

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市潮田公園コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30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) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>当館は鶴見区自治連合会が設立したNPO法人鶴見区地域活動協会が管理・運営を行っております。地域の施設として、地元自治会・町内会と連携し幼児から高齢者の遊び場・交流の場・勉強の場と広く利用していただいています。</p> <p>また、コミハは公園の遊具広場前に立地し、たくさん子どもたちが利用します。公園管理事務所職員・地域青少年指導員・学校等連携して子どもたちの見守りも果たしています。</p> <p>子育て支援事業もコミハ開催事業だけでなく潮田公園指定管理者・地域保育園と共催で定期的に事業を開催しています。また地域団体と共催で子どもの居場所(遊び場)・地域ボランティア主催の高齢者の憩いの事業にも優先的に施設を提供しています。活発な地域自治会の活動にも積極的にかわり親交と協力を努めています。</p>	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体の設立経緯から近隣自治会との強い連携があります。 ・運営委員会は、委員が関与している団体等の活動を共催的に支援するなど継続的な関係づくりに努力しています。 ・運営委員会の議事録には委員からの要望や苦情がまとめられており、積極的に課題を抽出しようとする姿勢が感じられます。 ・地域との連携に注力しており、来館者との関係づくりに留まらず、近隣の運動会やお祭りの際に挨拶に出向くなど、地域との関係構築を積極的に行い、「地域密着型の運営」に取り組んでいます。 <p><提案事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴見区は外国人住民数の多い区です。多文化共生を掲げる鶴見区の公の施設として、異文化交流を図る仕組(イベント、事業)を検討されるとよいでしょう。鶴見駅前には鶴見国際交流ラウンジがありますので、連携を強化してはいかがでしょうか。
II 利用者サービスの向上	<p>当館を利用する方々は、地域住民がほとんどで、館内の掲示や見本などを参考に事業に参加される方が多いので、早めに見本を用意するなど、来館者の利便性に考慮しています。</p> <p>部屋の申込みも団体登録されている団体は二か月前申込みを実施しています。また貸出備品としてCD、DVD各プレイヤー・電子ピアノ・テレビモニター・茶道具などを設置しています。</p> <p>図書コーナーの工夫として、ジャンル別表示・新着図書コーナーなど利用しやすい配置を心掛けています。</p> <p>新刊本は、毎月図書選定して話題書など絵本も含め15冊ほど購入しています。</p> <p>また、当協会が管理する他施設で当館の蔵書を予約貸出する事業を、H26年度中ごろより実施し好評です。</p>	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートでは、高い評価を得ています。また、利用者との日常的な対話からより多くの意見を集めようとする姿勢は評価できます。 ・ご意見ダイヤル、利用要綱・事業計画書等について、目に留まりやすい場所に関覧方法を掲示しています。 ・自治会等へのポスター掲示・チラシ回覧の協力を仰ぎ、地域に密着した広報活動を行っています。地域行事に参加して“顔の見える関係構築に努めています。ホームページは高齢者・障がい者等配慮設計指針に準拠しています。 ・旧青少年図書館の実績を踏まえ図書を充実しています。選書は団体の図書選定委員会で行い、貸出と返却は鶴見中央コミュニティハウスとの相互協力により利用者の利便性に配慮しています。 <p><提案事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの質問項目で「どのような講座が望ましいか」、自治会等の協力を仰ぐなど「未利用者」へのアンケートを行ってはいかがでしょうか。
III 施設・設備の維持管理	<p>設備維持管理(空調・電気(自動ドア)・消防・衛生等)は外注委託して年間計画の通り点検を行っています。</p> <p>また、清掃について、日常清掃は開館前の早朝週4日、定期清掃は休館日年3回、外部委託しています。業者の入らない日は職員が行っています。</p> <p>建物・設備に不具合があった場合は、迅速に補修・修理を行っています。</p> <p>早急でない大規模な修理・改修を要する場合は、施設の維持保全に役立てる劣化修繕・計画修繕のため、指定管理者点検総括表により区役所・建築局に報告し対応を依頼します。</p>	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の清掃作業は経費縮減と品質維持の両立を図るため、外部委託は週4日間のみとしています。残りの日は職員が対応することで、つねに衛生的で快適な美化環境を提供するよう取り組んでいます。 ・清掃作業における品質管理および維持を図るため、独自のチェックリストを設け、運用しています。 ・利用者および職員に「ゴミの持ち帰り」協力を呼びかけています。やむを得ず排出される生ゴミについては、異臭防止とカラスの飛来防止を目的として、蓋つきのバケツを用意したうえネットをかける等の配慮をしています。 ・施設外は管理範囲外であるものの、適時、施設周辺を巡回し、放置ゴミの撤去等に協力しています。 ・団体利用票の裏面に「会議室利用後のお願い」として、チェックシートを設けており、利用者にも環境整備にご協力いただく仕組を構築し、運用しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>日常の地震・火事・不審者・ケガ・病気などの緊急対応の連絡体制を見やすい場所に掲示しています。また、防災計画の役割分担などを整備し、いざという時に備えています。</p> <p>AEDは事務室に常備しています。救護訓練の中で、取扱訓練を消防署の指導のもとに実施します。防災訓練・避難訓練など、公園指定管理者と共同で2回実施し、いざという時に協力して行動できるようにしています。また、スタッフミーティングで役割分担などの確認等行っています。</p>	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設特性を踏まえた簡潔でわかりやすい「緊急地震速報活用マニュアル」「防犯マニュアル」が整備され、運用されています。 緊急時対応フローチャートとして「火事」「地震」「怪我・病気・事故」「不審者(対応)」の4テーマが用意されています。 施設特性に基づき死角をなくすことを主目的に、独自に防犯カメラの設置を提案し、リース契約により導入しています。 潮田公園の指定管理者と連携を図り、日常的に情報共有しています。とくに夜間の見まわりにおいては20時に相互に情報交換しています。 <p><提案事項></p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時の情報インフラの確保および利用者サービスの一環として、中長期的にWi-Fiの設置を検討してはいかがでしょうか。
V 組織運営及び体制	<p>当館の指定管理者は、鶴見区自治連合会が設立したNPO法人鶴見区民地域活動協会です。このため近隣の連合自治会の自治活動の支援(アイネット・保健活動・高齢者のふれあいの場・祭など)施設利用や参加などで情報共有を行っています。</p> <p>また、連合会長はじめ地域活動団体・地元小中学校校長・利用団体代表などで構成する運営委員会を組織し、各方面からの意見を運営に反映できるよう体制を整えています。</p> <p>館の運営は、館長、主任2名、スタッフ7名(午前2名、午後2名、夜間3名)でシフト勤務体制を組み、二・三か月に一度スタッフミーティングを行い、一体となって対応できるよう事務・対応マニュアル等の研修・確認を行っています。</p>	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 館長を施設責任者と位置づけ、主任二人を配した体制により、館長不在時に意思決定の空白をつくらない体制としています。夜間を2名体制にして常時2名体制を実現しました。 時間帯ごとに行うべき業務を明確にして、職員が得意分野を活かした職務分掌となるよう配慮しています。 団体が定めた年間「予算配分基準」に基づき、目標に基づいた予算執行を行っています。 日常清掃業務は週4日のみ外部業者に委託して、残り3日は職員自ら行っています。館内の蛍光灯の一部を省エネタイプに変更しました。 <p><不足している点></p> <p>自己評価表において、目標が達成できなかった項目の改善計画の記述がやや抽象的です。</p> <p><提案事項></p> <p>H29年度自己評価表では実行項目が具体的ですが、今後の取組の欄はやや抽象的です。別紙でよいので具体的かつ定量的な目標を設定されると、さらに良い改善計画になると思われます。</p>
VI その他	<p>平成29年度に外壁・屋上防水の大規模修繕をしていただいたので、見た目が明るくきれいな施設になりました。</p> <p>公園の木々に囲まれ季節感あふれる地域の大切な施設を、利用する皆さんが気軽に気持ちよく利用していただけるよう、事業展開とPR活動に努力していきます。</p> <p>今後も、職員一同笑顔で親切な対応で明るい館づくりを心がけていきます。</p>	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 外国語で書かれた絵本の設置等を行っています。 当施設の設置理念を踏まえ、近隣自治会(鶴見あいねっと、自治会、老人会、子ども会)等との連携が活発です。 横浜市の施策を理解して、子育て支援や地域交流支援をテーマとした事業が積極的に行われています。 <p><提案事項></p> <ul style="list-style-type: none"> 鶴見区は横浜市の中なかでは比較的高齢化率が低い区です。将来の超高齢社会の到来を見据え、高齢者の居場所づくりの一環として、高齢者が自主事業の企画や運営等にボランティアとして参画できる機会を拡充されてはいかがでしょうか。

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>地域の施設である当館は、潮田地区34の自治会・町内会に当館の情報を、ポスター(掲示)・チラシ(回覧)の配布をお願いし、地域住民にいち早く情報提供しています。また、地域の行事(恒例の祭・盆踊り・納涼祭など)に積極的に参加し、情報交換・親交を深めています。当館は、公園の中に立地しているため子どもの利用もたくさんあります。公園管理事務所職員・地域の青少年指導委員の見回りなど、利用する子どもたちの情報共有などを行い、地域全体で見守っています。自主事業の中でも、潮田公園・地域保育園と連携して子育て支援事業を定期的に開催しています。また、地域団体である「子育てフォーラム」と共催し、月2回のびのびと自由に過ごせる子供の居場所(地域の人と世代を超えて交流)を提供しています。</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>事業計画書、現場観察、ヒアリング、運営協議会議事録、利用者会議録</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設は潮田公園のなかにあります。公園内にはスポーツ施設(他団体が指定管理者)、近くにはお祭りで有名な潮田神社があります。朝は高齢者や小さいお子さまを連れた親子が集い、交流が盛んです。当団体はこうした環境を活かし、近隣の団体やボランティア等と連携を図り、多くの自主事業を開催しています。事業等の共催を通じて地域と繋がり、地域との連携を更に深める好循環を生み出しながら、利用者の拡大を図っています。</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>地域の自治会の代表者、学校関係者(小中学校)、利用者代表等が参加して運営協議会を年1回の頻度で開催しています。当館は住宅地にあり、近隣に小中学校があることから、とくに「青少年の遊び場」としての価値と機能を意識して運営されています。委員会限りの単発的な関係とならないよう、委員が関与する団体等の活動を共催的に支援するなど、年間を通じた継続的な関係を築くように努力しています。</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 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)> 平成30年運営協議会委員会開催状況(議事録)、平成29年度自己評価表、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)>	
議事録には委員からの要望や苦情がまとめられています。積極的に課題を抽出しようとする姿勢が窺い知れます。	

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 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)> 平成30年運営協議会委員会開催状況(議事録)、平成29年度自己評価表、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)>	
鶴見区の課長にもご参加いただくことで、当団体が回答できない要望(たとえばエレベーターの設置等)について、適切な見解が伝えられるよう配慮しています。施設でできることは創意工夫により、すぐに対応しています。たとえば、「入口付近が暗くて夜が不安だ」「夕方以降は公園内が薄暗い」という意見に対しては、事務所の雨戸を閉めることをやめ、館内の灯かりを付近にこぼれさせるなど施設周辺の環境づくりに寄与しています。	

(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)>
地域との連携に注力しており、「地域密着型の運営」を目指しています。来館者との関係づくりに留まらず、近隣の運動会やお祭りの際に挨拶に出向くなど地域との関係構築に積極的です。とくに当団体には地域連携の担当理事がおり、団体の方針のもと自治会への連携を働きかけている点は評価できます。公園のなかの施設であることを踏まえ、公園の指定管理者や、地域の学校、保育園等と連携しています。
<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)>
鶴見区は外国人住民数が多い区です。多文化共生を目的に、外国人との交流を図る事業等をさらに拡充されてはいいかがでしょうか。たとえば、駅前の鶴見国際交流ラウンジとの連携を強化してもよいでしょう。また、鶴見区は横浜市内では比較的高齢率が低い区です。高齢者の居場所づくりの一環として、高齢者が自主事業の企画や運営等にボランティアとして参画できる機会を拡充されてはいいかがでしょうか。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<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>利用者会議議事録、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に2回開催しています。1回目の利用者会議は「利用サークル代表者会議」と称し、サークル団体の代表者が集い5月に開催しています。2回目は、「作品展」を開催する際のサークル代表者の集まりがあり、サークル活動の内容が主テーマですが、利用者会議に準じた機能を果たせるよう意識して行っています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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>利用者会議議事録、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>利用者会議の開催前に行った「利用者アンケート調査」結果を資料として提示して、管理運営における改善策を話し合っています。</p>	

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)> サークル同士がお互いの活動を認め合い、協力関係を築く場として機能させています。たとえば、平成30年度に若者が中心の「演劇サークル」が登録を希望した際、団体間で利用時間を融通し合うなどの協力を促しています。また、利用者の利便性向上を図るため、登録団体は2ヶ月前の優先予約としています。平成30年度は、ダンス系サークル等のために利用者の声を踏まえてCDデッキを更新しました。	

(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)> 平成29年度潮田コミュニティハウス施設運営に関するアンケート調査、自己評価表、ヒアリング	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートサンプル数は100を超えるなど、利用者からより多くの方の意見を集めようとする姿勢があります。また、多くの質問項目において、5段階評価での5評価の項目を獲得しており、全般的に高い満足度を獲得していることがわかります。	

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)> 平成29年度潮田コミュニティハウス施設運営に関するアンケート調査、自己評価表、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケート調査は、「アンケート集計」→「データ解析」→「事業反映」の一連の流れで行っています。これらは年度末に報告しています。平成30年度から各種事業において個別アンケート調査を開始し、よりよい事業を提供するための講師とのコミュニケーションツールとして活用しています。自主事業計画書(単票)には、目標や評価基準を予め明示するとさらによいでしょう。	

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)> 平成29年度潮田コミュニティハウス施設運営に関するアンケート調査、自己評価表、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート調査結果には、自由意見に対する個別回答が記されています。 また、実施できないことについては「できない理由」を書くことで、利用者に理解を求めています(たとえば「消臭剤と空気清浄機は設置したが、ディフューザーは書籍の管理上、設置できない」などを明記しています)。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・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。

※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 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"/> 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)> 現場確認、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>集計結果がひと目で把握できるようグラフにまとめ、自由意見に対する「回答」を明記したうえで、館内に掲示しています。</p>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「ご意見ダイヤルの利用方法」は、利用者の目に留まりやすい「玄関正面」と「フロント・受付」に掲示しています。</p>	

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)> フロント・受付に設置されています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱は利用者の目に留まりやすい場所に設置しています。なお、ご意見や苦情については、ご意見箱に頼るのではなく、日ごろから利用者との対面によるコミュニケーションで把握することに努めています。</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、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情やご意見は、ただちに館長に報告する仕組みとしています。館長は内容(重要性・緊急性)と必要性に応じて団体本部と協議のうえ、対応策を講じています。また、職員が報告しやすい環境づくりを図るため、職員間のコミュニケーションに配慮して、日常的な対話を大切にしています。</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)> 館内掲示のほか、横浜市のホームページに掲載されていることから、それを準用しています。</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>苦情解決までのフローについてわかりやすく掲示しています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)>	
苦情やご意見を受け付けた場合、ただちに館長に報告し、連絡ノートに記載するルールとしています。また、各種作業点検表(スタッフ点検表、夜間・戸締り点検表)にも気づいたことを記載する欄が設けられています。これらは業務日誌に転記されたあと、最終的に「トラブル・苦情対応シート」に取りまとめられています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 業務日誌、連絡ノート、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)>	
苦情やご意見に対する経過および対応は、業務日誌のほか、勤務シフト交代時の申し送り事項の記載を目的とした「連絡ノート」を活用して組織内での共有を図っています。さらに休館日を利用して、2ヶ月に1回の頻度で研修会を開催し、職員への周知徹底を図っています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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	
<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)>	
ご意見箱および利用者アンケートでの意見に対する回答は、利用者目に留まやすい場所に掲示しています。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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>来館者の目に留まりやす場所に「利用要綱の閲覧方法」を明示しています。</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)> 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>団体間で利用希望日が重なる場合、両者の間に立って対話的に調整を図っています。とくに利用頻度が高い幼児サークルについては、実施内容等を鑑みて利用場所のアレンジを行っています。また、登録団体が継続的に当施設を活用できるよう、登録団体に限り、2ヶ月前に予約ができるルールとしています。</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)> 年間研修計画、各種研修資料(人権啓発講演会等)</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>施設内では職員全員が参加する人権研修を行っています。このほか館長、主任は区の研修に参加しています。研修等で学んだ知識を実践に活かすよう意識しています。積極的観察により常に利用者を見守りながら、利用者個々がどのような支援を必要としているのかを意識した対応を図っています。とくに高齢者に対しては、荷物を持つ、トイレの後はさりげなくトイレ内をチェックするなど年齢や身体的負担に配慮した支援を行っています。</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)> 自主事業計画書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業は地域特性を踏まえ「親子・子ども向け」「中高年向け」「成人向け」「交流・イベント」「地域支援」「サークル支援」の6つのセグメントに区分してバランスよく計画しています。</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> <p>平成29年度自主事業報告書において、募集人数と比較して参加人員が少ない事業が散見されたことから、事業ごとに参加者へのアンケート調査を開始しました。アンケート結果は講師と改善策を講ずるためのコミュニケーションツールとして運用しています。より多くの事業を開催するため、潮田公園の指定管理者をはじめ地域の団体と共催事業を推進しています。事業の企画や運営を通じて、団体や地域との連携がより密に図られています。</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)> ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 旧青少年図書館の実績を踏まえ、選書は年間予算(36万円、約200冊)に従い、利用者からの要望を参考にしながら、月1回の頻度で開催している「図書選定委員会」での協議により決定しています。蔵書目標を17,000冊としています。また、「鶴見中央コミュニティハウス」と蔵書の貸し出しおよび返却を相互に行えるシステムを構築し、区民の利便性の向上を図っています。	

(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)>
館内エントランスの掲示板には最新の講座案内を事業ごと詳しく掲載、見本も展示してわかりやすくPRしています。毎月広報よこはま鶴見区版に自主事業案内を掲載、また近隣町内会の掲示板にはカラーチラシを、1000枚の回覧に最新の自主事業・新着図書情報を掲載、配布を依頼しています。 当協会(管理団体)のホームページに施設の基本情報・新着情報(自主事業・新着図書)を掲載、更新しています。また、市のイベントホームページ「横浜カレンダー・当館管理団体のホームページ」に施設情報を毎月更新、掲載しています。	ホームページ、現場確認(掲示物等)、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)>
	団体の広報紙「鶴見区地域活動協会新聞」を定期発行しています。地元自治会等とのネットワークを活かして、34自治会で掲示板の掲出や回覧による協力を仰いでいます。地元のデベロッパー(ナイス株式会社)が定期発行するフリーペーパーに記事を掲載しています。子どもが多く利用する施設ということから、施設案内、パンフレットは子どもがわかりやすいよう工夫しています。

(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>窓口対応については、職員の手引き・ミーティング等で日頃より確認、チェックを行っています。 また、外部研修等にも積極的に参加して情報共有しています。 職員はエプロン・名札を着用し身だしなみ・あいさつなどに注意して高齢の方にも分かりやすく笑顔で対応しています。 当館は公園内にあるため、公園管理事務所と思われる方のためフェンスに大きくサインを掲示したり、案内図で分かりやすくしています。 電話受付は、施設名・氏名を名乗り親切な対応を心掛けています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>マニュアル等は簡潔でわかりやすく実用的です。マニュアル等はミーティング等で適時確認、チェックを行い、必要に応じて改訂しています。外部研修には交代で積極的に参加し、職員間で情報共有を図っています。職員はエプロンに名札を着用し、笑顔と積極的な挨拶で利用者に安心感と親近感を与えています。公園管理事務所と勘違いして訪れる方が多いことから、館外にサインを掲示する等、公園利用者にも配慮しています。</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>平成29年度は大規模修繕の実施など工事休館などがあり利用人数が減少しましたが、図書貸出冊数は11000冊を超え順調に増えています。稼働率はここ数年65%前後でなかなか増加に転じません。地域活動の積極的な誘致・自主事業の増加及び共催事業の実施など対策を講じていますが、稼働率の低い夜間時間帯は利用者が高齢のため、なかなか実施が難しくなっています。 一部の利用者より手芸などの事業が夜間にあると仕事帰りに参加出来るので、あるといいですというご意見をいただきました。今後昼間の事業で人気のあった講座など講師と相談して計画していきたいと思っております。 アンケートでのご意見についても、検討していきたいと思っております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夜間利用者の拡大が求められます。当施設は駅から離れた住宅地に立地することから難しいテーマだといえますし、施設としても課題として認識されていますが、具体的な対応策は検討の余地があるのではないのでしょうか。たとえば、ある施設において、ビジネスパーソンが夜間の「トレーニングの会」を開催し、結果、地域のコミュニティが活性化したという事例があります。</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>稼働率向上を運営課題の一つに位置づけ、「稼働率詳細調査」等をもとに問題点を把握し、定量かつ客観的な評価のもと対応策を講じようとする姿勢は評価できます。駅から離れた場所に立地していること等から夜間区分の利用者数の確保に苦勞しているものの、地域団体との共催事業を増やすことで施設全体の稼働率を高め、講師から夜間利用者確保のためのアイデアを募る取組は好ましい姿勢だといえます。</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)>

施設特性と立地特性、さらには利用者の属性を意識しながら、施設の部屋別および時間帯別の稼働状況を分析し、対策を講じるなどPDCAに基づいたマネジメントが図られています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者ニーズを掘り下げることをお勧めします。アンケート結果は総じて高いものの、講座に関しては「ふつう」と答えた方が多い傾向があります。あわせて自治会等の協力を仰ぎ「未利用者」へのアンケートを行ってはいかがでしょうか。館内掲示物等は横浜市がユニバーサルフォントと推奨するゴシック体を活用されるとよいでしょう。

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)>	
維持管理業務は業務仕様書等に従い「維持管理計画・実績表」を作成し、これをもとに適切に行っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)>	
日常の清掃作業は経費縮減と品質維持の両立を図るため、外部委託は火・木・土・日の週のうち4日間のみとしています。残りの3日間は職員が対応することで、つねに衛生的で快適な美化環境を提供するよう取り組んでいます。清掃作業における品質管理および維持を図るため、独自のチェックリスト(外部委託業者と共通)を設け、運用しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品管理台帳は、誰もが記録と現物の突合が図りやすいよう、管理番号と設置場所が見やすく記述されています。なお、当施設には協会が所有する備品はありません。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>任意の5備品(机、ディスプレイ等)をチェックしたところ、迷うことなく、すぐに確認することができました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>作業表は「午前スタッフ作業表」「午後スタッフ作業表」「夜間スタッフ清掃・戸締り点検作業表」の3種類が用意されています。それぞれにチェック項目が設定されており、職員が異常を検知できるように配慮しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者および職員に対して、原則として「ゴミは持ち帰る」ようお願いしています。やむを得ず排出された生ゴミは、異臭防止を目的として蓋つきのバケツで管理し、また、カラスの飛来防止を目的としてネットをかける等の配慮をしています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市のゴミ分別ルールと業務仕様書を踏まえ、適切に行っています。また、横浜市3R夢プランに沿った産廃物の分別・再資源化に取り組んでいます。	

(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>日常清掃は、外部委託業者に週4回(室内・トイレ・エントランス回りなどの清掃)お願いしています。また、職員による清掃(机・棚・周辺のごみ清掃・雑草取りなど)を行い、常に施設内外を清潔に維持管理しています。</p> <p>定期清掃も、外部委託業者による床清掃・ワックス、ガラス清掃、空調機フィルター清掃、屋上落葉清掃などを定期的に行っています。</p> <p>その他維持管理業務として、空調設備・消防設備・自動ドア等の点検、衛生面では、飲料水の水質検査・害虫駆除など専門業者に年間委託しています。</p> <p>また、気持ちよく利用していただくためエントランス回りに観葉植物を置いたり、軽音楽のBGMでお出迎えています。</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、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>外部委託業務は、作業の終了時に館長もしくは次席職員が検収しています。</p> <p>エントランスに季節の飾りつけを施し、施設の鮮度維持と利用者が気持ちよく利用できる環境づくりを図っています。</p> <p>団体利用票の裏面に「会議室利用後のお願い」と明記して、チェックシートを設けることで、利用者にも環境整備にご協力いただく仕組みを構築し、運用しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設は潮田公園内に立地していることから、落ち葉や紙くずなど周辺のゴミは多くなりがちです。施設の外は当団体の管理範囲外であるものの、適時、施設周辺の園内を巡回することで、放置ゴミの撤去やカラスによるゴミの散乱防止等に協力しています。また、テニスコートの休憩室、更衣室なども管理対象ではありませんが、ゴミの処理、清掃に協力しています。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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>施設特性を踏まえた簡潔でわかりやすい「緊急地震速報活用マニュアル」「防犯マニュアル」が整備され、運用されています。また、緊急時対応フローチャートは「火事」「地震」「怪我・病気・事故」「不審者(対応)」の4つが用意されています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>防犯カメラは、施設特性を踏まえ死角をなくすことを主な目的に、独自の計画のもとリース契約により導入しています。</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、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>玄関の鍵および機械警備(セコム)カードは、勤務シフトによる管理体制であるゆえ、複数の職員が保有し、保有者は管理一覧表で明確にしています。また、キャビネットや金庫の鍵は館長のデスク(施錠可)で館長のみが管理しています。</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>潮田公園の指定管理者と連携を図り、日常的に情報共有しています。とくに夜間の見まわりにおいて、20時に相互の情報交換を行っています。</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)>	
作業表(午前スタッフ作業表、午後スタッフ作業表、夜間スタッフ清掃・戸締り点検作業表)において、チェック項目を細かく設定することで職員が異常を検知できるよう配慮しています。※再掲	

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)>	
全職員を対象としたAED・防災研修	
<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)>	
当該研修は年間計画に基づいて実施(平成30年度は11月)しています。安全・安心をサービス品質の最優先に位置づけており、AED研修、防災研修はスタッフミーティング等を活用して随時行っています。現状、事故事例集やヒヤリハット集を作成するに至ってませんが、事故報告書をサーバーやクラウドの特定エリアに団体で取りまとめると事故事例集、ヒヤリハット集としても活用できます。	

(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>防災マニュアルの基礎といえる消防訓練計画や防災計画は、潮田公園の指定管理者と共同で作成しています。</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>避難訓練は「防災訓練」と称して、毎年2月に消防署立ち合いのもと潮田公園と共同開催しています。当施設内には災害時自販機が設置されています。</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>緊急時対応は施設内の仕組みを整備しつつ、施設が立地する潮田公園と一体的な運用が図れるよう意識しています。当施設は2階テラスが避難経路の一つとなっており、「らせん階段」が敷設されていますが、テラスおよびらせん階段付近は、常に整理整頓が図られています。</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> <p>災害時の情報インフラの確保と利用者サービス拡充を目的として、Wi-Fiの設置を検討してはいかがでしょうか。Wi-Fiは東日本大震災の際、比較的繋がりやすい通信インフラであったことが評価されています。事故報告書をデータベース化して、団体が運用するグループウェア等で閲覧可能にしてはいかがでしょうか。事故事例集やヒヤリハット集として活用できます。</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	
<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>館長を施設責任者と位置づけています。また、館長に加えて主任二人を配した体制により、館長不在時にも意思決定の空白をつくらない体制を構築しています。また、夜間1名体制を2名体制にしたことで、開館時間は常時2名体制が確保されています。</p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおおりに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"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに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>他の指定管理者が管理運営するテニスコートと当施設は連結通路で繋がっていることから、テニスコート利用者がトイレや休憩のため当施設を利用することが多々あります。こうした状況を踏まえ、共有部分である連結通路の入口からトイレ付近にいたる動線の美化環境づくりにも主体的に関与しています。</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>フロント・受付での閲覧、横浜市のホームページの準用</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>当施設の「事業計画書・報告書」は、いつでも閲覧可能であることを館内掲示にて明示しています。館内掲示は来館者の目に留まりやすいことを意識して、エントランス正面に掲出しています。</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)>	
職員研修は、年次研修計画に基づいて計画的に行っています。	

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)> H30研修計画、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)>	
<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)>	
職員研修は年次研修計画に基づいて行う全体研修のほか、スタッフミーティングを活用して行っています。	

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)>	
来館者との接触頻度が高い受付において、「受付事務マニュアル」を作成し、運用しています。受付事務マニュアルは、対応における実情を踏まえながら、留意すべきテーマを「利用申し込みの受け付け」「利用報告書の取り扱い」「学習室、図書、多目的室個人利用の取り扱い」「図書の扱い」の4つに体系化し、わかりやすく改訂しました。	

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)>
協会主催・外部主催研修については、日程調整できる職員に積極的に参加してもらい外部の刺激を感じるとともに自己啓発に努めるとともに、スタッフミーティングで全職員に研修会の要点を報告・共有しています。 また、日常業務については、現状を確認し職員間で共通理解と改善が図れるよう、定期的にミーティングを活用しています。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員が自らの資質向上を図らんとする組織風土を醸成するため、参画意識を大切にしています。時間帯によって利用者の属性や特性が異なることなどから、時間帯ごとに行うべき業務を明確化にするとともに、職員個々が、その得意分野を活かした職務分掌となるよう配慮しています。

(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)>	
団体のホームページには「個人情報保護方針」が掲げられています。	

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)>	
団体のホームページに掲げられている「個人情報保護方針」に責任者が明示されています。	

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)>	
個人情報保護研修は、年度はじめの4月に職員が全員参加して行っています。スタッフミーティングでは、事故事例等を参照しながら個人情報の保護に対する職員の知識と意識を高めています。	

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>毎年4月に個人情報取扱特記事項に基づく個人情報保護研修を行ったのち、職員全員が「個人情報保護に関する誓約書」で誓約しています。また、職員には個人情報保護に対する理解度をチェックシートで確認し、個人情報保護に対する職員個々の理解度の向上を促しています。</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>当施設は「団体登録書」「講師登録書」「利用申込書」「事業参加申込書」に加え、「図書カード」という機微な情報を取り扱います。個人情報の収集に際して、「個人情報の利用目的」を申込書等に明示しています。</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>当施設での活動をSNS等で発信する際に個人が特定できないよう配慮しています。万一、個人が特定できる写真等をアップする場合は、対象者に個別に確認して掲載の許可を得てから行っています。</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、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報が記載された文書(帳票)、データが収録された媒体は施錠できるキャビネットにて保管しています。キャビネットの開錠は、館長と主任二人のみに許可されています。不要となった文書はシュレッダーで廃棄しています。パーソナルコンピュータのアクセス権はパスワードで管理しています。また、USBの使用および電子データの館外持ち出しを禁じています。	

(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)> 出納簿を適正に策定しており、指定管理料、自主事業における実費収入等を明確に管理しています。施設での現金の取り扱いは主に小口現金です(事業収入、雑収入、小修繕費(5万円以内)、図書費、講師謝礼金、雑費等)。施設においては出納担当現金出納帳を作成し、館長が責任をもってチェックをしています。経理書類は協会本部が作成しています。なお、年度予算計画の作成は本部が行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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)> 平成30年度配布予算内訳、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)> 施設内では館長が決済し、主任が決済内容を確認するダブルチェック体制を構築しています。 収支計画は協会本部の主導により作成しています。施設で決裁できる範囲は限定的で、1年間の事務経費および書籍 購入費は配布予算として4月に一括して施設に支給されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 会計(帳簿)ファイル、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当施設で発生する入出金の管理に限り、協会本部の経理と区分しています。 協会本部で施設毎の収支表を作成し、施設では収支計画表に基づき予算執行しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 費目別にファイルで管理しています。事業収入は個別の申込書・領収控、収入伝票で管理しています。支出は、支出 伝票(レシート、領収証を添付)をファイルしています。小口現金以外の現金は、可能な限り当日中に銀行に入金してい ます。	

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、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>通帳は施錠ができる館長のデスクにて管理されています。</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)> コミュニティハウスではニーズ対応費はありません。評価対象外です。</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>消耗品の利用については、購入価格の安価なものを選んだり、コピー用紙などは使用済みチラシの裏紙などを使用しています。</p> <p>また、使用後の部屋・使用していない部屋等の消灯・空調機器の停止に心がけ光熱費の削減にも努めています。(最近、夏の暑さが厳しく高齢者の利用が多い施設なので、温度管理に気を付けています。)</p> <p>小破修繕については、極力地元の業者に依頼し、小さな相談にも乗っていただける関係を築いています。また2社からの見積もりで検討する様に努めています。</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>現場確認、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>協会本部で「予算配分基準」を定めており、現場には目標に基づいた予算執行が義務づけられています。</p> <p>日常清掃業務は、週4日のみ外部業者に委託して、残り3日は職員自ら行っています(再掲)。</p> <p>館内の蛍光灯の一部を省エネタイプに変更しました。</p> <p>小規模修繕に際しては、地元業者と円滑な関係を築いており、適時、相談に乗っていただいています。</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
<p><input type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表で実績を評価し、つぎの目標を策定しています。事業計画書に記載された内容を細かくブレイクダウンして、自己評価表に記載することで履行状況が把握しやすくなるように工夫しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<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)> 平成29年度業務点検報告書、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)></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>H29は指摘事項はありません</p>	

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	
<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)> 平成29年度自己評価表、平成30年度運営協議会委員会開催状況、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)></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>所管課と情報共有および課題共有を行った結果、平成29年度に大規模修繕を完了し、以後、適切に管理しています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者サービス・業務運営・職員育成の取組みについては、スタッフミーティングを利用し、問題点や課題の共有、日々の問題解決につなげています。今後も、ミーティングを利用して小さな問題でも共通理解を深めるとともに、より良い運営に活かしていきたいと思ます。また、財務については、適正な維持管理も含め協会事務局と協議しながら効率的に執行していきます。</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>平成29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>目標が達成できなかった項目に対して、改善計画の記述内容が不十分です。定性的な目標について、評価基準が少し曖昧です。そのため評価も曖昧なものとなっています。評価基準は、定量的に把握できる内容に定めるとよいでしょう。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表は応募時事業計画書を踏まえて、細やかな項目が記載(設定)されています。これを履行チェック表や進捗管理表のように活用することで、目標設定の視点ごとに計画および目標を定めています。目標は定量的なものが多く、それらは評価しやすい内容となっています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>改善計画の記載内容は計画・目標に反映するには不十分です。H29年度自己評価表は実行項目が具体的ですが、「今後の取組」の欄には、定量的な目標があまり示されていません。目標実現に向けた具体的な改善策と実施後の評価方法を明確にすると良いでしょう。夜間の会議室の稼働率向上を目指した取組の目標や実施後の評価方法を定めると良いでしょう。</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>身近な地域での子育て支援事業として、親子の居場所、仲間づくりのできる事業(2回)と地域団体と共催事業(3回)を毎月開催しています。また、年間を通して季節に応じたあそび、作品作りなど親子参加を図っています。区の三大祭りに管理団体の協会として参加、コミハは臨海フェスティバルを担当しPR活動をしています。また、区災害対策協定を締結し、発生時には施設利用に協力します。市役所ごみゼロルート回収事業に参加して、廃棄物の搬出を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書、自主事業計画書、平成29年自己評価表、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><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>本施設近隣の町内会・自治会に、毎月事業内容のお知らせなどの掲示・回覧に協力いただいています。当館は青少年図書館からの転換型コミハで、図書が充実しています、毎月選定図書を決め定期的に15冊程度の新刊図書を購入し地域住民の利用に供しています。また、協会管理の他の施設(図書コーナーのない施設)の図書貸出事業に協力して、予約本の貸出を行っています。自主事業については、近隣施設と協力して、好評であった職員講師による事業を開催しています。</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>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設の設置理念を踏まえ、近隣自治会(鶴見あいねっと、自治会、老人会、子ども会)等との連携が活発です。横浜市の施策を理解して、子育て支援や地域交流支援をテーマとした事業が積極的に行われています。</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> <p>鶴見区は高齢化率が比較的低い区とはいえ、将来的には超高齢社会が到来することが予想されます。そこで高齢者の居場所づくりを図ることをお勧めします。具体的にはサークル活動などを通じて自主事業の運営側に引き込むなどが考えられます。ある自治体では「学び返し」と称して、高齢者が地域貢献する仕組みを設定し、高齢者の生きがいづくりを図る事例があります。これにより、事業活動がより活発になると思われます。</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) 職員の接遇	-	-
(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事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				
			レ 開催していない	レ 開催していない				
			レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している				
		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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 非該当				
		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				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 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		
					レ 開催していない	レ 開催していない		
レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している							
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 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない				
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない				
	レ 非該当			レ 非該当				
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				
	レ 一部対応策を実施していない			レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない			レ 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	
				レ 実施していない	レ 実施していない		その他	
				レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 非該当				
	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 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない				
			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				
			レ 非該当	レ 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				
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある				
			レ 情報提供していない	レ 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				
			レ 設置していない	レ 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				
			レ 仕組みがない	レ 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				
			レ 周知していない	レ 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				
			レ 記録していない	レ 記録していない				
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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					
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない					
	レ 対応策を実施していない		レ 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						
	レ 公表していない	レ 公表していない						
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 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窓口で「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(6)及びし、図書管理購入の	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
	貸(6)及びし、図書管理購入の	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) 協定書の遂行に	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
	(3) 施設衛生管理業務	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
		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) 時対応の緊急	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
(3) 事故防止業務		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
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
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 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) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			研修を実施していない	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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(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
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			評価対象外施設である	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
実施していない	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
			協定書等の職員体制をとっていない	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
			協定書等のとおり開館していない	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
			公表していない	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
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
		③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
			情報共有していない	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	
		作成しているが、活用していない	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等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	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
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
			明確化していない	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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			研修を実施していない	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
			一部に職員から取っていない	一部に職員から取っていない
		⑤個人情報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
			適切に収集していない	適切に収集していない
		⑥個人情報収集した際には、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
			適切に使用していない	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	
		一部適切な措置を講じていない	一部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
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	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
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
			仕組みを設けていない	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
			明確に区分していない	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用に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する
			存在しない	存在しない
		⑤適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
	適切に管理していない		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	
		目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある	
(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？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	
		一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
		全て反映されていない	全て反映されていない	
	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	
	③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
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		
不備の数			1	0
不備の合計			1	0