

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和6年10月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
（1）地域及び地域住民との情報交換	4
（2）地区センター委員会等	4
（3）地域及び地域住民との連携全般（その他）	5
II. 利用者サービスの向上	6
（1）利用者会議	6
（2）利用者アンケート等の実施・対応	7
（3）意見・苦情の受付・対応	9
（4）公正かつ公平な施設利用	12
（5）自主事業	14
（6）図書の貸出し、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おり、絵本、児童書を含めて貸出図書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。 また、夏場は隣接するプール利用者が帰宅前に立ち寄り、憩いの場となっています。 自主事業として、利用サークル発表会を実施するなどして、地域住民と連携して活動サークルのPRや活動の活性化に努めています。また、地元住民を自主事業の講師に活用するなどして、地域住民の交流を深めています。 運営に関しては地元町内会長や利用団体代表、学校関係者などの委員からなる委員会を年2回開催し、運営状況の情報共有や運営に関するご要望を受ける場を設けて、より充実した運営を図っています。	地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・「ツルコミ」の愛称で親しまれる当施設は、開館25年目、前身の青少年図書館から数えると55周年であり、長年、地域住民が生涯学習やサークル活動を通じて交流する施設として活用されてきました。 ・この背景から、図書機能の充実を使命としており、1階に図書館、3階には子ども図書館を備えています。また、畠山重忠公ゆかりの地でもあることから、資料が充実しています。 ・また、ボランティアの育成・活用を積極的に行っており、自主事業の講師をはじめとして、地域住民の力を活用して、施設の活動成果を広げています。 ・運営にあたっては、地域自治会、青少年指導員、スポーツ推進委員、利用者団体、老人クラブ、小中学校関係等と連携し、意見を聞きながら、活力ある地域づくりに貢献しています。
II・利用者サービスの向上	鶴ヶ峰コミュニティハウスは、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」の投書箱、「希望図書」の記入用紙を備え付け、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、ご意見・ご要望を幅広く得るようにしています。 いただいたご意見・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や広報よこはま旭区版に掲載するなどして広報活動にも努めています。	利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・団体利用者会議や利用者アンケートを通じて、利用者ニーズを把握し運営に反映しています。また、ご意見箱を設置し、利用者の声を実現可能なものから速やかに取り入れています。 ・ホームページでの情報提供・公開も積極的で、事業計画書・報告書、利用者アンケート結果、苦情解決の仕組みなどを閲覧できます。意見・要望の窓口も設置しています。 ・館内には、年齢に関係なく誰でも利用できる「交流コーナー」を設け、利用者の憩いのスペースになっています。飲食コーナーもあり、児童の塗り絵や折り紙の作品も展示されています。 ・自主事業は、地域住民の「自主的な活動」や「相互交流」の支援を目的としており、自主活動への発展を見据え、サークル結成に結び付くような講座を企画しています。
III・施設・設備の維持管理	利用者の皆様に快適に施設をご利用いただけるように、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実施しています。 また、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、施設の使用状況や安全について確認し、不具合等を発見した場合は適宜対応しています。 館長は年1回施設管理者点検を実施し、不具合箇所については区役所に報告し、必要な措置について検討を依頼しています。 雨漏りが発生している3階の集会室2については、大雨の際、雨漏りの状況や天井のしみに変化がないかなどを観察し、天井崩落などの事故に発展しないように注意しています。また、雨漏りの発生状況については適時区役所に報告しています。	建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・築50年以上ならではの維持管理工夫が見られます。 ・職員による毎日の館内外点検と清掃で、安全性と衛生状態の確保を努めています。 ・修繕マニュアルを作成・整備しており、本や備品の小規模補修は各職員が即時に対応できる体制となっています。 ・交流コーナーや児童図書室などでの季節ごとの飾り付けや、児童図書室での季節にぴったりの絵本の配架、自習室の席の間隔を離して落ち着いた環境にするなど、利用者が快適に過ごせる施設づくりが工夫され好評を得ています。 ・チェックシートに基づく植栽管理、ベランダの清掃やカーテン洗いなどが丁寧に実施されています。 ・雨漏り発生防止、各設備の経年劣化、エレベーター設置などの課題については、市との協議を通じて改善を目指しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	鶴ヶ峰コミュニティハウスは、市の災害時の避難施設には指定されていませんが、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。 緊急時対応については採用時の研修で職員に周知徹底するとともに、毎年、消防署員の指導のもと、消火、避難、AEDの操作方法の訓練等を行っています。 地震発生時や異常気象時にはスタッフと利用者の安全確保を第一に考え、マニュアルに沿って臨時閉館や開館時間の変更を適宜実施していきます。	緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・「ツルコミ緊急時対応マニュアル」や「緊急時対応手順チャート」を整備して、万一来に備えています。 ・3階建てであることから、5台の防犯カメラにより事務室で常時確認できる体制をとっています。 ・機械整備導入とともに、職員による館内外巡回が徹底され、不審者、備品、消灯、施錠、忘れ物などを点検しています。 ・コミュニティハウス各委員、近隣の学校、区役所、医療、警察、消防の各機関と連携を密にしています。 ・事故防止策の研修、旭消防署連携による防災訓練・人命救助訓練など、万一来に備えた職員の緊急時対応能力の向上に努めています。 ・「帰宅困難者一時滞在施設」であることから、帰宅困難者への休憩スペースの提供及び災害用自販機による飲料水等の提供等を行っています。
V ・組織運営及び体制	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) 勤務体制 開館中は、常勤職員やスタッフなどで2名以上の体制を確保しています。 スタッフは、各勤務時間帯を隔週で勤務しています。 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ます。 スタッフは、団体利用の部屋の予約受付、図書の貸出、館内の清掃整理等の業務を行っています。 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ます。	職員の資質向上や情報共有の取組など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・法令遵守と高い倫理観を持った業務運営、ホスピタリティ溢れるサービスの提供、を運営方針として運営しています。 ・利用者の立場に立って、公平・公正、安全・安心、利用者が気持ちよく利用できる施設づくりに努めています。 ・各種研修を実施して、職員の資質向上を図っています。 ・スタッフ会議、業務日誌、スタッフ連絡ノートなどを駆使して、運営目標、研修内容、お客様の声などの情報共有を図るとともに、業務の改善及び利用者サービスの向上に努めています。 ・消耗品や備品等の購入に際しては、重要度、緊急性を勘案して計画的に購入しています。 ・また、外部委託の一括発注、職員による修繕、裏紙利用、こまめな節電、など、様々な経費節減努力を積み重ねています。
VI ・その他	区や他の施設との情報共有の場として区が主催する合同館長会に出席し、区の施策情報の確認や他の施設との情報交換を行い、施設の運営に活かしています。 協会の協働事業として「あさひボッチャ大会」や「まちづくりウォーク」を実施するなどして、地域住民の健康増進や交流の充実を図っています。 施設周辺にプランターを設置し花を植え、施設周辺の除草や草刈りを実施するなどして、ハウス周辺の美化活動を実施しています。 施設1階の図書室、2階の交流コーナー、3階児童図書室に監視カメラを設置し、事務室内のモニターテレビで常に館内の安全確認及び利用状況を確認しています。 鶴ヶ峰コミュニティハウスは、「来てよかった。また来てみたい」をキャッチコピーに、地域住民の方々が気楽に利用できる施設を目指して、職員・スタッフ一同、努力しています。	その他の当施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・「ふるさと旭」を実感できる「里山ガーデン」や旭区独自の「あさひボッチャ」普及に努めるなど、市・区の施策とも連携を図りながら、管理運営を行っています。 ・前身の青少年図書館から50年以上、地域住民から親しまれている施設であり、図書機能の充実を図りながら、地域住民の交流の場、学習の場として、温かな利用者サービスに努めています。畠山重忠関連の書籍が多く、ウォーキング等での立ち寄り場所としても定着しています。 ・自主事業は、地域住民の「自主的な活動」や「相互交流」を支援することを目的としており、サークル同士の交流や新規参加者の募集を企図した「利用サークル発表会」、地域の方々の交流の場となっている「健康マージャンサロン」、乳幼児をもつ母親の交流及び乳幼児の遊び場を提供する「ちびっこランド」など、年間数百名が参加して好評を博しています。

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)> 毎月「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」を24の自治会や町内会へ約1,300枚配布し回覧してもらい、自主事業や新着図書のPRを実施しています。 町内会や学校、市、区など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。 「広報よこはま」や「横浜ケーブルテレビ」などに、自主事業予定の掲載を依頼するなどして、当館の活動内容の情報発信に努めています。 月1回行われる施設協会の館長会や旭区が行う合同館長会(年4回)に出席し、区の施策確認や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。 図書の充実に関しては、年2回「旭区読書活動推進施設連絡会」に参加し地域施設や旭図書館との連携を図っています。	<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)> 現場確認(掲示物)、資料(コミュニティハウス委員会議事録、団体利用者会議議事録)、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)> ・地域自治会、青少年指導員、スポーツ推進委員、老人クラブ、小中学校関係者等と情報交換を行っています。 ・地域美化活動の一環で小学生たちが作成した「公園にゴミを捨てないように」というポスターを館内に貼りだし、啓蒙活動に協力しました。 ・旭図書館など区内の図書館と司書が研修をしており、成果として、ボランティアサークルによる「子供のための読み聞かせ」と「大人のための読み聞かせ」を行っています。

(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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 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を年2回開催しています。 ・参加者は、地域自治会、青少年指導員、スポーツ推進委員、利用者団体、老人クラブ、小中学校関係等の代表者などで、広く地域のニーズを掘り起こしています。	

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(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)> ・コミュニティハウス委員会では、施設利用者や地域活動参加者の増加策、図書購入希望への対応策、団体利用や予約の改良策、自主事業や講座・イベントの企画や準備に関する事項、などについての活発な議論が行われており、委員からの意見の中から課題を抽出しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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(コミュニティハウス委員会議事録、スタッフ会議議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・抽出された課題は、すぐできるものは即実行し、検討を要するものはスタッフ会議で検討して扱いを決めています。 ・例えば、委員会で配布される資料をカラーにして見やすくしては、という意見があり、スタッフ会議で課題として検討した結果、資料のカラー化はすぐ実行するとともに、コミュニティハウス委員会の資料だけではなく、館内掲示や他の配布もできるだけカラーにして見やすくする工夫をしています。	

(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)> ・ボランティアの育成・活用を積極的に行っています。例えば、「幼児向けの読み聞かせ」や自主事業の「竹トンボ」など地域の方の力を活用して、館の活動の成果を広げています。 ・当施設が立地している公園や隣接するブールの管理者との連携による、地域との交流機会創出に努めています。 <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)> ・ボランティアの育成・活用を積極的に行っていますが、ボランティアの活用は公的施設ならではの効果が大きい施策です。また、コミュニティハウスはスタッフが少ないこともあり、事業の拡大に大変有効で、今後もますます力を入れられるとよいと考えます。

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
☒ 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)> ・各団体の代表者による団体利用者会議を年1回開催しています ・直近では、各利用団体の代表20名が参加し、サークル発表会、サークル一斉見学会、の運営に関する打ち合わせや、課題・要望事項、意見・提案などについての活発な議論が行われています。	

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
<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(団体利用者会議議事録)、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)> ・報告・伝達事項やイベントの運営検討などのほか、質疑応答の時間を設け課題を抽出しています。 ・例えば直近では、貸室の予約方法について、従来の前月の同日に来館して申し込む方法をもっと便利にしてほしい、という要望があり課題としてとり上げました。また、コロナ禍により休止や解散を余儀なくされ団体の減少が生じた中、新規団体増加に向けた課題抽出などが行われています。	

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 ☐ 一部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	☒ 対応策を実施している ☐ 一部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
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(団体利用者会議議事録、スタッフ会議議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・抽出した課題に対し、スタッフ会議等を通じて対応策を検討しています。 ・貸室受付方法の改善では、来館だけでなく電話予約も可能とするとともに、エクセルによる「団体利用受付表」を作成して、二重受付を防止するなどの工夫がなされています。他の地区センターのようにインターネットの受付システムを導入できない、小規模な施設ならではの工夫として評価できます。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している ☐ 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)> ・市の様式に独自の項目を追加した利用者アンケートを、毎年1～2月にかけて実施しています。直近では250件の回答を得ました。 ・その他、自主事業開催時にも、都度独自アンケートを実施しています。 <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)> ・来館者は高齢者が多いものの、アンケートは、若い人や40代から50代などできるだけ幅広い層の意見を収集しています。 ・アンケート項目は独自に検討して、購入希望図書や自主事業の希望など、きめ細かな要望が記入できるように工夫しています。	

※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。

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。

8

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
☒ 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)> 現場確認(館内)、資料(利用者アンケート調査集計報告、ホームページ)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「利用者アンケート調査集計報告」として、館内掲示、事業報告書、ホームページにて公表しています。 ・グラフを用いて層別した意見を分かりやすく示すとともに、寄せられた意見・要望に対しては、それぞれ回答を記載しています。

(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)> ・横浜市コールセンターの「ご意見ダイヤル」案内ポスターを、指定管理者名や期間を付記して掲示板に掲示しています。 ・ホームページでも、「より良い施設運営にむけて皆様の声をお聞かせ下さい」として、横浜市コールセンターの電話番号045-664-2525を案内しています。

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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階の交流コーナーに、「声のポスト」と称したご意見箱と投函用紙、筆記用具を設置しています。 ・ホームページでも窓口を設置しています。 <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)> ・利用者の多い2階の「交流コーナー」の目立つ場所に設置することで、気軽に幅広い意見が収集できるよう工夫しています。 ・ホームページでも、「より良い施設運営にむけて皆様の声をお聞かせ下さい」として受付しています。	

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(ご意見・苦情等の対応、解決の仕組み・手順について、ご意見の受付から対応までの流れ)、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)> ・館長を苦情解決責任者と定め、苦情解決の手順や仕組みが示された「ご意見・苦情等の対応、解決の仕組み・手順について」と「ご意見の受付から対応までの流れ」というフローチャートが作成されています。	

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)> ・「ご意見・苦情等の対応、解決の仕組み・手順について」と「ご意見の受付から対応までの流れ」を館内の交流コーナーに貼りだしています。また、ホームページでも掲示し、広く情報提供しています。 <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)> ・横浜市に寄せられた苦情解決の仕組みと、直接施設に寄せられたご意見や苦情の解決の仕組みの両方を館内掲示し、意見を寄せやすくしています。 ・ホームページでも、「苦情解決の仕組みはこちら」として、フローチャートをダウンロードできるようになっています。	

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)> ・「声のポスト」などを通じて寄せられた意見・要望は、もれなく「苦情対応状況報告」に日付・内容・対応結果を記録しています。 ・例えば、鉛筆削りを設置してほしいという要望に対しては窓口で削れる旨を回答したり、ティッシュペーパーを置いてほしいという要望に対しては緊急に必要な場合は窓口にて対応するなどの回答をしています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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(苦情対応状況報告)、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)> ・寄せられた要望等は、職員が受け付け、苦情解決責任者に報告され、スタッフ会議にて対応策を検討しています。 ・例えば、利用者からのご要望に応え、交流コーナーの配置変更、購入図書やイベント開催希望の継続検討、トイレに幼児用補助便座設置、トイレの洗面台に児童向け踏み台設置、飲食や騒音に対する注意喚起、といった対応を実施しました。	

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
☒ 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(事業報告書、ホームページ)、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)> ・寄せられた意見・要望に対する対応や回答については、その都度回答を交流コーナーに「お答えします」というタイトルで掲示しています。直近では要望などが21件ありました。 ・また、指定管理者本部へも報告し、事業報告書の中でも公表しています。 ・ホームページでも、「苦情対応状況報告」として事業報告書の中で公開されています。	

(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)> 鶴ヶ峰コミュニティハウスの「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、ホームページに掲載し開館時間や利用上の注意、個人や団体での利用方法を周知しています。ホームページから団体利用登録票や団体利用申込書の書式をダウンロードできるようになっており、利用者の利便性の向上を図っています。 自主事業については、館内にチラシを掲示するとともに、毎月発行する「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」に案内を掲載し24の自治会や町内会に約1,300枚配布し回覧してもらいPRしています。また、ホームページや広報よこはま、横浜ケーブルテレビなどにも掲載を依頼し、広報に努めています。 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PR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(鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース、リーフレット、施設利用の案内)、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)> ・ホームページを活用して、広く情報提供しています。 ・地域内では、「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」を毎月発行し、イベントや新着図書紹介などを行って、コミュニティハウスの魅力を積極的にPRしています。 ・館内の利用案内は、三つ折りのリーフレットで、持ち帰りやすいように工夫されています。 ・地域内の各関係機関等に積極的に出向き、施設案内を行っています。

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 ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 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)> ・「ご利用案内」は、三つ折りリーフレットにして持ち帰りやすい工夫されています。 ・開館時間、休館日、利用時間、利用上の注意、利用の手続き、部屋の概要などが、分かりやすく記載されています。 ・ホームページでもイベントや新着図書などの最新情報やサークル紹介などが掲載され、PRを図っています。	

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、受付カウンター上に、事業計画書や事業報告書とともに設置されています。 ・「ご自由に御覧ください」という案内が掲示されており、希望者は誰でもいつ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(受付)、資料(エクセル管理表、利用案内、ホームページ)、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)> ・利用者の便宜を図るために、館内窓口と電話での受け付けを可能とし、抽選で決めています。 ・予約一括エントリー方法、予約申込方法、抽選日、落選団体への連絡、空き状況の確認方法などが案内されており、公平な運営が工夫されています。	

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(職員研修計画書、研修実施実績)、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」を、全職員を対象に年1回実施しています。 ・令和4年度は「障害者差別について」を重点に、令和5年度は「子どもの人権(児童虐待)について」、令和6年度は「性差別について」など、人権の様々な側面につき研修を行っています。	

(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(事業計画書、事業報告書)、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)> ・幅広い世代の参加や世代間交流の活発化を目指した自主事業を実施しています。 ・例えば、子育て中の母親が参加できるイベントや、旭区の推奨スポーツである「ボッチャ」の大会、大人が子供に教える「竹トンボ」などで、交流を図っています。	

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
☒ 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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業はテーマに基づきコロナ対策を工夫して開催することで、令和5年度は24件の自主事業すべてについて計画通り実施しています。	

(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)> 現場確認(図書室)、資料(希望図書記入用紙、利用者アンケート調査集計報告)、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)> ・図書室内に「希望図書記入用紙」を設置して利用者からの希望をとっています。 ・また、利用者アンケートの中でも、図書購入希望や意見収集を行い、利用者ニーズを把握しています。 ・ホームページでも「図書案内」コーナーを設置しており、毎月の新着図書案内や、館内の蔵書検索ができるようになっています。	

(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)> ホームページの「新着情報・お知らせ」ではトピックをお知らせしています。また、「新着イベント」では自主事業の開催情報を、「新着図書」では毎月15日に配架となる新着図書をお知らせしています。更に、「インフォメーション」のコーナーでは「ご利用案内」、「施設案内」、「施設カレンダー」、「施設予約情報」、「施設だより」、「サークル情報」などの当館利用に関する多様な詳細情報が分かるようになっています。 毎月作成する「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」は、施設周辺の24の町内会等の協力を得て、約1,300部を回覧してもらうとともに、より多くの方にも見てもらえるように旭区市民活動支援センター「みなくる」にも掲出してもらっています。 自主事業の案内については、広報紙「ヨコハマ旭区版」や横浜ケーブルテレビなどに掲載を依頼し、広報に努めています。また、チラシを作成し、館内や町内会の掲示板に掲示しています。	<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(鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース、ホームページ)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎月発行している「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」では、自主事業などのイベントの案内や新着図書紹介、各種お知らせや開館時間、学習室案内、開館時間や場所案内がカラーで掲載されており、自治会や町内会に1,300部配布されていて幅広い人に施設を知ってもらえる媒体になっています。更に、ホームページからもダウンロードできるため、利用者はイベントなど手軽に施設に行くことを検討できます。

(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、「挨拶の励行」、「笑顔での対応」、「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。 顔の见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、黒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。 お客様の声に関してスタッフ会議で適宜情報共有するなどして、スタッフ間で対応にばらつきが生じて不公平な対応が起こらないよう努めています。 交代勤務職場でスタッフ間の情報共有が難しい面もあるので、スタッフノートでの情報共有やスタッフ会議で窓口対応などの疑問点を話し合う場を設け、公平性、公正性の確保に努めています。	<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)> ・運営方針の一つである「ホスピタリティ溢れるサービスの提供」に基づき、利用者の立場に立って、安全・安心に心がけ、利用者が気持ちよく利用できるよう、気軽に声を掛け合える雰囲気作りに努めています。 ・スタッフミーティングでは、接遇の向上につき何回も話し合い、改善に努めています。その結果、アンケートでも良い評価が得られています。

(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。自主事業として和室で「ちびっこランド」、集会室で「麻雀サロン」を毎週日曜日に開催するなどして、利用者数の向上に努めています。 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。 「利用者アンケート」や「声のポスト」などでいただいたご意見やご要望に関しては、対応可能なものに関しては速やかに対応するとともに、対応が難しいものに関しては利用者にもそのことを理解していただけるよう説明していきます。	<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)> ・団体利用者会議の開催やアンケート調査を実施して、利用者ニーズを把握し、運営に反映しています。また、利用者意見箱を設置し、利用者の声に耳を傾け、実現可能なものから速やかに運営に活かしています。 ・直近の利用者アンケートでは約80%の満足度との分析結果であり(満足50%、ほぼ満足30%、普通20%)、更に満足度を高めるために、利用者サービス向上に努めています。

(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)>

- ・満足度調査の結果では、スタッフの接遇に関する満足度が特に高く、接遇の改善努力の成果と判断されます。
- ・児童のバレエ・ダンスなどにより、夜間の稼働率向上を図っています。
- ・電話で予約できるようにしたり、ひと月分をまとめて予約したいという要望に応えたり、ホームページにて予約状況を開示するようにするなど、ニーズに対応した利便性の向上に努め、好評を得ています。

<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)>

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)> ・委託業者による定期点検などは「作業報告」に記録・管理されています。 ・協定書での定め以外に、スタッフによる館内外定時巡回点検とチェックシートなどの記録を行っています。 ・軽作業で直る不具合があればその場でスタッフが修理しています。直近では例えば、ドアなどのネジのゆるみ、手洗い場の排水不良、ドアのダンパの不具合などを修理しました。	

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)> ・委託業者による定期清掃が行われ、「作業報告」に記録・管理されています。 ・原則として部屋の清掃は利用者が行うことになっている中、スタッフによる「週末清掃各部屋点検表」に基づく貸部屋の定期清掃や、「花壇・鉢植えの手入れ」チェックシートに基づく植栽管理、ベランダの清掃やカーテン洗いなどが実施されています。	

(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)> ・指定管理者所有備品はなく、市所有備品について「備品台帳」で管理されています。 ・各部屋ごとにページを分けて整理され、増減記録、金額も付記されており、丁寧な管理が実行されています。	

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)> ・備品台帳と照合しながら、「金庫」、「TV設備(防犯カメラ)」、「コートスタンド」、「机」、「椅子」の備品5点を選び、存在を確認しました。 ・いずれも、備品台帳と対称した「品目」、「番号」、「取得日」のシールが貼付され、適切に管理されています。	

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)> ・職員が毎日の館内外点検で安全性を確認しています。 ・「修繕マニュアル」を作成・整備しており、本や備品の小規模補修は各職員が即時に対応できる体制となっています。 ・万一問題が発見された場合には、すぐに机や椅子のネジのゆるみを一つ一つチェックして締め付けるなど、適宜改善しています。	

(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)> ・ゴミは持ち帰りを原則としています。 ・ゴミ容器は事務所のみとなっており、適時、屋外倉庫に分別保管され、適切な衛生管理が行われています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> ・ゴミ容器には分別ルールに従ってラベルシールが貼付され、混在防止が図られています。	

(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)＞ 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いています。また、駐輪場周辺等の草刈りを実施し施設周辺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。 清掃業者に委託し日曜日と休館日を除いて日常清掃を毎日実施するとともに、年6回専門業者による定期清掃を行い、窓ガラスの清掃や破損した床材の補修も含めて、施設の清潔の確保を実施しています。 スタッフが毎日の巡回点検時に施設の汚れや破損等をのチェックし必要に応じてスタッフによる清掃や緊急補修を実施しています。また、トイレトーパーや手洗いせっけんや消毒液等の備品の点検補充も行っています。 大雨の際の雨漏り発生時には状況確認を行い、天井の落下などに発展しないか観察をしています。また、状況によっては区に報告するなどして対応について確認しています。	＜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(館内外)、資料(部屋別備品一覧表)、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)＞ ・スタッフによる貸部屋清掃や、植栽管理、ベランダの清掃やカーテン洗いなど、利用者視点での維持管理が実施されています。 ・また、机や椅子には部屋ごとに異なる色テープを貼って管理を容易にするなど、工夫されています。 ・廃棄図書は、玄関に設置した「リサイクル本コーナー」で自由に持ち帰れるようにしており、利便性向上とゴミ低減対策に貢献しています。

(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)＞ ・築50年以上ならではの維持管理工夫が見られます。日常的な点検・清掃活動はもとより、老朽化に伴う設備・物品の故障等に対しては可能な限り職員で対応しています。 ・スライディングウォール等の経年劣化や、高齢者・障がい者等の負担軽減となるエレベーター設置については、市との協議を通じて改善を目指しています。 ＜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)＞

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)> ・「緊急時対応手順チャート」を作成しており、事務室に掲示して周知しています。	

(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)> ・日々の機械警備については、レポートによる管理が行われています。 ・1階図書室に1台、2階交流コーナーに1台、3階児童図書館に3台、計5台の防犯カメラを設置し、事務室で常時確認できる体制がとられており、防犯業務が徹底されています。	

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(事務室キーボックス)、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)> ・鍵の管理者を館長と定め、事務所内のキーボックスで厳重に管理しています。	

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
☒ 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)> ・開閉館の際に加え1日最低3回の館内外巡回が徹底されています。 ・巡回時は「巡回点検表」というチェックシートに基づき、不審者、備品、消灯、施錠、忘れ物などを点検しています。	

(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 ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ 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)>	
・「退館時業務チェック表」に基づき、日常的な施設・設備のチェックが徹底されています。 ・チェック結果や引継ぎ事項は、「業務日誌」に記録して職員で情報共有されています。	

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 ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 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 ☐ 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、対象者: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)>	
・事故防止策の研修としては、月1回のスタッフ会議にて、事故防止の観点からの意見交換と対策検討の勉強会を実施しています。 ・勉強会による意識向上とともに、日常点検・巡回業務などを通じたOJTと、業務日誌などを活用した情報共有が図られています。	

(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:事故対応策、対象者: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)> ・年1回、旭消防署の指導の下、「防災訓練・人命救助訓練」が実施されています。 ・心肺蘇生法(+AED操作)訓練も実地で行い、スキルアップが図られています。 ・「利用者の体調急変等に対するマニュアル」が事務所に配置され、スタッフ全員に情報共有されています。	

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(事務所)、資料(緊急連絡網、119番通報項目メモ・おぼえがき)、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)> ・職員、コミュニティハウス委員、医療、警察、消防などの緊急連絡網を作成し、各機関と連携しています。 ・「緊急連絡網」に加え、「119番通報項目メモ・おぼえがき」(救急救命、災害援助等)を掲示して、事故発生時に備えています。	

(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)> ・「ツルコミ緊急時対応マニュアル」を作成し、館内にも掲示しています。 ・地震、火災、急病、防犯、風水害対応、など多岐にわたる事象についての備えが記載されています。	

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
☒ 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)> ・旭消防署の指導の下、「防災訓練・人命救助訓練」を実施しています。 ・消火器使用、避難誘導、消防通報訓練、地震時の避難誘導訓練、などが実施されています。 ・避難誘導時における障害物チェック、3階から1階玄関までのスムーズな避難訓練などが行われています。	

(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)> ・3階建てのため、5台の防犯カメラを設置して、防犯や緊急時対応の工夫をしています。 ・コミュニティハウス各委員、近隣学校、区役所、医療、警察、消防の各機関と連携を密にしています。 ・「帰宅困難者一時滞在施設」の指定を受けていることから、帰宅困難者への休憩スペースの提供及び災害用自販機を活用した飲料水等の提供等を行っています。 <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)>

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で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、職員8名の10名体制、館長又は副館長を含め、常時2名以上の体制で勤務できるよう調整しています。 ・出勤簿により、あらかじめ無理のない職員体制が予定され、計画に沿って運営されています。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のおりに開館している	☒ 協定書等のおりに開館している
☐ 協定書等のおりに開館していない	☐ 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・協定書のおりに開閉館が実施されています。 ・開閉館時間記録は、機械警備レポートにて管理されており、確認することができます。	

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、事業報告書は、利用要綱などとともに受付に設置され、公表されています。 ・ホームページでも公表されています。 <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)> ・館内受付では、「ご自由に御覧ください」との案内を貼付して、閲覧希望者がいつでも閲覧できるようになっています。 ・ホームページでは、「旭区区民施設の指定管理者と管理運営状況」サイトへのリンクが案内されています。	

(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
☒ 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)> ・年間の「職員研修計画書」を作成し、職員の職務内容に応じて、研修名、研修目的、対象者、研修時期等、を定めています。	

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(研修実施実績)、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)> テーマ:業務研修、団体利用申込システム研修、個人情報研修、自主事業研修、人権研修、AED訓練、消防訓練など 対象者: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)> ・全職員が参加する原則月1回のスタッフ会議を活用して、研修計画に基づく各種テーマの研修を実施しています。 ・「区民利用施設職員連絡会・研修会」や「旭区読書活動推進施設連絡会」といった、外部研修にも参加しています。	

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）> 情報共有や業務課題に関する改善策などについての意見交換、人権研修や消防訓練などを実施するスタッフ会議は、職員・スタッフが全員参加できるよう休館日に開催しています。 区が主催する合同館長会や区民利用施設連絡会、旭区読書活動推進施設連絡会、協会が実施ボッチャ講習会等の研修には、勤務シフトを調整して参加者が受講できるようにしています。 研修の開催情報は対象者に周知するとともに、研修は勤務時間として賃金や交通費が支給されることを周知しています。 常勤職員にはベネフィットステーションの会員証を配布しています。これを活用して語学20タイトル、PCスキル14タイトル、マネジメントスキル12タイトル、ビジネススキル17タイトル、資格試験対策7タイトル、行動基準27タイトルなど無料で1,400タイトルのeラーニングを受講できる環境を整えており、自主的に自分のペースでスキルアップを図ることができます。	<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）> ・限りある人員体制の中、全職員が参加する原則月1回の「スタッフ会議」を活用して、研修計画に基づく各種テーマの研修を実施しています。 ・研修は勤務時間扱いとし、賃金と交通費を支給してします。 ・市からの情報を職員に共有し、参加者を募るなど、積極的な職員参加を呼びかけています。結果、ボッチャの審判講習会、本の修理講習会などに参加しています。

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 ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 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（スタッフ会議議事録）、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）> ・全職員が参加する原則月1回のスタッフ会議を活用して、職員全員に研修内容を共有しています。	

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 ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない	☒ 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)> ・「接客マニュアル」と「電話応対マニュアル」を整備し、受付窓口近くに掲示して常時活用しています。	

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)> スタッフ会議を毎月休館日に実施し、連絡事項の周知や各種研修、スタッフ全員での問題点の改善等の検討などを行い、情報共有の徹底を図っています。 業務マニュアルの見直しの検討をスタッフ全員で行い、見直しを行った業務マニュアルは新人研修にも活用し、新旧スタッフにかかわらず質の高いサービスを提供できるようにしています。 業務日誌に引継欄を設け、業務引継ぎの円滑化を図るとともに対応必要事項などの情報共有を確実に実施しています。また、スタッフノートを整備し、日々の業務の細やかな引継ぎ事項や懸案事項なども確実にスタッフ間で情報共有しています。 業務上の注意事項や研修情報などに関しては適宜資料をスタッフ回覧するなどして、情報共有の徹底を図っています。 重要伝達事項に関しては引継書に記載し、職員全員の確認欄を設けてスタッフ全員がもれなく情報共有できるように工夫しています。	<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、スタッフ会議議事録、スタッフノート)、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)> ・福利厚生サービス契約により、常勤職員には1,400タイトルのeラーニング受講環境が導入されています。 ・交代勤務によりスタッフ間の情報共有が難しい場合もあることから、スタッフノートを活用した情報共有やスタッフ会議で密な情報共有を行うなどの工夫をしています。 ・お客様の声などに関して、スタッフ会議で情報共有を行うことで、スタッフ間で対応にばらつきが生じて不公平な対応が起こらないよう努めています。

(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)> ・「個人情報保護マニュアル」が整備され、全職員に周知されています。 ・個人情報にあたる情報の例示や、取り扱いミス防止など、実務的な内容について言及されています。	

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)> ・館長を管理責任者と定め、「個人情報保護方針」に記載、館内に掲示して利用者にも周知しています。	

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)> ・年1回、全職員が参加し、「個人情報保護研修」を実施しています。 ・個人情報取扱事業者の主な義務について関係法令条文と事例を紹介して意見交換したり、個人情報記載書類の処分方法を確認したりと、実務的な内容の研修となっています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 取っている	☒ 取っている
☐ 取っていない	☐ 取っていない
評価機関 記述	
<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)> ・全員から誓約書を取り、保管されています。	

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)> ・「団体登録票」や「団体利用申込書」には、表題に使用目的が明示されており、適切に収集されています。	

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)> ・「団体登録票」や「団体利用申込書」には、「個人情報保護の観点から目的以外に使用しません」と明記され、適切に使用されています。	

※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) 経理業務

※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。

33

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
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている
☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会計経理規則、経理規程)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・指定管理者法人本部事務局長を会計責任者に、館長を出納責任者と定めるとともに、経理主任や経理担当職員が明記され、相互けん制の仕組みが明文化されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している
☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規定、収支決算書、小口現金伝票、事業別収支明細表)、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)> ・部門コードの設定により、当施設の経理が指定管理者法人の一部門として明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> ・「印刷製本費」、「消耗品費」、「通信費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

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(事務所、キーボックス)、資料(通帳、印鑑)、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)> ・小口現金用の通帳と印鑑は、金庫に厳重保管されて管理されています。 ・金庫の鍵は出納担当の副館長が管理し、月1回は館長が確認するなど、きめ細かな管理がなされています。	

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)> 資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング <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)> ・ニーズ対応費評価対象外施設であることを確認しました。	

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。 プリンターの購入の際はレーザープリンターではなくランニングコストの安いインクジェットプリンターを調達しています。 施設や備品の補修については、折り畳みテーブルのネジの緩みの締め付けやドアダンパーの調整、トイレの手洗い排水管の交換など職員・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。 使用していない部屋や場所の照明スイッチをこまめに切り、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、利用者からの寄贈本を活用するなどして、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(館内外の掲示物)、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)> ・外部委託の一括発注による経費節減を実施しました。 ・簡易な修繕は職員が実施し、経費節減に努めています。 ・消耗品の出し入れ表による在庫管理や、裏紙利用、適正な空調温度設定、未使用部屋の消灯を徹底しています。 ・区からは、「ウォーキング利用者の立ち寄り場所としてトイレ利用増の中、タンクの節水等に努め、影響を最小限に留めた」、「樹木の剪定を職員で実施した」との評価を得ています。

(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 ☐ 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 ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 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 ☐ 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)> ・「自己評価表」(目標設定・自己評価合体版)にて、目標設定の視点、計画内容及び運営目標、計画内容及び運営目標に対する実績、今後の取組(改善計画)、自己評価、の各項目を整理し、毎年のPDCAを回しています。	

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)> 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)> ・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。 ・区からは、「ウォーキング利用者の立ち寄り場所としてトイレ利用増の中、タンクの節水等に努め、影響を最小限に留めた」、「樹木の剪定を職員で実施した」との特筆評価を得ています。 ・業務点検結果シートのすべての項目で、「適正に行われている」という評価を得ています。	

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(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)> ・毎年度の業務点検確認時に区担当者との協議を行っています。 ・日常的な区担当者との協議は、指定管理者本部事務局にて実施されています。	

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。 令和6年度は令和5年度に引続き、利用者アンケートの満足度80%以上を目指します。また、子育て中の母親も参加できる自主事業の開催や、季節や時節に応じた図書紹介を継続して実施していきます。 協会の合同自主事業として「あさひボッチャふれあい大会」や「里山ガーデン」を実施しています。 鶴ヶ峰コミュニティハウスニュースや区報などを活用してPRに努め、ホームページなどを活用して情報発信の充実に努めていきます。 個人情報保護や人権、防災研修も例年通り実施していきます。 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、業務点検結果シート)、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)> ・「自己評価表」にて、計画内容・目標、実績、自己評価、今後の取組の各項目を整理し、PDCAを回しています。 ・毎年度の業務点検確認時に区担当者との協議を行っています。日常的な区担当者との協議は、指定管理者本部事務局にて実施されています。 ・区が主催する合同館長会に出席し、区の施策情報の確認や他の施設との情報交換を行い、施設の運営に活かしています。

(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)> ・毎月のスタッフ会議、日常的な資料回覧などを通じて、全職員がスムーズなコミュニケーションをとっています。 ・独自の「スタッフ連絡ノート」を用い、一人が気づいた事項について、スタッフ全員が確認し押印する仕組みが導入されており、情報をもれなく共有化する風土ができあがっています。 <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)>

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)> 区の推奨スポーツの「あさひボッチャ」に関して、協会の共同事業として「あさひボッチャふれあい大会」を開催し、また、「まちづくりウォーキング」などを実施するなどして、地域住民の健康増進と交流の充実を図っています。 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、水缶72缶、ビスケット100食、アルミブランケット120枚、トイレバック200組を備蓄し、救急時の対応の強化を図っています。 省エネ対策として、使用していない部屋のこまめな消灯やエアコンの適正な温度設定、サーキュレーターの各部屋設置などで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。 旭区の読書活動推進活動で配本された図書を活かし、大人の読み聞かせを年2回開催しています。	<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(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)> ・市・区の施策とも連携を図りながら、管理運営を行っています。 ・特に、旭区の魅力を再発見し「ふるさと旭」として実感するための事業である「里山ガーデン」や、旭区独自の「あさひボッチャ」普及に努めています。 ・また、旭区市民活動支援センター「みなくる」や、旭区地域振興課、旭図書館などとの研修会参加等を通じた情報交換・連携を図っています。
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> 元青少年図書館として、1階図書室に一般図書約1万冊と3階図書室に児童図書約1万冊の合計約2万冊の図書を有し、郷土史の本が充実しており、古くから地域住民から親しまれています。 鶴ヶ峰コミュニティハウス周辺には、平安時代末期から鎌倉時代初期の武将で鎌倉幕府の有力御家人の畠山重忠の終焉の地としてゆかりの地があり、図書室などに重忠公に関する資料も数多く保存されており、愛好家の方に利用していただいています。 歴史講座「重忠公の史跡巡り散歩」、「やさしい重忠教室」、「名木と石仏・石塔を訪ねて」など、地域の歴史に関する講座を毎年自主事業で開催し、参加者からご好評をいただいています。 鶴ヶ峰コミュニティハウスは鶴ヶ峰本町公園プールに隣接しており、プールが営業される7月から9月には、プールを利用される多くの方々が休憩のために立ち寄り、憩いと交流の場として利用されています。	<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(事業計画書、事業報告書)、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)> ・青少年図書館から転換した施設で、長い間、地域の図書館として、地域住民から親しまれていることから、サービス向上面でも図書機能の充実に力を入れています。一般図書及び児童図書の昨年度貸出ベスト20を掲示したり、本屋大賞受賞作をピックアップして配架したりすることで、借りる本を迷ったとき、時間が無いときなどに、分かりやすくて助かっているという利用者からの高評価を得ています。 <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)>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅰ ・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
				開催していない		開催していない
			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？		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利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
				開催していない		開催していない
			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？		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
				実施していない		実施していない
			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
		②利用者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？		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？	レ	記録している	レ	記録している
				記録していない		記録していない
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
			公表していない		公表していない	
	苦情等が寄せられていない			苦情等が寄せられていない		

レ	アンケート
レ	その他

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック		
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	
				備えていない		備えていない	
			レ	閲覧できる	レ	閲覧できる	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？		閲覧できない		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
					行っていない		行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				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	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ	年齢や性別が網羅できている	レ	年齢や性別が網羅できている	
				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	
		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	
			実施していない		実施していない		
	貸(6) 出及び図書管理 購入の	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ	利用者から希望をとっている	レ	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)	
不備の数			0	0			
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 大きく業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、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	
		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	
				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	
	(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	
				ない		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	
				揃っていない		揃っていない	
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない	
				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	
	(3) 管理業務 施設衛生	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している	
				適切に管理していない		適切に管理していない	
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している	
				適切に分別していない		適切に分別していない	
	不備の数			0	0		
	Ⅳ・緊急時対応	(1) 時組み対応の緊急整備	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
				作成していない		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	
				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	
		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	
				適切に管理していない		適切に管理していない	
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている	
			定期的に行っていない		定期的に行っていない		
(3) 事故防止業務		①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている	
				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	
		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	
				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	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅳ・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している
				体制を確保していない		体制を確保していない
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
不備の数			0	0		
Ⅴ・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ	協定書等の職員体制をとっている	レ	協定書等の職員体制をとっている
				協定書等の職員体制をとっていない		協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ	協定書等のとおり開館している	レ	協定書等のとおり開館している
				協定書等のとおり開館していない		協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部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
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ	情報共有している	レ	情報共有している
				情報共有していない		情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ	作成し、活用している	レ	作成し、活用している
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない
				作成していない		作成していない
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ	整備している	レ	整備している
				整備していない		整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ	明確化し、周知している	レ	明確化し、周知している
				明確化しているが周知していない		明確化しているが周知していない
				明確化していない		明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部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
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員から取っている	レ	全ての職員から取っている
				一部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
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ	適切に収集している	レ	適切に収集している
				適切に収集していない		適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ	適切に使用している	レ	適切に使用している
				適切に使用していない		適切に使用していない
				適切に使用していない		適切に使用していない
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ	適切な措置を講じている	レ	適切な措置を講じている
				一部適切な措置を講じていない		一部適切な措置を講じていない
				適切な措置を講じていない		適切な措置を講じていない
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ	適切に作成している	レ	適切に作成している
				一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある
				適切に作成していない		適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ	役割分担を明確にしている	レ	役割分担を明確にしている
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている
				仕組みを設けていない		仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ	明確に区分している	レ	明確に区分している
				明確に区分していない		明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ	存在する	レ	存在する
				存在しない		存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
	⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？		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	
		レ	評価対象外施設	レ	評価対象外施設	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果 (改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている	
				一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある	
				全て反映されていない		全て反映されていない	
				前年度評価で改善する項目が無い		前年度評価で改善する項目が無い	
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？		全て対応している		全て対応している	
				一部未対応の項目がある		一部未対応の項目がある	
				全て対応していない		全て対応していない	
			レ	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ	年に1回以上は協議している	レ	年に1回以上は協議している	
				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	