し、職員・スタッフの役割分担も含め、日頃から体制強化に努めている。</p> <p>4.館長は、防火管理者資格を取得。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラ4台を玄関、図書室、学習室、2階の交流コーナーに設置し、ポスター(防犯カメラが設置されています)をロビーに貼るなどプライバシー保護に配慮されています。夜間業務は館長もしくは副館長が必ず担当し、退出前には火気・消灯・電源・不審物の有無を確認しています。開館・閉館時に必要な鍵は、鍵所有者確認リストを作成し、毎月1回、各自の所有を確認しています。 ・例年は救急救命講習(AED蘇生法、異物の除去法等)を日本赤十字社の指導により行い、その後アンケートを取って理解度を確認していましたが、コロナ禍のため、令和3年度は4月に、職員・スタッフのみで消防訓練(消火訓練・119番通報訓練・非常階段からの避難誘導訓練等)を実施するなど緊急時対応への意識が高い施設になっています。
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>1.組織としては、館長1、副館長2名及びスタッフ6名で、館長、副館長は早番・遅番の2交代、スタッフは午前・午後・夜間の3交代体制で運営している。</p> <p>2.個人情報保護については、法令順守や個人情報の管理等ついて、全職員が研修に参加し、併せてマニュアルを整備・常備して取り扱いに遺漏がないよう、周知徹底に努めている。</p> <p>3.日常業務については、毎日記載の「業務日誌」をはじめとして「連絡ノート」を活用して情報共有を図るとともに、協会研修・館の独自研修などにより、職員の資質向上を図っている。</p> <p>4.経費の執行に当たっては、日常の節電・節水やポスター・チラシ類の手作り、事務用品・消耗品の節約等、日々の積み重ねによる経費節減に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本法人が指定管理等を行っている磯子区内の11事業所が、定期的に館長会・副官長会を開催し、意見・情報交換を行うことにより、他の事業所の自主事業や安全対策などを参考にし、当事業所の運営に役立てています。 ・日常の節電、節水、ポスター、チラシ類をリソグラフを利用した手作りでの作成。書籍修理の研修に職員2名を派遣し、その技術を習得した職員による書籍修理など、アイデアと工夫を活かして経費節減を行っています。 ・常勤職員とスタッフの組合わせで、常時2名以上の職員を配置し、忙しい時には、増員できる職員体制でもあります。また職員間のコミュニケーションも良好で、連絡ノートを使った書面での情報共有に加えて、口頭での情報交換をするなどチームワークの良い施設運営がなされ、利用者からも評価されています。
VI その他	<p>【特徴的な取組み】</p> <p>1. 区内の施設が連携する「館長連絡会」に参加「いそびGW」にも協力し、当館のPRや区内の他の区民利用施設との横つながりができ、何より地域の皆さんに大変好評であった。</p> <p>2. 前身が青少年図書館のため、磯子図書館に次ぐ区内2番目の蔵書施設であり、利用者の図書に対する希望・要望は多い。予約用紙をカウンターに置き、利用者の希望の図書を少しでも多く購入できるよう努力している。また一般用、児童用絵本コーナーの各個所に新刊図書案内を掲示するとともに、リクエスト、予約の案内も掲示して多くの方にリクエスト・予約サービスを利用していただけるよう努めている。</p> <p>3. 本年「磯子区まちじゅう図書館事業」に参加し、7月21日からスタートした巡回図書に於いて貸出しを実施し、多くの利用者に喜ばれている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館事業は、充実していますが、一般用の閲覧場所とは、離れた一面に子育て世代用の絵本コーナーを設置し、子育て世代の親子が気兼ねなく、絵本を読めるスペースを確保しています。 ・利用者からの新刊本などの要望を提案する図書リクエストカードが活発に活用され、その要望に出来る限り応えと共に、地域住民からは毎月のように書籍の寄贈があり、蔵書に加えるなど図書を通しての地域交流がこの事業所の特徴です。 ・「磯子区まちじゅう図書館事業」に当事業所も参加し、幼児、小学生、ティーンズ、大人、シニアそれぞれのライフステージ別に分けられた図書30冊を1セットにし順番に巡回しています。さらにそれらの図書も貸出しを実施し、利用者にも喜ばれています。

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.連合町内会はじめ地域団体の会合等で当施設を優先的にご利用いただき、その時に来館された各団体の方との情報交換を行い連携を図っている。地域情報の館内掲示、地域広報紙を館内配布している。</p> <p>2.利用者会議、利用者アンケート、ご意見箱の設置・苦情の受け付け等を通して地域・利用者の声を収集し、ご意見及びご要望に対して回答をしている。</p> <p>3.地区の青少年指導員協議会やスポーツ推進連絡協議会等と共催事業を展開し、地域連携を行っている。 夏休みは風鈴作りを開催/11月は羽子板作り・小物入れ作り/12月は凧作りを開催。</p> <p>4.区内施設が集まる「館長連絡会」に出席し情報交換を行っている。</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>利用者アンケート、運営委員会議事録、館長連絡会議事録、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>・地区の青少年指導員協議会、スポーツ推進連絡協議会等と夏休みは風鈴、年末にはトルペイントで羽子板や凧作りを共催で事業展開し、地域との連携を深めています。 ・年6回区内32施設が集う「館長連絡会」に参加し、種々情報交換を行っています。ゴールデンウィークに実施している区の子供向けスタンプラリー「いそっぴGW」は12年の歴史があり、この活動を通じて子ども達が施設を利用するきっかけを作っています。</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>運営委員会は年2回開催しています。令和3年度はコロナ禍で中止となりましたが、書面により利用者の意見・要望・自主事業の企画など運営に関するやりとりを行っています。</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)> 運営委員会議事録、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
防災対策が課題として抽出されています。	

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	
<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)> 運営委員会議事録、ヒアリング。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
課題として抽出された防災対策について全スタッフに緊急対応の研修及び避難訓練を実施しています。	

(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)> コロナ禍で体を動かす機会が減っていることから、利用者の意見も取り入れ、自主事業の肩腰膝痛予防体操講座・骨盤体操・ヨガなどを多く開催しています。骨盤体操に関しては、今後サークル化出来るか検討中。自治会では特にシニア層から要望のあるスマホ教室を既に実施していますが、外部からデジタル関係のプロを講師として招聘し、令和4年度から自主事業の一つとしてスマホ教室を開く予定です。 <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)>	

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)> 利用者アンケート結果(個人・団体)ファイル、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)>	

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)> 利用者アンケート結果(個人・団体)ファイル、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)>	

(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)> 2021年度①個人利用は10月1ヶ月間実施。59人より回答②団体利用は10月から11月末までの2ヶ月間実施。49団体より回答。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートは個人と団体向けに分けて実施。自主事業の後にもアンケートを取っています。2021年度アンケート結果:スタッフ対応は個人・団体利用者の92~97%がとても良い・良いと回答。館内清掃も90~97%がとても良い・良いとしており、個人向け自主事業は100%満足と答えています。施設の運営とサービス提供の質が高く評価されています。	

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)> 利用者アンケート結果(個人・団体)ファイル、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)>	

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)> 利用者アンケート結果(個人・団体)ファイル、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)>	

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・広報紙誌・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)> 館内2箇所(1階入口正面と2階フロア)に掲示、実見にて確認。事業報告書。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>ご意見箱は受付左テーブルに筆記用具を添えて設置。</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>	

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>ご意見箱が置かれたテーブルに仕組みを記載されたチャートが設置。</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>	

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>ご意見箱が置かれてテーブルに仕組みが明記された用紙が設置。</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> <p>意見→スタッフミーティングで検討会を実施→対応決定(館長が責任者として明記)→対応策の公表は館内掲示・ホームページに掲載→区と運営委員会に定期的に報告。苦情受付から解決・公表に至る一連の流れがだれにも分かるよう簡潔明瞭に記載されています。</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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務局連絡ファイル、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)>	
苦情があった場合は、協会事務局に報告。利用者から1件、スタッフの対応について苦情が寄せられたが、館長から利用者には速やかに連絡し謝罪を行い、理解を得られました。職員、スタッフへ再度、指導を徹底し、改善に努め、その後、同様の問題は発生していません。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	

(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.施設の利用案内や自主事業、サークル活動の案内は、利用者がいつでも手に取れるよう、受付窓口に置くとともに、ホームページで公開している。</p> <p>2.施設だより(利用案内、新刊図書、自主事業)などを、学校、商店、町内会、他の施設に配布して広くPR・広報活動に努めている。また、区の広報紙、「いそつな」でも情報提供に活用している。</p> <p>3.図書案内は、館内においても新刊案内一覧表や本の表紙と帯のコピーを掲示するなど、利用者の図書選定がし易い工夫をしている。</p> <p>4.交通機関の問い合わせ等にも、バスの時刻表を掲示するなど、利用者の利便を図っている。</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>広報誌「滝頭コミュニティだより」、自主事業・サークル活動案内冊子、図書案内、施設利用案内。</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>・広報誌「滝頭コミュニティハウスだより」は月400部を発行し、掲示板や町内会はもとより、地域の施設に配布して当事業所の活動状況を幅広くPRしています。区の広報紙や区民活動支援センター情報誌「いそつな」にも情報提供しています。</p> <p>・図書の案内は、館内においても新刊案内一覧表や本の表紙と帯のコピーを掲示するなど利用者の図書選定がしやすい工夫がなされています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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>	

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)>	
受付に利用者誰もが目に留まるよう「利用要綱」を記載したボードを設置しています。	

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)> 利用案内。	
<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)>	

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)> 令和元年11月6日「人権・接遇」研修実施、令和2年11月24日「個人情報保護」研修実施。	
<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)>	

(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)> 事業計画書、ヒアリング。 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 令和元年9件、令和2年1件、令和3年27件(一般、小学生、幼児向け全ての世代をカバーする幅広い事業内容となっています)。コロナ禍で運動不足を補うため一般向けに体を動かす「腰肩膝痛予防体操講座」や「ピラティス」「骨盤体操」が人気を博し、小学生向けの「トールペイント講座」、幼児向け「ベビーマッサージ たのしくハイハイ」など多彩な事業を提供しています。</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>	

(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 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 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書予約・リクエスト申込書、ヒアリング、図書室内実見 <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和3年11月時点で24,378冊(一般・幼児向け合計)の蔵書数を誇り、新刊は年120冊を揃えています。図書の貸出しは1人6冊まで2週間借りられます。一般向け図書室には雑誌、百科事典、日本・世界の歴史、小説、芸術、文庫本等々多彩なジャンルの書籍が公設の図書館と同等に配架されています。図書室と絵本コーナーは図書貸出しカードなしで入室可能とするなど利用者の便宜を図っています。	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1.施設だより(月刊発行で、施設の利用案内や新刊図書、自主事業の案内)を作成し、町内会、他の施設、区役所に配布するとともに、掲示板への掲示を依頼している。 2.ホームページで、施設利用、図書の案内、自主事業の案内について、最新の情報を提供している。特に施設の一押しの取り組みや事業の情報は、HPのトップに記載しPRしている。 3.区の広報紙をはじめ、「地域紙」にも施設案内や事業紹介の掲載依頼を行い、PRに努めている。	広報誌「滝頭コミュニティハウスだより」、地域情報誌、区の広報誌、図書・事業案内冊子、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)>
	・広報誌「滝頭コミュニティハウスだより」は月400部を発行し施設の活動、特に毎月自主事業の内容、新刊図書の案内を詳しく掲載し、町内会・区役所や公共施設に情報発信し幅広く広報に努めています。 ・ホームページには施設全般の利用、図書案内や近隣の関連情報が記載されており、自主事業の情報は利用者が興味を引くようトップページに持ってくるなどPR方法の工夫がなされています。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.受付業務についてのマニュアルを作成し、職員に周知徹底している。また、このマニュアルを窓口常備し、いつでも確認できるようにして、利用者へのサービス向上に役立っている。</p> <p>2.協会の「接遇研修」や館の研修により、「言葉遣い」「職員としての身だしなみ」について学ぶとともに、日常的に注意喚起している。</p> <p>3.サークル・自主事業の参加者が時間より早く来られた場合は開催部屋への案内を行い待機して頂く様、案内をしている。</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>・職員、スタッフは全員写真入りの名札を着用し施設の職員であることを利用者へ周知し、接遇の意識を日頃から高めています。</p> <p>・滝頭コミュニティハウス職員業務マニュアルを常備し、法人本部の接遇研修・当事業所の研修などによりサービスの質の向上に努めています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>1.当館の部屋(多目的室・会議室)の年間稼働率はR1年が63.6%(午前66.7%、午後55.7%、夜間69.5%) R2年は43.3%(午前47.0%、午後43.8%、夜間37.8%)。 総利用者数はR1年は30,537名、R2年は10,136名である。 要因・新型コロナウイルス感染拡大に伴い休館、部屋利用人数制限等により利用者数、稼働率とも大幅なマイナスとなった。</p> <p>2.一昨年より夜間利用促進のため意識的に自主事業からのサークル化を進め、一昨年は稼働率、利用者数とも上向いていたが、昨年は上記理由同様に大幅減となっている。</p> <p>3.ご意見箱や図書リクエストカードを設置しており、これを毎日点検し、ご意見・ご要望等に対しては、速やかに回答を掲示するなど迅速な対応を心掛けている。また、年に1度1ヶ月の期間を設けてアンケートを実施しているが、この回答、公表についても迅速な対応を心掛けている。</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>令和元年から夜間の利用促進のため、コロナ禍の中、肩腰膝予防体操、ヨガ、ピラティスなど運動講座に注力した自主事業を開催し、自主的な活動となるようサークル化を進めています。令和3年度の上半期後半から下半期前半にかけて稼働率が2倍近くに上がっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

区の読書活動推進目標に幼児、小学生、ティーンズ、大人、シニア5つのライフステージに合わせた本のセット(1セット30冊)を作り、図書館や身近の地区センターやコミュニティハウスの図書室で読めるよう巡回図書館を行っています。この活動に当事業所は積極的に協力、連携しています。地理的、時間的或いは身体的に制約の或る地域の方々にとってこのようなサービスの提供は評価できると感じられます。

<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)> 定期清掃は年6回、日常清掃は週に2回、専門業者により行われていますが、スタッフも午前・午後・夜間、館内外の清掃をしています。トイレ清掃点検表を用いて便器・壁床の清掃、トイレットペーパー・石鹼の補充などのチェックも行い、常に施設が清潔な状態に保たれています。	

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)>	

(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"/>
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品はすべて市の所有であり、備品台帳には市所有備品棚卸実施結果報告も添付されています。	

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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳には、部屋別、購入日、品目、数量、単価や保管場所が記入された上に、備品の写真も添付され、分かりやすくなっています。	

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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品には損傷は見受けられず、軽微な損傷のあった備品は職員自らが修復し、利用者からは備品購入の希望も受付けています。	

(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> <p>ゴミは出し忘れの無いように収集日前日のスタッフが準備し、当日のスタッフが収集場所に出しています。横浜市からの感染症予防ポスター(手洗い、マスクの着用、蜜を避ける)がロビーに見やすく掲示され、アルコール消毒液も入り口と各部屋入り口に設置し、コロナ感染症拡大防止に取り組んでいます。</p>	

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> <p>紙ゴミも種類ごとに細かく分別し、プラゴミ、一般ゴミに分けて収集日まで適切に事務室内に保管・管理されています。</p>	

(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.施設内外の清掃は、職員・スタッフが毎日開館前に行っており、併せて業者による定期清掃も週2日行っている。施設・設備、備品等についても日常的に点検し、できるだけ小破修繕で済むよう工夫している。さらに、植栽の剪定や草刈りなども定期的に行い、良好な環境保持に努めている。</p> <p>2.利用者の利便性向上の為、トイレへのウォシュレット(1F3箇所)の設置や新型コロナウイルス感染予防の為、館内入口及び各部屋への消毒液の設置など、利用者の安心安全に留意している。</p> <p>3.庭の植栽や3R(市役所ごみゼロ)の参加など、環境に配慮した取り組みも進めている。</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。</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>庭の芝刈りをはじめ植栽剪定、草花の植え付けは職員が自ら行い、花の苗などは利用者からも提供されています。館内は季節ごとの飾り付けも施され来館者を和ませており、トイレもウォシュレット(1F3箇所)に変えるなど利用者サービスに努めています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前庭のベンチ塗装、館内壁面塗装、掲示板の改修や図書コーナーの網戸の張り替え、トイレをウォシュレットに替えるなど、利用者目線に沿った維持管理がなされています。</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 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、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)>	
鍵(門扉、職員出入り口、警備キー)は館長など5人の職員が所持し、鍵所有者確認リストを作成したうえ毎月1回確認しています。	

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)>	
防犯カメラを4台、玄関、図書室、学習室、2階の交流コーナーに設置し、ポスター(防犯カメラが設置されています)をロビーに貼って、プライバシー保護に配慮しています。また業務日誌にしたがって朝・昼・夜間の3回は館内外巡回を行うなど、事故犯罪の未然防止に努めています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	
業務日誌に午前・午後・夜間に異常確認の項目(①不審物及びゴミ②トイレ③施設の破損及び落書き④備品の破損⑤体調不良者等)を設けて安全を確認しています。	

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)>	
テーマ:緊急時対応・事故連絡、避難誘導等の研修 対象者:職員全員	
<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3年4月の職員研修実施報告書によって、緊急時対応・事故連絡、避難誘導等の研修が行われていることが確認できました。	

(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	
<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)>	

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	
<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3年4月に8名の職員・スタッフ参加の消防訓練(消火訓練・119番通報訓練・非常階段からの避難誘導訓練)を実施しました。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
避難経路図を全室に掲示し、緊急時の連絡先を見やすく事務所に掲示しています。全職員に資料として事故発生時の対応マニュアル、自衛消防隊組織図(館長を防火管理責任者)を配布しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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	
<p><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)></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>館長1名、副館長2名、計3名のうち2名が、祝祭日を除き、早番と遅番として出勤し、その他のスタッフは、午前・午後・夜間の3交代制にて各時間帯2名ずつ合計6名体制を取り、1週間の交代制で、どの時間帯も一名配置しています。従って、どの時間帯も2-3名の配置がなされています。イベントの際には、必要に応じて増員できる職員体制を確立しています。</p>	

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	
<p><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)></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>業務日誌に、開館時間と施錠時間の書き込み欄を設け、毎日、記録されており、適正に開館されていることが確認できました。</p>	

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書を閲覧希望者は、閲覧できる旨の掲示をしています。また事業計画書は、受付に掲げて誰でも閲覧可能な状態です。</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>	

(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)>	
法人の理事会・館長会・副館長会などを記載した年間計画表の中に研修計画も記載されています。	

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)> 研修報告書、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)> テーマ:個人情報保護について、緊急時対応・事故連絡についてなど 対象者:職員全員	
<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)>	

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.協会研修、滝頭コミュニティハウス研修は全職員が受講対象である。そのため、職員、スタッフが勤務及び行事等で受講出来ないことがないよう意見を聞いて調整している。 2.救命救急講習は新職員全員と再受講希望者の確認をして受講させる他、各種研修に参加を促している。 3.日頃から職員、スタッフが希望する研修会の日程で受講出来るように勤務の調整を行い、進んで研修を受講して利用者のサービス向上に役立てるよう促している。また、研修は勤務時間(一部時間外)の取扱いであることを周知徹底している。</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>研修報告書、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> <p>今年度、書籍修理についての研修に、副館長とスタッフの2名が参加し、技術を習得しました。その後、研修会に参加した職員が他の職員・スタッフへ実技指導を行い、所蔵している書籍類の修理にその技術を生かしている事例がありました。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 研修報告書、ヒアリング。 <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input 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)>	
職員業務マニュアルが受付付近に置かれ、いつでも活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)>
1.協会の館長会や副館長会等に参加し、各施設と情報交換し、館運営に有益と思われる事柄については、職員・スタッフ全員で検討し施設運営に役立てている。また、区内の施設が集まる「館長連絡会」に参加し、他施設と情報交換している。その場において参考となる内容については取り入れ、当施設で試みている。 2.職員の資質向上の為、利用施設協会主催、滝頭CHの研修会を実施している。 3.スタッフは、隔週の3交代制勤務の為、連絡ノート、図書連絡ノート(1日1回確認する)を有効に活用して情報を共有している。	館長会議事録、連絡ノート、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・本法人が指定管理等を行っている磯子区内の当事業所を含む11事業所の館長会・副館長会が定期的に開催され、各事業所との情報交換により、自主事業や事故防止などの情報を参考にし運営に役立てています。 ・スタッフは、隔週3交代制勤務のため、連絡ノート、図書連絡ノート、業務日誌などの書面による情報共有を図るとともに、館長か副館長が常に在席しているため、口頭でのコミュニケーションでも補完できます。

(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)>	

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)>	
本法人名での「個人情報保護の方針」を館内掲示しています。また個人情報管理責任者が館長である旨の本法人からの任命書も掲示されています。	

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)>	

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 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際に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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体利用申込書には、目的外には使用しないことを明記したフォームの申請書を使用しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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、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)>	
パソコンは、持ち運びできないようロックされ、パスワードを使用しています。書類廃棄の際には、個人情報の含まれている書類は、必ず、シュレッダーを使用しています。	

(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)>	

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)>	
入出金の際には、館長と副館長のダブルチェックの仕組みがあります。	

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)> 予算管理月報、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)>	
協会事務局で、11事業所毎に、月次決算が作成され、それぞれの事業所に報告されます。	

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)>	

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、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)>	
通帳及び印鑑は、施錠出来る金庫等に適切に保管されています。	

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.こまめな消灯や冷暖房温度をそれぞれ28度・22度に設定し、利用者に協力を求めるなどの節電や節水の励行による光熱水費の節減。 2.ポスター、チラシ類は、極力手作りとし、印刷には安価なリソグラフを使用する工夫。また、内部資料の裏紙使用や事務用品の節約など、印刷費や消耗品費の節減。 3.施設・設備、備品等をこまめに点検し、大事に至る前に小破修繕対応するなど延命化の工夫による修繕費等の節減。</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>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>・ポスター、チラシ類は、可能な限り手作りとし、印刷には、安価なリソグラフを使用したり、書籍の修理や設備・備品などはこまめに点検し、早めの職員による修繕を行うなど経費削減に努めています。 ・外構の植栽も外部委託せず、職員がこまめに剪定するなど、経費削減に努めています。</p>

(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>	

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 checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和2年度管理運営業務点検報告書、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)>	
区役所の担当課とのモニタリング会議が4半期毎に、実施されており、その場での指摘事項には、すぐ対応されています。	

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)> 令和2年度管理運営業務点検報告書、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)>	

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. 昨年は、各項目に対し目標設定し取り組みをしたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により2ヶ月の休館を余儀なくされた事を含め計画していた自主事業中止及び部屋利用が出来ず目標未達成となった。 上記を踏まえ本年は緊急事態宣言発出、期間延長、まん延防止等重点措置の発出等の中、感染予防対策を確実にい自主事業の開催、各部屋の貸出を実施。 図書に関しても入館時の図書貸出カードの提示をお願いし感染予防対策を講じ貸出を行った。</p> <p>2. 自己評価表を職員と共有し目標、実績を確認し今後の取り組み(改善計画)の共有を行っている。</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>令和3年度自己評価表、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> <p>令和2年度、3年度の2年連続、新型コロナ感染症の影響で、計画通りの事業展開は出来なかったが、可能な範囲で事業を継続した。一方、コロナ感染症拡大防止対策を適正に実施しつつ、利用者の協力を得て、利用者の要望に応えています。 自己評価表を職員と共有し、目標・実績を確認し、その後の改善計画に取り組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤職員とスタッフの組合わせで、常時2名以上の職員配置があり、イベントなど忙しい時には、増員できる職員体制もあり、職員間のコミュニケーションも良好で、連絡ノートなどを使った書面での情報の共有化もあり、チームワークの良い施設運営がなされ、利用者からも評価されています。</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>

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、区の事業には、積極的に参加、協力している。</p> <p>1.区内の施設が連携する「館長連絡会」に参加「いそっぴGW」にも協力し、当館のPRや区内の他の区民利用施設との横のつながりが出来、何より地域の皆さんに大変好評であった。</p> <p>2.市のごみ減量施策である3R(市役所ごみ0)の取り組みにも参加している。</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>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"> ・磯子区が主導する区内の公共施設の「館長連絡会」に参加し、5月のゴールデンウィーク開催される年間の一大イベント「いそっぴGW」に協力し、地域の子供達のスタンプラリーの1施設として参加し、当事業所を周知してもらう機会としても活用しています。 ・講座、催し物、コンサート、募集、その他のラックの他に、磯子区内の近隣施設限定のラックを別に設置し、チラシなどを配架し、他の施設の広報に協力しています。
<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.前身が青少年図書館のため、磯子図書館に次ぐ区内2番目の蔵書施設であり、利用者の図書に対する希望・要望は多い。リクエスト、予約用紙をカウンターに置き、利用者の希望の図書を少しでも多く購入できるように努力している。また、一般用、児童用絵本コーナーの各箇所にも新刊図書案内を掲示すると共に、リクエスト、予約の案内も掲示して多くの方にリクエスト・予約サービスを利用していただけるように努めている。</p> <p>2.本年も「磯子区まちじゅう図書館事業」に参加し7月21日からスタートした巡回図書に於いて貸出しを実施し、多くの利用者に喜ばれている。</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>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"> ・当事業所は、一般用の蔵書場所とは、別の離れた場所に子育て世代用の絵本コーナーを設置し、子育て世代が気兼ねなく絵本を読める配慮がなされています。 ・「磯子区まちじゅう図書館事業」に参加し、巡回図書を貸出し、多くの利用者に喜ばれています。 ・図書リクエストカードにより、利用者の意向を把握し、要望に応えると共に、地域住民よりの書籍の寄贈が毎月のようにあり、図書を通しての地域交流も盛んです。 <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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(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？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
		不備の数			0	0			
		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？	レ	開催している	レ	開催している	
						開催していない		開催していない	
				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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している	
	課題を抽出していない					課題を抽出していない			
	特に課題がない					特に課題がない			
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？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
(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？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート その他
					実施していない		実施していない		
	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？			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
					課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない			
	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？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	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？		レ	公表している	レ	公表している			
				公表していない		公表していない			
				非該当		非該当			
	(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？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある			
				情報提供していない		情報提供していない			
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？			レ	設置している	レ	設置している			
				設置していない		設置していない			
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
				仕組みがない		仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ	周知している	レ	周知している			
				周知していない		周知していない			
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？			レ	記録している	レ	記録している			
				記録していない		記録していない			
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ		対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
			対応策を実施していない		対応策を実施していない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ		公表している	レ	公表している				
			公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		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？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出し及び図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
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？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない		
	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
	不備の数	0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(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？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
	レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	
不備の数	0	0		
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？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(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？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
		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)	レ チェックしていない	レ チェックしていない
	レ 全ての職員に実施している		レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			レ 実施していない	レ 実施していない
	(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
レ 実施していない	レ 実施していない			
不備の数			0	0
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有をを図るための取組	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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
		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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
	(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を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		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)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
		レ 取っていない	レ 取っていない	
		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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
	レ 適切に使用していない		レ 適切に使用していない	
	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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
		レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
		レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
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？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
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？		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
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？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
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？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
	レ 一部反映されていない項目がある	レ 一部反映されていない項目がある		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①目標に反映されているか？	全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い	全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い		
		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？	レ 全て対応している	レ 全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0