

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市権太坂コミュニティハウス 評価シート

株式会社ソートフル

令和7年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウス運営委員会、利用者会議の開催や地域行事への参加、コミハ祭りを通じて地域及び地域住民との連携を行っている。 ・コミハ運営委員会は、年間に3回実施し、委員には地域の連合町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童協議会、青少年指導委員、近隣小中学校関係者等の代表17名によって組織され、多方面からのニーズを取り入れる場となっている。 ・地域活動は、学校運営委員会、学校式典、社会福祉協議会、連合町内会や地元町内会のお祭り、公園でのお祭りに参加し、施設外での連携を深めている。 ・コミハ祭りでは、運営委員・中学生ボランティア・地域ボランティアに参画して頂き毎年盛り上げてもらっている。 ・健康づくり・子育て・地域交流事業については、地域ボランティア、ケアプラザとの共催講座、子育て支援・地域活性化ボランティアとの共催によるフリマやリユースなどの活動で、連携して事業を組み立て実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウス運営委員会は、地域の連合町内会はじめ地域代表17名から構成され、年3回の開催により、双方向の話し合いが行われ、地域の多方面からのニーズを得られる機会としています。 ・当コミュニティハウスの一大イベント“コミハ祭り”は、令和6年11月に開催、近隣中学校のボランティアや民生委員の協力を得て、楽器演奏・各種アトラクション等盛り沢山のイベントが企画され、950人近くの来場者があり、お祭りを通じて地域住民が触れ合う事ができる場となっています。 ・近隣の今井地域ケアプラザとは年6回ケアプラザ職員による健康測定や生活相談等の共催事業を実施するなどの連携があります。また幼稚園や小学校には積極的に向うきチラシを配り、自主事業への参加を促しています。また出前紙芝居はサークル活動をしている方々が地域の施設や子育て団体等で披露しています。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ・権太坂まつり:秋に開催。利用サークルの活動発表、子どもはゲーム・外遊び、中学生・PTA・地域ボランティアの協力、多世代交流を実施する。 ・ごんたカフェ:月1回開催。高齢者対象で、地域ボランティアの協力、今井ケアプラザとの連携。脳トレ・体操・歌・工作など実施、居場所作りを行う。 ・子育て支援事業:週1回実施。 ・利用者アンケートの実施、結果の開示を年1回実施。 ・利用者会議を年1回実施し、利用者との情報交換を行なう。 ・館内に「ご意見・ご要望」用紙を設置。 ・月間情報誌「たすき」を月1回発行(年間11回)。 ・HPを刷新、部屋貸し予約状況も新たに掲載している。 ・図書は特設コーナー(年4回提案・展開)・準新刊コーナー・朗読CDコーナーを常にメンテナンスする。利用者のロビーでの閲覧の為の雑誌コーナーの充実を図る ・SNSは、当館発信、保土ヶ谷区のX、子育てサロンピッコロ協力の3通りで実施。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示板に「コミュニティハウスとは」、「コミュニティーハウスの運営基本方針」、「コミュニティハウスの利用要綱」を掲げて施設の運営と活動とサービス提供について明文化し、施設存在の意義を周知しています。 ・高齢者対象のごんたカフェ、健康体操、成人向けのシェイプアップ体操、子育て世帯対象のフリマーケット・リユース、こどもいきいきクラブなど子どもから高齢者までバランスの取れた自主事業は、近隣地域ケアプラザ、子育て支援団体、地域ボランティアなど様々な地域団体等と連携し、企画検討の段階から共創しています。 ・2024年3月にホームページの大幅な改訂を行い、文字を抑えて画像を多用して見やすくし、コミハ便り「たすき」のアーカイブも載せ、ダウンロード可能にしたこと、部屋貸しの予定状況を載せるなど刷新され利用者に好評です。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・設備巡視点検は、毎月実施している。点検項目に沿って消防用設備、電気、給排水、建築、空調等の点検を実施。 ・清掃は、日常業務の中で、チェックリストを基に午前・午後・夜間に点検を実施。日々の清掃時に不具合があれば確認する。出来る範囲で修繕を行なう。 ・職員で対応している修繕は、蛍光灯の取替、机・椅子の修理、ブラインド修理、網戸の交換など。 ・施設の維持管理は、当施設はマンションの1階部分にあるため、マンション全体を管理している三菱HCキャピタルと随時連絡を取り合い、協定書に沿った分担のもと、維持管理に努めている。 ・備品管理は、備品台帳を基に管理し、継続使用困難な物は行政に報告後処分。 ・コロナ5類移行を受け、マスク着用、手指消毒は利用者の任意としたが、館としては引き続き協力をお願いを継続する。 ・貸室内にもアルコール消毒容器を設置し、出館時の消毒ケアも行う。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は法人内事業者より専門的な清掃方法のレクチャーを受けた全職員が1日に午前・午後・夜間3回、特にトイレは午前2回の計4回行っているため施設全体は清潔感が感じられます。 ・館内図書スペースに準新刊コーナーと年四回程度季節やイベントに連動して特設コーナーの設置を行い、利用者の図書への関心を深める取組を実施しています。これらのコーナー設置によりロビーが華やき明るい雰囲気を出しています。 ・ルート回収日程表を事務所に貼り、予定表にゴミ出しの前日準備と当日搬出を記入することで出し忘れを防いでいます。 ・コロナ後も手すりや器具・設備は感染防止のため日常的に消毒を行い、各室には”消しゴムカス入れ”を置くなど良好な環境維持に取り組んでいます。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応は、職員会議で共有。マニュアルを作成し、館長の在・不在に応じた対応や、緊急連絡網を事務所内に掲出し、迅速対応可としている。緊急避難方法は、消防署指導の基、各部屋に利用者にも避難方法を案内図表示で周知している。 ・緊急対応事例の共有は、ヒヤリハットの共有、行政の調整会議等で報告された事例を職員会議等で共有し、危機管理研修を通じて緊急時の職員対応力を高めている。 ・緊急対応備品は、AEDやノロウイルス対応セット、経口補水液の準備などを行っている。AEDの使い方に関しては年に1度消防署による実施指導、ノロウイルスや熱中症への対応方法は職員会議を通じて、職員間での情報共有をしている。 ・体調不良時に、職員へ申し出るよう呼び掛けている。 ・地震発生時訓練実施と緊急物資あり。 ・不審者対策として、携帯式の異常発生通知装置を用意し、警備会社がすぐに駆けつけるサービスを警備会社と結んでいる。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出入口の鍵とリモートカードは警備会社に登録され誰が使用したか把握できるようにし、常備使用と予備用のキーを作成することで他のスタッフが使用時でもスペアキーを緊急時に使用できるように工夫し、閉館時には鍵を鍵付きのキャビネットに格納しています。 ・近隣小学校や幼稚園等とも不審者情報を共有することで地域の安全にも気を付けています。 ・令和6年7月に熱中症を訴えた後休憩を取り回復した利用者の事例があり、この件を危機管理状況報告書(ヒヤリハットを含む)に記録して、救急車の手配、家族への連絡などの対応について職員会議で検討、情報共有も含めて研修を行いました。また利用者に体調不良時には早めに職員に申し出るようお願いしています。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・人員体制は館長1名、常勤1名、非常勤4名の計6名。平日は日中1人または2名体制とし、自主事業等で必要な場合は3名以上のシフト制で運営。 ・日々の運営事項等は法人本部と情報共有し、課題や問題への解決につなげている。 ・施設内の業務を、共通業務と専門業務に分けている。共通業務は全員で対応し、専門業務に関しては役割分担を行っている。各業務の役割担当は2名以上にし、欠勤時のリスク対応に備えている。 ・シフト制が円滑に機能するように、日常業務では交代時の引き継ぎや、業務日報、連絡ノート、伝言ノート、回覧などで情報共有を実施。 ・月1回職員会議を実施。検討事項の解決、課題の共有を行う。 ・個人情報書類は退館時に施錠管理している。その書類破棄時はシュレッダーを使用する。 ・経理に関しては、入出金伝票を起票し出納帳を毎月作成している。館長と経理担当だけでなく、毎月法人本部からの会計確認も行われている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営業務を共通業務と貸室受付、チラシ作成、図書業務、経理などの専門業務に分け、共通業務は、全員で対応し、専門業務は、業務毎に役割担当を欠勤時のリスクに対応して2名ずつ決め、責任感を持ち業務に当たるよう工夫しています。 ・12月の職員会議は、1年間の振り返りと次年度の事業計画に付き、館長より実績と課題を示し、それに対するそれぞれのスタッフの考えを提出させ、会議で全員で検討し、結論を出しています。全員で業務運営を推進する仕組みはチームワーク構築に役立っています。 ・臨床美術士の資格を有する職員とスタッフがアイデアを出し合い、ホームページの更新、図書コーナーのレイアウト変更、子どもいきいきクラブ、地域住民を巻き込んだフリーマーケット・リユースの開催など新しい自主事業の企画など利用者の拡大や地域活性化への種々の事業を実施していることも評価されます。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な世代、多様な目的を持った利用者に快適に施設利用して頂けるように工夫を行っている。ロビーでは囲碁や将棋だけでなく、最新のゲームを含めて子ども達が楽しめる遊び道具を整えている。また、貸出道具の案内は子ども達の気をひくような案内を掲示している。 学習室では、勉強に集中できるように机のレイアウトやルールを定めており、空調の調整も利用者ができるようにしている。 廊下には、写真グループの写真を掲出したり、地域の情報を知ることができるコーナーを設けている。 子どもからお年寄りの方まで楽しんでいただけるように、夏には子ども向けのイベントを行なう。また、高齢者向け事業「ごんたカフェ」を地域ボランティアや今井ヶアブラザ・運動系ボラ・ギター同好会ボラの協力の基、月に1回実施している。人気が高く参加希望者を受けきれない「健康体操」は月2回とし、参加希望者が全員参加できる体制を整えた。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ヶ谷区主催の子育て支援・育児相談事業への部屋提供をはじめ、紙芝居おはなし村、子どもいきいきクラブ、夏休み親子工作など多彩な子育て事業を展開しています。 ・行政の地域コーディネート研修を受講した職員が、研修成果を反映した小学生の身体、脳、心の育成をめざした「子どもいきいきクラブ」や「このまちにずっと暮らしたいプロジェクト」企画を策定し、現在も継続実施していることは評価できます。 ・紙芝居30冊を保有し、紙芝居おはなし会を毎月、開催するとともに出前紙芝居も地域で行っています。また地元在住の元アナウンサーの協力を得て作成した朗読CDを200巻以上保有し、目の不自由な方や視力の衰えはじめた高齢者向けへ貸出しているのは、当コミュニティハウス独自の事業です。

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
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区社会福祉協議会は、地区社協、子育て支援団体、自治会会長と職員、ケアプラザ、地域ボラ、区役所職員が参加し、地域の活動共有、情報交換の場、問題解決の場となっている。 ・地元町内会の夏祭りに参加している。施設外での地域住民との会話から地域課題のヒントを得て、施設での健康講座や子ども向け事業の企画を行う。 ・近隣小中学校での中学校地区協議会、小中学校への記念式典等行事に参加している。授業参観や懇親会を通じて、教育の状況把握、それに関わる地域の方との親睦が深まっている。 ・当施設運営委員を始め、多くの地域の方に自主事業や貸室利用をして頂き、日常的に情報交換を実施。 ・今井ケアプラザと健康づくり等の共催講座を実施。毎月実施しているごんたカフェにも協力して頂き、福祉に関する助言を頂いている。 ・保土ヶ谷区指定管理者調整会議(年4回)に参加し、地域・行政・危機管理等に関する情報交換を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、広報紙、イベントチラシ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・“コミハ祭り”が令和6年11月10日に開催、近隣中学校のボランティアや民生委員の協力を得て、楽器演奏・各種アトラクション等盛り沢山のイベントが企画され、950人近くの来場者があり、お祭りを通じて地域住民が触れ合う事ができる場となっています。 ・近隣の今井地域ケアプラザとは年6回ケアプラザ職員による健康測定や生活相談等の共催講座を実施し、毎月開催のごんたカフェにも協力していただいています。

(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 type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウス運営委員会を年3回開催し、当コミュニティハウスの状況報告を行い、自治会、民生児童委員、学校などの地域代表からの意見も伺い、地域との連携を密にしています。また小中学校地区協議会年4回参加しています。授業参観や懇親会を通じて、教育や子育てで状況把握、地域の方との親睦も深めています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> コミュニティハウス運営委員会議事録、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウス運営委員会では、委員会に参加いただいた全ての委員からひと言ずつ意見を述べていただく時間(30～50分程度)を設けるなど、運営委員会を積極的な対話の場となるよう促しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> コミュニティハウス運営委員会議事録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営委員会で抽出された課題は運営委員からのアドバイスを踏まえて月1回の職員会議で検討し、適宜、対応策を講じています。「子ども達が楽しめる企画づくり…子どもいきいきクラブ、夏休み工作」「コミハ祭りでの来館者が靴を脱がずに入館できる仕組みづくり」など適切に対応しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども用品を扱うフリーマーケットや不要になった子ども用品の無料配付のリユース会は地域のボランティアと取組み、地域交流や地域の活性化に向けて令和4年度より始まり、今年も継続され、発展しています。 ・幼稚園や小学校には積極的に出向きチラシを配り、事業参加を促しています。また出前紙芝居をサークル活動をしている方々と一緒になって地域の施設や子育て団体等で披露しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
利用者会議は、参加者の参画意欲の醸成と対話に力点を置いて開催。「参加者が感想や意見を自由に発言できる対話の時間を30分～50分確保する」や、会議以外でもサークル活動の時に話を聞く、意見を聴く姿勢を大切にしています。	

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)> 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)>	
直近の利用者会議で挙げた課題は5件あり、「姿見の購入(現行品に追加)」「図書棚の追加と本の増設」「ゲームの新規購入」などが利用者会議での主たる要望でした。	

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)> 利用者会議議事録、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)> 上記課題について、「姿見の購入(現行品に追加)」「図書棚の追加と本の増設」「ゲームの新規購入」などの要望に対して予算等を勘察し、対応可能なものは迅速且つ適切に実施しています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年3月1日～31に実施。約450～600名の方から回答を得ています。 <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)> 意見としていただいたものには、対応可か不可を回答し、可のものは速やかに対応しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート調査結果、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)> 令和6年度のアンケート調査から図書や自主事業に関する案件が課題として抽出されています。その上で利用者アンケートの結果を一覧に取りまとめ、「コミュニティハウス運営委員会」「利用者会議」の各種会議で共有(配布)し、施設の管理運営における、さらなる課題抽出や対応策を検討する資料として活かしています。	

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)> 利用者アンケート調査結果、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)> 利用者アンケートの結果は、コミュニティハウス運営委員会、利用者会議で課題抽出と対応策の検討に活かすなど、利用者本位の運営に向けた資料と位置づけて活用しています。	

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)> 現場確認(館内掲示)、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)> アンケート結果はわかりやすく一覧表に取りまとめたうえで、利用者会議での配布や館内掲示により公表しています。また、施設広報誌「たすき」にはアンケート結果の抜粋したものを掲載して利用者に広く周知しています。利用者会議ではアンケート結果を配布するだけでなく、丁寧な説明を加えることで施設の管理運営に対する利用者の参画意欲を醸成しています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「ご意見の受付」は施設内の利用者の目にとまりやすい掲示板に掲示しています。さらに、掲示近くおよび入口付近には、団体本部の連絡先と区役所の連絡先も掲示してあります。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>現場確認(ご意見箱は図書コーナーに用紙をそえて設置されています)。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>投書箱は当施設における利用者の主動線から目に留まりやすく、さらに職員目を気にしなくてよい場所を選んで図書コーナーの一角に設置しています。これにより、利用者が気軽に投書できる環境を提供しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内受付に仕組みを掲示)</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情や意見は、適時、館長に報告され、法人本部と区役所所管課(原則として月次報告にて)へ報告する仕組みとしてあります。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示板に「苦情を受けたときの対応について」を掲示しています)。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報誌「たすき」には苦情(ご意見・ご要望・苦情相談)連絡先が掲載されています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの苦情や意見は館長に報告したあと、「コミハ業務日誌」に記載する仕組みとしています。職員は引き継ぎ時に「コミハ業務日誌」を確認することで組織内の情報共有を図っています。なお、より詳細な情報共有が必要な場合は「連絡ノート」に記載しています。いずれの資料にも職員に確認と捺印を義務づけており、職員間の共有が徹底されています。行政報告へ掲載しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告書、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情対応状況報告書から駐車場や貸室に関する要望が確認されました。苦情や意見は職員会議で検討したのち、コミュニティハウス運営委員会で報告され、必要に応じてさらなる対応策を協議しています。必要に応じて区役所所管課と相談・対処します。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度の苦情対応状況報告者に記載されている要望1件確認を館内掲示</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情や意見は職員会議で検討したのち、コミュニティハウス運営委員会で報告され、必要に応じてさらなる対応策を協議しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか?

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めての来館者に関しては、施設利用案内のパンフレットを渡し、館内設備やサークル団体の活動、自主事業、図書の利用等に関して案内。 ・ホームページ上でも、施設利用案内方法を公開している。 ・ロビーや学習室利用者に対しては、掲示物等で利用ルールの案内を行なっている。 ・図書に関しては、登録時に利用方法に関してルールを記載した用紙をお渡ししながら、丁寧な説明を行っている。図書コーナーにも、利用方法の案内を掲示している。 ・貸室利用者に対しては、利用時に清掃の手引き等をお渡ししている。また、利用者会議等で、補足説明を行っている。 ・その他、日常の施設巡回を通じて困っている利用者には積極的に話しかけ、案内を行なっている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用施設案内、館内掲示板、図書コーナー、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示板に「コミュニティハウスとは」、「コミュニティーハウスの運営基本方針」、「コミュニティハウスの利用要綱」を掲げて施設の運営と活動とサービス提供について明文化し、施設存在の意義を周知しています。 ・ロビー・学習室・図書利用に際し、掲示物や利用方法に関するルールを記載した用紙を手渡しする等、気持ちよく利用できる環境と配慮が窺えます。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内は来館者の目に留まりやすい受付に設置しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>権太坂コミュニティハウス利用案内、ヒアリング</small></p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸室予約は、利用日の2ヶ月前の1日から20日まで申込みを受付、21日(休館日の場合は翌日)にスタッフによる抽選し、抽選に外れた団体には施設から連絡するルールとしており、抽選と云う公平・公正な方法で行われています。申込をして抽選に外れた団体は25日以降月末までに空いている枠を選ぶことができます。これは好評です。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>コロナについての差別→第40回全国中学生人権コンテストを資料に職員が意見を述べ情報を共有</small></p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員研修は、すべての職員に参加を求める職員会議と同じ日に開催することで、職員が参加しやすい環境に配慮しています。令和7年3月に「職場に於ける人権～働きやすい職場づくり～」を題目として法人コンプライアンス部から講師を派遣いただき、人権研修を実施する予定です。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5.6年度事業計画・報告書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 高齢者向けのごんたカフェ、健康体操、成人向けシェイプアップ体操、子育て世代向けのフリマーケット、リユース、子どもいきいきクラブなど子どもから大人まで全世代を対象にした自主事業は、近隣地域ケアプラザ、食生活改善推進委員、子育て支援団体、地域ボランティア、利用者サークルなど様々な地域団体等と連携し、企画検討の段階から共創しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 超高齢社会の到来を踏まえ、地域ケアプラザと連携した事業を行っています。今井地域ケアプラザと連携した事業を行いました。自主事業を契機にサークル化の推進を計画的に行っています。小学生とその保護者対象の「子どもいきいきクラブ」、地域を担う若いまちづくりボランティア集団(フリマーケットとリユース)、20～50代の「シェイプアップ体操」、若年層から高齢者まで全世代に向け、自主事業を行なっています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・図書コーナーには“おすすめ本”をイベント毎に並べ、訪問時はクリスマス特集本を配架し、利用者にアピールしています。 ・投書箱に寄せられた希望や書店やニュースで話題になっている図書を中心に選書して、毎月購入しています。雑誌コーナーは“ハルメク”を定期購読するなどリニューアルを進めています。特選コーナー、準新刊コーナーは好評です。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・コミュニティハウス通信を毎月1,100部発行し、近隣自治会の協力を得ながら、回覧や自治会の掲示板での広報活動を行っている。館内でも掲示、配布を行っている。</p> <p>・自主事業に関しては、区報に掲載し、館内での掲示・チラシ配布を行っている。子ども向け事業などは近隣の小学校に協力を頂き、全校生徒へ向けての掲示協力を頂いている。自主事業を、近隣の地域ケアプラザや地域ボランティア、施設利用団体のボランティア、子育て支援団体等と共催で実施することにより、その活動団体の拠点など当施設外においても広報活動につながっている。</p> <p>・近隣地域ケアプラザ等、毎月、当施設の広報誌設置をお願いしている。</p> <p>・施設のお祭り等の行事によっては、近隣の商業施設等にもポスターの掲示をお願いしている。</p> <p>・ホームページを毎月更新し、最新の施設情報を発信している。</p> <p>・SNSでの発信は、当施設、行政、子育て支援団体の3ヶ所から。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙「たすき」、自主事業計画書、各種チラシ、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広報紙「たすき」を毎月1,100部発行、A4判の表面は当月と翌月のイベント紹介、下段には一番アピールしたい催しを載せ、裏面は来月のお知らせと当月の新刊図書の案内を掲載し、内容が充実した広報紙に作成されています。</p> <p>・SNSによる広報は当施設・行政・子育て支援団体の3ヶ所から発信しています。またフリママーケットやリユースの機会を利用した口コミが多いに効果を上げています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館時には必ず挨拶で利用者を出迎えるようにしている。職員会議等に、接遇研修を取り入れ、説明の仕方や言葉づかいだけでなく、表情や迎え入れる雰囲気づくりを含めて研鑽に努めている。 ・窓口や電話対応でも分かりやすい説明を心がけている。窓口の説明では状況に応じて、書類を互いに確認するなど、利用者がよりイメージしやすいように心がけている。 ・窓口で、利用者が並んだ場合などは別の職員が待っている利用者の対応を行なう。 ・身だしなみや服装に関しては、清潔感を大切に、派手にならないようにしている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応は身だしなみ・服装は清潔感を大切に、笑顔で接している様子を現場視認しました。 ・職員会議等で接遇研修を実施し言葉遣い・明るい表情など実践的な雰囲気作りに努めています。 ・電話対応・言葉遣い・丁寧な対応などが記載された受付マニュアルが整備されています。

(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
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日、館内での部屋別・時間帯別の利用実績を集計し記録。月ごとに、記録を一覧にまとめ、利用件数・稼働率、図書貸出数の分析に繋げている。分析結果は、行政に毎月報告し、コミュニティハウス運営委員会でも報告している。令和5年度から6年度は、分析結果からコロナ後小学生の利用者がやや回復しているがまだ少ない現状を踏まえ、子ども向けのイベント実施、ロビーでの遊び道具充実化を行なった。図書では、アンケート結果により書棚の増設と図書の増加を行なった。 ・貸室予約では満足度を高めるよう受付方法を見直し、申込された団体に抽選に外れた所は月末までに空き枠予約受付など改定し好評を得ている。CDラジカセは一部買い替え、姿見の買い増し等、新たに貸出し備品を購入した。なお、アンケートの結果は利用者会議での配布、館内掲示(3ヶ月間)、運営委員会で配布等を行なっている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・姿見鏡を買い増して4枚としたり、CDラジカセの買い換え、書棚の増設によるレイアウト変更、本の買い増し等々利用者の要望に応え備品の購入がなされました。 ・保護者同伴で子どものダンス(18:00~20:00)、合唱やサークルによる英語などを取り入れ、夜間利用の促進に繋がっています。

(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)>

2024年3月にホームページを「見やすさ」を目的として大幅にリニューアルし、文字を抑えて画像を多用し、イベント・講座のチラシ、広報紙「たすき」のアーカイブ付き、新刊図書は画像付きで掲載、部屋貸しの予定状況を載せる等により、利用者の好評を得ています。

<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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当コミュニティハウスはマンションの1階部分にあり管理会社と協定書に沿った分担のもと、毎月業者点検(消防・排水・空調等)を実施し点検報告を受けています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃や害虫駆除は同じ法人の専門業者に委託し、日常清掃は法人内事業者より専門的にレクチャーを受けた全職員により午前・午後・夜間の3回各室の清掃を行っています。特にトイレは午前2回行うなど衛生に気を付けています。また12月に大掃除イベントとして地域のボランティアの方の協力も得て行っています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品はすべて横浜市の所有であり、廃棄は区役所と相談して行っています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>棚卸は区の業務点検に合わせて10月に必ず行っているため備品確認は容易にできるようになっています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品の状態は日常的に確認しています。団体貸室利用時に貸し出した備品は、返却時に損傷がないか等の状態を点検しています。日常点検等によって見つかった簡易な修繕は職員が速やかに対処しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員および利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。館内清掃やイベントで使う用具については再利用できるものを極力利用し、施設から排出されるゴミの総量を削減するよう取組んでいます。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ルート回収日程表を事務所に張り、予定表にゴミ出しの前日準備と当日搬出を記入することで出し忘れを防いでいます。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的に、館内清潔状況確認を行なっている。トイレについては午前・午後・夜間の3回清掃チェックを行う。高齢男性が多い時など状況により巡回点検の回数を増やし、汚れている場合はすぐに清掃を行っている。 ・利用者の部屋利用後は、利用者に部屋清掃を御願している。清掃方法に関しては、受付時に清掃の手引きを渡し、それに基づいて行っていただく。清掃終了後は、職員と共に部屋点検を行ない、清掃状況確認を行なっている。また、初めて利用される団体に関しては、清掃方法をレクチャーしている。 ・月に1度定期清掃を専門業者に依頼し、ワックスがけや空調のフィルター清掃を行っている。 ・外溝や植栽は管理会社が定期的に点検・確認している。 ・年1回の利用者アンケートでは、毎回「館内の清潔感」について満足かどうかを聞いている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ後も手すりや器具・設備は感染防止のため日常的に消毒を行い、各室には”消しゴムカス入れ”を置くなど良好な環境維持に取り組んでいます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常清掃は全職員が法人内事業者より専門的な清掃方法のレクチャーを受けて行っています。そのため施設は清潔感が感じられ、アンケート調査でも館の清潔度とスタッフの対応については高い好感度を得ています。また幼児や高齢者の利用が多いため令和6年館長による実践的なノロウイルス対策等の感染症予防研修を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>一部の天井からの水漏れがありましたので所管課に至急連絡し対処されることをお勧めします。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>予備用と通常用の2つのキーボックスを使用しています。通常用の鍵を万が一無くした時や、必要な時に所持者が別の場所にいる場合などに、予備のキーボックスの鍵を使用するようにしており、災害等の場合でも必要な鍵を即座に使える体制を整えています。閉館時に鍵は鍵付きのキャビネットに格納しています</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃チェックリストに基づいて午前・午後・夜間に清掃を兼ねた巡回を行って各部屋の安全確認をし、使用していない部屋の施錠確認をしています。また機械警備会社直結の防犯ブザーを活用して事故や犯罪の未然防止に努め、近隣小学校や幼稚園等とも不審者情報を共有することで地域の安全にも気を付けています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
危機管理状況報告書(ヒヤリハットを含む)に記録し事例と対応を職員会議で情報共有をしています。また救急箱を点検し、医薬品もそろえ令和6年11月に感染症防止策研修を行っています。	

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)>	
研修の内容:利用者の体調不良時での対応方法 対象者:職員スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和6年7月に体調不良(熱中症)を訴えた利用者があり、結果的には休憩を取って回復した事例がありました。この事例を危機管理状況報告書(ヒヤリハットを含む)に記録し、救急車の手配や家族への連絡などの対応について職員会議で情報共有も含めて研修を行いました。また体調不良時には早めに職員に申し出るように利用者をお願いしています。	

(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
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>対象外施設ですが水や簡易トイレ等の備蓄品を整備しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年2月、消防署の協力により利用者・住民を含めたAED操作訓練と心肺蘇生訓練を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>2020年度より水害避難場所として指定されているため地域や関係行政機関との連携強化を図り、緊急時対応計画を作成しています。保土ヶ谷区指定管理者調整会議(年4回)に参加し、危機管理等に関する情報交換を行っています。また権太坂コミュニティハウスの特性を生かした独自の災害対応マニュアルを作成し漏水・防災訓練手順書に沿って令和5年1月に地震を想定した防災実技演習を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長・副館長の2名の職員と4名のスタッフ合計6名の人員配置で、そのうち5名が徒歩10分以内の近隣にお住んでおり、緊急時にはすぐに駆けつけることができる体制ができています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

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
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
娯楽コーナーの掲示板に「事業計画書・事業報告書は、窓口でお問い合わせいただければ閲覧できる」旨の案内を掲示しています。	
<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)>	
事業計画書は窓口でも閲覧できます。年度事業計画は応募時事業計画書との整合性を強く意識して作成されています。	

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、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:個人情報保護、人権、感染症対策、救急訓練他(AED、避難訓練)他 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>研修は、全職員が参加しやすいように毎月の職員会議内で実施することを多くしている。欠席者には、個別に内容をフォローしている。また、外部での研修時は、受講料や交通費を施設で負担している他、研修時間中も勤務時間として取り扱っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>職員会議議事録、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修は、全職員・スタッフが参加できるよう、毎月の休館日に行われる職員会議時に実施されます。不参加者には、後日、個別に伝達研修を実施します。外部研修は、受講料や交通費は、法人で負担し、外部研修受講を促しています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部で行った研修に参加した職員には、月1度の職員会議にて内容を他の職員・スタッフへ伝達してもらい、全職員・スタッフが研修情報を共有します。</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)>	
権太坂コミハ受付マニュアルを整備し、受付マニュアルと業務マニュアルに分け、分かりやすく対応手順が示されています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・資質向上は、職員会議時に行う研修で学び・自己の体験・感想を共有しレベルアップを図る。また、日々の業務を通して技量のアップを行なっている。 ・情報共有については、職員会議で運営について話し合い、問題がある場合は解決に向けて討議する。疑問点は徹底的に話し、解決を図る。 ・職員から毎月月間報告を館長へ提出。それについて都度話し合いの場を業務内で設定(館長とスタッフのシフトが重なっているとき)。 ・12月に年間振り返りと今後について、話し合いの場を設ける。事前に課題と資料を配布、事前に検討し、会議で討議を行う。 	職員会議議事録、業務日報、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)>
	毎年12月の職員会議では、一年間を振り返り、事前に課題や資料を配付し、それに対するそれぞれのスタッフの意見を求め、個人の役割、個人の目標、チームの目標などを提案させ、会議で話し合い、翌年の事業計画に反映させる仕組みがあり、全員参加の振り返りと事業計画作りは評価できます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

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

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)>	
法人の個人情報保護規程は館内に掲示されており、個人情報管理責任者が明示しています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤職員と非常勤職員を問わず、全ての職員から年に1回、誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報保護規程の中で、個人情報の収集は、必要最小限とし、適正かつ適法な手段にて収集すると記されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
シュレッダー利用、パソコン施錠保管、パソコンログインのパスワード設定、個人情報を含む書類の施錠保管等を行うなど個人情報は、適正に管理されています。	

(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)>	
会計ソフトを使って出納帳や仕訳表を作成しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理は、経理担当者、経理責任者(出納含む)、館長(統括及び出納)の3名で担当しています。毎月、予算執行状況を法人本部でも確認し、相互けん制を行なう仕組みができています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 月次推移表(損益計算書)、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)> 事業所では独立して経理事務を実施しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	

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)> 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)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・椅子、壁紙、ブラインドの修繕に関して職員でできるものは自分たちで実施している。 ・消耗品等の買い出しも極力インターネットでまとめて発注することにより、割引かれた値段で購入できるようにしている。 ・図書等の寄贈をお願いし、図書内容を充実させている。 ・公共図書館の資料再活用で絵本や紙芝居を調達している。 ・エアコンの温度管理や、照明の点灯など利用者にとっての快適な環境を意識しながらも、使っていない時は消灯などを行なって節電を行なっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書コーナーの内容充実を目指しています。図書の寄贈を利用者にもお願いしたり、公共図書館の資料再活用で絵本や紙芝居を調達し、図書購入費の削減を図りつつ、蔵書を増やす取組を行っています。</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
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域コーディネート研修に参加し、そこでの内容を実行・継続している。現在「子どもいきいきクラブ」「このまちにずっと暮らしたいPJ」の2本を継続中。 ・毎週火曜日午前に、保土ヶ谷区子ども家庭支援課の子育て支援・育児相談事業のために、部屋を提供している。 ・区の子育て支援連絡会や調整会議等での会場提供及び、会議への参加。 ・行政から紹介される研修等への参加。 ・平成29年度より、施設を選挙会場として提供。 ・区作成の防災マップを始め、その他、市や区の広報物掲出。 ・今井地域ケアプラザと、健康福祉や高齢者の居場所づくりのための共催事業を実施。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ヶ谷区に協力して毎週1回子育て支援・育児相談事業への部屋を提供しています。子育て支援関係では、紙芝居おはなし村、子どもいきいきクラブ、夏休み親子工作など多彩な事業を開催しています。 ・行政の地域コーディネート研修を受講結果を反映して実際に「子どもいきいきクラブ」や「このまちにずっと暮らしたいプロジェクト」の自主事業を企画・実施し、継続中であることは評価されます。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃チェックリスト内容が細かく網羅され、各時間帯の点検で美化に努めている。また、来館者の様子も日報に記載し記録を残している。これらは、防犯等の安全面強化にも繋がっている。 ・利用者との挨拶やコミュニケーションを取ることを各職員が意識して業務を実施。利用者が親近感を持てる施設を目指す。 ・利用者が要望を言いやすいように、アンケートや利用者会議を実施。 ・子ども達の居場所機能を強化。ロビーで友達同士遊べるように、最新のボードゲーム貸出しも行っている。 ・利用者からの提案を積極的に具現化(令和4年度のアンケートで意見を要請され購入、組みマットの貸出等)。利用者の声を大切にし、利用者と共に作り上げていく共創(横浜市政策より)を施設運営で実践。 ・「このまちにずっと暮らしたいPJ」では、ボランティア、近隣の保育園・幼稚園・小中学校協力の基、フリーマーケット・リユースを継続、ワークショップ計画中。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・紙芝居を30冊保有し、紙芝居おはなし会を毎月行うと共に出前紙芝居を子育て団体の協力を得て実施しています。また地元の元アナウンサーの協力を得て、朗読CDを200巻保有し、視覚障害者や視力の衰えはじめた高齢者に利用されています。 ・子ども達の居場所機能を強化する意味もあり、ロビーで友達同士で遊べるように、最新のボードゲームを揃え、貸出しも行っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？		非該当		非該当			
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
					対応策を実施していない		対応策を実施していない		
					非該当		非該当		
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
	開催していない					開催していない			
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？				非該当		非該当			
	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			
	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？			非該当		非該当			
			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			
	(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				
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している					
		公表していない		公表していない					
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出し及び図書管理購入の	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
			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
		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)	
0			0	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく業務の遂行に基	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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対の緊急対応の整備	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
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
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 チェックしていない	レ チェックしていない	
	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		

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

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 目標に反映されているか？	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