

横浜市指定管理者第三者評価制度

桜ヶ丘コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：(株)中央総合研究所

平成26年2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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<p>センター委員会、利用者会議等を通じて、地域の代表者、利用者の意見や声を把握しこれらを的確に反映した管理運営を行うことにより、地域に深く根ざした施設の実現に努めています。</p> <p>また、近隣地域住民の中には、桜ヶ丘コミュニティハウスの存在すら知らない人々もいるので、近時、「さくらの風」という広報紙を発行し、これを19の町内会から構成される東部連合自治会に対して、十分な回覧用部数を配布させていただき、周知にご協力をいただいています。</p> <p>また、保土ヶ谷図書館、公会堂にも周知依頼を行っているほか自主事業等に関しては、その内容によって近隣の桜台、岩崎小学校にも広報用のチラシを配布させていただいています。</p>	<p>(1)地域及び地域住民との情報交換 この1～2年、当館の利用者数にやや減少の傾向が見られ、当館の存在や事業内容を広く知ってもらうため、積極的なPRを課題として捉え、新着図書のご案内や自主事業の予定等を載せた広報紙「さくらの風」を年4回発行し、連合自治会等に配布し、回覧等を依頼しています。その際、当施設に関する意見・要望等を聞いています。 スタッフの採用では、徒歩圏内で通勤できる人材確保のため近隣の自治会等の協力を得て、回覧板・掲示板等による募集を行っています。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他) 広報紙 桜ヶ丘だより「さくらの風」の紙面の一部に、目立つように「学習室は、ゆったりと落ち着いて勉強できます」というアピールポイントを追記して、近隣の高校へ行って手渡し、PRを行っています。 その結果、それを見て、来館者が増加しています。</p>
II ・ 利用者サー ビスの向上	<p>利用者サービスの向上のためには、地域ニーズや利用者ニーズを的確に把握し、これを反映させる取り組みをしていく必要があると考えます。</p> <p>アンケート、ご意見箱、その他寄せられた要望、苦情等、また、利用者会議でのご意見等に対して、丁寧かつ真摯に受け止め適切な対応をしていく必要があります。</p> <p>直ちに実現できるものは、速やかに対応しますが、問題は、多額の費用がかかるために時間がかかるもの、その他当面不可能と考えられる事項についてですが、いずれにしても、それぞれの場合の理由について明確に説明し、相手方の理解を得る必要があると考えています。</p>	<p>(2)利用者アンケート等の実施・対応 アンケートの「ご意見・感想等」では「他の図書館に比べて堅苦しさがなく利用しやすい」等の好評価の意見が寄せられています。 利用者会議の場で、アンケート結果と寄せられた意見・要望に対する対応策を詳しく説明しています。これは利用者の声をさらに幅広く公開することになり、当館の対応のプロセスの透明度を一層高めています。</p> <p>(5)自主事業 未就園児から高齢者まで幅広い層を対象に自主事業を実施しています。当館の自主事業の特徴として、プロの講師を招いて歌や楽器演奏等の講座を行っており、これらの講座の参加者はその後もサークル化して活動を続けています。</p> <p>(10)利用者サービスの向上全般 当館を拠点とするサークルの発表の場として「桜まつり」を毎年開催し、演奏等の発表や、水彩画等の作品展示を同時に行い、幅広い年代層の参加者が交流し、当館紹介の格好の場にもなっています。</p>
III ・ 施設・設 備の維持 管理	<p>基本的に、横浜市と締結した協定書等に定められた建物・設備管理を実施していくべきと考えます。</p> <p>清掃に関しては、毎朝、作業スタッフによる館内の床、通路、階段、会議室の机、カウンターをはじめトイレや洗面台の清掃、外回りのゴミ、落ち葉の除去等を行っているほか、委託業者による床面定期清掃、窓ガラス清掃、カーペットシャンプー、害虫駆除等仕様書に決められた清掃、衛生管理を実施しています。ゴミの分別も適切に行っています。</p>	<p>(4)利用者視点での維持管理 毎日スタッフが館内清掃を行っており、利用者が快適に利用できるよう清潔な状態に保たれています。施設の外回りも掃除が行き届いています。結果を作業点検表でチェックし、記録を残しています。 清掃委託業者には床面、網戸、照明器具、空調機フィルター清掃や植栽剪定・草刈り等を定期的に行ってもらい、利用者の方が気持ち良く利用できるよう維持しています。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他) 年度の管理計画・実績表で、ウォータークーラーの清掃・水質検査等の衛生管理、消防設備保守点検等の建物・設備管理、各定期的な清掃・植栽剪定を、常に先々の予定を押えながら、実施漏れなどがないように管理しています。 点検で発見した不具合は早急に対策を取っています。また、小規模な修繕はスタッフ自身にて実施しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアルを作成し、全職員が共有しています。</p> <p>防犯や事故防止に関しては、マニュアルのほかにチェックリストを活用しています。</p> <p>また、事故防止や事故対応の研修を実施する中で、事故発生時の連絡体制も確認しています。</p> <p>防災関係では、毎年、消防署の指導の下に避難訓練やAED操作の練習を積んでいます。</p>	<p>(3)事故防止業務 開館中のスタッフによる館内外の見回りの際、「事故防止のチェックリスト」で、幼児が一人でいないか、戸棚・ソファ・テーブル等の備品、おもちゃの汚損・破損等、安全性を確認し、チェックを記入しています。緊急時連絡網は事務室内の分かり易い場所に掲示しています。また、緊急時の連絡先一覧表に、連絡すべき機関の連絡先とチェック欄、電話番号、対応日時を記入するようであり、連絡漏れが無いように工夫しています。</p> <p>(6)緊急時対応全般 「桜ヶ丘コミュニティハウス事故・事件等対応マニュアル」には、火災の発生、地震の発生、傷害・病人の発生、事故の発生、盗難の発生等の各事象発生時の対応手順を記しています。この内容を緊急時初動体制表として、緊急事態別に「スタッフ」、「館長・副館長」、「関係機関への連絡」の欄で、各々が取るべき対応を明確にしてまとめ、緊急時、迅速な対応が取られるようにしています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>協定書で定めた職員体制、業務執行、その公表等について忠実に実施しています。</p> <p>職員の資質向上を図るため、年度ごとに研修計画を作成し、個人情報保護、人権擁護、接遇、防災等をテーマとしながら実施しています。</p>	<p>(1)業務の体制 スタッフは、隔週ごとに午前・午後・夜間が順次移動するローテーションを組み、業務を行っています。このため、各スタッフはどの時間帯でも対応でき、予定外の勤務変更にも柔軟に対応できるようにしています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 職員研修実施計画表を作成し、これに基づいて研修を具体化して実施し、実施結果を記録しています。この計画表は毎年度追記する形で5年度分の研修内容を記載しており、当館の職員・スタッフに行なってきた研修を一覧でき、次年度研修計画策定に有用な形式で管理しています。</p> <p>協会(指定管理者)の全体研修は休館日に開催し、出勤相当の賃金と交通費を支給し、研修へ参加しやすい環境を整えています。</p> <p>また、職員全員に、協会の費用負担で市の救命(AED)講習会へ参加させ、普通救命講習修了証を受領できるようにしています。</p>
VI その他	<p>当館は、青少年図書館からの転換型コミュニティハウスのため、蔵書数は絶えず3万冊前後を確保して利用者ニーズに応えてきていますが、近時、入館者数とともに貸出冊数が、減少傾向を示してきている点は留意したいと考えます。</p> <p>様々な角度から、原因を詳細に突き止めると共に、すでに、対策の一環として、PR紙「さくらの風」発行を始めていますが、これをさらに充実させる等、多面的な取り組みをしていきたいと考えています。</p>	<p>行政の主催・共催する事業、行政からの委託事業や福祉目的等、公益性の高い事業で利用する場合は、優先的に利用できるようにしています。</p> <p>また、「世代間交流」、「地域の子育て力強化」などの行政課題を反映した自主事業として、子育て力強化のために保育つきの講座の実施等を行っています。他にも「車イスの操作を学ぼう」、「おりがみ教室」や「桜まつり」等で世代間交流、区民の相互交流の促進を図っています。</p> <p>当コミュニティハウスは、青少年図書館から転換した施設であり、まだ認知度が高くなく、この1～2年、利用者数がやや減少の傾向にあります。</p> <p>当館の施設内容や事業のPRのため、平成25年5月から広報紙「さくらの風」を発刊し、連合自治会、図書館、公会堂、近隣の学校に配布・掲示をお願いしています。</p> <p>この広報紙には毎号必ず当館周辺の詳細な地図を載せ、初めての方が来やすいよう配慮しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当コミュニティハウスの「さくらの風」は、施設の活動内容を総合的にPRする広報紙として、年4回発行していますが、できるだけ広範囲に周知を図るため、19の町内会から構成される東部連合自治会に対して、十分な回覧用部数を配布させていただいています。</p> <p>このことを通じて、未利用地域住民の発掘と一層の利用者拡大を期待しています。また、この「さくらの風」は、保土ヶ谷図書館、保土ヶ谷公会堂等にも周知依頼を行っています。</p> <p>その他、自主事業に関しては、「お話し会」のようにその内容が小学生にも歓迎されるような場合には、近隣の桜台、岩崎小学校に広報用のチラシを配布させていただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、広報紙「さくらの風」</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>当館の認知度を高めるため、新着図書の案内や自主事業の予定等を載せた広報紙「さくらの風」を年4回発行し、連合自治会等に配布し、回覧等を依頼しています。その際、当施設に関する意見・要望等を聞いています。</p> <p>スタッフの採用では、徒歩圏内で通勤できる人材確保のため近隣の自治会等の協力を得て、回覧板・掲示板等による募集を行っています。また、福祉協議会の広報紙等を置いて利用者の便宜を図っています。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自治会長、地区連合自治会長、区青少年指導員、小・中学校長、利用者代表等、地域の代表で構成する「桜ヶ丘コミュニティハウス運営委員会」を年2回開催しています。</p> <p>運営委員会では利用状況、自主事業実績、アンケート実施結果や事業計画等についての報告、課題に対する議論を行っています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> ヒアリング、運営委員会資料</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>この1～2年、当館の利用者数にやや減少の傾向が見られ、当館の存在や事業内容を広く知ってもらうため、積極的なPRを課題として捉えています。</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 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	
<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)> ヒアリング、広報紙「さくらの風」</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>当館の認知度を高めるため、平成25年5月より広報紙 桜ヶ丘だより「さくらの風」を創刊し、連合自治会等に配布し、PRを行っています。 「さくらの風」には、毎号必ず当館周辺の詳細な地図を載せるようにし、初めての方にも来館しやすいように配慮しています。</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> <p>広報紙 桜ヶ丘だより「さくらの風」の紙面の一部に、目立つように「学習室は、ゆったりと落ち着いて勉強できます」というアピールポイントを追記して、近隣の高校へ行って手渡し、PRを行っています。 その結果、それを見て、来館者が増加しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年1回開催しています。平成25年度は7月13日に利用者代表等、11団体、14名の参加を得て開催しています。利用状況、自主事業、桜まつり、アンケート結果、広報紙「さくらの風」等について報告、議論し、その中で意見・要望も聞いています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用者会議議事録</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>利用者の方から出された要望は、丁寧に検討・対応を行っています。サークル活動の際に利用する机の高さが車椅子の方に合わない件、個人として利用するビデオカメラ等の機器の充電に関する要望等を採り上げています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> サークル活動の際に利用する机の高さが車椅子の方に合わない件は、別のテーブルを探して対応しています。 個人として利用するビデオカメラ等の機器の充電に関する要望の件は、区地域振興課に繋げ、回答をもらって、利用者に伝えています。	

(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)> 利用者アンケートを平成25年5月10日から6月30日の間で実施しています。 合計80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)>	

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)> 利用者アンケート結果、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)> アンケートの「ご意見・感想等」では、「いつもきれいで気持ちよく利用できる」「他の図書館に比べて堅苦しさがなく、利用しやすい」といった好評価の意見が寄せられています。 開催してほしい自主講座の内容に関する要望や、「飲食可能な場所を増やしてほしい」という要望が出されています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートに示された自主講座の内容に関する要望については、講師の選定、実現性の難易度、集客性等を勘案しながら検討を進めています。 「飲食可能な場所を増やしてほしい」という要望には、館のスペースに限界がありますが、各部屋の空き状況を見て、他の利用者の迷惑にならない範囲で柔軟に対応をしています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 利用者会議資料、館内掲示、ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果は、ホームページ、館内掲示で公表しています。また、利用者会議の場で、アンケート結果と寄せられた意見・要望に対する対応策を詳しく説明しています。 この利用者会議での説明は、利用者の声をさらに幅広く公開することになり、意見・要望と当館の対応のプロセスの透明度を一層高めています。	

(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)>	
ご意見ダイヤルの利用方法を館内掲示し、周知を図っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館玄関を入れて正面に、ご意見箱を設置しています。</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>ご意見箱設置のほか、館内に「ご利用者の皆様へ！！《コミュニティハウスに対する要望・苦情等について》」の掲示を行い、窓口での職員への申し出、ご意見箱への投函、電話・手紙での連絡、ご意見ダイヤルの利用といった受付の方法や、ご本人への連絡、匿名時の館内掲示といった回答の方法等を周知しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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>館内掲示、スタッフ研修資料(苦情処理対応マニュアル)</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>苦情の受付、事実確認、対応策案、対応策決定・実施、公表のプロセスと体制を、通常時と緊急時・重大事に色分けして館内掲示を行い、スタッフに周知しています。</p> <p>また、苦情に対する対応手順を規定した苦情処理対応マニュアルをスタッフ研修にて説明し、周知を図っています。</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>館内掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
出された意見・苦情等については、年月日、経過(内容)、原因、課題、対応策に分けて記録し、ファイリングしています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、クレーム事例集	
<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)> 談話室に隣接している学習室利用者から、「談話コーナーの声がうるさくて集中できないので対応策を検討してほしい」との意見があり、検討した結果、『静かにしてください』のポスターを引き続き掲示するとともに、スタッフが小まめに見回り、注意する対応を実施しています。 また、注意事項を記載した紙片を利用者に手渡すことで、他の利用者に迷惑をかけない配慮をしています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内掲示で意見・苦情等とその対応策を公表しているほか、利用者会議でも説明を行っています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設案内に関する情報については、ホームページ上での掲載や館内掲示のほか、館内窓口に「利用案内」のパンフレットを置いて対応しています。</p> <p>また、「さくらの風」という総合広報紙を発行し、東部連合自治会に協力を仰ぎ、十分な回覧用部数を配布してPRにつとめています。</p> <p>特に、この広報紙は、近隣地域住民の中には、当館の存在すら知らない人々も多くいるため、当館周辺の詳細な地図を挿入し、誰もが迷うことなく容易に来館できる案内役として、未利用者の発掘に繋げる狙いを持っています。</p> <p>また、内容としては、かつて青少年図書館であった経歴から、図書を中心としたPRに力を入れる特色を持たせ、幅広い世代の興味を喚起するように努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内、広報紙「さくらの風」、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設案内についてはホームページで利用案内(施設の予約状況等)、施設紹介、利用の仕方、自主事業、サークル紹介等を分かり易い表現で情報発信しています。</p> <p>四半期ごとに発行している広報紙「さくらの風」では、新着図書の案内、自主事業の予定を載せてPRしています。毎月必ず当館周辺の詳細な地図を載せ、初めての方が来やすいよう配慮しています。この広報紙は連合自治会や保土ヶ谷図書館等に配布し周知依頼を行っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>A4 3つ折りの利用案内を窓口に備え、誰でも持ち帰られるようにしています。</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> <p>利用要綱は窓口に置いて、いつでも見られるようにしています。</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)> 館内掲示板、ホームページ、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設利用の予約受け付けは、利用予定日の1ヶ月前の同日(応当日)の9時から先着順に受け付けています。9時時点での申込が競合する場合は抽選、9時以降は先着順で受け付けています。予約は、月に2回まで可能としています。利用予定日の2週間前からは、施設が空いていれば自由に何度でも申し込めるルールとして、周知しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフ研修記録、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成24年11月19日に、スタッフ研修にて人権擁護研修を行い、人権擁護の意識を高めています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 自主事業報告書、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)> 未就園児から高齢者まで幅広い層を対象に自主事業を実施しています。平成24年度は38講座、延べ1,851名の参加がありました。中でも未就園児と保護者を対象とした「桜ヶ丘子育てサロン いっしょにあそび」や「おやこあそび」が人気を集めました。また、当館の自主事業の特徴として、プロの講師を招いて歌やウクレレ等の楽器の演奏の講座を行っており、これらの講座の参加者はその後もサークル化して活動を続けています。	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自主事業の実施に際し、たとえば、立案時と事情が変わって開催し難い講座等は、別の講座内容に変更し、柔軟に対応しています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書リクエストカード、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)> 図書受付カウンターにおいて、記入式の図書リクエストカードを常備しており、いつでも購入する本の要望を受け付けるようにしています。 図書購入後は速やかに連絡し、利用者の便宜を図っています。	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> 施設全体に関する広報については、ホームページ上の掲載、館内掲示のほか、館内窓口に設置してある「利用案内」のパンフレット等によってPRしています。 また、「さくらの風」という総合広報紙を発行して、特に東部連合自治会に回覧用部数を配布させてもらい、近隣の未利用者の発掘を狙いながら、利用者の拡大を目指しています。 この「さくらの風」は、保土ヶ谷図書館、保土ヶ谷公会堂にも配布し、周知依頼を行っています。 他方で、自主事業に関しては、「さくらの風」の自主事業欄への掲載、ホームページ、館内掲示のほか、「広報よこはま」や「地域子育て支援拠点「こっころ」」に周知依頼を行っています。 また、その内容が小学生にも歓迎される「お話会」については、近隣の桜台、岩崎小学校にも周知依頼を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内外の掲示)、広報よこはまほかがや区版、ホームページ <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 広報紙「さくらの風」を平成25年5月に創刊、以降、四半期ごとに発行し、新着図書の案内、自主事業の予定を載せてPRしています。毎号必ず当館周辺の詳細な地図を載せ、初めての方が来やすいよう配慮しています。 この「さくらの風」は館内外の掲示のほか、連合自治会等に配布して周知の依頼を行っています。 また、ホームページで利用案内、施設紹介、利用の仕方、自主事業、サークル等を分かり易く紹介しています。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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、退出する利用者には、挨拶を交わす。 ・電話での対応に関しては、桜ヶ丘コミュニティハウスの〇〇です、とはっきり名乗って用件を尋ねる。 ・質問に対しては、親切に、わかりやすく、明瞭な説明をする。 ・言葉使いは、敬語を使って丁寧に行う、等々。 <p>これらはすべて、人と人がコミュニケーションを交わすときに基本的かつ重要な事項ですが、コミュニティハウスの利用者は、自身の目的を持って訪れるので、応対する職員・スタッフはその目的が何なのか、そのために何をしてほしいのかを素早く察知し、目的実現に全力をあげて協力することが任務となります。</p> <p>挨拶や言葉使い等は、その任務を果たす上で、短い時間の中で相手方の信頼感を得るための重要な手段になるのだと。こうした実践が、あたりまえのこととしてできるように、随時、研修やミーティングの場で繰り返し共有できるように努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現場確認の結果、職員の方は利用者に対して親切に対応されています。電話対応の際は挨拶、施設名、職員名を名乗っています。</p> <p>応対研修として接遇マナー・クレーム対応、ビジネスマナー挨拶の仕方、電話対応の第一声をテーマに研修を行っています。当研修ではDVD動画を用いて、良い対応・悪い対応の例を見せて、好感の持てる接遇の徹底を図っています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用者サービスの向上のためには、地域ニーズや利用者ニーズを的確に把握し、これを反映させる取り組みをしていく必要があるという観点から、アンケート、ご意見箱、その他寄せられた要望、苦情等、また、利用者会議でいただいた意見に対して、丁寧かつ真摯に受け止め適切な対応をしていく必要があると考えています。</p> <p>アンケートに示された意見を基に自主事業を企画実施したり、近隣に所在する桜丘高校へのPRチラシの配布により高校生による学習室の利用が増加したという実績を実現できています。</p> <p>施設側としては、こうした部屋別の利用状況や稼働率等に合った対応を更に検討する必要がある、直ちに実現できるものは、速やかに行動していくことが重要であると考えています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートで寄せられた意見・苦情等については、一つひとつ検討し、丁寧に対応策を決めて実施し、その内容を利用者会議の場で報告しています。</p> <p>また、学習室の利用が少ないという課題に対して、高校生の利用者増を狙い、広報紙「さくらの風」の紙面の一部に、目立つように「学習室は、ゆったりと落ち着いて勉強できます」というアピールポイントを追記して、近隣の高校へ行って手渡し、PRを行っています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

当館を拠点とするサークルの発表の場として「桜まつり」を毎年開催し、オカリナ、ウクレレ、コーラス、詩吟、フラダンスの発表や、折り紙、水彩画、絵手紙、ちぎり絵等の作品展示を同時に行い、幅広い年代層の参加者が交流し、当コミュニティハウス紹介の格好の場にもなっています。

平成25年度は延べ約1,000名の参加があり、参加者が交流を深めました。

<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)>	
「横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス管理計画・実績表」記載の通り、設備ごとの点検サイクルで、専門業者による点検が実施されていることが確認できました。	

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
<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)>	
毎日の清掃はスタッフが行き、作業点検表にチェックし、記録を残しています。 定期清掃は、「横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス管理計画・実績表」記載の通り、専門業者による清掃箇所、内容ごとの清掃が行われ、清潔に保たれています。	

(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
<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>備品台帳は指定管理者分とコミュニティハウス分に分けて台帳を作成し、備品番号を起番して管理しています。</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>備品台帳に照らし合わせ、新規備品や、その他の備品の点検(ハンコン、カプラー機器、玩具移動用・スチール製・木製の各ブックラック)の現物を確認しました。 備品は指定管理者分とコミュニティハウス分で色を変えたシールを貼り、容易に区別が出来るようにして管理しています。</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>スタッフが巡回時に損傷等が無いかも確認しています。 備品には損傷はなく、利用者が安全に使用できる状態に保たれています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室内のゴミ箱、周辺に汚損は無く、適切に管理されています。 利用施設内にはゴミ箱は置かず、ゴミは利用者に持ち帰ってもらうことにしています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室内で一目で分かるよう、分別できるゴミ箱を設置し、リサイクルに努めています。 分別ゴミの回収は指定管理者から民間業者に委託して回収してもらっています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎朝、作業スタッフによる館内の床、通路、階段、会議室の机、カウンターをはじめトイレや洗面台の清掃、外回りのゴミ、落ち葉の除去等を行っているほか、委託業者による床面定期清掃、窓ガラス清掃、カーペットシャンプー、害虫駆除等仕様書に決められた清掃、衛生管理を実施しています。</p> <p>こうした清潔な状態に保つための清掃や手入れのほかに、使いやすい施設とするための工夫としては、階段が物理的な障害となる高齢者に対しては、外回りのスロープの利用を誘導したり、適宜状況に応じた行動をとるようにしています。</p> <p>また、「使いやすい」という意味は、職員の対応の親切、丁寧等のソフト面が大きな影響を持つという点も、職員の間には徹底しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内、外構、植栽)、作業点検表、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>毎日スタッフが館内清掃を行っており、利用者が快適に利用できるよう清潔な状態に保たれています。施設の外回りも掃除が行き届いています。結果を作業点検表でチェックし、記録を残しています。また、小規模な修繕はスタッフ自身で行っています。</p> <p>清掃委託業者には床面、網戸、照明器具、空調機フィルター清掃や植栽剪定・草刈り等を定期的に行ってもらい、利用者の方が気持ち良く利用できるよう維持しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>年度の管理計画・実績表で、ウォータークーラーの清掃・水質検査等の衛生管理、消防設備保守点検等の建物・設備管理、各定期の清掃・植栽剪定を、常に先々の予定を押えながら、実施漏れなどがないように管理しています。点検で発見した不具合は早急に対策を取っています。また、小規模な修繕はスタッフ自身にて実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時マニュアルとして、「桜ヶ丘コミュニティハウス事故・事件等対応マニュアル」を作成し、火災の発生、地震の発生、傷害等の発生、事故の発生、盗難の発生、設備等の不具合、設備・備品等の破損・汚損の各事象発生時の対応手順を記し、スタッフ研修で理解徹底を図っています。また、対応手順を記した火災発生時初動体制のチャートや、緊急連絡網を事務室内に掲示し、緊急時、すぐに対応できる状態にしています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常時、火災感知器等で館内監視を行っているほか、閉館での施錠後は警備業者につながるセキュリティ設定を行い、玄関、各部屋の窓、出入り口の機械警備を行っています。</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 <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>玄関の鍵と警備設定用のセキュリティカードは、館長、副館長および特定の職員に限定して持たせています。</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>開館中はスタッフによる館内外の見回りを午前、午後、夜間の3回行い、「事故防止のチェックリスト」にチェックしています。 また、閉館時には閉館時点検を行い、最終(閉館)確認票でチェックを行っています。</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	
<p><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)></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>開館中のスタッフによる館内外の見回りの際、「事故防止のチェックリスト」で、幼児が一人でいないか、各室の点検、戸棚・ソファ・テーブル等の備品、おもちゃの汚損・破損等、安全性を確認し、チェックを記入しています。</p>	

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	
<p><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)></p> <p>事件事例、ヒヤリハット事例等の勉強を全職員が集まるスタッフミーティングで実施しています。</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>事件事例、ヒヤリハット事例等をスタッフミーティングで話し合ったり、回覧をこまめに回してスタッフ間で情報を共有しています。</p> <p>また、ヒヤリハット集の整備や事故防止チェックリストの見直しを適宜行っています。</p>	

(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>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年、近隣の消防署の指導のもと、防災訓練・避難訓練とAED操作訓練を行っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「桜ヶ丘コミュニティハウス事故・事件等対応マニュアル」には、火災の発生、地震の発生、傷害・病人の発生、事故の発生、盗難の発生等の各事象発生時の対応手順を記しています。</p> <p>この内容を緊急時初動体制表として、緊急事態別に「スタッフ」、「館長・副館長」、「関係機関への連絡」の欄で、各々取るべき対応を明確にしてまとめ、緊急時、迅速な対応が取られるようにしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフは、隔週ごとに午前・午後・夜間が順次移動するローテーションを組み、業務を行っています。このため、各スタッフはどの時間帯でも対応でき、予定外の勤務変更にも柔軟に対応できるようにしています。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>いつでも希望者が閲覧できるように館内に準備されています。その旨を掲示で案内しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内掲示にて、事業計画書、事業報告書のほか、運営委員会議事録、利用者会議議事録、アンケート結果、苦情に対する回答、指定管理者第三者評価結果を閲覧できるよう用意していることを案内しています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員研修実施計画表を作成し、これに基づいて研修を具体化して実施し、実施結果を記録しています。この計画表は毎年度、追記する形で5年度分の研修内容を記載しており、当館の職員・スタッフに行なってきた研修を一覧でき、次年度研修計画策定に有用な形式で管理しています。	

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修実施計画書、職員研修実施計画表、スタッフ研修記録	
<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)> 協会(指定管理者)の全体研修、接遇研修、個人情報保護研修、防災訓練、防災・救急・救命研修、AED研修、人権研修は職員・スタッフ全員を対象に実施しています。新人研修は新人スタッフを対象としています。	
<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>毎年9月に協会傘下の施設の職員全員を対象として開催する「全体研修」に参加することを原則にしています。テーマは館長会で決定しますが、全施設に共通する接遇、防災、人権等を取り上げてきています。研修参加については、通常勤務扱いとし、開催日は、学校コミュニティハウスを除き休館日となる日を選定し、また自宅から開催場所までの交通費を支給する等参加しやすい環境を整えています。</p> <p>これ以外にも、施設独自で実施する研修は、スタッフが一同に会することができる休館日に行い、主として館長が講師となつて行う接遇、苦情処理、人権、個人情報保護等のほか、消防署の職員に依頼する消防訓練やAEDを扱う普通救命講習等をおこなっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修実施計画書、研修実施報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協会(指定管理者)の全体研修は休館日に開催し、出勤相当の賃金と、交通費を支給し、研修へ参加しやすい環境を整えています。また、職員全員に、協会の費用負担で市の救命(AED)講習会へ参加させ、普通救命講習修了証を受領できるようにしています。桜ヶ丘コミュニティハウスとしての独自研修は、全員がそろそろスタッフミーティングの場を利用して、全員参加の環境を作っています。</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>研修資料、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>研修内容は、全員がそろそろスタッフミーティングの場で話し合い、迅速に共有しています。また、研修資料の回覧を行っています。</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)>	
スタッフは、マニュアルを必要な時にすぐに使用できるようにしています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
ローテーション勤務のため、職員・スタッフ全員が一堂に会して、相互に意見を述べ合う機会は少なくなっています。こうした欠点を補うために、日々の連絡事項については、居合わせる職員・スタッフの間では、口頭での報告、連絡のほかに、日誌に記帳して時間差を生じて勤務する全員が必ずそれを閲覧することを徹底しています。こうした日々の業務遂行過程での対応のほかに、特に重要と思われる事項に関しては、施設で年間に数回主催する研修会において、繰り返し周知することとしています。	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)>
	スタッフは、隔週ごとに午前・午後・夜間が順次移動するローテーションを組み、業務を行うようにしています。このため各スタッフはどの時間帯でも対応でき、予定外の勤務変更にも柔軟な対応が可能です。常勤職員の業務日誌、交替勤務のスタッフ業務日誌の閲覧を通して、時間帯が異なるスタッフ間で日々の情報共有を行っています。また、定期的実施しているスタッフ研修の場を通して、必要な情報共有を図るようにしています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「桜ヶ丘個人情報保護方針および解説」のマニュアルにて、個人情報の取り扱い要領と、具体例をつけた解説を行っています。その中には、館内文書に関する個人情報保護の取り扱いとして、帳票名等/個人情報等の内容/情報保護対応/保管・処分方法等、の表で具体的な扱いを記しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務局長(館長兼務)および副館長2名が管理責任者となっています。 スタッフ研修での個人情報保護研修にて、個人情報取り扱い責任者についても周知徹底を図っています。	

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)>	
毎年、全体研修にて個人情報保護研修を行っています。平成25年度は9月17日に実施しています。 さらに毎年、スタッフ研修にて個人情報保護研修を行っています。平成24年度は11月19日と3月24日に実施しています。また、スタッフ採用時にも漏らさず実施しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員・スタッフ全員の誓約書を確認しました。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
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)>	
収集する個人情報はその使用目的にのみ使用し、目的外には使用しないことが、団体・サークル登録票、団体利用申込書、自主事業受付票、図書カード申込書等に明記してあります。 全職員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングから確認しました。	

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、目的外には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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
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)>	
収集する個人情報はその使用目的にのみ使用し、目的外には使用しないことが、団体・サークル登録票、団体利用申込書、自主事業受付票、図書カード申込書等に明記してあります。 全職員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングから確認しました。	

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、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 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報を含む書類は鍵のかかるキャビネットに保管しています。 個人情報を入力してあるパソコンはパスワードを設定してセキュリティ対策を行っています。 廃棄書類はシュレッダーで廃棄することを徹底しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理業務は事務局で行っています。 当館では費用の入出金、残高を予算差引簿で管理し、書類は適切に作成されています。	

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)> 経理責任者は事務局長(館長兼務)、出納係は副館長の体制で経理業務を実施しています。	

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)> 経理帳簿、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)> 当コミュニティハウス(横浜市)分と、指定管理者分を分けて経理帳簿を作成、管理しています。	

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)> 経理帳簿と伝票は整理され、適切に管理されていることを確認しました。	

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
<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 <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>通帳、印鑑はダイヤル式金庫に保管しており、事務局長(館長兼務)および2名の副館長のみが開閉できます。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日常業務の中で、こまめに不用の照明を消したり、冷暖房のスイッチの切り替え等の取組みは、かなり徹底されてきています。</p> <p>独自の取組みとして本一冊一冊に貼り付けるバーコードを職員・スタッフの手作りとして完成しています。</p> <p>さらに、平成年度24年度からは、横浜市の指導のもとに、省エネのための「桜ヶ丘コミュニティハウス管理標準」を作成し、その実践に努めています。</p> <p>他方で、利用者、特にこどもたちのニーズに合わせた自販機を追加設置することによって、指定管理料をこれまでよりも約5万円削減する効果を生み出しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、事業計画書</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>日常の清掃や、設備・備品の小規模修繕をスタッフ自らがを行い、出費を抑えています。図書に貼りつけるバーコードも手作りしています。</p> <p>照明と空調のこまめな入り切りの実施、水道給水バルブの調整を行い、経費節減に努めています。</p> <p>また、協会(指定管理者)として、設備点検・保守、清掃等の業務委託をまとめて行い、外注費の低減を図っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>次年度が始まる直前の3月に、職場研修の一環として、次年度のスタッフマニュアルの確認を行っています。スタッフマニュアルには、スタッフの職務内容(職務・心構え、業務手順等)の他、事故・事件等対応マニュアル(緊急時初動体制表、避難経路図、救命処置の手順等)、個人情報保護、苦情処理対応マニュアルを載せて、内容の徹底を図っています。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>子育て支援の観点から、様々な自主事業を展開しています。</p> <p>桜ヶ丘子育てサロン」「親子遊び」「親子で食育」等親子で一緒に楽しむ事業のほか、若い母親も対象となる「クリスマスの切り絵モビール」「メディカルハーブティーを学びましょう」等の自主事業には、お子さんを預かる保育付きとしています。</p> <p>こうした子育て支援関係を代表例として、横浜市の施策と目指す方向は同一としています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、事業計画書</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>行政の主催・共催する事業、行政からの委託事業や福祉目的等、公益性の高い事業で利用する場合は、優先的に利用できるようにしています。また、「世代間交流」、「地域の子育て力強化」などの行政課題を反映した自主事業として子育て力強化のために保育つきの講座の実施等を行っています。他にも「車イスの操作を学ぼう」、「おりがみ教室」や「桜まつり」等で世代間交流、区民の相互交流の促進を図っています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当コミュニティハウスの利用者の範囲は、立地的にバス等の交通機関を利用して遠方から訪れる方は少なく、主として徒歩圏にある近隣の住民となっていますが、それでも未だ施設の存在すら知らなかったという人々も見受けられます。</p> <p>このため、平成25年5月から総合広報紙として「さくらの風」を創刊し、施設の認知度を高め、未利用者の発掘に結びつけたいと考えています。</p> <p>当コミュニティハウスは、旧青少年図書館から転換した経緯を持つために、蔵書数が多く、新しく発行された本も比較的早く手にして読むこともできる点や、また、毎年各世代に興味を持てる60以上の自主事業を実施している点など「魅力ある施設」を発信しながら利用者数の増加に向けて努力していきたいと考えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当コミュニティハウスは近隣の住民の中でもその存在を知らない人たちがいる点で、まだ多くの来館者に利用してもらい余地を残しています。こうした観点から、平成25年5月から広報紙「さくらの風」を発刊し、連合自治会、図書館、公会堂、近隣の学校に配布・掲示をお願いしています。さらに広報紙に目立つように学生向けのアピールポイントを記載し、近隣の高校へ行って手渡す等の努力も行っています。</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>

◆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) 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		
			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		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		非該当		非該当				
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
		非該当		非該当				
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		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
		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	
貸出し及び管理購入の	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	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	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) 緊急時の対応の整備	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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・緊急時対応	(4) 業務 事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	☒ 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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☒ 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	
	☒ 実施していない		☒ 実施していない	
	(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？	☒ 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
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☒ 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			
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？	☒ 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
		②協定書等のとおりに開館しているか？	☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
	☒ 協定書等のとおり開館していない		☒ 協定書等のとおり開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	☒ 公表している	☒ 公表している	
		☒ 公表していない	☒ 公表していない	
	(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)	☒ 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
		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
	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？	☒ 情報共有している	☒ 情報共有している	
		☒ 情報共有していない	☒ 情報共有していない	
		☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している	
	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？	☒ 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？	☒ 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
		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？	☒ 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
		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
	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)	☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている	
		☒ 一部の職員から取っていない	☒ 一部の職員から取っていない	
	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？	☒ 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	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	☒ 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	
	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？	☒ 適切な措置を講じている	☒ 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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	☒ 適切に作成している	☒ 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？	☒ 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
			☒ 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？	☒ 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
		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？	☒ 存在する	☒ 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？	☒ 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		
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		
不備の数			0	0
不備の合計			0	0