

横浜市指定管理者第三者評価制度

潮田公園コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和6年9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「鶴見区民地域活動協会」が運営している。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まで、遊び場・交流の場・勉強の場と広く利用されている。</p> <p>また、コミハは公園の遊具広場前に立地しているため、たくさん子どもたちが利用する。公園管理事務所職員・地域青少年指導員・学校などと連携して子どもたちの見守りも行っている。潮田公園管理者との共催で、定期的に子ども向けのイベントを開催しているほか、地域団体と共催での子どもの居場所(遊び場)事業・地域ボランティア主催の高齢者の憩いの場事業へも優先的に施設を提供している。「クリスマスランタンフェスタ」や「USHIODAフェスタ」など活発な地域自治会などの活動にも積極的にかわり、親交と協力を努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙(チラシ)を編集・印刷し、地区連合会や地区自治会連合会を通して自治会、町内会に月間1,104枚配布している点。 ・当施設、潮田中央地区3町会、潮田地域ケアプラザ共催の「クリスマスランタンフェスタ」に実行委員会議場を提供し、当日はランタンの設置、受付、整理を行っている点。 <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもと若者のひろば「アソViva」を開催し、0～18歳までの子どもと若者がのびのびと自由に過ごせる点。 ・親と0歳児の集い「ピープークラブ」を開催し、区の保健師による育児指導や育児相談を行っている点。 ・親子の居場所「ふらっとルーム潮田」の活動に会場を提供している点。 ・多世代交流イベントの「USHIODAフェスタ」実施の打合せ場所の提供と、当日のバルーンやカフェの支援を実施している点。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>当館の利用者は近隣住民がほとんどで、館内の掲示や見本などを参考に自主事業に参加される方が多いので、早めに見本を用意したり、事業ごとにチラシを掲示するなど来館者の利便性に考慮している。</p> <p>団体登録されている団体には二か月前から部屋の申し込みができるようにしており、CD・DVDプレイヤー、電子ピアノ、テレビモニター、茶道具などの無料貸出も行っている。</p> <p>図書コーナーについても、新着図書コーナーやスタッフのおすすめ本コーナーを設けるなど工夫し、書籍や棚の清掃もこまめに行い、気持ちよく利用していただけるよう心がけている。毎月の新着図書は、話題の本や絵本を含め15冊ほど購入している。また、H26年度より鶴見中央コミュニティハウスにて当館の蔵書の予約貸出・返却ができる図書取次の事業を行っており、令和5年度の取次件数は487件と鶴見中央コミュニティハウスの利用者にも好評。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの集計結果および対応策を利用者が目につきやすい場所に掲示している点。 ・前年度と当年度のアンケート結果を比較するグラフを掲載した資料を運営委員会にて配布した点。 <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「利用案内」の案内図、文章、フォントの色やサイズ等を見やすいように改善した点。 <p>(5) 図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧青少年図書館からの蔵書に加え、新刊図書を毎月約15冊購入して蔵書の充実を図り、「新刊図書案内」「スタッフのおすすめ本」「こどもの本総選挙ベスト10結果発表!!」等の掲示物やコーナー設置等により図書の利用促進に努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱を改善し、利用者とのコミュニケーションツールとしてご意見箱を活用するとよい。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>施設維持管理(空調・自動ドア・消防・衛生等)は外部委託して年間計画のとおり点検を行っている。清掃については、日常清掃は会館前の早朝に週4日、定期清掃は年3回休館日に外部委託している。日常清掃のうち業者の入らない日については職員にて開館前に清掃を行っている。</p> <p>建物・設備に不具合があった場合には、迅速に補修・修理を行っている。</p> <p>早急でない大規模な修理・改修を要する場合は、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することになる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は週4日外部委託しているが、残り3日は職員・スタッフが担当し、午前・午後・夜間の3回実施の結果をスタッフ作業表に記入している点。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温水便座を設置し利用者の快適性に配慮している点。 ・2階のホールに血圧計を設置し、記入用紙等を備えて利用者の健康増進に配慮している点。 ・冷水機に水質検査の適合表を掲示し、利用者に安心感を与えている点。 ・草むしりなど小作業は職員が行い、高木の枝落としは公園管理事務所に依頼して、外構の整備を図っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の快適性向上のために、建物外回りや館内階段下の不用品や放置品を整理するとよい。 ・玄関前のコンクリート盤に亀裂が目立つ。微細なゴミや雨水が侵入すると除去しにくくなるので補修を検討するとよい。

	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>地震・火事・不審者・けが・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ある。</p> <p>鶴見区発行の防災マップを拡大印刷し、広域避難場所と地域防災拠点をわかりやすく強調して館内に掲示した。</p> <p>(広域避難場所までは鶴見川と線路を渡らなければならないのが少々不安ではある)</p> <p>AEDは事務室に常備している。救護訓練の中で、取扱い訓練を消防署の指導の下に実施する。防災訓練・避難訓練など、公園指定管理者と共同で年2回実施し、災害時には協力して行動できるようにしている。</p> <p>また、スタッフミーティングで役割分担などの確認を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応の連絡体制を見やすい場所に掲示している点。 (6) 緊急時対応全般 ・鶴見区発行の防災マップを拡大印刷し、広域避難場所と地域防災拠点をわかりやすく強調して館内に掲示している点。 ・救護訓練の中で、AEDの取扱い訓練を消防署の指導の下に実施している点。 ・防災や災害時の避難について、スタッフミーティングで役割分担などの確認を行っている点。 ・階段の手すりの隙間から子どもが落下しないよう、注意喚起するポスターを隙間に取り付け事故防止に努めている点。 ・事務所の各机の下にヘルメット(合計3つ。2~3人勤務)を備えている点。 ・防災備蓄として、テニスコート側の自動販売機横の倉庫に水(168本)を備えている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の避難経路図・消防用設備置図の東西南北を部屋の掲示位置と合わせるとよい。
V 組織運営及び体制	<p>指定管理者である鶴見区民地域活動協会は、鶴見区自治連合会が設立したNPO法人である。このため、施設近隣の連合自治会の自治活動支援(あいねっと・保健活動・高齢者のふれあいの場・祭りなど)として施設の優先利用や行事への参加などで情報共有を行っている。</p> <p>また、連合会長を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る。</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)でシフト体制を組み、午前と午後は館長または主任とスタッフ、夜間はスタッフ2名で、常時2名以上で利用者に対応できる体制を維持している。2~3か月に一度、休館日にスタッフミーティングを開催し情報の共有や確認を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書・事業報告書・利用者会議議事録・運営委員会議事録・利用要綱を自由に閲覧できる旨を玄関ホールの掲示板に掲示している点。 ・連合自治会の自治活動(あいねっと・保健活動・高齢者のふれあいの場・祭りなど)を支援するため施設の優先利用や行事への参加を行っている点。それによって情報共有を行っている点。 ・2~3か月に一度、休館日にスタッフミーティングを開催し重要情報や研修内容の共有や確認を行っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングでどのスタッフが研修情報を共有したかが分かるように、スタッフミーティング次第に研修名、内容、参加者名を記しておくとい。
VI その他	<p>季節ごとに表情を変える木々や草花に囲まれており、当施設でもフェンス内や館内に花や観葉植物を配置するなど公園に来た皆様が気軽に立ち寄り、また気持ちよく利用していただける施設となるよう、職員一同、笑顔で親切な対応を心がけている。</p> <p>事業に関しても公園内の施設という立地を活かし、野球場や休業中のプールを使用した事業を公園事務所共催にて開催できるのも当館ならではと思われる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民の安心、安全、福祉を目的としたステッカーやポスターを玄関ドアに掲示して利用者に啓蒙している点(子供110番の家、更生保護女性会の煎茶販売、基準適合建築物の横浜市のあん震マーク、警察関係の各種ステッカー等)。 ・鶴見区防災計画(震災対策編)に基づき、災害対策に関する協定書を締結している点。 <p>②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉保健計画「鶴見・あいねっと」の推進委員会メンバーとして潮田中央地区の福祉保健など地域の活動に参加している点。 ・鶴見区地域子育て支援拠点である「わっくんひろば」の提供者として子育て支援を行っている点。 ・法人の4施設協働事業のリレー講座「鶴見の魅力を見つけよう」を実施した点。

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>潮田地区34の自治会・町内会に毎月、自主事業の案内・新着図書情報を配布し、回覧と町会掲示板への掲載をお願いしている。これにより当館がどのような事業を展開しているか、地域の皆様にいち早く詳細な情報を提供できている。また、地域の行事(祭り・盆踊り・運動会など)や地域・公園・ケアプラザが一体となつての「クリスマスランタンフェスタ」、鶴見中央地区あいねっと推進委員会主催の「USHIODAフェスタ」などにも積極的に参加し、情報交換や親交を深めることを心がけている。</p> <p>公園の中に立地しているため子どもの利用も多く、公園管理事務所職員・地域の青少年指導員らと情報共有を行い地域全体で子どもたちを見守っている。「子育て個育ちフォーラム」と共催し、月2回、地域の人たちと世代を越えて交流できる、子どもの居場所づくりに会場を提供している。</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>資料「広報紙町会配布数リスト」「ランタンフェスタ実行委員会議事資料」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等の予定を利用者に知らせる広報紙(チラシ)を編集・印刷し、地区連合会や地区自治会連合会を通して自治会、町内会に月間1,104枚配布している点。 ・当施設、潮田中央地区3町会、潮田地域ケアプラザ共催の、潮田公園のプールサイドに手作りのランタンを灯す「クリスマスランタンフェスタ」に実行委員会議場を提供し、当日はランタンの設置、受付、整理を行っている点。

(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>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度運営会議開催状況報告書」、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>	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>エレベーターの設置について前館長が要望を提出しているとのことだが、今年度は具体的な対応策は実施していない。</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>・足の悪い高齢者の階段の上り下りや荷物の上げ下げの際に、職員・スタッフが補助するように配慮している点。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもと若者のひろば「アソViva」を開催し、0～18歳までの子どもと若者がのびのびと自由に過ごせる点。 ・親と0歳児の集い「ピーブークラブ」を開催し、区の保健師による育児指導や育児相談を行っている点。 ・親子の居場所「ふらっとルーム潮田」の活動に会場提供している点。 ・多世代交流イベントの「USHIODAフェスタ」実施の打合せ場所の提供と、当日のバルーンやカフェの支援を実施している点。 <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>介助を要する利用者に対して現状は職員・スタッフが補助しているが、課題解決の一方法として、声をかけてもらえば補助できる旨の掲示をするとよい。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和6年度第一回利用団体代表者会議」、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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和6年度第一回利用団体代表者会議」、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)> 実施時期: 令和6年1月30日～2月29日。 規模: 80枚配布、80枚回収(内訳: サークル利用者34・学習室利用者10・図書利用者22・自主事業参加者14) <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調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート結果」(令和5年度)、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)> 資料「利用者アンケート結果」(令和5年度)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケートに寄せられた意見ごとに、対応策を検討し回答を掲示している点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート結果」「アンケート結果比較表」(令和5年度)、「令和6年度運営協議会資料」 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者アンケートの集計結果および対応策(ご意見への回答)を利用者が目につきやすいよう玄関ホールの階段壁面に掲示している点。 ・令和4年度と令和5年度のアンケート結果を比較するグラフを掲載した資料を運営協議会にて配布し、委員にも情報共有した点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見ダイヤルのポスターを入り口と受付内に掲示している点。	

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>ご意見箱を1階ロビーに設置</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> <p>・ご意見箱横に用紙・鉛筆を備えて、利用者が記入しやすいよう配慮している点。</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>現場確認、掲示物「苦情対応」、資料「利用者から苦情を受けた場合 苦情対応の流れ」(内部用)</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>・苦情解決責任者が館長であり、法人・運営協議会・区の地域振興課にて苦情を検討する旨を明記している点。</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>受付内に苦情対応を掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情解決の仕組みをカラーのフローチャートでわかりやすく掲示し、苦情がどのように解決されるのか利用者に周知している点。</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)> 資料「事故連絡票・苦情対応等」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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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、資料「令和4年度 苦情対応状況報告」	
<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>鶴見区民地域活動協会のホームページに、各施設の詳細情報を掲載している。 会議室の予約状況については、予約情報カレンダーを1階ロビーに掲示し1か月分を確認できるようにしている。また、電話での予約状況の問い合わせにも対応している。 「X(旧ツイッター)」では開催された自主事業の様子をタイムリーに公開している。 利用案内・自主事業案内・新着図書一覧は、受付付近に常備し利用者が自由に持ち帰ることができる。 自主事業の案内チラシは館内に掲示するとともに町内会の回覧で周知している。</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>現場確認、Webページ、X(旧ツイッター)、利用案内チラシ</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"> ・Webページにて利用案内・施設案内等を掲載するほか、館内にも利用者が自由に持ち帰れる施設案内を配架している点。 ・法人で管理運営する他の施設の情報を掲示し、当施設の情報を他施設でも掲示して情報提供している点。 ・施設の広報紙(A3カラーのポスター)を館外のフェンスや玄関、館内各所にて掲示して、利用者へのPRに努めている点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「利用案内」の案内図、文章、フォントの色やサイズ等を見やすいように改善した点(令和6年7月改訂)。 ・「利用案内」を利用者の目につきやすいよう1階受付に配架し、自由に閲覧または持ち帰り可能としている点。 ・「利用案内」のほかに、利用承認申請時の説明チラシ「利用にあたって」を受付に配架している点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用要綱を、事業計画書・事業報告書・利用者会議議事録・運営協議会議事録等とともに何時でも閲覧可能であることをロビーに掲示し、利用者から閲覧の希望があればすぐに渡せるようファイルを受付に常備している点。</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、資料「利用者会議資料 団体利用について」</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>・自主事業の申し込みは先着順とし、団体予約は2か月前の月初め1日に受け付けている点。</p>	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員等に対する研修の実施実施報告書(令和4・5年度)」、「ミーティング」各年版、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スタッフミーティングの際、研修参加者が講師となり、研修内容を共有しスタッフに研修内容を徹底しているとともに、スタッフの負担軽減にも配慮している点。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度自主事業報告書」「令和6年度自主事業計画書」、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>・令和5年度の自主事業のうち、自由参加や中止を除く89事業の年齢別構成は、成人対象55件、子ども関連34件、このほか自由参加の若者ひろばが12件開催されている。また、事業計画の内容を見ると、文化・教養関係43件、健康体育関係13件、催し15件、その他18件(サークル支援など)となっている。これらの状況から幅広い自主事業が提供されていることを確認した。</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>計画変更の内容と理由:雨天のため中止1件、募集の定員割れのため中止1件、以上2件の中止があった。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年度の自主事業報告書で、自由参加を除く募集人員は1,062人、これに対する参加人員は1,019人で参加率は96%となっている。この数値から住民の利用への意欲がかなり高いものと推測できる点。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「購入図書」ファイル、「令和6年度9月図書だより」「令和5年度自己評価表」、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)></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"> ・法人内の「図書選定委員会」で毎月、購入図書を選定している点。 ・旧青少年図書館からの蔵書に加え、新刊図書を毎月約15冊購入して蔵書の充実を図り、「新刊図書案内」「スタッフのおすすめ本」「こどもの本総選挙ベスト10結果発表!!」等の掲示物やコーナー設置等により図書の利用促進に努めている点。 	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1階ロビーに詳しい講座案内を掲示、作品見本も展示してわかりやすくPRしている。1か月ごとの事業案内と図書だよりは持ち帰れるよう印刷したものを棚に配架してある。利用者から質問があれば、その都度対応している。</p> <p>毎月広報よこはま鶴見区版に自主事業案内を掲載、また近隣町内会には、掲示板にカラーチラシの掲示と、自主事業・新着図書情報1,000枚の回覧を依頼している。</p> <p>鶴見区民地域活動協会のホームページに施設の基本情報のほか、自主事業・新着図書の情報を掲載、毎月更新している。</p> <p>活動協会内の施設で関連した事業(講師が同じなど)を開催する場合は、お互いの講座でチラシを配布するなど施設間で協力している。</p> <p>「X(旧ツイッター)」にもカラーの自主事業案内をアップし、また開催された自主事業の様子を写真で紹介することで興味を持ってもらい、次回からの参加につなげていければと考えている。</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>資料「施設だより」「広報紙町内会配布枚数リスト」「広報よこはま」、Webページ等</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「施設だより」には講座・イベント、新刊書等の情報や自治連合会の情報提供にも配慮している点。 ・広報紙を35自治会に合計1,104部を配布している点。 ・Webページに自主事業のイラストや写真を掲載して閲覧者が興味を持つよう工夫している点。 ・「X(旧ツイッター)」にも自主事業案内や開催された自主事業の様子を写真で紹介しタイムリーな情報提供に努めている点。

(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る。また、外部研修などにも参加して情報共有している。</p> <p>職員はエプロン・名札を着用し、身だしなみ・挨拶などに注意して、高齢者や外国籍の方にもわかりやすく話すよう心がけ、笑顔で対応している。</p> <p>隣接している公園のテニスコートに関する問い合わせや、公園管理事務所にお越しの方には、公園管理事務所までの案内図を示し説明している。</p> <p>電話受付については、施設名と氏名を名乗り丁寧な対応を心がけている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は利用者に親しみやすいようエプロン・名札を着用して接遇している点。 ・電話受付において施設名及び氏名を名乗ってから対応している点。 ・外部研修を受講して情報共有して接遇向上に努めている点(例「困った利用者への対応等について」「やさしい日本語」等)。 ・窓口対応や職員の心構えについて、法人作成の「職員の手引き」にて規定して、全員に配布・周知に努めている点。

(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>午前・午後の稼働率は70～80%ほどであるが、利用者全体の48%が70歳以上ということもあり、夜間の利用が増加しない。夜間の自主事業についても、依頼料に糸目をつけず外部講師に依頼すればなんとかなるかもしれないが、駅から微妙に遠い施設の立地を考えると冒険するのはためられる。手芸などは日頃依頼している講師が近隣にお住いの高齢者であることが多く、なかなか難しい。施設で活動されているサークルなどに、夜間の講座の講師を依頼できないか相談してみようと考えている。</p> <p>公園管理事務所との共催事業も数多く、野球場やプールを使った事業を開催できるのは公園内にある施設の強みなので、これからも公園管理事務所と良い関係を築いていけたらと思う。</p> <p>昨年度は特に苦情は寄せられていないようだが、もし今度利用者サービスに係る苦情が入れば、スタッフとともに対応を考え、また事務局・地域振興課とも情報を共有して対策を講じる。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は令和5年度23,546人(前年比124%)、令和6年度第1四半期は6,867人(前年同期比125%)と増加傾向にある点。 ・図書貸出冊数は、令和5年度9,886冊(前年比106%)、令和6年度第1四半期は2,752冊(前年同期比113%)に増加している点。 ・アンケートの結果をグラフ化・前年対比等により分析し利用者に公表している点。

(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)>

- ・CD・DVDプレイヤー、電子ピアノ、テレビモニター、茶道具、玩具(オセロ、トランプ、すごろく、カルタ等)の無料貸出を実施している点。
- ・当施設の蔵書の予約貸出・返却ができる図書取次事業を行って読書活動を推進している点。

<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)>

- ・ご意見箱を改善し(投函口から中が見えない箱への変更、盗難防止用ワイヤーロックによる固定、投函を促すメッセージの掲示、ご意見対応状況の掲示等)、利用者とのコミュニケーションツールとしてご意見箱を活用するとよい。
- ・アンケートの結果分析において世代別にクロス集計するとよい。より多くの利用者に周知できるようWebページでも公表するとよい。

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か月分を抽出し、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)>	
・日常清掃は週4日外部委託しているが、残り3日は職員・スタッフが担当し、午前・午後・夜間の3回実施の結果をスタッフ作業表に記入して作業を確認している点。	

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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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)>	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	

(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>・業者の分別の回収前にカラスに荒らされないように、ゴミ箱をネットで覆っている点。</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>	

(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)を委託している。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る。</p> <p>定期清掃も、外部委託業者による床清掃・ワックスがけ・ガラス清掃・空調機フィルター清掃・屋上落ち葉清掃などを定期的に行っている。そのほかの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・害虫駆除などを専門業者に年間委託している。</p> <p>外壁・屋上防水については平成29年に大規模修繕をしている。</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>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> <ul style="list-style-type: none"> ・温水便座を設置し利用者の快適性に配慮している点。 ・2階のホールに血圧計を設置し、ポスターや血圧の記入用紙を備えて利用者の健康増進に配慮している点。 ・冷水機に水質検査の適合表を掲示し、利用者に安心感を与えている点。 ・植栽では、草むしりなど小作業は職員が行い、高木の枝落としては公園管理事務所に依頼して、外構の美観と整備を図っている点。

(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>・環境について令和5年度の利用者アンケート結果を令和4年度と比較すると、「施設の利用しやすさ」、「館内のチラシ等のわかりやすさ」、「館内の清掃」、「冷暖房」、「備品器具の使いやすさ」の項目がいずれも前年度を上回っており、施設の努力で使用環境が向上したものと推察できる点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・使用環境の向上に加えて、さらに当施設の快適性が上昇するよう、建物外回りや館内階段下の不用品や放置品を整理するとよい。 ・外部非常用階段の錆が進行している。テラスからの重要な避難器具であるので塗装を区へ申請するとよい。 ・玄関前のコンクリート盤に亀裂が目立つ。微細なゴミや雨水が侵入すると除去しにくくなる。特記仕様書も美観の維持を求めているので、補修を検討するとよい。

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・火事、地震、けが・病気・事故、不審者に分けてフローチャート化した緊急時の対応手順を防災訓練時に確認するとともに、事務室壁面に貼り、スタッフがいつでも参照できるようにしている点。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・警備業者と契約し、閉館後や休館日にも対応している点。 ・スタッフの目が届きにくいところに防犯カメラを設置し、事務室のモニターで常時確認できるようにしている点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵の管理者を明確化し、所持者(人数)を限定して防犯に配慮している点。 ・予備の鍵を鍵管理簿とともに鍵のかかる事務室のキーボックスに入れ、使用者や返却が分かるように管理している点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・午前・午後・夜間の時間帯ごとに館内の巡回を行っていることに加え、夜間は館内外の清掃を行いながら巡回し、さらに施錠の確認のための巡回を行い、リスク管理に力を注いでいる点。 	

(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)> ・見回りの際に気になる点があれば連絡日誌や連絡ノートに記入し、リスク管理の重要なポイントである気づきを共有する仕組みを作っている点。 ・急を要するものは直接、館長または主任に報告、職員で対応可能なものは職員、といった形で柔軟な体制を作っている点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「防犯・セキュリティー対策」、「身近な防災」、「困った利用者への対応等について」、「日常的に気を付けるべきこと」; スタッフ全員 <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)> ・「防犯・セキュリティー対策」、「身近な防災」、「困った利用者への対応等について」は1名が参加し、スタッフミーティングで情報を共有している点。 ・子どもが走って転んでけがをしないよう声掛けするといった日常的に起こる可能性が高い事故に対する対策を、意識してスタッフ間で共有している点。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・想定される大きな災害である火事や地震についても対応方法を事務室内に掲示し常に存在が目に入り、緊急時に手を伸ばせるようにしている点。 ・災害時自販機を設置し、水・食料・ブランケットを備蓄している点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・消防署の協力を仰ぎ本格的な訓練を実施している点。 	

(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> <ol style="list-style-type: none"> ①事故発生時の連絡先を事務所に掲示している点。 ②階段の手すりの隙間から子どもが落下しないよう、注意喚起するポスターを隙間に取り付け事故防止に努めている点。 ③事務所の各机の下にヘルメット(合計3つ。2~3人勤務)を備えている点。 ④防災備蓄として、テニスコート側の自動販売機横の倉庫に水(168本)を備えている点。 ⑤現在地からの経路を表示した広域避難場所地図を入口の目立つ場所に掲示している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に瞬時に判断しやすいよう、各部屋の避難経路図・消防用設備置図の掲示場所から見た東西南北が実際の東西南北と一致するよい。 ・利用者や地域住民を巻き込んだ避難訓練を企画するとよい。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館長以外に主任2名を配置し、館長不在時も意思決定ができるようにしている点。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付での閲覧	
<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)>	
・事業計画書・事業報告書は、利用要綱・利用者会議議事録・運営協議会議事録とともにいつでも閲覧可能であることをロビーに掲示し、さらに、利用者から閲覧の希望があればすぐに渡せるようファイルを受付に常備している点。	

(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)> ・法人や鶴見区の研修を積極的に活用して計画を作成している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「ミーティング」各年版、「職員等に対する研修の実施状況報告書(令和4・5年度)」 <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)> 「個人情報保護研修」全スタッフ、「困った利用者への対応等について」常勤職員、「消防訓練・AED研修」全スタッフ、「と場差別に関する人権問題について」;スタッフ全員 <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)> ・行政が主催する研修も積極的に活用し、参加したスタッフがスタッフミーティングで研修内容を共有することによってスタッフの負担軽減を図りつつ、資質向上につなげる工夫を図っている点。	

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>協会主催・外部主催研修について、日程調整できる職員が積極的に参加できるよう情報を提供し、費用については交通費を含め協会負担としたうえ勤務時間内の取扱いとしている。</p> <p>研修に参加できない職員には、その後のミーティングなどで研修内容を共有するようにしている。</p> <p>コミハ内の研修については、全員が参加できる休館日に行うミーティング内で実施するようにしている。</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>資料「研修の実施状況報告書(令和4・5年度)」「研修の実施状況計画書(令和6年度)」、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"> ・職員の情報提供や参加費の法人負担を実施し、研修に参加しやすくしている点。 ・欠席者に対しては、個別にフォローしている点。 ・法人が作成した接遇研修の資料を「職員の手引き」に添付し、情報共有を図っている点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ミーティング」各年版、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員が参加するスタッフミーティングで議題とし、情報を共有している点。 	

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)>	
・法人で作成した「職員の手引き」と当施設発行の業務マニュアルを整備し、適宜更新の改定を行い、スタッフがいつでも確認できるよう受付に常備している点。	

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)>
協会内部または外部研修に積極的に参加してもらい、スタッフミーティング等で報告・研修内容の共有を図り、職員全員で意識を高められるようにしている。 また日常業務については、現状を把握し職員間で共通理解と改善を図れるようミーティングや連絡ノートを活用している。 また、スタッフが館長・主任に考えを伝えやすいよう、風通しの良い職場の雰囲気づくりを心がけている。	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)>
	・スタッフのミーティングによって情報共有を図るとともに、組織内で発言しやすい雰囲気づくりをしている点。 ・自主事業で講師を務める、施設の修繕等に功績がある、町内会の役員を務めているなど、施設や自治会などに貢献している職員を年1回表彰し、名前を法人の新聞に掲載する職員表彰制度によってスタッフのモチベーションを高める工夫をしている点。

(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)>	
・当施設で作成した個人情報漏えい防止マニュアルを、毎年4月のスタッフミーティングで職員全員に配布し、内容を確認し徹底している点。	

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)>	
・管理責任者や目的外利用の禁止等の必要事項を記載した「個人情報保護方針」を受付内および受付のアクリルパネルに目立つように掲示している点。	

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、誓約書を取っているか？

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

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>・受付内とアクリルパネルに「個人情報保護方針」を掲示するとともに、利用者が記入する「団体利用 申込票」や「ご意見カード」に目的外利用をしないことを明記している点。</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>・受付内とアクリルパネルに「個人情報保護方針」を掲示するとともに、利用者が記入する「団体利用 申込票」や「ご意見カード」に目的外利用をしないことを明記している点。</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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・図書パソコンを除く受付内のパソコンには個人情報の含まれるデータを入れないようにしている点。 ・図書パソコンは個人の貸出し記録の画面を出したままにしないよう徹底している点。 ・個人情報の含まれた書類等の保管は受付・事務室ともに鍵のかかる棚に保管し、個人情報の入った書類の廃棄は必ずシュレッダーを使用している点。 	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・収入としては自主事業参加費とコピー・印刷機の使用料金のみを各帳簿で管理している点。 	

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 type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" 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 type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> (具体的に:出納係とは別の職員2名が確認している) <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)> 資料「総勘定元帳」「現金出納帳」「参加現金出納帳」「経理規程」、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)> ・経理・出納ともに館長が担当しているが、経理伝票(支出・収入)は発行の都度、経理元帳は月末に主任2名が確認することで、ミス防止と相互牽制を図っている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理規程」「令和6年度配布予算内訳」、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)> ・当施設では法人から配布された予算で運営しており、法人や他施設の会計と明確に区分している点。	

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)> ・下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①消耗品費、②修繕費、③自主事業費	

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(通帳・印鑑保管場所)、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)>	
・通帳と印鑑は別々の場所にて施錠して管理している点。	

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)> 対象外 <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)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度業務点検報告書」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度業務点検報告書」 <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>利用者サービス・業務運営・職員育成の取り組みについては、スタッフミーティングにおいて問題点や課題を職員全員で共有し日々の問題解決・スキルの向上を図っている。今のところ日々の業務に追われてばかりだが、近隣の皆さまに、より安心して利用していただける施設となるよう、前任者の自己評価表の改善計画を運営に活かし実績につなげたい。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ミーティング」各年版、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>・利用者サービス・業務運営・職員育成について、スタッフミーティングにおいて問題点や課題を職員全員で共有し日々の問題解決・スキルの向上を図っている点。</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>・スタッフミーティングでどのスタッフが研修情報を共有したかが分かるように、スタッフミーティング次第に研修名、内容、参加者名を記しておくとい。</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>地域の保健活動推進委員会の子育て支援事業「赤ちゃん会 ピープークラブ」、「親子の居場所 ふらっとルーム潮田」(各月1回開催)や、地域団体主催の高齢者の居場所づくり事業「ひだまり」(月3～4回開催)に会場を優先して提供している。</p> <p>また、コミハとしても子育て支援として年間を通して季節に応じたあそび、作品作りなど親子で参加できる事業を潮田公園事務所と共催にて開催している。外国につながる方たちが多く住んでいる地域であることから、外国の文化に触れることができるような講座も開催したいと考えている。災害発生時には施設利用に協力すべく、区と災害対策協定を締結している。</p> <p>廃棄物の搬出については、横浜市のルート回収事業に参加している。</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>資料「災害対策に関する協定」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・住民の安心、安全、福祉を目的としたステッカーやポスターを玄関ドアに掲示して利用者に啓蒙している点(子供110番の家、更生保護女性会の煎茶販売、基準適合建築物の横浜市のあん震マーク、警察関係の各種ステッカー等)。 ・鶴見区防災計画(震災対策編)に基づき、災害対策に関する協定書を締結している点。
<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>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・回覧にご協力いただいている。</p> <p>鶴見中央あいねっと推進委員にも参加しており、「クリスマスランタンフェスタ」「USHIADAフェスタ」など地域のイベントにも積極的にかかわっている。</p> <p>当館は青少年図書館からの転換型コミハのため蔵書が充実していることを活かし、図書の貸し出し事業にも力を入れている。既存の蔵書に加え、児童書・絵本などを含め毎月15冊ほど新刊書籍を購入し蔵書の充実を図っている。また、図書コーナーのない鶴見中央コミハとの本の取次事業も行っており、駅前の施設で当館蔵書の予約・返却ができると好評を得ている。</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、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"> ・地域福祉保健計画「鶴見・あいねっと」の推進委員会メンバーとして潮田中央地区の福祉保健など地域の活動に参加している点。 ・鶴見区地域子育て支援拠点である「わっくんひろば」の提供者として子育て支援を行っている点。 ・法人の4施設協働事業のリレー講座「鶴見の魅力を見つけよう」を実施した点。 <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			
			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 非該当	特に課題がない 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			
			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			
			レ 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施していない 非該当			
		不備の数			1	1	
		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			
	レ 特に課題がない 非該当			レ 特に課題がない 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			
	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			
	レ 対応策を実施していない 非該当			レ 対応策を実施していない 非該当			
(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	
			実施していない	実施していない	レ その他		
	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			
			レ 特に課題がない 非該当	レ 特に課題がない 非該当			
	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			
			レ 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施していない 非該当			
	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				
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			
			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			
	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					
レ 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない		レ 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない					
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					
		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窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 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 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 研修を実施していない	
	(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？	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る レ 年齢や性別が網羅できていない	
		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 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書の及び貸	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る 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 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ない 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 協定書等のとおり管理していない	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
			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 協定書等のとおり実施していない	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
		(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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 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ある	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	
(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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
不備の数		0	0		
Ⅳ 緊急時対応		(1) 緊急時整備の緊急時	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 作成している 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 協定書等のとおり実施していない 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 適切に管理していない		レ 適切に管理している 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 定期的に行っていない		レ 定期的に行っている 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チェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある 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 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 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 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
			一部職員に実施していない	一部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	
		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
	(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
		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
			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
			一部職員に実施していない	一部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	
		作成していない	作成していない	
	(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
			一部職員に実施していない	一部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	
		一部職員から取っていない	一部職員から取っていない	
		取っていない	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	
		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	
		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	
		適切な措置を講じていない	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	レ 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目に関し、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		
	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		
	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		

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		
			前年度評価で改善する項目が無い	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？	全て対応している	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		
			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		
		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 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		1	1