

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市荏田西コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和6年10月

## 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>荏田西コミュニティハウスは、荏田西地区の各自治会等による長年の「活動拠点となる地元の交流スペース」要望を受けて平成28年1月に開設された施設です。『絆ハウス』とは、地域の方々の『『絆』はまちづくりの基本である』との強い思いから『荏田西コミュニティハウス』の開館時につけられた愛称です。その地域の皆さんへの思いを大切にしながら運営にかかわっています。</p> <p>荏田西連合自治会、荏田西地区社会福祉協議会、荏田西地区民生委員・児童委員協議会、荏田西1丁目から4丁目までの自治会、各自治会の中の子ども会や老人会、などが、会合や活動場所として利用しています。地域の皆様との顔の見える関係を築き、「クリーンアップ活動」や「えだにし科学実験隊」「鉄道模型運転会」などの協働事業も行っています。</p>	<p><b>【評価できる点】</b> 近隣自治会等の定例会の開催場所として利用されており、その際に得られた荏田西祭り開催の延期情報など、利用者からの問い合わせにも迅速に回答できるなど、日頃からの密な連携を生かしており、館運営に反映されています。</p> <p>コミュニティハウス委員会では、唯一の常勤職員である館長が自主事業の企画を担っており、事務負担も多いこと、また、館の稼働率も高いことから自主事業をセーブし、余裕のある運営を提案されるなど、地域から愛される館であることが伺えます。また、委員会の議事録はホームページで掲載しており、館運営の透明性が伺えます。</p> <p><b>【評価機関から提案する点】</b> ミーティング時に委員会からの課題を検討する際には、詳細に記録することを提案します。</p>
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>団体利用のできる部屋は2室、地域交流を目的として設置された”交流サロン”も14席と、地区センター等と比較すると、大変小さな施設です。そのコンパクトさをアドバンテージとして、お一人お一人の利用者様と”顔の見える関係”を築くよう心掛けています。新規のご利用の方々にも常に公平に、明るく親切な対応で、『また利用してみよう』と感じていただけるよう常に意識しています。</p> <p>また、来館時のお声かけ・挨拶と、お帰りになる時の挨拶「ありがとうございました」「またご利用ください」は、開館当時よりスタッフ全員に浸透し、自然な対応が引き継がれています。</p> <p>接遇や人権研修には特に注力しています。</p>	<p><b>【評価できる点】</b> 年1回のサービス全体に関するアンケートとは別に、自主事業開催ごとにアンケートを実施し、今後の企画等に反映させるなど利用者の意見を積極的に聞く体制が伺えます。また、ホームページでも掲載し、過去のアンケート集計結果も遡って確認することができ、駐車場やウェブ上での貸部屋予約など毎年同じ要望があり、経緯等が利用者も確認できます。</p> <p>貸室の空き室状況は、小まめにホームページ上で更新しております、利用者の利便性に応えています。</p> <p>小規模な館ですが、逆に隅々まで見渡せる規模であることを生かして、直接スタッフに意見が言える雰囲気があり、利用者と距離が近く法人の理念である「あつまる・つながる・笑顔になる」に即した運営がなされていることが伺えます。</p> <p><b>【評価機関から提案する点】</b> アンケート実施時は配布枚数も把握し、回収率を検証することを提案します。</p>
III ・ 施 設 ・ 設 備 の 維 持 管 理	<p>バリアフリー、全照明LEDと最新の設計や建具などを大切にしています。それでも経年により出始めた修繕箇所は、建築当時の担当にも意見をいただきなどしながら、少しずつ取り組んでいます。</p> <p>特にクリーンスタッフの配置はなく、館内外、館長以下全員が清掃にあたります。朝の外清掃に始まり、館内は都度汚れないようにし、来館者が少なくなる夜間に集中的に館内清掃を行っています。</p> <p>公園内に設置された施設のため、四季折々の外周清掃が、大きな割合を占めています。荏田富士塚公園愛護会や荏田西1丁目自治会の皆様と年3回の公園清掃を協働で実施している他、11月～12月の落ち葉清掃は特にスタッフをつけて時間をかけて行っています。</p>	<p><b>【評価できる点】</b> 午前・午後・夜間の勤務毎にスタッフが館内・トイレ・外周等を点検し業務日誌に記載することで施設・設備の状態について確認しており、不具合があれば早急に対応しています。</p> <p>掃除や環境整備専任のスタッフはいませんが、館長・スタッフが毎日館内外の清掃をし、業務日誌にて漏れがないよう確認しています。利用者アンケートの環境の項目では「いつも清潔で清掃が行き届き気持ちよく利用できる」と満足度(96%)と高く、常に清潔が保たれていると評価できます。</p> <p>公園内に館があるため、公園の樹木からの落ち葉もありますが、館の外周はスタッフが清掃をしています。</p> <p>清掃をスタッフが行うことや照明をLEDにすること等で経費削減をしつつ施設・設備の維持管理に繋がっていることが評価できます。</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>1人勤務のため、緊急時も1人で判断し、対処しなければなりません。セコムの緊急時通報ボタンは、首掛け式とし、事務室から離れていても対応できるようにしています。他、館長・スタッフの連絡先(個人情報のため倉庫内に掲示)、区他関係各署の連絡先を事務所内に掲示しています。</p> <p>また、緊急時マニュアルも事務所内に掲示し、必要な時にすぐに参照できるようにしています。</p> <p>何よりもリスクを未然に予測することが大切と考え、常に館内外に目を配っています。館内外を問わず、お困りの方には、スタッフからお声かけする、不審な車の駐車がないか気をつける、監視カメラの画像にも注意する等、細かい目が届いていることが、大切だと考えています。</p> <p>開放的な設計を生かして、車や人の通りが多い道路からも館内がよく見えるということが、防犯上も効果的と考えています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>緊急時対応(危機管理対策)マニュアルを整備しています。地震・風水害・火災・不審者侵入・危険物の放置・急病負傷者対応等がA4にまとめられており、一人勤務のスタッフが慌てず冷静に対応できるようになっています。</p> <p>マニュアルには夜間や停電時の連絡先を記載する他、人命を優先する場合には職員の判断で閉館をすることも明記されています。</p> <p>施設内外に監視カメラを設置し、警備会社の防災・火災・非常通報サービスも利用しています。非常通報ボタンは事務所への設置の他、1人勤務のため事務室を離れる場合にペンダント式の通報ボタンも備えています。</p> <p>毎年避難訓練を実施しています。消防署署長を講師に招き「AED操作・救急救命・消火器取扱い研修」や警察署の協力による「不審者対応研修」をスタッフ全員が受講しています。</p>
V ・組織運営及び体制	<p>館長1名、昼間スタッフ2名、夜間スタッフ2名の計5名で運営しています。小規模施設で、一人勤務が基本であるため、時給職員の接遇スキル、判断力と責任感はかなり高いレベルがあり、人員の入れ替わりの際にも引き継がれています。</p> <p>業務日誌を中心とした情報交換と、緊急時や重要案件の場合は、LINEグループを利用して共有する等して、運営上必要な情報交換は綿密に行っています。</p> <p>また、昼間スタッフも夜間勤務を経験する、またはその逆など、総ローテーションの方式を取ることにより、互いの業務を理解し、思いやり、助け合える環境作りを行っています。</p> <p>「運営が円滑に進む=お客様サービスの向上」と考え、良いコミュニケーションを保っています。</p> <p>それぞれのスタッフの個性や発想を生かした運営、自ら判断することで、生き生きと働けることが館の明るい雰囲気作り繋がると考えています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>原則一人勤務の体制ですが、勤務毎に業務内容や連絡事項を記載できる業務日誌や月例ミーティングでの情報共有を図っています。また、同じ時間帯ばかりの勤務となるないようシフトを組み、それぞれの時間帯での業務が把握できるように配慮しています。自主事業を行う際などの必要時には複数勤務にする等、柔軟に対応しています。窓口対応の利用者満足度向上のため、「接遇ハンドブック」を作成しスタッフ全員に配布、研修も実施しています。緊急時の対応について「緊急時対応(危機管理対策)マニュアル」を作成し地震・風水害・火災・爆発・不審者の侵入・危険物の放置等について研修を実施しています。また、玄関・施設内等は監視カメラにより状況を確認できる体制としている他、警備会社(防災・火災・非常時の通報)と契約し緊急事態に備えています。</p>
VI ・その他	<p>荏田西地区連合町内会からの緑化支援をいただき、来館者に花と緑でおもてなし出来るよう、季節ごとの花苗の植替えや、維持管理を行っています。公園内という立地を生かすために、これは大変有効で、多くの来館者から、お褒めの言葉を頂戴しています。</p> <p>施設の前庭は、「荏田西憩いの広場」として、荏田西憩いの広場運営委員会が設置され、毎週土曜日のラジオ体操の実施など、憩いの広場の円滑な運営に向けて、協力しています。</p> <p>自主事業でも、この広場を有効に利用した「竹フェス」を開催したり、小学生の施設見学においても、部屋利用団体との交流を広場で行いました。地域の学校教育支援となり、より地域とのつながりを深めることができます。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>秋の読書週間に合わせて、利用者にお薦めの本を紹介してもらう企画があり、お薦めの本を書いてもらう用紙はスタッフ手作りの枯葉のデザインで、季節感が感じられます。荏田西小学校の施設見学は、見学に留まらず、学校の「もっと知り隊」の発表課題に繋がり、子供たちの団体利用者へのインタビューの橋渡しや、利用説明を館長が行ったり、密度の濃い交流となり、結果新たな小学生の利用に繋がりました。</p> <p>毎年春に行う「竹フェス」は、地域循環に取り組むLabとの共催であり、竹林の間伐で出た竹の活用を紹介するイベントで650名もの参加がありました。その縁で竹炭の自主事業に繋がりました。自主事業は共催が半数以上を占め、地域や関係機関との関係が良好であり密であることが伺えます。</p> <p>館長が令和6年4月に交代し、新たな目が入ったことで広報誌の内容の見直し等のサービス改善に繋がりました。</p>

## 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
<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)>  荏田西連合自治会、荏田西地区社会福祉協議会、荏田西地区民生委員・児童委員協議会、荏田西1丁目、2丁目、3丁目、4丁目の各単位自治会、1丁目自治会高齢者の会、2丁目子ども会、3丁目老人会など多数地域団体の定例会や、活動の拠点としてご利用いただいている。定例会等の会合に当館としての参加はないものの、ご来館時に直接お話をすることで、地域の新しい情報を共有させていただいている。 荏田西1丁目自治会との公園清掃「クリーンアップ活動」、3丁目老人会との「鉄道模型運転会＆写真展」、「えだにしき科学実験隊」などの協働事業を行っています。 また、子育て支援として、「ほっこりんこ」「えだにしひろば」の開催会場の提供し、情報共有に努めています。 荏田西小学校の施設見学を受け入れ、地域の学校教育との連携も行っています。	<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、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)>  近隣自治会等の定例会の開催場所として利用されており、その際に得られた荏田西祭り開催の延期情報など、利用者からの問い合わせにも迅速に回答できるなど、日頃からの密な連携を生かしており、館運営に反映されています。

### (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 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	
<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)>	
委員会の構成メンバーである自治会は、代表者が委員会に参加できない場合は、代理人を立てて参加するなど参加率は高く、館運営に対して積極的な意見交換をしています。唯一の常勤職員である館長が自主事業の企画を担っており、事務負担も多いこと、また、館の稼働率も高いことから自主事業をセーブし、余裕のある運営を委員から提案されるなど、地域から愛される館であることが伺えます。	

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)> 資料(荏田西コミュニティハウス委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 委員会の構成メンバーは、館の利用者が多く、現状を理解しているため、忌憚のない意見が多数出てきており、館運営の課題が積極的に協議されています。その中から、防犯カメラの存在が犯罪の抑止力になるとの意見があり、館の外に「防犯カメラ見守り中」のポスターを掲示しています。	

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)> 現場確認、資料(荏田西コミュニティハウス員会議事録) <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)> 一人勤務体制が心配であるとの意見から、スタッフミーティングで共有し、事務室から離れる際には警備会社の緊急ボタンを首掛け式にして、巡回の際に両手が空くことによりスタッフが作業時に煩わしさから開放されました。	

(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)> 委員会の議事録は、ホームページで掲載しており、運営の透明性が伺えます。青葉区福祉保健センターの子育て支援事業「ほっこりんこ」が毎週木曜午前中に館で行われており、乳幼児から卒業しても子育てに悩みのある母親達の頼りになる存在であり、館として連携し支えていることが伺えます。 <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)> ミーティング時に委員会からの課題を検討する際には、詳細に記録することを提案します。	

## 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)>	
団体利用者及び個人利用者の参加があり、開催に当たってはポスター掲示や直接の声掛けで利用者に開催の周知を行い、参加を促しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
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(桂田西コミュニティハウス利用者会議議事録) <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)>	
マットの消毒について、継続を望む意見がありましたら、新型コロナウィルスも5類に移行したため、今後は利用者に消毒をお願いすることとなり、利用者からの意見に対しても真摯に受け止め、現状に合った対応をしっかりと伝えています。利用者会議議事録はホームページで掲載しており、運営の透明性が伺えます。	

### 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)> 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。

アンケートでなくとも、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 type="checkbox"/> 実施していない
→ <input checked="" type="checkbox"/> アンケート → <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)> 時期:令和6年1月23日から2月5日 規模:団体利用者及び個人利用者に配布、210名の回答あり <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)>	

年1回のアンケートとは別に自主事業の開催時にもアンケートを行い、頂いた意見を自主事業の企画立案に役立てています。

## 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)> 資料(アンケート集計結果) <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がって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(アンケート集計結果) <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)>	

自主事業、部屋利用、図書、環境等多岐にわたり意見や要望はありますが、館としての考え方を明確に記載し、利用者に周知しています。

#### 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・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)> ホームページ <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)>	
アンケート集計結果はアンケート終了後3か月間、館内で閲覧用ファイルで公表し、更にホームページで掲載しています。また、過去のアンケート集計結果も遡ってホームページ上で確認することができ、駐車場やウェブ上での貸部屋予約など毎年同じ要望があることが確認できます。	

#### (3) 意見・苦情の受付・対応

##### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 設置内容:図書コーナーの端にご意見箱を設置 <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)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱の本体に苦情に関するフローチャートを貼ることにより、利用者に分かりやすいよう工夫しています。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 周知方法:図書コーナーに掲示 <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)>	

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 type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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 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 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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  
<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 type="checkbox"/> 公表している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)>  
ホームページ  
<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)>

ホームページに苦情が寄せられていないことを記した事業報告書を掲載することにより、利用者に周知しています。

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>施設案内は受付に備え付けている他、HPにも掲載しています。 HPに「空き室情報」として、予約状況を載せています。手作業でのUPとなりますが、できるだけ頻繁に更新するよう心がけています。 自主事業は、広報よこはまへの掲載、地元FM局への出演などにより、広く参加を呼び掛けています。 自治会の利用が多いことも生かして、おたよりの自治会回覧も行っており、自主事業への申し込みに繋がっています。 おたよりやHPでは、図書の新刊の紹介もしています。特に館内掲示では、すぐ貸出中になる新着本の表紙掲示や、新刊やおすすめ本にポップをつけたり、本屋大賞などの受賞作品をお知らせするなど、読書意欲を高めるような掲示に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(ご利用案内)、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>貸室の空き室状況は、小まめにホームページ上で更新しており、利用者の利便性に応えています。近隣の5地区の自治会に広報誌を回覧しており、高齢の利用者やインターネットを利用しない利用者に向けても情報を発信しています。館が力を入れている図書事業は、積極的にホームページ、広報誌に掲載しており、幅広く情報を提供しています。SNSによる情報も発信し、様々な情報ツールを活用しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ご利用案内)、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部屋予約に来訪した利用者が複数の場合には、来館順で全員にくじ引きを行うことを、利用者に事前に周知することで無用に早く来館する必要がないよう配慮しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ミーティング記録)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (5)自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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(事業計画書、事業報告書) <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業は共催企画が半数以上を占め、地域との関わりが強く、対象は子供から高齢者まで幅広く自主事業が企画されています。	

### 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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、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)>	
<評価で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)図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 本のリクエストはご意見箱で意見を募り、人気の本や話題の本(本屋大賞や、各種文学賞受賞作品)を中心に揃えています。帯を利用した装丁や、ポップや、新着本掲示のお知らせなど、手に取ってもらいやすい工夫をしています。	

## (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
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  資料(「絆」ハウス荏田西コミュニティハウスだより)、ホームページ <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)>  「絆」ハウス荏田西コミュニティハウスだよりには、自主事業や新着図書の案内を掲載し、8. 9月の合併号を除き毎月発行しています。荏田西地区1丁目から5丁目、大規模マンション等の自治会に毎月の回覧を依頼しています。その他、荏田西地域社会福祉協議会や、地域ケアプラザなどにもおたよりの配架を依頼し、多くの方に目に留まるようにしています。 チラシやおたよりは、入ってしまう前にも見れるよう入口前や、入口道路沿いの、夜間照明付きの掲示板にパウチの上掲示し、色褪せたり雨等の汚損なく、通勤・通学等、通行される方の目を引くように工夫しています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ホームページは、イベント情報、利用案内、アクセス、空き室状況など明確に分かれています。検索しやすいように配慮されています。自主事業のチラシを作成する際は、パッと目に入るよう工夫しています。広報誌は毎月1回発行しています。以前の広報誌はイベントと図書案内の内容でしたが、令和6年4月に館長が交代したことにより、広報誌の内容を見直し今後はより館運営の内容など情報を発信していく方針です。

## (8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>明るく、丁寧で、わかりやすいご説明をスタッフ一同心がけています。 笑顔でお客様をお迎えできるように、常に身だしなみにも気を付け、ユニホームのポロシャツまたはスタッフジャンバーを着用し、一目でスタッフと分かるようにしています。受付からサロンが見渡せるため、来館された方の希望をすぐに把握し、一人一人に対応することができます。一人勤務のため、業務多忙な際にお待たせする場合もありますが、丁寧に対応している姿を見ていたいんでいることで、待ち時間のクレームなどはありません。 「接遇ハンドブック」を用いた接遇研修でも、「当館で起こるとしたら」と、仮定と具体的な対応を考えることで話し合い、確認しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>勤続年数の長いスタッフが多く、利用者に寄り添って対応しています。何か物音がすると直ぐに駆けつけており、放課後は地域の子供たちの居場所であり、安心安全な場所が提供されています。小規模な館ですが、逆に隅々まで見渡せる規模であることを生かして、直接スタッフに意見が言える雰囲気があり、利用者と距離が近く法人の理念である「あつまる・つながる・笑顔になる」に即した運営がなされていることが伺えます。</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>&lt;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くと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>利用実績では、小さな施設ではありますが、利用者数は経年に増加し昨年度は28000人を超えるました。部屋の利用率は82%と高く、通常もほぼ予約で埋まっています。自治会等優先団体の利用が多いことも要因ですが、部屋の空き状況をできるだけ細かくUPしていることも、予約の簡便、当日利用に繋がっていると考えています。 アンケート結果では、スタッフの接遇、館内の清掃状況とともに、高い評価をいただいている。利用団体の細かい利用方法や、利用物品への配慮など、小さな施設であることを生かした引き次ぎや、ミーティングでの確認を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>アンケートを実施する際に配布枚数の把握がなく、回収率を検証していません。回答数だけでなく、回収率を把握することで、今後の回収率向上に努めると良いでしょう。 苦情は、業務日誌の裏面に記載することとしていますが、書式があるわけではなくフリーに記載するので、スタッフによって記録する項目がまちまちになる可能性があります。書式を作成のうえ、記録すると良いでしょう。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>小規模な館ですが稼働率は高く、アンケートでも交流サロンの図書コーナーを利用する利用者が多く、地域の方々のかけがえのない場所となっています。</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)> 子育て支援事業との共催事業もあるため、授乳コーナーやおむつ交換台など交流サロン内に狭いながらも工夫して設置しており、利用者が安心して利用できる場所を提供しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ミーティング記録は、レジュメのため、議事録になってしまいます。今後は出席者、検討内容、研修内容等を明確に記載することを提案します。また、人権擁護研修は幅広い人権擁護の内容で実施することを提案します。

### 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ヵ月分を抽出し、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 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 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)>	

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 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
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)>	

業務日誌の中のチェックリストに清掃確認項目があります。開館時、閉館前等担当勤務時間に清掃をしチェックリストに記入しています。床等施設内の清掃は清掃業者により毎月、空調機器は専門業者により3ヶ月に1度清掃・保守点検をしています。

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input 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)>	
現在備品台帳の記入は10万円以上とされており、開設当初3万円以上とされていた備品とそれ以降に購入した備品については、備品台帳と備品に購入日時等を記入した色つきのシールを貼り、分かりやすく管理しています。	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input 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)>	
備品はスタッフによる日々の点検、利用者が使用した後も含め目視を中心に点検しており安全性に関わる損傷はありません。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者のゴミは持ち帰りを原則としています。事務所で発生するゴミは鍵のかかる倉庫内で管理しています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵のかかる倉庫内のゴミ箱に分別管理しています。普通ゴミ:週1回、プラスチックゴミ:月1回、古紙:2ヶ月に1回ルート回収時、指定の場所に出しています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>特に清掃スタッフはいませんが、午前勤務の担当が開館前の外清掃を行っています。館内は都度の清掃、夜間の来館者が少なくなったタイミングでトイレ清掃など重点的に行っています。</p> <p>業務日誌にチェック項目として、清掃業務を載せており確認しながら進めていますが、受付対応業務とのバランスとスタッフ各自の気づきの中で、それぞれの判断で常にきれいな状態を保つように心がけています。</p> <p>トイレの手洗いに小さな花を活けるという気遣いが、開館当初から好評で、今もスタッフに引き継がれています。</p> <p>また、公園管理部分、コミハ管理部分という単純な境界線によらず、入口道路付近も含め、広く清掃美化に努めています。</p> <p>施設の前庭にあたる「広場」やエントランスなど、地元連合自治会や公園愛護会と連携し、季節の花苗の植え替え、水やりなどの手入れをし、来館者に楽しんでいただいています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(業務日誌)、ヒヤリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>清掃スタッフはいませんが、スタッフ全員が各勤務時間帯の中で清掃を行い業務日誌に記入しています。トイレも1日数回清掃し清潔な状態を保っています。施設は公園と隣接しており敷地も分かれていますが境界面や道路についても清掃をしています。敷地内に植えられた草花の水やりや手入れにより美観を保っています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフが日々施設内外の清掃をし清潔を保持しており、利用者アンケートでも96%の利用者が「きれい」と評価しています。敷地内やエントランスには荏田西公園愛護会や自治会と連携し草花を植えており季節感が感じられてよいとの評価もあります。</p>
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>業務の効率化を図るために業務報告・施設管理等を記入する業務日誌に清掃状況のチェック欄もありますが、紙面では清掃項目が分かりにくいため記入の方法を検討するとよりよいでしょう。</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。

<p><b>指定管理者 チェック</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している  <input type="checkbox"/> 作成していない</p>	<p><b>評価機関 チェック</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している  <input type="checkbox"/> 作成していない</p>
<p><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>地震、風水害、火災・爆発、危険物の放置・危険物質による汚染、急病、感染症、不審者侵入等について緊急時対応マニュアル(危機管理対策)を備え、マニュアルに沿った研修も実施しています。緊急時の連絡先(スタッフ・警備会社)を見やすく紙面にまとめ事務所内に掲示しています。</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 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
不審者等対応についてマニュアルが整備されています。警備会社と契約し、防災・火災・非常時の通報等への対応に備えています。事務所には警備会社への通報ボタンを備えていますが、施設は一人勤務のため事務所から離れることも想定されるため、持ち運びができる通報ボタンも導入しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設玄関の鍵は職員全員が所持しています。施設内の部屋や倉庫の鍵は事務所内に設置した鍵のかかるキーボックスで管理しています。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内は換気も兼ねて1日数回確認をしています。施設周囲の巡回も午前中・午後・夕方の3回行い安全確認をし業務日誌にてチェックしています。玄関周り、各部屋のカメラの映像は事務所のモニターで確認でき録画もしています。施設入り口付近には煙草のポイ捨て注意を促すイラスト付きの張り紙を日本語・英語・韓国語で作成し貼っています。青葉警察署の協力により年に1回防犯研修を実施しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフが巡回し、業務日誌のチェックリストに確認状況を記入しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:AED & 消火器取扱い研修／ミニキッチン取扱い研修／消防設備研修／避難訓練 対象者:館長及びスタッフ全員 <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)>	
AEDや消火器、消防設備、ミニキッチン等の取扱いについて館長とスタッフ全員に研修を実施しています。火を使うことはほとんどありませんが、非常時に備え対応についてスタッフ全員の理解を促しています。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:AED＆消火器取扱い研修 対象者:館長及びスタッフ全員	
<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)>	
青葉消防署荏田出張所の協力によりスタッフ全員にAED、消火器の取扱い方法について学んでいます。	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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(緊急時対応マニュアル(危機管理対策)、施設緊急連絡先)、ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、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)>	
緊急時対応マニュアル(危機管理対策)には、緊急時の連絡先(スタッフ・法人本部・消防署・警察署・警備会社等)が記載されており、災害や事故の際スタッフが落ち着いて対応できるよう整備されています。	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できることを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	
<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)>	
評価対象外施設ですが、敷地内に設置している自動販売機は災害救援ベンダーを備えています。備蓄品として乾パン、飲料水、簡易トイレ、防寒シート等のリストを作成し管理しています。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防計画に基づき毎年避難訓練を行っています。非常時に不備がないよう施設に備えている拡声器、ラジオ、懐中電灯、ヘルメットなどの動作確認とメンテナンスを行っています。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
緊急時対応マニュアル(危機管理対策)は事務室内に掲示しています。警備会社と「防犯サービス」「火災監視サービス」「非常通報サービス」の提携をしており事務所の緊急ボタンで通報ができる体制となっています。スタッフが事務室を離れる場合にはペンドントタイプの緊急ボタンを首から下げることとしており、事務室から離れた場所でも通報できるようにしています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
全てのスタッフが総ローテーション方式で日中と夜間の業務に従事し、それぞれの業務を再確認しており、サービス向上に努めています。	

#### ②協定書等のと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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
現場確認(掲示)、ホームページ	
<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)>	
ホームページで「事業計画・事業報告書」をクリックすると、青葉区のホームページにリンクし、掲載が確認できます。	

## (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)>	
令和6年度の研修計画が作成され、対象者、内容、時期等について明記されています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(職員研修の実施状況) <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)> 研修の内容:接遇研修(全員)／個人情報保護研修(全員)／AED & 消火器取扱研修(全員)／防犯研修(全員)／人権研修(館長、スタッフ1名)／青葉区区民企画活動交流会(館長) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>職員個人の資質向上のための資格取得については補助制度があります。 協会としての全体でも、接遇や、その都度のテーマを持った研修を行っています。外部研修や全体研修の参加者は、受講内容をミーティングで伝え、施設の全体研修とっています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>外部研修に参加し、後日ミーティングで情報共有している、とのことですが、資料のみを綴っており記録がありません。ミーティングはレジュメだけでなく、議事録を作成し、情報共有の内容等を記載すると良いでしょう。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月休館日に全員で研修を実施しており、参加しやすい環境を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「スタッフの仕事(マニュアル)」を作成し、スタッフ各人に配布し、なおかつ事務室内に設置のうえ、いつでも見返すことができるようになっています。また、令和6年3月にマニュアルを見直ししており、館長交代に合わせて前館長がマニュアルの内容を再確認し、事務処理ミス防止のポイントなどを盛り込み、使いやすいうように工夫しています。	

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)>  資料(業務日誌)、ヒアリング
資質向上の取組みとして、常勤職員においては、MBOで目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っています。スタッフにもステップアップ目標の提出と面談を行っています。 また日々の引継ぎ時間を利用して、具体的な事例について、どのように解決すればよいかを話し合っています。その対応については、ミーティングで確認し、全員で情報共有しています。	<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)>
	スタッフの交代の際に引き継ぎ時間を利用して情報共有する体制です。子ども向けの自主事業の場合、写真掲載について保護者の同意署名が必要であり、保護者の来館が必要でしたが、スタッフの意見からホームページ上で同意書を掲載し、その同意書を印字し子どもが持参することで自主事業の参加申し込みができるようになりました。

### (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)>	
法人の定める「個人情報保護の基本方針」および「個人情報の保護に関する取扱規程」に基づき「個人情報取扱マニュアル」を作成しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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)>	
毎年全員に対して個人情報保護についての研修を実施し、利用申し込み書等個人情報が記載された文書の使用目的、管理方法、保存期間と消去方法等について周知しています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際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。

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

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。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、個人情報保護マニュアル・安全管理措置報告書確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護マニュアルにより個人情報の記載されている文書は、鍵のかかる書庫に収納し、廃棄の際はシュレッダーを使用し裁断しています。施設で使用するデスクトップパソコン、ノートパソコン2台には、チェーンロックをかけ移動できないようにしています。また、個人情報を取り扱うのは館長のパソコンのみとしパスワード管理しています。	

#### (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)> 小口現金とコピー機利用の収入、自主事業収入についての金銭管理は現金出納帳を作成し施設経理担当者が管理しています。収支予算書・決算書の作成は法人担当部署が担当し、施設では予算進捗管理表を用いて予算管理しています。自主事業の予算作成、収支管理は施設で行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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 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 checked="" 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の出納係は館長です。経理責任者は法人経理担当者としており、不注意による人為的なミスや不正を予防するけん制機能を設けています。	

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 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 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)> 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)>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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・印鑑は小口と自主事業についてのみを施設で管理しており、鍵のかかる倉庫内に金庫があり、適切に管理しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>複数の指定管理施設を運営している当事務局では、経理の一元管理がなされ、効率化が図られています。外注先も複数管理のメリットを生かした経理となり節減に繋げています。</p> <p>不要な照明の消灯をこころがけ、”部屋利用チェック票”等保存不要な様式の裏紙使用などに努めています。</p> <p>植栽の手入れなど、館長をはじめスタッフがこまめに行うことで、専門業者への委託費をおさえています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(サービス向上及び経費節減努力事項報告)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人は複数の指定管理施設を運営しているため、経理も法人で行い、警備や清掃等外注業者等も統一することで経費削減につながっています。保存の必要のない印刷物は裏紙を使用しています。共有スペースの照明やエアコン、トイレの照明や温水便座等は利用者の不満とならないよう配慮しつつ節電を心がけています。</p>

## (5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 type="checkbox"/> 全て対応している	<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"/> 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"/> 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 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(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、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 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 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(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、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)>	
年1回、区の担当者と課題や進捗状況について協議しており、経理事務や接遇など適切に行われ、館内の整理整頓もなされている、との講評を受けています。	

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
<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)>  本来であれば、常勤職員と共有し取り組む内容であっても、一人勤務のため、スタッフとの情報共有、共通認識が大変重要になってくる施設です。自己評価表についても、ミーティングで説明し、スタッフの意識を高めています。	<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(自己評価表)、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)>  常勤職員が館長一人のため、ミーティングでスタッフに相談して自己評価を作成しており、運営管理の振り返りは適切になされています。

(6) 組織運営及び体制全般（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)>  一人勤務という体制ですが、ミーティング、日々の引継ぎ、業務日誌をスタッフ間のコミュニケーションツールとして活用しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>青葉区福祉保健センター主催の子育て支援「ほっこりんこ」は毎週、民生児童委員協議会主催の「えだにしひろば」は月1回と、子育て支援の施策に協力しています。読書活動の施策では、「SDGsコーナー」「認知症関連図書コーナー」などその年の取り組みに応じた特選コーナーを設置しています。また、毎年ラフル(青葉区地域子育て支援拠点)の絵本スタンプラリーにも協力しています。横浜市の健康福祉施策に沿って、ウォーキングポイントリーダーを設置しています。令和5年度より、脱炭素・GREEN×EXPO推進局 脱炭素ライフスタイル推進課の施策による「夏の暑さ対策に基づくクールシェアスポット」としても協力しています。</p> <p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>秋の読書週間に合わせて、利用者にお薦めの本を紹介してもらうイベントで、多数の利用者から紹介があり、図書コーナーに掲示しています。お薦めの本を書いてもらう用紙はスタッフ手作りの枯葉のデザインで季節感を感じられるよう工夫しています。毎年青葉区子育て支援拠点のラフルの絵本のスタンプラリーに協力し、新しい世代の利用者の開拓に繋がり、相互効果がありました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>荏田西小学校の施設見学は、見学に留まらず、学校の「もっと知り隊」の発表課題に繋がりました。子供たちの団体利用者へのインタビューの橋渡しや、利用説明を館長が行ったりと、密度の濃い交流となり、結果新たな小学生の利用に繋がりました。春の「竹フェス」は、地域循環に取り組むLabとの共催であり、竹林の間伐で出た竹の活用を紹介するイベントで650名もの参加がありました。その縁で竹炭の自主事業に繋がっています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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）	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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）	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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）	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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）	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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項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）	-	-
<b>VI. その他</b>		

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	
			非該当		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	
			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	
			非該当		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	
			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	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	
			非該当		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		
		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		
	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？	記録している		記録している	
			記録していない		記録していない	
			レ 苦情等が寄せられていない		レ 苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	対応策を実施している		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	
			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	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	公表している		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)	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	
	(6)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	
	(7)管理購入書及び貸	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	
	(8)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?	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)業務協定書等の基	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)施設衛生管	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか?	レ 安全性に関わる損傷等がない		レ 安全性に関わる損傷等がない	
			レ 安全性に関わる損傷等がある		レ 安全性に関わる損傷等がある	
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか?	レ 適切に管理している		レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	(4)分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	レ 適切に分別している		レ 適切に分別している	
			レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	
不備の数			0		0	
IV・緊急時対応	(1)整備仕組み	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)事故防止業務	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	
		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・非常勤に問わらず)	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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している レ 体制を確保していない	レ 体制を確保している レ 体制を確保していない
		③指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	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 レ 評価対象外施設である	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 レ 評価対象外施設である
	(5)防災業務	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない
		不備の数	0	0
	(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ない	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
		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ない	レ 協定書等のとおり開館している レ 協定書等のとおり開館していない
		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 公表していない	レ 公表している レ 公表していない
		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 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 情報共有している レ 情報共有していない 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 作成していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない 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 作成していない
V・組織運営及び体制	(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・非常勤職員に問わらず)	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 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に問わらず)	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
		③各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している レ 情報共有していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない
		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 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない レ 作成していない	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 作成していない
		⑥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 整備していない	レ 整備している レ 整備していない
		⑦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、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない
	(3)個人情報保護・守秘義務	⑧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・非常勤に問わらず)	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
		⑨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・非常勤に問わらず)	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 取っていない	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 取っていない
		⑩個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない
		⑪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 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 適切に使用していない
		⑫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 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る 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
		⑬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 適切に作成している 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
		⑭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 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 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 仕組みを設けていない
	(4)経理業務	⑮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 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない
		⑯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 存在しない	レ 存在する レ 存在しない
		⑰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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
		⑱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 目的に沿わない支出がある レ 評価対象外施設	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 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			
	③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い				
		レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している				
		協議されていない		協議されていない			
不備の数			0		0		
不備の合計			0		0		