

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市桜ヶ丘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31年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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>地域の代表者からなる運営委員会は、当館の運営をご理解いただく一方、地域の声、意見を聞き、課題を地域と共有する貴重な機会として年2回開催しています。また、利用者会議・「桜まつり」打ち合わせは日ごろ実際に利用されている地域住民の方の忌憚のない意見・要望を聞く中で、自ずと地域の現況にも触れ、改めて地域の施設であることを実感する機会でもあります。これらの声・意見を確りと把握し、運営にいかしていくことが肝要と考えます。このほか、地域に密着度の高い施設という観点から、連合自治会、民生委員会、青少年指導委員会など地域の活動に根ざした団体の部屋利用は公平さをたもちつつも優先的な予約を可能にしています。</p> <p>また、地域の子育て関連の連絡会等にも積極的に参加し、地域の子育ての生きた情報を得る一方、関係施設とも円滑に情報共有ができるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「さくらの風」は、東部地区連合自治会に配布し、回覧・掲示の協力をお願いしている点。 ・ほどがや市民活動センター(アワーズ)へ、自主事業の協力連携を組んでいる点。 ・「保土ヶ谷区子育て支援連絡会」や横浜市要保護児童対策での「保土ヶ谷区実務者会議」等へ積極的に参加し情報収集や地域への施設情報の提供と支援協力に励んでいる点。 ・運営委員会は年2回開催。自治会、青少年指導員、地区女性団体連絡協議会、小中学校の校長等々幅広いメンバーが参加している点。 ・地域や住民の協力・支援の下、桜まつり参加者会議等を開催している点。 ・緊急課題対応策(メンバーを増やしたい団体へ)でサークル支援講座(絵手紙や習字等)協力で加入者を増やした点。 ・他対応策では、異世代間交流や高齢者へのアプローチとして「ほめカフェ」集いを設けた点。
II 利用者サービスの向上	<p>費用や時間がかかり、館のみでは対応できないものもありますが、利用者のニーズを的確に把握し、地域の情報とともに適切に分析し、速やかに対応していきたいと考えます。年1回のアンケートのほか、30年度は当館の個人利用目的の柱である図書利用者に特化したアンケートも実施。個々の講座のアンケートも加え、多角的に館へのニーズをさぐっています。また、アンケートのみならず利用者との対話の中で得る小さな苦情も含めた情報。それらの中にサービス向上の種はたくさんあります。そのため、スタッフの接遇研修のなかでも「聞く」研修を実施しています。利用者・館相互が理解し、納得のできる関係を常に築いていられること。それがサービスの基本と考えます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体利用申込2カ月前からの課題は、利用団体メンバーへアンケート実施。現行1カ月前申込の現状維持意見をまとめた点。 ・部屋予約把握は、リニューアルのホームページ上でも見れるよう改善した点。 ・高齢者へは、「3B体操」講座を5回。子連れでも参加希望層へは、地域のバイオリン演奏者や音楽療法士の協力で「みんなで楽しむコンサート」を実施した点。 ・新規対象層への普及促進で、広報紙さくらの風の発行回数を平成28年度5回から平成30年度7回(12月現在)へと増加を図った点。 ・「利用案内」は、初めての方でもわかりやすく情報をコンパクトにまとめ、A4サイズの両面刷り蛇腹折で持ち運びやすく工夫されている点。 ・小学生(幼児含む)に「読書スタンプラリー」を導入。1カ月間限定貸出数12冊の達成者として16名の成果を上げた点。
III 施設・設備の維持管理	<p>横浜市と締結した協定書に基づき、年間の管理計画をたて、委託業者による清掃、害虫駆除等もれがないよう実施しています。</p> <p>日常においては、主に作業スタッフが毎日作業点検表に基づき館内外の建物部の状況、椅子・机などの備品にいたるまで点検するほか、職員・スタッフも都度巡回し、異常があれば速やかに報告、対応する体制が整っています。</p> <p>また、清掃においても、各部屋・水回り、館外のごみ・落ち葉除去など確実にここない、清潔で気持ちの良い環境整備に努めています。</p> <p>ゴミも適切に分別するほか、消耗品についても整理し使用できるものは最大限使用し、館自体のゴミもなるべくださないよう心がけています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内外の清掃等を作業担当スタッフが午前中担当配置している点。 ・スタッフは「事故防止のチェックリスト」で午前・午後・夜間に安全面も兼ねた巡視点検等を行い快適な環境整備の維持に努めている点。 ・備品を貸出す際、「団体利用申込書」で貸出し、活動終了時スタッフが備品と部屋の状況を確認している点。 ・高齢者対策は、床の水濡れ厳禁や椅子の移動・設置のお手伝いをするなど随所に利用者視点の工夫ときめ細やかな配慮をしている点。 ・図書室は、本の修理(破損・汚損)とクリーニングを計画的に実施している点。 <p>【提案事項】</p> <p>館内の巡回・整備・清掃や作業担当スタッフ業務手順、始業時・終業時での点検業務等々を「確認手順に沿った点検項目表付きチェック欄」を用い巡回結果を記載すると、問題を見逃すリスクを防止でき、他のスタッフと情報共有できます。</p>

	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>緊急初動体制表をはじめ、緊急時対応マニュアルを全員が共有しています。また、火災発生時の初動体制・けが・事故・病気の対応、通報メモは受付カウンター内の見やすいところに掲示し、迅速に適切な対応ができるよう備えています。</p> <p>AED操作・発災時の緊急対応は必須のものとして、消防署の指導のもと毎年研修を実施しているほか、防犯・事故防止についてはチェックリストを使用し安全を確認するようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時マニュアル」は、火災、地震、傷害・発病、事故、盗難、設備故障などに関して、具体的な対応をまとめており、受付近くにはマニュアル要約版、関係連絡先を見やすく掲示し、迅速に対応ができるようにしている点。 ・館内は午前・午後、夜の担当スタッフと職員が「事故防止のチェックリスト」を用いて巡回して事故防止につとめ、気づいた点は、口頭報告や日誌で情報共有している点。 ・AED訓練、避難誘導訓練は、本陣消防署出張所長に講師を依頼し、実践的な訓練を行い、あわせて、防犯やヒヤリハットの視点から、館長より巡回や維持管理のポイントを指導している点。 ・利用者には、防災情報として近隣の避難先および保土ヶ谷区内の避難先マップを掲示している点。 <p>【提案事項】</p> <p>全体研修では研修資料のほか、今後の業務や研修計画のため「スタッフ全体研修の議事録」を作成すると良いでしょう。</p>
V 組織運営及び体制	<p>指定管理業務の仕様書の基準を満たした職員体制、業務執行を実施しています。また、ほぼ全時間帯とも通常2名で館の管理にあたることを前提に、利用者への円滑な対応ができるよう、日常の情報の共有を目的とした報告書への記載をこころがけるとともに、年2回の全員研修では、接遇、安全、人権、個人情報保護などの項目のみならず、日常の問題点を把握し解決することを主眼とした研修をおこなっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は蔵書が多く、新人スタッフは4～5月に集中してOJT研修を行って、図書の貸出・管理が円滑にできている点。 ・「コミュニティスタッフマニュアル」を作成し、部屋の団体利用・図書業務・維持管理などのルールをまとめ、業務運用のなかで必要があれば改訂して、全体研修やOJTの中で周知徹底している点。 ・日常の連絡事項については、「スタッフ回覧シート」、「スタッフへの連絡」の綴り、「図書室の連絡ボード」に記載し、その後、スタッフ全員が確認して情報共有をしている点。 ・個人情報保護に関して、団体登録、部屋利用申請書などは必要項目だけを記載する書式であり、書類・データ管理は、当施設のマニュアルに従い適正に行っている点。 <p>【提案事項】</p> <p>スタッフの施設内研修に加えて、外部研修や他施設見学への参加があると、人材育成や利用者サービス向上に役立つと考えます。</p>
VI その他	<p>青少年図書館からの転換による3万冊の蔵書をもつ充実した図書コーナーを目的とした個人利用者と近隣住民によるサークル活動の拠点としての団体利用者が主軸となっていますが、既存のサークルが高齢化してくる中で利用者の圏がより狭まってきているようにも感じられます。また、小学生・中学生の図書離れの影響も否めません。その中であって、子ども向けのものを中心に自主事業への参加は好調です。発行回数を増やした「さくらの風」も広報紙として定着しつつあります。この他、自主事業から設立したサークル、親子サークルなど、新しい利用団体もできました。今後は、サークル利用・図書利用の方々のニーズに応えつつ、地域住民のコミュニティ醸成の場として、より、多角的な考え方や取り組みが求められているようにも思えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市や保土ヶ谷区の子育て支援に協力して、未就園児に親子向けに、子育てサロン、親子遊びなどを実施し、小学生向けに図書室の仕事体験やサマーキャンプを、中学校の職場体験の受入をしている点。 ・地域交流の促進として、5月の桜まつりではサークルの発表機会を設け、自主事業では講師デビューを応援している点。今年度は、新規に「ほめカフェ」という暮らしの知恵を学び合う集いを開催しました。 ・市や区の読書活動推進の活動に協力して、読書スタンプラリーを実施している点。 ・図書室では、利用者の希望を反映した選書、スタッフのおすすめ本の紹介、本のカバーや本棚を整頓し丁寧な運営をしている点。スタッフによる季節感のある飾り、綺麗に展示した本があり、あたたかい雰囲気を感じられる点。 ・平成29年3月に小学生の朗読講座を開催し、参加者の一部に自主事業「わくわくおはなし会」で、幼児向けに読み手となる体験をさせている点。

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>館のある東部地区連合自治会において、館の活動をPRする「さくらの風」は平成28年度は年5回ペースだったものを平成30年度は12月現在で7回発行しており、地域での認知度をたかめるよう取り組んでいます。</p> <p>他、社会福祉協議会においては広報紙「社会福祉協議会だより」に桜まつりの告知、報告などを記事としてのせていただきました。また、地域振興課・アワーズ主催の地域デザインセミナー、地域子育て支援連絡会など可能なかぎり出席し、情報交換に努めています。</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>地域・学校との交流からの連絡・子育て支援、広報紙「さくらの風」、社協だより、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>各種地域連絡会に参加し施設事業活動のPRに努めるとともに、広報紙「さくらの風」は、東部地区連合自治会に配布し、回覧・掲示協力をお願いしています。ほどがや市民活動センター(アワーズ)へは、自主事業案内の配布等、協力連携を依頼し、保土ヶ谷区子育て支援連絡会や横浜市要保護児童対策での保土ヶ谷区実務者会議等々へも積極的に参加するなど情報収集や地域への施設情報の提供と支援協力に取り組んでいます。</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>コミュニティハウス運営委員会は年2回開催しています。自治会、青少年指導員協議会、地区女性団体連絡協議会、小中学校の校長、近隣の住宅管理運営委員会、利用者代表など、地域で活動する幅広いメンバーで構成。活発な意見交換が行われています。事務局は、質問に対し、改善や対応策等を丁寧に説明しています。1回目は、前年度振返りと「桜まつり」報告を。2回目は、次年度計画と採用のお願いとテーマを変えて実施しています。</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年度桜ヶ丘コミュニティハウス運営委員会議事録、平成29年度利用状況、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成29年度の利用者数は、平成28年度と比較すると1,700人程度減少しているという課題を抽出しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 広報紙「さくらの風」、平成30年度これからの自主事業、平成30年度自主事業報告書、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)> メンバーを増やしたい団体・サークルに対しては、当施設との共催でサークル支援講座(絵手紙や習字等)を開催。一般女性層開拓策として、広報紙「さくらの風」の発行回数の増加とホームページへは興味を引く自主事業案内の掲載等から講座への参加やサークル発足の仕掛けづくりを行っています。異世代間交流や高齢者も含めた積極的参画へのアプローチとして「ほめカフェ」の開店等々の対応策を講じています。	

(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)> 図書室では個人利用者が多く、地域住民とのコミュニケーションを高めるきっかけづくりとして当施設ホームページで新着案内を月3回紹介しています。地域住民への情報提供発信に力を入れています。 <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)>

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><評価で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)> 平成29年度桜ヶ丘コミュニティハウス利用者会議議事録、利用案内、ホームページ、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>団体利用の申し込み予約について、現状は利用日の1カ月前からですが2カ月前からにしてほしいという課題や部屋の予約状況をインターネット上で把握できるようにしてほしいという課題を抽出しています。</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)> 平成29年度桜ヶ丘コミュニティハウス利用者会議議事録、利用案内、ホームページ、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)> 団体利用の申し込みを2カ月前からにしてほしいという課題については、利用団体に加入しているメンバーにアンケートを実施し、185名から回答を得ています。結果としては、現行の1カ月前からで問題ないという意見が多数であったため、当面は現状維持。また、部屋予約の把握については、平成30年度よりホームページ上で見れるよう改善されています。利用者の意向を確認し、迅速に対応している点が評価できます。	

(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10月1日から11月15日まで利用団体・サークルへの配布ほか、図書室・受付にもアンケート用紙を置き回答数は185通でした。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケート内容については、施設運営など抱える課題を考えて、利用者サービスの視点から毎年臨機応変に見直しを行っています。また、自主事業でも、講座ごとに「自主事業アンケート」を。図書室利用者へは、「図書アンケート」を利用目的別に企画・実施しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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年度利用者会議議事録、平成29年度アンケートからのご意見、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)>	
アンケート結果からの意見をきっかけに、高齢者でもできるような、また、子連れでも参加できるような自主事業講座を実施してほしいという課題を抽出し、講座企画の検討・実施を行っています。	

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年度利用者アンケートからのご意見、平成30年度自主事業報告書、広報紙さくらの風、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)>	
高齢者層に対しては、「笑顔でできる3B体操」講座を5回実施しています。また、子連れでも参加したいという希望層へは、地域のバイオリン奏者や音楽療法士の協力で「みんなで楽しむコンサート(音遊びとバイオリン演奏)」を実施しています。新規対象層への普及促進策として、広報紙「さくらの風」やホームページへの積極的な募集案内を展開しています。	

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	
<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(玄関ホールの掲示板に利用者アンケート集計結果の掲示)、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)>	

(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	
<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)>	
玄関ホールにある掲示板に掲示しています。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>現場確認(玄関ホールの掲示板に「ご意見箱」、「ご意見記入用紙」が設置されています)</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>施設ホームページから法人本部の「お問い合わせ」サイトにリンクしています。施設のみでなく法人本部にも直接意見を述べる窓口を整備している点が評価できます。</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)></p> <p>桜ヶ丘コミュニティハウス苦情処理対応マニュアル、苦情の取り扱いについて、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>苦情等に適切に対応し円滑かつ円満に解決するための進め方と留意事項が「苦情処理対応マニュアル」にまとめています。また、受付から対応手順、対応策の公表までを、フロー図でまとめています。スタッフに対しては、「スタッフ・マニュアル」に掲載している苦情対応方法等についてOJT中心に周知徹底を図っています。苦情対応責任者は館長です。</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)></p> <p>「苦情の取り扱いについて」のフロー図を玄関ホールの掲示板に貼付しています。</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>	

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)>	
職員・スタッフが受けた苦情等は、業務日誌に記録するとともにすべて館長へ報告し、苦情発生から解決までの経過及び結果を「事故連絡票」に記録しています。また、苦情内容と対応結果を月別「苦情対応状況報告」にも記録をしています。	

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)> スタッフ回覧ファイル、回覧伝達文、スタッフへの連絡の綴り、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)>	
日々の課題(ご意見や苦情等)に対しては、職員からスタッフへ「スタッフへの連絡の綴り」で伝えるとともに業務日誌に記載し、確認印欄で伝達の徹底と情報共有を確認し、その後スタッフ回覧ファイルに整理・保管する仕組みが機能しています。スタッフさんとよく協議し迅速に対応している点が評価できます。	

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(玄関ホールの掲示板にあるご意見箱の横に意見・要望等の対応策を掲示)、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者の氏名が記載された意見・要望等の投書文は、館内掲示の際は氏名を削除する配慮を取っています。	

(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>配布用の利用案内を受付カウンター、図書室に置き、施設の案内をしているほか、団体利用を希望する方には、団体登録時に「部屋利用について」を渡し、団体利用の方法を説明しています。</p> <p>このほか、ホームページにおいては、施設の概要、利用方法について明記しています。また、30年7月号の「さくらの風」では桜ヶ丘コミュニティハウスのごく簡単な概要を掲載し、HPや窓口での利用方法の確認を促しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙さくらの風、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各種地域連絡会に参加し施設案内のPRに努めるとともに広報紙さくらの風は、東部地区連合自治会に配布し、回覧・掲示の協力をお願いしています。保土ヶ谷幼稚園や桜台小学校へは、幼児、小学生に係る講座案内を提供し、岩崎中学校へは、施設内の「学習室」案内の掲示協力をお願いしています。また、ホームページを通して区民へも施設案内情報を積極的に広く提供することに努めています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用案内」は、施設概要図の紹介から各部屋の特徴、参加人数規模、利用目的、利用上の注意点、そして図書館利用ポイント、アクセスなど、初めての方でも分かりやすく、利用方法や部屋選択に役立つような必要最低限の情報をコンパクトに作成されています。また、利用案内はA4サイズの両面刷りかつ蛇腹折で持ち運びやすく工夫されています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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>	

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)> 部屋利用について、利用案内、ホームページ、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋の利用方法は、利用予定日の1カ月前(応当日)の午前9時から申し込みが出来ます。先着順ですが、複数の申し込みの場合は、話し合い(ジャンケンか抽選等)など当事者間で決める仕組みになっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年度年間研修計画表、スタッフ研修資料、応募時事業計画書、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>館長は、人権にかかわる資料探しをスタッフと協力しながら情報収集し、研修用にアレンジし活用しています。今年は、初めての方の人権ガイド「人権について知りましょう」の資料を作成し人権研修を実施しています。</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)> 平成29年度自主事業報告書・平成30年度自主事業及び事業別各計画書・平成29年度利用状況 <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)> 利用者会議や利用者アンケート等を通じてニーズを把握・反映するとともに、図書にまつわる事業、世代間の交流、東北を忘れないシリーズ、桜まつりを軸にした地域活性化事業、親子事業、子供対象事業等6つの事業柱で幅広い事業を企画・展開しています。具体的には「東日本大震災チャリティ事業3回開催」「サークル支援講座2回実施」「子育てサロン」等々。また、職員・スタッフが講師として担当する講座も実施しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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(図書室)、購入カード、リクエストカード、平成29年度利用者会議議事録、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)> 小学生及び幼児向けに「読書スタンプラリー」を導入。親子やスタッフとのコミュニケーションツールの一つとして活用され読書への関心を高めています。購入希望図書の最優先予約の仕掛けを取り入れたり、特集本(直木賞受賞作など)コーナーの設置、新着本の配置などアイデアを出しながら貸出率を高める工夫に取り組んでいます。ホームページは、新着本案内を毎月掲載しています。貸出上限冊数は、区内で最も多い6冊です。</p>	

(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
<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>広報紙「さくらの風」は東部自治会連合会(19自治会)ほか、保土ヶ谷公会堂、ほどがや地区センター、初音が丘地区センターにも配布しています。また、時期・内容により、地域振興課、区の子育て支援連絡会時に関係施設へも配布。小学生向け夏休み講座は、小学校にポスター掲出のご協力をいただき、「お話し会」読書関連事業については桜台小学校の図書室担当の先生が図書室にポスターを掲出してくださっています。 このほか、ホームページでの情報更新も都度おこなっています。</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)> 現場確認(館内外)、区報、社協だより、広報紙さくらの風、ホームページ、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)></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)> 広報紙は、平成30年度は12月現在7回発行(平成28年度5回)し、認知度向上策の一つとして発行回数を増やしています。区報への掲載や保土ヶ谷公会堂、区内の地区センター、東部自治会連合会、小学校など多方面へ意欲的に情報提供に取り組んでいます。玄関ホールは、公共施設関連のパンフレットや自主事業チラシ等がきちんと配架されています。ホームページも一新。利用者視点で分かりやすい紹介になっています。</p>

(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>全ての応対において敬語を使い、丁寧に適切に話す。心の入った挨拶をする。これらは、仕事の上で基本的かつ必須のことであり、スタッフ・職員全員が日々こころがけ、実践していることです。</p> <p>これに加え、地域に根ざした施設としてのサービスを考えた場合、利用者の皆様がそれぞれの利用目的にもっとも適った過ごし方ができるように、一人ひとりがニーズや要望を伝えやすく、それらに適切に対応していける環境づくりを励めていきたいと考えます。</p> <p>そのため、29年度の研修では、コミュニケーション能力を高めるために、聞くこと・伝えることの大切さと難しさを再認識する研修を実施しました。</p> <p>個人情報保護や公平・公正の原理、迅速な対応は必須のものとしつつも、地域の施設ならではの個々人に向けた接遇をしていきたいと考えます。そのため、日報への記載や引継ぎを介し、全員が情報共有できるようにしています。</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>職員・スタッフは、揃いのエプロンの着用と名札を下げており、利用者から一目でわかるようにしています。利用者との接遇・応対等に関しては、新人研修で基本を習得後、スタッフミーティングで年3回以上応用編を学んでいます。さらに、OJTを重要視することで、常に笑顔と丁寧な言葉遣い、気配り、傾聴等、的確な実践対応を心掛けています。</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>利用者サービス向上のための視点としてはまず、現在利用されている方々の声、ニーズに傾聴し、それを館の運営に反映させていくことが基本であると考えます。</p> <p>毎年実施しているアンケートやご意見箱、日常のコミュニケーションの中からきちんと抽出し、可能なものに関しては迅速に実現していくべきもので、既存の利用者の満足度を上げていくことを主眼としたものです。</p> <p>もう一つの視点としては、館を利用されていない新規の利用者を掘り起こすためのサービスです。これは、館自体を知っていただくことを目的とし、広報紙「さくらの風」の発行回数を増やすほか、事業によっては近隣の幼稚園・小学校にポスターの掲出を依頼しています。また、今年3月より、協会全体のHP更新に伴い、当館でもHPを一新。予約状況に加え自主事業や新着図書情報を都度更新し、情報の発信に努めています。</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>施設設備への意見・苦情に対して、必要性を感じた場合、早期実現にむけて、区へ積極的に情報提供しています。</p> <p>例)空調機器の新品交換等の設置。図書貸出数は、市内でも上位に位置している施設ですが、読書離れが進む現況の中、小学生(幼児含む)対象に「読書スタンプラリー」を実施。1カ月間限定貸出数12冊の達成者は16名でした。「横浜市立図書館予約の多い本50冊」「ベストセラー20」の館内蔵書の掲示も行っています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者アンケートや自主事業アンケート等から利用者ニーズを吸い上げ、新テーマ(じゃがいもほり:大学生ボランティアの協力、3B体操、折り紙教室など)を積極的に取り入れています。リニューアルを行ったホームページは、貸出会場別の予約空き状況がタイムリーに検索できることや、図書関連では、新着図書案内や各地区センター蔵書検索などが案内されていて利便性の向上に取り組んでいます。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特記仕様書の「維持管理業務一覧」に対応した「管理計画・実績表」を作成し、実施回数、予定月を計画し、実施後に実施日を記録して計画的に実施をしています。特に、植栽剪定については、年1回の計画ですが、美観など環境整備の観点から年2回委託先と相談し実施しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内外の清掃と簡単な修理等の施設管理業務を担う作業担当スタッフを毎日午前中1名配置しています。清掃作業のポイント「作業点検表」の手順で作業を遂行し、終了後は館長あるいは副館長へ報告・情報共有する仕組みになっています。スタッフは、「事故防止のチェックリスト」で午前・午後・夜間に安全面も兼ねた巡視点検等を行い利用者に快適な環境整備の維持に努めています。	

(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>	

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>	

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>使用器具等を貸し出す際は、備品は「団体利用申込書」により貸出し、活動終了時にスタッフが立ち会って備品と部屋の状況を確認しています。</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)>	
事務室以外には、ゴミ容器は置かず、利用者にはゴミの持ち帰りの協力・徹底をお願いしています。集めたゴミについては、施設外の鍵のかかるゴミ置き場に適切に保管されています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input 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)>	
市の「ヨコハマ3R夢プラン」に協力するとともに、廃棄物は、「事業系一般廃棄物管理表」を作成し、個別重量をきめ細かく記載・管理しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>水周り、館内・外の清掃は毎日作業スタッフにより、丁寧に行われ、利用者からも清潔で気持ちが良いとの声をいただいています。</p> <p>また、植栽や大掛かりな清掃、害虫駆除等は仕様書の基準どおりに外注業者に委託し衛生管理に努めています。</p> <p>このほか、毎日の勤務交代時に館内のチェックをし、備品に破損がないか、汚れたところがないかをチェックし、あれば、即時に対応します。</p> <p>消耗品や利用者貸出品は決められた場所に定数を保管し、速やかに利用できるようにしています。</p> <p>このほか、キーボード関連の部品やサークルで使用する歌集を集会室Bに鍵がかかる箱を設置し収容。利用者が使うところに使うものをおき、モノの移動による事故を防ぎます。</p> <p>また、消耗品についてはきちんと管理ができるよう、事務室での貸出をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(施設内外)、スタッフ・マニュアル、利用報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>作業担当スタッフによる日常清掃や業者の定期点検、職員・スタッフの巡回時の確認の組み合わせで、施設は清潔な状態が保たれています。団体利用時は、「利用報告書」を渡し、終了後は必ずスタッフが見廻り原状回復の確認を行っています。高齢者対策では、床の水濡れ厳禁や椅子の移動・設置の際のお手伝いを。雨の日は、玄関に滑り止めマットを置くなど随所に利用者視点の工夫ときめ細やかな配慮が感じられる施設です。</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>開設52年経過した建物ですが、日々の清掃業務や計画的な補修・修繕等きれいで清潔な環境づくりと、安心・安全な施設維持に取り組んでいます。清掃中心の専任作業担当スタッフを配置し、環境の美化と衛生の向上に努めています。図書室では、本の修理とクリーニングを計画的に実施しています。本に破損・汚損がある場合は、速やかにボンドやテープ(セロテープ使わない)等で修理し、衛生面や長期保存に力を入れています。</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>各業務手順は、「スタッフ・マニュアル」に丁寧にわかりやすく記載されています。例えばスタッフ業務手順や図書室に関する業務、館内の巡回・整備・清掃等、作業担当スタッフ業務手順、清掃作業のポイント、始業時、終業時での点検業務等々については、フロー図など点検項目表付きチェック欄を用いて結果を記載すると問題を見逃すリスクを防止でき、他のスタッフと情報共有できます。作成を推奨します。</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>「緊急時対応マニュアル」は、火災発生、地震、傷害・発病、事故、盗難、設備故障などのテーマで、場所別の対応などが具体的にまとめられています。</p> <p>「緊急時初動体制表」では、館長・副館長、スタッフがテーマ別を実施する初動対応を1枚のマトリックスで見やすくまとめた書式となっています。</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>	

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(鍵の保管場所)、鍵管理簿、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>	

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>勤務時間帯別(午前、午後、夜間)のスタッフが、「事故防止のチェックリスト」(館内の場所名の記載あり)により、事故防止や防犯面から巡回を行い、気づいた点は、館長・副館長への連絡とスタッフの業務日誌に記録しています。館長・副館長も同様の視点で、適宜に見回りし、気づいた点は、スタッフ回覧の書面や口頭で周知をしています。</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)>	

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)> 平成29年10月16日 日常業務の確認、問題点の共有と対処法 平成30年3月25日 平成30年度業務開始にあたってマニュアルと重点の確認(対象:職員・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)>	
日常的にヒヤリハットの視点から、巡回や維持管理などのポイントを確認し、情報共有しています。この中で、重要なものについては、「コミュニティスタッフマニュアル」の改訂に結び付けています。平成30年3月の研修では、新年度の開始にあたって、このマニュアルの重点を説明し、各取り組みにおける基本ルールと留意点を確認しました。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「緊急時対応マニュアル」の中に、地震対応のマニュアルがあり、館内の場所別の対応、時間別の対応(直後、揺れが収まった後)を具体的に記載しているほか、館内には、最も近い広域避難場所(保土ヶ谷公園)の掲示、保土ヶ谷区内の避難先マップの掲示をして利用者への情報提供を行っています。</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>毎年、秋に行う全体研修にて本陣消防出張所長を講師に招き、通報の方法、初期消火の方法、避難誘導の流れまで、実践的な訓練や説明を行っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>避難訓練とは別に、防犯対応のスタッフの全員研修を平成30年の2月から3月にかけて行い、日常の鍵の施錠方法、および、有事の際の通報方法、利用者への対応・スタッフの護身などについて周知徹底しました。小さいお子さんと保護者の図書室利用もあり、「階段は危ないので気を付けてください」と保護者への注意喚起の掲示をしています。</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> <p>年2回の全体研修では、各種の訓練、業務改善の話合いが行われています。研修資料、スタッフ全体研修の次第と館長メモに加えて、「スタッフ全体研修の議事録」を館長・副館長が協力して作成すると良いでしょう。このような議事録作成のメリットは、課題や決まったことの記録が残るため実施項目の振返りがしやすい、また、今後の業務や研修計画の立案に役立てられることなどがあります。</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>スタッフのメイン業務は図書の貸出・管理ですが、受付業務、維持管理についてもOJTを行った上で、協定書に定めた体制で運営をしています。</p> <p>大きな自主事業があるときは、通常のスタッフに加えて応援を要請して、円滑に事業を行っています。</p>	

②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等の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>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書が事務室にあり、声をかければ閲覧できることを受付近くの掲示板に掲示しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

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

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)> 平成29年度研修実施報告、平成30年度研修計画、研修資料、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)> 新人採用時法人研修・新人スタッフOJT研修(新人スタッフ)、図書管理に関する研修、(スタッフ全員)、 個人情報保護研修、人権研修、発災時訓練・救急救命講習、接遇・業務改善・向上研修(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)>	
新入スタッフには、本部研修のあと4～5月に集中して図書業務の基本をマスターするOJT研修を行い、毎年、秋に行うスタッフ全員研修では、書架の整理方法、利用者対応の留意点を確認し、円滑に図書の貸出と保全の業務ができるようにしています。	

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)>	
「コミュニティスタッフマニュアル」を作成し、団体利用の登録・利用受付、図書室の貸出業務、維持管理の対応なテーマ別のルールと留意点がまとめられています。業務運用のなかで必要があれば改訂を行い、全体研修やOJTの中で、改訂ポイントの周知と徹底を行っています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
より適切な対応、判断には情報の把握が不可欠であると考えます。そのため、業務上で重要な情報は回覧シートをつけ、全員が共有するようにしています。そのほか、スタッフにおいても、勤務の際、業務に入る前に日報に目をとおすことが習慣化しており、軽微な連絡であっても、全員が知ることが必要と思われるものは、文書にし、日報につけておくようにしています。 図書業務においては、全体のマニュアルのほか、個別のイレギュラーな取り扱いについても、全員が対応できるよう説明書きがあります。 館の行事、図書・作業業務以外の館の業務にもある程度理解ができるよう、自主事業の実施、補助業務にも参加してもらおうようにしています。	スタッフ回覧ファイル、スタッフへの連絡の綴り、図書に関する連絡ボード、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)>
	館長・副館長が、日常業務のやり方の改訂・注意喚起などがあるときは、「スタッフ回覧シート」、または「スタッフへの連絡」の綴りに記載をして、その後、スタッフ全員が勤務時に確認する仕組みがあり、周知徹底をしています。 特に、図書業務でルール改訂やイレギュラーな取り扱いの伝達事項があったときは、「図書の連絡ボード」を活用して情報共有をしています。

(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)>	
法人が作成した「個人情報保護マニュアル」「区民利用施設における個人情報保護の留意点」とは別に、「桜ヶ丘コミュニティハウス個人情報保護方針」を作成して、施設で取り扱う個人情報の種類別の対応と留意点をまとめています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input checked="" 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)>	
理由:館長が個人情報の取扱いの管理責任者とスタッフはわかっているが、利用者への周知の必要性を認識していなかったため。(今後は掲示板に掲示を行う。)	
<評価で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)>	
館長が講師となり、毎年3月の全体研修では、個人情報保護方針やマニュアルの内容を説明するとともに、日常業務(図書貸出、団体利用など)での留意点を説明しています。	

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>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体登録書、部屋の利用申請書、図書貸出申請書、自主事業の参加申込書では、個人情報に関しては、各業務において必要な項目のみを記載する書面となっています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体登録書、部屋の利用申請書、図書貸出申請書、自主事業の参加申込書では、個人情報に関しては、各業務において必要な項目のみを記載する書面となっており、利用者に口頭でも説明しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室)、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)> 事務室のパソコンは動かせないようにチェーンでつなぎ、職員が使うパソコンにはパスワードを設定するとともに、個人情報保護を含むファイルは、施錠がかかるロッカーに保管しています。事務室から少しでも離れるときは、必ず鍵をかけることを徹底しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 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)> (一社)保土ヶ谷区区民利用施設協会経理規程・月次の一般会計収支報告書・各種伝票ファイル、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)>	
施設での出納担当者は副館長、出納責任者は館長、また、本部では、事務局長が最終責任者、経理事務は経理担当職員が担当しており、役割分担が明確で相互に確認を行っています。顧問の税理士からも、定期的に経理書類の確認を受けています。	

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)> (一社)保土ヶ谷区区民利用施設協会経理規程・月次の一般会計収支報告書・各種伝票ファイル、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)>	
施設コード、科目コードの設定により、当施設の経理と、団体のその他の経理を明確に区分しています。	

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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)></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>無駄を出さないことを心がけています。著しくストックを増やし劣化させることがないように、必要な量・管理できる適正量をもつ。また、修繕・植栽管理等についても状況を見定め、軽微なものについては、スタッフ・職員であたっています。光熱費については、昨今の変動の激しい気象条件の中、利用者の利便を第一に考えたいので、使わない場所の消灯の徹底など削減に努めています。</p> <p>また、発行回数が増えた「さくらの風」は郵送料節約のため、東部連合自治会の協力を得て、総会時に持参、各町内会に持ち帰っていただき配布していただいています。</p> <p>このほか、図書室においては、破損図書は適切な修理を施して使用する。本立てなどの小物は、経費節減の目的でスタッフが手作りしましたが、オリジナルなものならではの温かい雰囲気を図書室に添えています。</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(図書室、空調の設定)、広報紙さくらの風、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>消耗品は、保管場所を考えて適正量を発注し、また、臨時に業者依頼が必要になった場合は、相見積もりを取って選定をしています。</p> <p>広報紙さくらの風の配布は、自治会の総会時に持ち込んで、郵送費を削減しています。</p> <p>庭の草取り・樹木剪定は、作業担当スタッフの協力があり、図書室整理棚の小物作成はスタッフによるものがあります。</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 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><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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度管理運営業務点検報告書・同業務点検結果シート(平成29年度総括)、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務点検の実地調査のほか、維持管理の修繕の実施に関して、相談や進捗について適宜に協議を行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>今年度の取組みとして掲げた「おしゃべりのできる学習室」(小学生学習室)、敷地内空き地を有効利用した自主事業「ジャガイモほり」、「図書アンケート」はすでに実施済みです。図書の修理研修についても都度各人に実施しています。</p> <p>ローテーション制の交替勤務のため、一同が会する年2回の研修の中で今年度の館の取組みとして認識してもらっています。具体的には自主事業の補助や各行事の準備、実施に直接関わってもらうことで、その目的とするところを意識していただいています。</p> <p>今年度の目標が次年度につながっていくことを意識して目標を設定しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(敷地内の畑)、自主事業のチラシ、図書アンケート、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年度の取組として、「おしゃべりのできる学習室」「ジャガイモほり」はすでに実施しており、利用者の参加人数や声、施設環境などから、来年度の継続の有無、条件などを館長として整理しています。「図書アンケート」は本年9月に実施し、現在集計をしています。</p> <p>スタッフは図書業務が主な業務ですが、自主事業の受付、実施の支援に入ってもらい、自主事業の目的、利用者ニーズを把握する機会を設けています。</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>館長・副館長、スタッフの間で利用者対応や維持管理などに関する連絡事項が、連絡メモの回覧、業務日誌、図書の連絡ボード、日々のミーティングを通じてしっかり伝えられており、円滑な業務運営に結び付けています。</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>OJTや施設内研修に加えて時には、外部研修や他施設見学会にスタッフが参加する、全体研修に外部講師を招くことも取り入れると、人材育成と利用者サービス向上、自主事業の新たな企画などに役立つのではないのでしょうか。</p> <p>利用者の快適性と節電はバランスを考えて、冬季の運営では、「寒い日に会議室の団体利用があるときは、開始前には、会議室前の廊下の暖房を入れておく」などの配慮があると良いと感じます。</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>毎年開催の利用者約1000人が参加する「桜まつり」は、この地域のつながりを改めて実感していただく機会となっています。今年は従来の舞台・展示発表にくわえ、図書室を平常開館し普段ふれることのない館を感じていただく機会としました。</p> <p>自主事業においては年10回の無料の子育てサロンのほか、「親子遊び」、親子コンサート、そのほか保育付き講座など、子育て支援を目的としたもののほか、65歳以上を対象にした「3B体操」を実施。「サマーキャンプイン桜ヶ丘」の中では、簡易ランタン作りを通し、小学生に災害にあったときの心得、非難場所の確認など、防災について考える時間をもちました。</p> <p>また、地域の方が当館の講座で講師デビューをし、自らが発信していく側となるようサポートもしています。</p> <p>このほか、狭い空間を最大限利用し、区・市からの情報を手に取りやすい工夫もしています。</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>平成29年度自主事業報告書、平成30年度自主事業計画書、自主事業のチラシ、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>横浜市や保土ヶ谷区の子育て支援の施策に協力して、未就園児に親子向けに、子育てサロン、親子遊びなどを実施し、小学生向けに図書室の仕事体験やサマーキャンプを、中学校の職場体験の受入をしています。</p> <p>地域交流の促進として、5月の桜まつりではサークルの発表機会を設け、自主事業では地域の方の講師デビューを応援しています。今年度は「ほめカフェ」という暮らしの知恵を学び、異なる年代の方の交流機会を設けました。</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>当館は青少年図書館からの転換型コミュニティハウスということもあり、自主事業、サークル・地域団体による団体利用とともに、個人で図書室や学習室を利用される方が多い施設です。</p> <p>図書室では、一般書については賞やその時の話題の本、また、テーマを決めた「おすすめの本」、緑化推進をふまえた「緑のコーナー」など、利用者の楽しめる書架づくりに努めています。</p> <p>児童書においては、新着の絵本をたてて展示する「新しいほん」コーナーをはじめ、季節や行事にそったテーマのコーナーを設けています。いずれのコーナーもスタッフが作ったポップやおりがみなどの飾りに彩られた楽しいコーナーになっています。</p> <p>選書においては、横浜国立図書館の貸出数も参考にするとともに、利用者からのリクエストも参考にしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(図書室)、読書スタンプラリーのカード、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>当施設は保土ヶ谷区でも蔵書の多い施設であるため、横浜市の読書活動推進の活動に協力して、読書スタンプラリーの実施、利用者の希望を反映した選書、スタッフからのおすすめ本の紹介などを積極的に行っています。</p> <p>図書室では、本を1冊ごとカバーして本棚も整頓し、スタッフによる季節感のある飾り、綺麗に展示した本があり、あたたかい雰囲気が感じられます。</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>館長もすでに構想を持たれていますが、「利用者からのおすすめ本」の紹介コーナーがあると、面白い本や名著を知るきっかけとなります。</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こと及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない	開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
			非該当	非該当		
		不備の数			0	0
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない	開催していない		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
			非該当	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		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある		
	情報提供していない			情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している		
記録していない			記録していない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している		レ 公表している			
	公表していない	公表していない				
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない	レ 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	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	
	出し、(6) 管理 購入書及び貸	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る
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
III 施設・設備の維持管理	(1) づく 協定書等遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 管理業務 施設衛生	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
IV 緊急時対応	対応(1) 整備 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 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない		
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			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) 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
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		レ 実施している	レ 実施している	
	レ 実施していない	レ 実施していない		
不備の数			0	0
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
			レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
		レ 作成していない	レ 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
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
	レ 取っていない	レ 取っていない		
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
		レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
	レ 明確に区分していない		レ 明確に区分していない	
	④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
(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	
		レ 一部反映されていない項目がある	レ 一部反映されていない項目がある	
		レ 全て反映されていない	レ 全て反映されていない	
		レ 前年度評価で改善する項目が無い	レ 前年度評価で改善する項目が無い	
	②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 全て対応している	レ 全て対応している	
		レ 一部未対応の項目がある	レ 一部未対応の項目がある	
レ 全て対応していない	レ 全て対応していない			
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			
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		
	レ 協議されていない	レ 協議されていない		
不備の数			0	1
不備の合計			0	1