



横浜市指定管理者第三者評価制度

(コミュニティハウス)

評価結果報告書



—横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス—

横浜市旭区鶴ヶ峰本町 1-16-1

指定管理者：一般社団法人あさひ区民利用施設協会

平成 29 年 11 月 14 日

評価機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま



目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1)地域及び地域住民との情報交換	4
(2)地区センター委員会等	4
(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1)協定書等に基づく業務の遂行	18
(2)備品管理業務	19
(3)施設衛生管理業務	20
(4)利用者視点での維持管理	21
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1)緊急時対応の仕組み整備	22
(2)防犯業務	22
(3)事故防止業務	24
(4)事故対応業務	25
(5)防災業務	26
(6)緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1)業務の体制	27
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3)個人情報保護・守秘義務	31
(4)経理業務	33
(5)運営目標	36
(6)組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地 域 及 び 地 域 住 民 と の 連 携	横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス(以下「鶴コミ」と称す)は、青少年図書館から転換した市民利用施設で、古くから地域住民から図書を通して親しまれていることから、絵本、児童書を重点に図書業務の充実を図っています。 地元ゆかりの鎌倉時代の武将畠山重忠公に関する資料が数多く保存され、郷土史愛好家に利用されています。 自主事業として、利用サークル発表会での、自治会の婦人部による喫茶コーナーの開設等、地域との連携を深めています。 鶴コミは鶴ヶ峰本町公園内にあり、公園入口の歩道を「花の小道」として、歩道両脇の花壇の整備を行っています。	評価できる点 ・鶴ヶ峰コミュニティハウスは、公園の中にありプールに隣接した青少年図書館だった建物を活用しており、当時の蔵書も数多く活用され、文教型コミュニティハウスと感じられます。 コミュニティハウス委員会は地域の組織機関の代表者から構成され、自主事業等について活発な意見交換を行っています。 ・交流コーナーでくつろぐ高齢者や児童・生徒、学習室で勉強する中高生などの姿が見られ地域の施設として定着している様子が伺われます。
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	鶴コミは、利用者の安全を第一に考え、利用者の視点に立ち、公平、公正な対応を心掛けています。 受付窓口の接遇では ○挨拶の励行 ○笑顔での応接 ○親切、丁寧な対応 を心掛け、利用者サービスの向上に努めています。 利用者からのご意見・ご要望については、館内に「声のポスト」「希望図書」の投書箱を設け、また、年1回利用者アンケートの実施や自主事業実施後のアンケートを行うなど、幅広いご意見・ご要望を得るようにしています。 ご意見・ご要望については、スタッフ会議等で検討し、改善に努めています。また、ご意見・ご要望の回答を館内に掲示しています。 「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」の発行、自主事業の案内、施設利用案内、新着図書等の情報をホームページ、広報よこはま旭区版、民間情報誌及びYCVに提供し、利用者サービスに努めています。	評価できる点 ・利用者会議では、施設の利用状況を共有する他、サークル斉見学会などの企画について意見交換を行っています。 ・利用者アンケートは179名と回答数も多く、部屋の貸し出しだけでなく、生涯学習の場や憩いの場としての期待が高いことが伺われます。 ・声のポストやアンケートから、利用者の声に耳を傾け、交流コーナーの配置を換えたり、予約方法の改善などにつなげています。 ・公正かつ公平に施設が利用されるように、ニュースを発行し、新着図書の紹介や自主事業の案内を行っています。
III ・ 施 設 ・ 設 備 の 維 持 管 理	日常清掃(トイレ、階段等の共用部分)、定期清掃(年6回、床、窓等)、自動ドア、空調設備、消防用設備、ウォータークーラーの保守点検、閉館時の機械警備は、専門業者に委託しています。 職員・スタッフが各時間帯(午前・午後・夜間)1回以上、定期的に点検を行い、施設の安全、整備を行っています。 多目的室等は、利用者に協力いただき、清掃整頓を行っていただき、清潔な施設の維持に努めています。	評価できる点 ・職員は施設内外定時巡回点検を実施しており、そこで得た気づきは日報やスタッフ会議で共有し、決定した管理や点検に関わる事項等は業務内容の一覧表と連動、随時更新・改善されています。利用者に安全と安心の出来る施設として管理しています。 ・「週末清掃各部屋点検表」を作成し、各部屋の細かい部分の清掃や、茶器の漂白、カーテンや座布団カバーの洗濯、机椅子の点検と清掃、花壇・植木の手入れ等がリストアップされ、役割分担や実施日も記載されています。居心地の良い清潔感のある施設となっています。 ・飲食コーナーを設置しています。それほど広くない交流スペースで、主に高齢者と子どもたちが過ごしますが、決まった場所を用意することで、飲食しやすくなり、食べこぼし等の範囲も限定されるため、良い工夫であると感じられました。

	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	鶴コミは、市における災害時の避難施設には指定されていないが、帰宅困難者一時滞在施設に指定されています。このため、市から配給された乾パン、飲料水、簡易トイレ、ブランケットを倉庫に備蓄しています。また、自動販売機を災害救援ベンダーとし災害時に飲料水の提供を行います。 災害、事故対応マニュアル、救急時連絡網を作成し事務所に掲示し、消防署、警察署、区役所、学校等の連絡が取れる体制を敷いています。 消防署員の指導のもと、定期的に避難訓練、AEDの操作方法等の訓練を行っています。	評価できる点 ・事故防止策の検討については、スタッフ会議(ほぼ月に1回)において、毎回館長や副館長、各職員から事故防止の観点から気になる点をあげて、対策を全員で話し合い、事故防止に対する意識の向上に努めています。またそこで決定したことは、即実行し、日々改善につなげている姿勢は高く評価できます。 ・館長・副館長がリーダーとなり、緊急時対応することが決められています。ただし夜間は不在の場合も多いため、職員は自ら責任をもって対応すること、利用者の方々の安全に誘導することの自覚を持ちながら勤務しています。
V 組織運営及び体制	1 人員 常勤職員2名(館長1名、副館長1名) スタッフ8名(午前・午後・夜間の各時間帯2名) 2 勤務体制 開館中は、常勤職員、スタッフ2名以上で勤務している。 スタッフは、各勤務時間帯を隔週で勤務している。 3 業務内容 常勤職員は、委員会・利用者会議の開催、自主事業の実施、経理業務等の施設の管理運営の総合的な業務を行っている。 スタッフは、研修室等の予約受付、図書の貸出、館内の清掃整理等の業務を行っている。 4 その他 定期的なスタッフ会議の開催、研修会の参加により業務の改善及び利用者サービスの向上に努めている。	評価できる点 ・スタッフ会議においては、どの立場の職員でも懸案事項を出し、皆で改善案を話し合うということができています。このことにより、管理職のみならず、職員全員でより良い施設としていこうというPDCAの意識をもつことができており、職員の資質向上や情報共有につながっています。 ・個人情報取り扱いに関するマニュアルが整備され、業務執行上のミス防止や手順確認により、適正な業務運営に当たっています。またマニュアルには、実務に則して、業務上のどんな情報や資料が個人情報にあたるのかすべてリストアップされています。また個人情報の入力には必ずダブルチェックするように決めており、漏えい事故を未然に防ぐ工夫がなされています。
VI その他		評価で来る点 ・元青少年図書館として地域の文化や歴史の中に息づいている施設です。一方建物が古くエレベーターもない、駅から徒歩20分で駐車場もないなどの不利な条件もある中、時間を惜しまない環境整備、管理的でない運営などにより、老若男女の地域の居場所として機能しています。 ・帷子川と遊歩道の傍ら、公園とその敷地内にある施設は、多少の不便があっても、その居心地の良さ(職員の方々の努力にいたるところが大きい)、図書の豊富さ、自然環境の気持ちよさが合いまり、一度行くとまた行きたくなる施設であると考えます。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・畠山重忠公慰霊祭への賛助金の納付及び参列しています。 ・「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」の各自治会、町内会への配布及び町内会が行う行事やサークル活動のチラシを館内に掲示しています。 ・月1回行われる施設協会の館長会及び旭区が行う合同館長会(年数回)に出席し、他の施設との情報交換を行っています。 ・自主事業の実施にあたっては、旭区市民活動支援センター、旭区子育て支援拠点との情報交換を行っています。 ・小学校の行事に参加し、町内会やPTA、行政委員、学校との意見交換や情報交換を行っています。	<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)> 現場確認・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)> ・自治会町内会内の1252班にニュースを配布し、地域の行事やサークル活動のチラシは館内に掲示しています。 ・地域内の区市民活動支援センターや区図書館、子育て支援拠点等との連携を諮り、利用者には有用な情報を共有しています。 ・新着図書の貸し出しは、期日を早め、平等に利用できるように配慮しています。 ・自主活動から生まれた団体や、青少年図書館時代の利用者が訪れるなど、利用の活性化が見られます。

(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
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 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)> コミュニティハウス委員会は年2回開催しています。委員には連合町内会長、小中学校長、PTA、老人クラブ、婦人団体、利用者団体代表、青少年指導員代表、スポーツ推進委員代表など幅広い分野の方々に参加してもらい、意見や要望を聴取しています。委員からの積極的な質問や近隣の学校の人事など、きめ細やかな地域情報の共有が行われています。	

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
☐ 課題を抽出している	☒ 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
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(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)> 委員会では、利用状況報告をはじめ利用者アンケート結果や自主事業アンケート結果を図表や写真などを活用して分かり易い資料が作成され、スライドを使用して報告が行われています。意見箱やアンケートから、予約の取りにくさや複数回の利用等の希望を受け止め、予約方法を変えたり、交流コーナーで飲食できるスペースを拡げる等の改善につなげています。	

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
☐ 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
☒ 非該当	☐ 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(議事録)・ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年に2回の委員会は、主に報告と承認の場となっていますが、日々の意見交換から、日常的に意見・要望を受け止め改善につなげています。年間35,873人の利用があり、貸し出し図書数は16,211冊となっています。利用率の低い日曜日や夜間の利用について囲碁教室や麻雀教室の実施などに取り組み利用状況の改善の為に工夫をしています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設は鶴ヶ峰本町公園内にあり、また、鶴ヶ峰本町プールと隣接しているため、公園を管理する旭土木事務所及びプールの指定管理者(東京都内の法人)への連絡窓口となって、地域住民の要望や苦情を当事者に伝える役割も担っています。 <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
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 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)> 利用者会議は年1回開催しています。利用者代表として大正琴など音楽、パッチワークや鎌倉彫など美術・手芸、書道など学習、フラダンスなどの娯楽等、各部門の利用団体31団体28名が出席しています。会議では施設の整備、利用状況、団体登録状況等が報告され、利用者への情報提供、意見交換により運営内容を理解してもらうよう努めています。サークル発表会や一斉見学会など、利用団体の運営支援に力を入れています。	

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
☒ 課題を抽出している	☒ 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
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(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)> 施設利用の公平性を保つため、施設利用ルール(駐車ルール)などの周知・徹底を行い、受付時に職員が確認しています。貸し室の空き状況が解りやすいように、日程表にピン止めをするなどの工夫をしています。	

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
☒ 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
☐ 非該当	☐ 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(議事録)・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議から抽出した課題は職員会議などで検討し、「2部屋・2コマの同時予約は他の団体の予約が制限されるので、前日夜5時以降、電話で問合わせいただき、空いていれば予約、利用ができる」との対応策を実施しています。平成26年度より、貸し室の利用者が増加しつつあり、図書の充実についても、リサイクル本を活用したり、新着図書の貸し出し期間を見直すなど、工夫しています。

(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
☒ 年1回以上実施している	☒ 年1回以上実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない

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)> 全利用者向けに、平成29年1月5日～2月17日、回答者数179名。自主事業開催時に参加者向けを実施。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートは横浜市様式に独自の項目を追加して実施しています。項目内容は利用者の年齢層、来館方法、団体利用か個人か、利用する部屋、月間利用回数、購入希望図書、自主事業参加の有無などで、179名の回答があり、幅広く利用者の声を聞いています。更に、自主事業開催時に参加者アンケートを実施しています。アンケート結果は、集計分析し、施設運営に活かしています。

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
☒ 課題を抽出している	☒ 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

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・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)> アンケート結果は、委員会や利用者会議で報告する他、掲示し、利用者にも周知しています。アンケート集計から見つけた課題は、内容を分析し、改善策を検討しています。また、利用者が発言しやすい環境づくりにも配慮しています。

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
☒ 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
☐ 非該当	☐ 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・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)> 利用者アンケートにおける意見や要望は分析されています。駐車場確保やエレベーター、トイレ、空調など設備に関する要望、備品関連の要望があり、それぞれ出来るものから対応策を実施しています。利用方法に関する課題等は、利用のルールの見直しや申し込み受付時期など体制等の改善を行っています。

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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
☐ 非該当	☐ 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・ヒアリングで確認 <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)> 課題の対応策や要望への回答は掲示板に掲示して公表すると共に、コミュニティハウス委員会や利用者会議などに報告しています。	

(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
☒ 情報提供している	☒ 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
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見ダイヤルの利用方法についての掲示があります。また、利用サークル発表会でも、アンケートを取るなど、意見・苦情を様々な機会に利用者の要望を受け止めるように努めています。	

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 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)> 2階交流コーナーの目に付く場所に設置しています。 <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)> 利用者が意見や要望を述べ易いように、2階交流コーナーの目に付く場所に「声のポスト」(ご意見箱)を用紙と鉛筆も添えて、設置しています。交流コーナーは、小学生の利用が多く、声のポストには、身近な感想や希望が入っています。出された意見に関しては、飲食の出来るスペースを拡げる等の見直しを行うなど、可能な範囲でできるだけ速やかに対応するように心がけています。	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 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)> 資料・ヒアリング <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)> 利用者の苦情や意見は職員が受け付け、館長や副館長に伝え、スタッフ会議で検討しています。館長及び副館長が苦情解決責任者となっており、苦情解決の手順や仕組みが明示されています。例えば、和室にテーブルやイスを置いたり、空調やコピー機などの要望を受け止め対応しています。	

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
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 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)> 横浜市コールセンターのポスターを掲示し、利用者に周知しています。 <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
☒ 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
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 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)>	
日常の会話の中でスタッフが気がついた、利用者のさりげない言葉でも、貴重な「利用者の声」として苦情・要望を記載して、スタッフ会議において検討しています。	

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
☒ 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
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・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)>	
職員一人ひとりが気がついた意見や苦情を職員会議で取り上げ、上意下達にならないように、話し合い、改善に向けた取り組みを行っています。学習室内、冷暖房の温度調整、新着本の貸し出し開始日を15日に固定するなど対応策を実施しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・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)>	
苦情内容や対応策は施設内に掲示して、利用者に公表するほか、指定管理法人本部へ毎月報告しています。横浜市内には年度報告の中で公表しています。	

(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
<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)>	<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)>
・鶴コミの「リーフレット」、「施設利用の案内」を受付窓口で常時掲示するとともに、ホームページにも掲載しています。	現場確認・資料・ヒアリング
・自主事業の案内については、館内にチラシを掲示するとともに、「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」を発行し、各町内会に配布している。また、ホームページ、広報よこはま旭版、民間情報誌に掲載し、広報しています。	<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)>
・新着本は、館内に新着本リストを備えるとともにホームページ、鶴ヶ峰コミュニティハウスニュースに掲載しています。	<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)>
	・ホームページに施設案内、利用案内を載せ、地域に公表しています。

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
☒ 備えている	☒ 備えている
☐ 備えていない	☐ 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)>	
利用案内は、三つ折りリーフレットとなっており、使用目的や利用に当たっての注意事項や施設の案内を載せています。利用報告書の裏には、貸し室利用時の留意事項を記載しており、利用者にも利用ルール of 徹底をお願いしています。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 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)>	
「利用要綱」は受付カウンター内にあり、事業報告書や事業計画書と共にファイルされています。利用者が希望し、要求すれば何時でも閲覧できるようになっています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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)> 現場確認・観察・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)> 各部屋の利用申込みは利用日の1ヵ月前から先着順に受付けています。申込時に利用者が重複した場合、定期的な利用者同士の場合は、今後の部屋利用を話し合いで決めていただくか、その場で抽選を行うなど、円滑で公平な方法を採用して決定しています。閲覧用予約簿を受付に設置、また受付窓口脇には、2ヵ月分の予約状況が一目で分かる掲示板を設置しています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の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
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・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)> 人権啓発研修は全職員を対象に毎年1回実施しています。必要に応じ職員会議で話し合い情報共有をはかり、偏見や差別のない社会を目指しています。人権研修では、「子どものいじめや児童虐待」「いじめの根絶を目指して」などのテーマで実施しています。施設自体も「子ども110番」に指定されています。	

(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
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 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・ヒアリング	
<年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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、幼児から児童、一般成人向けに幅広く実施しています。親と幼児向けの「ちびっこランド」は、好評により毎週日曜日に開催しています。囲碁将棋サロンは、麻雀を加え毎週日曜日に開催し利用者が増加しています。ハロウィン、オータムコンサートなどの季節行事を実施しています。内容は、手遊びから、映画、エコセミナーなど多岐に亘り、参加者の拡大の為に工夫しています。	

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る場合、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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)>	
今年度予定していた「息子はサギ」「終活講座」は、前年度に前倒しで実施しました。平成28年度事業の「菜の花俳句吟行」は前年度参加者無しであった為中止、「書初め大会」は都岡地区センターで同時期開催の為中止しました。その他、要望等を取り入れ開催時期に合ったテーマに計画を変更し、21の自主事業を実施しました。	
<評価で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28年度の自主事業は21事業を行い、スタッフが講師を務めたり、参加費を低料金にするなど、工夫をこらして実施しています。「秋の映画祭り」は2本立てで満員、「健康マージャン教室」も参加人数を上回り、事後グループが2つできるほどの好評でした。	

(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
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	☐ 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)> 資料・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 図書購入希望の利用者には図書名を用紙に記入し、図書室に設置してある投書箱に投入してもらっています。ベストセラーや芥川賞・直木賞作品なども購入の上、特集を組み紹介しています。また、夏休み前には、文部科学省による読書感想文用の「課題図書」を購入して小学生に貸し出しを行い、事業に協賛しています。市図書館との連携があり、相互の蔵書の検索が出来るようになっており、利用者に情報提供ができています。	

(7)広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ・ホームページを作成し、施設の内容、利用要領、自主事業の開講、新着図書の紹介等を広報しています。 ・毎月、「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」を作成し、各町内会に配布しています。 ・自主事業の案内については、広報紙「ヨコハマ旭区版」に掲載、チラシを作成し、館内に掲示している。また、ケーブルテレビYCVのデータ放送や、読売新聞の折り込みチラシに掲載されています。	<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・ヒアリングで確認 <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)> ・利用案内は、貸し室の特徴や使い方も記載し、利用者が予約の時に、目的に応じて選択できるように配慮しています。 ・コミュニティハウスニュースでは、サークル活動の紹介や自主事業を紹介し、地域の人に施設の事を知ってもらうように務めています。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 窓口対応については、 1 挨拶の励行 2 笑顔での対応 3 公平・公正な態度 を心掛け、親切、丁寧な応接に努めています。 顔の見えない電話の対応については、受付内に電話対応マニュアルを備えて、適切な対応に努めています。 職員・スタッフは名札を付け、紺色のエプロンを着用し、また、イベント時には黄色のスタッフジャンパーを着用して、職員・スタッフであることが分かるようにしています。	<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)> ・接遇マニュアルがあり、職員が常に心にとめるべき事柄を周知しています。具体的に、窓口での対応や、電話の対応、引き継ぎ方法や、不審者対応などが記載されています。 ・特に、利用者が気持ちよく過ごせるように挨拶に心がけ、居心地の良い施設環境になるように努めています。

(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
<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)> ・施設の利用状況は、毎月、利用者数、部屋稼働率、図書貸出件数等を集計し、把握しています。 ・部屋利用状況は、土・日・夜間の利用が低調です。部屋別では和室の利用が低調です。 ・自主事業で「ナイトストレッチヨガ」を夜間の時間帯に開催、「ちびっこランド」、「囲碁・将棋・麻雀サロン」を日曜日に開催するなど利用サービスの向上に努めました。 ・当施設は3階建であり、利用者には高齢者も多くいることから、エレベーターの設置のご要望があります。エレベーターの設置は施設の大規模改修が必要であり、市・区へ改修の要望を出しています。 ・今後の利用者サービスについては、利用者のご意見、ご要望を聞き、施設の安全・安心を第一に、公共性を考え、サービスの向上に努めてまいります。	<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)> ・来訪者について、意見・要望などを丁寧に調査・分析しています。 ・子どもが友達と遊べるちびっこランド、囲碁・将棋・麻雀サロンを日曜日に開催するといった工夫で、毎年3割ほどの新規利用者がいます。

(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)>
<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)> 公園の中に立地する当施設は、夜間はやや暗い状況です。夜間の稼働率は多目的室で42%、集会室1で16%、集会室2で24%、和室では12%です。稼働率向上につなげるため健康マージャンや気功教室など夜間実施の教室の検討が望まれます。また、町内会と連携し防災訓練を行うなど、地域の人との関わりを強くする工夫によって、地域の潜在的な利用者の掘り起こしに繋がることが期待されます。

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
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり管理していない	☐ 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)> 横浜市との基本協定書(仕様書)に示されたとおり実施していることを、記録で確認しました。清掃等の日常業務・機械整備などの定期点検等は外部業者と保守委託契約を結んでいます。また職員は館内外定時巡回点検を実施しており、そこで得た気づきは日報やスタッフ会議で共有し、決定した管理や点検に関わる事項等は業務内容の一覧表と連動、随時更新・改善されています。利用者に安全と安心の出来る施設として管理しています。	

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
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 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)> 施設内の日常清掃、定期的な床のワックス掛け・窓ふきなどは、外部業者に委託して実施しています。職員はこまめに、各部屋の清掃・整理整頓を行っています。また「週末清掃各部屋点検表」を作成し、各部屋の細かい部分の清掃や、茶器の漂白、カーテンや座布団カバーの洗濯、机椅子の点検と清掃、花壇・植木の手入れ等がリストアップされ、役割分担や実施日も記載されています。居心地の良い清潔感のある施設となっています。	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳については、各部屋ごとにページを分け、わかりやすく整理されています。増減状況は正確に記載されており、各備品の金額も記入され、誰が見てもわかりやすくなっています。	

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
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳に記された備品は、各部屋ごとに、写真および数が部屋別備品一覧表として掲示されており、すべて揃っていることを目視で確認しました。職員は、点検する際に、備品一覧表の掲示を見ながらチェックしており、備品台帳と実際の設備の整合が日々容易に確認できるように工夫されています。さらに、机、椅子等の備品には、部屋毎に異なる色テープを貼り、利用終了時に利用者や職員が簡単に確認できるよう工夫されています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 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)>	
備品はすべて、目に見える損傷はなく安全に管理されています。椅子・机については、ネジのゆるみを一つ一つチェックし、締め付けを行っています。このような徹底した点検日を定期的(年2回)設けるほか、施設長は安全管理・修繕等の講習に参加し、その技術を日々の営繕に活かしています。また職員は、危険な箇所はないか、館内外を日々細かく見て周り、未然に対策を講じる・注意喚起を行うなど、全員で事故防止に努めています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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)>	
館内にはゴミ箱を設置せず、利用時に発生したゴミは利用者に持ち帰りいただいています。事務所内のゴミは放置せず、適宜屋外倉庫に分別・保管していることを現場確認しました。	

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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の分別ルールに従って、事務所内にゴミ分別容器を揃えています。 破棄本は、玄関フロアーにリユース本コーナーを設けて、欲しい人は自由に持ち帰れるようにし、ゴミの減量化に協力していただいています。	

(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
<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)>	<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(施設内や施設まわりを実地に目視)・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)> ・建物は、築50年以上のいわゆる古い施設ですが、指定管理者の不断の努力により清潔感があります。 ・利用者目線にたった工夫の一つとして飲食コーナーを設置しています。それほど広くない交流スペースで、主に高齢者と子どもたちが過ごしますが、決まった場所を用意することで飲食しやすくなり、食べこぼし等の範囲も限定されるため、良い工夫であると感じられました。
・玄関前の花壇、植えこみは、雑草取りや刈り込みを行い、玄関前に季節の花を植えたプランターを置き、施設外周の環境整備に努めています。 ・受付窓口、トイレ内に消毒液をおき、施設内の清潔を維持しています。 ・スタッフが定期点検時に汚れや破損等をのチェックし補修や清掃を随時行い、また、トイレトペーパー等の備品の補充を行い施設整備に努めています。	

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設は、帷子川のすぐ傍、中規模の公園や市民プールと隣接しています。夏涼しく、冬温かい屋内施設として、左記来訪者のトイレや休憩場所としての利用、落とし物管理、困りごとの対応などが発生しますが、近隣住民にとっての憩いのエリアに位置する施設として、施設設備やマンパワーを提供し温かく接する姿勢は、コミュニティ施設として高く評価できます。 <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)> 「障害者差別解消法」が制定され、平成28年4月1日から施行されました。平成18年には、「バリアフリー法」も施行されています。そのような観点から3階建ての施設の設備として、エレベーターの設置が望まれます。

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
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時対応手順を示すチャートが事務室内の見やすい場所に掲示されています。連絡すべき相手の順序・その電話番号、更に慌てないように連絡すべき事項、施設名、何時、どんな事故、怪我など現況を的確に通報出来るように通報要領を掲示しています。また、情報共有のため、シフトの引き継ぎでは館長または副館長が立会い、業務日報や引継ぎ書に全員が捺印しています。	

(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
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> ☒ 機械警備 ☐ 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)> 1階の図書室に1台、2階の交流コーナーに1台、3階の児童図書室に3台のカメラ(録画はできないタイプ)を設置し、事務所内のテレビモニターで館内の状況を確認しています。児童図書室は、子どもの安全確保や防犯を目的に、できるだけカメラの死角を減らす目的で台数を多く設置しています。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵は、事務所内にキーボックスを設置し、金庫の鍵を除き、全てのキーを保管しています。個人情報など重要書類を保管するロッカーの鍵もキーボックスに保管しています。金庫の鍵は副館長が管理しています。 玄関出入り口の鍵、警備ICカードの保有者については、保管状況を記録した一覧表を作成して適時チェックしています。	

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
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 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)> 開閉館時、開館時間中は1日最低3回、館内外を職員が巡回点検しています。巡回時には不審者、備品の破損、使っていない部屋の消灯・施錠、忘れ物がないかなどに注意しています。異常発見時には直ちに館長または副館長に報告しています。	

(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
☒ チェックしている	☒ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 一部チェックに不備がある
☐ チェックしていない	☐ 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)> 事故防止については業務一覧表(チェックリスト)により、日常的に設備の安全性を確認をし、業務引継ぎ時や業務日誌に記して事故防止対応の共有化、徹底を図っています。また受付に修繕マニュアルを備え付け、貸出本の補修や、ちょっとした修繕については、各職員が即時に行えるように工夫しています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の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
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:事故防止策 対象:全職員 <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)> 事故防止策の研修については、スタッフ会議(ほぼ月に1回)において、毎回館長・副館長・各職員から、事故防止の観点から気になる点をあげて、対策を全員で話し合うなど勉強会を実施し、事故防止に対する意識の向上に努めています。また気になることがあった場合には、必ず業務日報に記載し、引継ぎ時に館長または副館長とスタッフで口頭でも共有、注意点を確認し合うようにしており、OJTにも力を入れています。	

(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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の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
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。> ☒ 設置している ☐ 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:事故対応 対象:全職員 <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)> 消防署指導のもと、年1回、AED操作方法等の訓練を通じて事故対応策を勉強しています。避難誘導時における通路の障害物チェックや3階から玄関出口へどのように安全に避難できるかなどの訓練を実施しています。また利用者の体調急変時の初動について、スタッフ会議で話し合っているほか、事務所内にマニュアルを掲示し、スムーズに緊急搬送できるよう職員全員で共有しています。	

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
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 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)> 現場確認・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)> 事務所内に、①緊急連絡網 ②119番通報項目メモ ③119番通報おぼえがき(救急救命・災害救助等)を掲示し、緊急時の適切な対応に備えています。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 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	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> 火気不使用の施設ですが、漏電事故や地震対応を想定し、年1回消防署立会いの上、職員全員で避難訓練をしています。	

(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)> 館長・副館長がリーダーとなり、緊急時対応することが決められています。ただし夜間は不在の場合も多いため、職員は自ら責任をもって対応すること、利用者の方々を安全に誘導することの自覚を持ちながら勤務しています。 <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
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長、副館長 各1名、職員8名、合計10名の職員体制で、午前、午後、夜間の3交代、隔週勤務で協定書のとおり管理・運営しています。	

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
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない
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
☒ 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
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 事業計画書や事業報告書は、閲覧希望者がいればすぐ出せるように受付の内側に保管しており、閲覧できる旨の貼紙をしています。 <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)>	

(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
☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない
☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
☐ 作成していない	☐ 作成していない
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)> 指定管理者法人の事業計画書によって、各職員の職務内容に応じた年間研修計画が策定されています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の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
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・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)> 新任研修(対象:新任者)、内部研修:事故対応・事故防止・個人情報・接遇(対象:全職員) <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)> 全職員が参加するスタッフ会議の前後の時間帯を利用し、研修計画(テーマと開催時期をあらかじめ設定)に基づき、内部研修として実施しています。	

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
＜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)＞	＜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)＞ ・常勤・非常勤を問わず、市・区・指定管理法人が実施している研修は、シフトを調整し、必ず受講している点は評価できます。
・スタッフ会議は、職員・スタッフが参加できる休館日に実施しています。 ・市区、協会が実施する研修には、勤務シフトを調整して、必ず受講しています。	

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
☒ 情報共有している	☒ 情報共有している
☐ 情報共有していない	☐ 情報共有していない
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・ヒアリング ＜情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 休館日に実施している職員全員が参加するスタッフ会議の一部の時間を使い、市や区および指定管理法人で実施する研修内容について必要に応じて共有しているほか、資料を回覧しています。	

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
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 作成していない
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)＞ 窓口での接遇マニュアルと、電話対応マニュアルが事務所の受付窓口近くに掲示されており、職員はこのマニュアルを活用しながら、業務を実践しています。	

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)＞ ・スタッフ会議を★ほぼ毎月実施し、問題点の改善等を検討し、情報共有を図っています。 ・業務マニュアルを職員全員で見直しを行い、新人研修に活用するとともに、各自の業務の再確認、共有化を図っています。 ・業務日誌に引継欄を設け、業務の円滑化を図るとともに情報の共有を図っています。	＜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(研修実施報告書、会議録等)・ヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・スタッフ会議においては、どの立場の職員でも懸案事項を出し、皆で改善案を話し合うことができている。このことにより、管理職のみならず、職員全員でより良い施設としていこうというPDCAの意識をもつことができ、職員の資質向上や情報共有につながっています。

(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
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 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)> 個人情報取り扱いに関するマニュアルが整備され、業務執行上のミス防止や手順確認により、適正な業務運営に当たっています。またマニュアルには、実務に則して、業務上のどんな情報や資料が個人情報にあたるのか全てリストアップされています。また個人情報の入力は必ずダブルチェックするように決めており、漏えい事故を未然に防ぐ工夫がなされています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
☐ 明確化していない	☐ 明確化していない
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)> 個人情報の管理責任者となっている館長は、個人情報管理の意識が高く、職員の気づきにつながる指導を日々行っています。個人情報のある書類は、鍵のかかるロッカーに保管しています。また、個人情報の流出を避ける為、館外持ち出しは厳禁としています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の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
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際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
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

※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。

(4) 經理業務

※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
☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 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)>	
指定管理法人本部において、指定管理料及び自主事業について毎月末収支を締め、明確にしています。	

※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。

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
☒ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない	☒ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない
評価機関 記述	
＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 資料(収支決算書、小口現金伝票、事業別収支明細書等) ＜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)＞ 施設に係る経費と法人他施設・本部経費について、法人本部経理担当が明確に区分しています。	

※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	
☒ 存在する		☒ 存在する	
☐ 存在しない		☐ 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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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)> 施設では小口現金用の通帳と印鑑を金庫に保管しています。金庫の鍵は副館長が出納担当として管理し、館長が月1回通帳の金額を確認して相互牽制を行っています。	

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
☐ 目的に沿って支出している	☐ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☒ 評価対象外施設	☒ 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
<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)> ・消耗品、備品等の購入に当たっては、重要度、緊急性を勘案して計画的に購入しています。 ・備品の補修において、職員・スタッフが補修できるものは自分たちで行い、修理費の削減を行っています。 ・節電対策として 使用していない部屋や場所のスイッチをまめに切る。 利用者に協力を呼びかけ節電に協力していただくことによって、消費電力の削減に努めています。 ・図書の購入に当たっては、古本店を利用するとともに、利用者からのリユース本を活用し、図書購入費の削減に努めています。	<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)> 現場確認・資料(収支報告書)・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)> ・法人本部から振り込まれる小口現金の中から定額を現金化し、必要以上の出費とならないよう注意し、消耗品費の削減に繋げています。 ・備品の補修は、業者に依頼する前に、職員が協力して可能な限り修理し、修理費の削減に努めています。 ・図書の購入は、古本店を利用したり利用者からのリユース本を活用をし、図書購入費の削減に繋げています。

(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
☒ 全て反映されている	☒ 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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 前年度の振り返りを行い、その課題をどうクリアしていくのかについて、職員全員で話し合い、計画・目標に反映させています。このことは、職員全員の意識の高さにもつながっています。	

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
☐ 全て対応している	☐ 全て対応している
☐ 一部未対応の項目がある	☐ 一部未対応の項目がある
☐ 全て対応していない	☐ 全て対応していない
☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☒ 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)> 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
☒ 年に1回以上は協議している	☒ 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

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・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)> 区の職員と年2～3回程度業務点検の実地調査やヒアリングを活用し、課題の共有と自主事業の実施状況を踏まえた協議を行い、PDCAサイクルを運用しています。区職員との信頼関係を構築することにより、年度当初の計画と実施する計画を変更する場合においても、大きな目標を共有できているため、スムーズに調整ができています。

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)> ・事業計画策定に合わせ、運営目標を設定し、スタッフ会議などで職員と目標を共有しています。 ・年度末の自己評価及び振り返り時には、目標と実績との差異を踏まえて改善計画を作成し、翌年度の事業計画及び運営目標に反映させています。 ・区の職員とも年2～3回程度ヒアリングを行い、運営状況を共有するとともに、状況に合わせて自主事業等の修正を行っています。 ・スタッフ会議や引き継ぎ時、回覧などを通じ、常に職員と情報共有を図りながら、PDCAサイクルを運用しています。	<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(事業計画書・事業報告書)・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)> ・指定管理施設の事業計画は、前年度12月ごろには一旦作成するため、実施段階ではニーズが変わっていたり、新たなアイデアが生まれていることもありますが、大きな目標を設定し、そこはブレないようにすることで運営目標が生きたものとなっています。

(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)> 館長、副館長の温かな人柄と適切なリーダーシップ、職員一人ひとりの特性を生かした役割分担、住民の一員として地域貢献の意識をもって働く職員であると感じられました。ほぼ月に一度開催されるスタッフ会議が運営の軸となり、組織内部のコミュニケーションが良好であることから、組織運営が良くできます。また常時2名体制は、この規模の施設としては十分とは言えないまでも、適切な配置であると思われます。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・帰宅困難者一時避難施設に指定されたことから、自販機を災害救援ベンダーに切り替え、救急時の対応の強化を図っています。 ・省エネ対策として、節電に努めるとともに、利用者にも節電の協力を呼び掛けています。 ・旭区おはなし会まつりにあわせて、自主事業「秋のおはなし会」を開催しています。	<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)>
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ・青少年図書館として古くから地域住民から親しまれています。 ・島山重忠に関する資料が数多く保存されています。 ・地域の歴史に関する講座を自主事業として開催しています。	<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)> 現場確認・ヒアリング <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・元青少年図書館として地域の文化や歴史の中に息づいている施設です。同じ敷地内に市民プールと公園があり、場所は遊歩道も整備されている帷子川の傍ら、自然環境にも恵まれています。一方建物が古くエレベーターがない、駅から徒歩20分で駐車場もないなどの不利な条件もある中、手間を惜しまない環境整備、管理的でない運営などにより、老若男女の地域の居場所として、一度行くとまた行きたくなる施設であると考えます。 <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)>