

横浜市指定管理者第三者評価制度

中田コミュニティハウス

評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成24年12月21日

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 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>駐車場がないにも拘わらず、年間5万人以上の来館者のある地域に密着した施設です。そのことを踏まえ、地域のニーズにあった施設を目指しています。具体的には連合自治会・町内会の情報や、地域の方々の身近な活動の情報を地域掲示板「中田広場」で館内掲示を実施しています。この掲示板内には地域内リユースを目指すくゆずります・ゆずってくださいのコーナーも開設しています。毎月当館発行の「中田だより」には、講座・新刊本・館の月刊スケジュールなどを記載し、各町内掲示板(30か所)や区役所・関連区民利用施設に掲示中。また来館数の多い小学生、中学生などの放課後の居場所的な役割として、小学生向けの簡単工作<今月のおたのしみ>や中学生の18時までの交流コーナー利用などを実施しています。</p>	<p>前身が青少年図書館だったこともあり、地域の身近な図書館・公民館として地域の方の期待を背負っています。</p> <p>中田コミュニティハウスまつりでは地域住民から寄贈されたひな人形を飾り、昔遊びを子供に伝える等、日本古来の伝統文化を後世に継承する取り組みをしています。また、地域の連合自治会・町内会、学校等と協力をし来館数の多い幼児・小学生と大人・高齢者との世代間交流を図る工夫がなされています。</p> <p>館内には地域の掲示板「中田広場」を設置しサークル、個人ポスター、町内会の催し物の案内、くゆずります・ゆずってください等の掲示が、登録団体だけでなくどなたでもできるようになっていて、地域の方の交流の促進を図っています。</p> <p>地域及び地域住民とよく連携し情報交換をしています。さらにニーズを把握するために、地域交流の場での情報収集・地域住民へのアンケート等に取り組むとよいでしょう。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>年度内2回の利用者会議を実施し、問題点や提案を抽出し運営に活かしています。具体的には、お部屋の予約方法を2か月先予約方式に変更。前月の活動日に本申込みが完了することにより、指定された日に来館することや重複時の抽選、それに関連した諸事が緩和された。また選出された委員により年度内2回開催のコミュニティハウス委員会で提案のあった「リサイクル文庫」は実施して5年が経過。年間400冊あまりが図書室に寄付され、年間25万円以上の経費節約になっています。このことは地域での本のリユースという点で大いに役立っているものと考えます。利用者によるアンケートにより子育て支援事業「おひさまサロン」を年齢(月齢)別に2クラスに分けました。分けることにより、今まで参加しにくかった年齢の参加が増えました。</p>	<p>学習室の利用状況やサークル活動の利用が増えたこと、館にエレベーターがないことから障がいを持つ方も利用しやすいように等の理由から、コミュニティハウス委員会、各関係機関の了解を経てロビーの一部を間仕切りし、1階に学習室を設置しました。今では大学入試過去問題等の参考書を本棚に常備し、また図書コーナーで学習参考書を館内貸し出す等、地域の方が学習しやすいよう環境を整えています。</p> <p>中田コミュニティハウスだよりを町内会の回覧板の中に入れてほしいという要望がありました。これから各地域の要望を聞き来年度からの広報の方法に反映していく予定です。</p> <p>「あそこに行けば誰かいる、話ができる」という館にして家にもりがちな方、孤独な方等が地域交流の輪に入れるよう、常に「利用者が来なくなる施設にするにはどうしたらよいか」を念頭に運営するよう心がけています。</p> <p>HPの充実とアンケート内容・実施方法の改善を望みます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>内外装を行っているため新しい建物に見えますが、建物自体は昭和43年の建物のため、あちらこちらに不備が見えます。特に雨漏り等に関しては細心の注意を図り、取り組んでいます。利用者に安全・安心して使用していただけるよう、その対応については委託業者などと協議し、速やかに対応しています。尚、小破損修繕に関しては館長はじめ職員スタッフで即修繕するよう心掛けています。備品購入及び廃棄についてはその都度台帳に記入し、管理を行っています。また購入に関しては利用者からの要望を取り入れ必要性や利便性を考えて購入しています。清掃業務は作業スタッフを中心に全スタッフで取り組んでいます。清掃業務は常に清潔を保ち、ご利用者に支障を来さないよう心掛けています。館周りの植栽についても季節を感じることできるよう整備しています。スタッフには一日8回の館の内外の見回りを行い、トイレ・館周りのごみのチェックを行っています。</p>	<p>毎日最低8回のトイレ清掃を行い、その記録を入口に掛けています。またそのほかに体の動きが不自由な人がトイレを使用後は必ず清掃するようにしています。</p> <p>毎週1回は「施設保守・警備点検表」で建物や部屋の点検、「設備点検表」では空調機や給湯・衛生設備を点検・記録しています。入口前に設置されているリフトも毎週1回作動確認を行っています。異常などの問題があれば、対応措置をとっています。また玄関マットの段差を解消しバリアフリーにしています。</p> <p>現在は発生していないので必要はありませんが、消耗不具合(蛍光灯切れ)以外で複数回発生する問題や外部に修理委託する問題がでできた場合は別紙に記録として残すことが望まれます。</p> <p>清掃や建物・設備の維持を定期的に行うだけでなく、常時注意を払って対応して清潔・安全に保たれています。</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>業務日誌・施設点検項目に事故につながりやすい項目を設け日々確認を行っている。事件事故の予防早期発見及び対応について日報や連絡帳に記載し、引き継ぎの際、問題を共有することで未然に防ぐ努力をしています。しかし、発生してしまった事件・事故に関しては「緊急時の連絡方法」に従い速やかに連絡するとともに、マニュアルに基づき行動するよう徹底しています。時間外の事件・事故に関しては緊急時の連絡網を作成し、緊急体制を明確化しています。</p> <p>また災害発生時には常勤職員が指揮をし、スタッフと連携し、利用者を安全に避難誘導する体制をとっています。利用者会議等で災害時の避難について話し合い、また避難経路図を表示し災害に備えています。AED研修・避難訓練・避難袋取扱い訓練及び降下訓練・火災受信機取扱い訓練を行いもしもの時に備えています。</p>	<p>定められた点検項目に沿って点検した結果や点検時に気が付いたこと等を「スタッフ業務日報」に記載しています。またスタッフ全員が業務日誌を用い情報を共有しているため、事故等を未然に防ぐことにつながっています。</p> <p>高齢者の事故防止・緊急対応マニュアル等の各種マニュアルを用いた研修、心肺蘇生法とAED研修を全スタッフに行う、避難訓練時には救助袋を用いる等、日ごろの研修・訓練を通じスタッフが緊急時に対応できるよう配慮しています。以前、不審者が館内に入ってきたことがありましたが、あわてることなく適切に対処しました。</p> <p>不審者侵入後、防犯カメラを設置し記録を取っています。防犯だけでなく小学生が外壁に乗っている等、危険な行為を早期に発見し注意することにより大きな事故になるのを未然に防ぐことにも役立っています。</p> <p>利用者に小学生・乳幼児が多いことから不審者侵入を想定した研修等を実施するとおよいでしょう。</p>
V 組織運営及び体制	<p>職員の資質向上のため、各種研修の企画・参加に力を入れている。この際の交通費や賃金・出勤交代などは全額支給しています。特に防災訓練については泉消防署協力のもと、心肺蘇生法や避難訓練は休館日に全員参加で実施しています。また情報の共有化ということで業務日報・連絡日誌の記述伝達以外に、口頭で交代時間帯に行う引継ぎも必ず実施しています。日常業務のなかで個人情報に関して特に注意をし、鍵のかかる書庫を使用し保管。図書カードや団体利用申込書の扱いについては、〈個人情報入手管理表〉〈個人情報廃棄管理表〉を記入し、それをチェックすることを業務化しています。団体登録や自主事業参加申込の際には個人情報に関する説明を義務つけています。会計ソフト以外で〈小口現金出納帳〉と〈現金出納帳〉に金銭の入出金を記載し、現金の管理及び通帳の内容をわかりやすくしています。</p>	<p>業務日報が全員の情報共有の基礎で、点検項目・特記事項・申し送り事項・利用者からの声・部屋利用状況を記入するようになっています。</p> <p>研修日を休館日に設定し、すべての職員が研修を受けられるように配慮しています。また研修内容によって、指定管理者が運営する四館合同で行う研修、別個に行う研修と区別をし、効果的な研修体制を構築しています。</p> <p>毎日の情報共有は朝と引継時の打合せと業務日報、勤務・連絡日誌によっています。さらに毎年4回の全体会議や3月のまつり準備で全員の情報共有や意思疎通の強化を図っています。</p> <p>経費削減として、立場地区センターと共同発注、相見積を必ず取る、電力の契約アンペアを削減、事務室照明をLED化などの取り組みをしています。</p>
VI その他	<p>市民活動の支援という立場でのお部屋利用にとどまらず、区の委嘱団体〈泉区消費生活推進員〉・〈中田地区保健活動推進員〉・〈中田小学校地域防災拠点運営委員会〉の年間利用の優先予約の受付。また泉区福祉保健センターこども家庭障害支援課依頼の〈子育て支援事業：子育て支援者の育児相談〉を毎週火曜日に開催。同じく福祉保健センター福祉保健課依頼の〈平成24年国民健康・栄養調査〉(予備日を入れて2日間の午後・夜間利用)も開催。近隣町内会の総会(年1回開催)も優先予約を実施し、小規模施設ではありますが地域の集会拠点を目指しています。また自主事業の講師として、地域の方の参加を計画。昨年度からのポーセリンアートや、退職した教職員による座学講座(英語・歴史・科学)など地域の多世代交流を目的とした事業の展開を計画、実行の準備段階にあります。</p>	<p>積極的に市や区の事業に協力しています。特に子育て支援事業については、子育てサロンを通じて孤立しがちな乳児を持つ親の友人作り・グループ作りの手助けをし、また育児に悩む親には育児相談を紹介するなど地域の子育て支援の一端を担っています。今では広報や掲示等からだけでなく、口コミから子育てサロンを知り、常に多くの乳幼児を持つ親が参加しています。</p> <p>横浜ケーブルテレビジョンの協力により利用者専用のインターネット回線を設置しています。インターネット利用の他にプリンターも設置しており、検索と印刷や印刷のみの利用等、他施設にはないサービスを行っています。インターネット環境やプリンター設備が整っていることから、パソコンを使用したことのない方にも利用する糸口となる働きかけを積極的にしています。併せてパソコン指導ボランティアの活動の場を作っています。</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。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
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>館内掲出物は以下の4つのラックに分類し設置 ①「県のたより」や「広報いずみ」などの横浜市PRボックス ②募集:横浜市の講座・講習・催し物 ③生涯学習・市民活動のお知らせ ④プレイルームには泉区福祉保健センターに配置しているチラシ類(子育てに関する情報)</p> <p>館内掲示物は、掲示板に以下の2つに分類して掲示 ①横浜市・泉区のポスター類 ②一般向け(当館登録団体も含む)用のフリー掲示板「中田広場」を設置。A4サイズまでであれば、近隣町内会の催し物のポスターや個人サークルの案内も受け付けます。(ただし営利目的・政治・宗教に関するものは除外) 日常の不要になったものを地域でリユースするための<不用品バンクカード>(ゆずります・ゆずってください)を設置。地域利用者の声として<あなたの声をお聞かせください>(館内設置)と利用者アンケート(来館者や自主事業参加者)を実施。</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>資料(広報いずみ等)、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>町内会の掲示板だけでなく、横浜市営地下鉄「立場駅」「中田駅」の掲示板に館の情報を掲示しています。また館内には地域の掲示板「中田広場」を設置しサークル、個人ポスター、町内会の催し物の案内、<ゆずります・ゆずってください>等の掲示がどなたでもできるようになっています。町内会としては会合に使用するだけでなく待ち合わせ場所にもしています。また池谷町内会長はよく立ち寄り、その際は情報交換をしています。</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>	

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)> 資料(中田コミュニティハウス委員会議事録等)、現場確認、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>	

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)> 資料(中田コミュニティハウス委員会議事録等)、現場確認、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)> 本の紛失、破損について委員会で質問が出たことから、図書コーナーに「本が泣いています」コーナーを設け、本を破損したり、書き込みをしないよう注意喚起しています。また紛失の予想されるものは代本板を置き事務所保管にし紛失を防いでいます。H19年度の提案から始まったリサイクル文庫では多くの本が寄贈され、特に時代小説文庫は本棚4面が埋まるほどになりました。</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>地域住民から寄贈されたひな人形が現在7セットあり、中田コミュニティハウスまつり時にはサークルの吊し雛の作品とともに館内に飾り、お祭りを盛り上げています。平成23年度はケーブルテレビも取材に訪れました。お祭りに参加した方だけでなく、寄贈した方からも大変喜ばれています。</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>地域に密着した施設であることから、地域の方へのアンケートや、地域交流の場での情報収集を通じ夜間利用のニーズ等を把握できるとなおよいでしょう。</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)>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録等)、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)>	

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)> 資料(利用者会議議事録)、現場確認、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)> 「予約の日時が決まっているので困ることがある」という意見から1～25日に仮予約するよう利用予約制度の変更をしました。活動日に予約ができると好評です。東日本大震災時館内にいた利用者の意見から、利用者を含めた防災訓練を検討しています。また、各部屋のドアが解放状態にならないため緊急時等に危険なことから各部屋のドアにドアストッパーを配置しています。これは普段の利用にも役立つと利用者から好評を得ています。	

(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)> 4月から12月の間、講座終了後時や個人利用の方に向けて実施。また来館者はいつでも記入できるようアンケート用紙をご意見箱近くにおいている。 <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)> 資料(アンケート結果等)、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)>	

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)> 現場確認、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)> 未就園児とその保護者が集う「おひさまサロン」終了後のアンケートから、まだ歩けない子どもと歩ける子どもと一緒に活動すると危ないのではという意見があり、現在では子どもの発達に応じ2つにクラスを分けています。そのことにより定員を60名から80名に増やすことができ定員超過により参加できない方がいなくなりました。	

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)> 資料(利用者アンケート結果)、現場確認、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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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>「あなたの声をお聞かせください」という用紙とご意見箱が一階受付のはず向かいに設置されている。</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>	

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>資料(苦情対応マニュアル)、ヒアリング</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>	

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>館内掲示により周知している。</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)>	

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)> 資料(問題点課題抽出・処置・解決策・措置)、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)>	
小学生から「本が破れている」「プレイルームで遊びたい」等の意見がでています。本の破損に対しては返却時の点検を徹底する、プレイルームは中田コミュニティハウス祭りに開放する等の取り組みを実施しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 現場確認、資料(あなたの声をお聞かせください・回答付)、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)>	
小学生から「本が破れている」「学習室に入りたい」「プレイルームで遊びたい」等の意見がほとんどですが、小学生にもわかるような言葉で、丁寧に回答しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>受付カウンターに一般用と子ども用の、利用案内を設置。初めて利用される方や、図書貸出カードを登録する方に配布しています。書籍の新刊案内や、休館や施設の利用に関するお知らせ(施設補修など)に関する周知は、外掲示板に掲出。また、これらの情報は毎月発行の〈中田だより〉掲出用(B4×2枚)により各町内掲示板(30町内会155か所の掲示板)に掲出。内容によっては広報いずみにも掲載。</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>資料(ホームページ、中田コミュニティハウス便り、施設案内、利用案内等)、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>「中田コミュニティハウスへようこそ！！」という子供向けの利用案内を作成しています。一枚の紙を本のように仕立ててあり、子供たちの興味をそそるよう工夫がなされています。</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>	

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>閲覧ファイルが作成されており、誰でもすぐ手にとってみられるよう一階の階段わきのコーナーに置かれています。</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)> 資料(中田コミュニティハウス 2ヶ月先仮予約システム)、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>	

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)> 資料(研修計画書、職員研修実績報告)、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>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(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)> いろいろな世代、性別の住民が参加できるように自主事業を企画しています。女性が男性の3倍の利用があることから、男性向けの自主事業に工夫を凝らしています。特にパソコン教室・デジカメ教室・そば打ちは男性に好評で抽選になることもあるほどです。またそれだけでなく老人会の囲碁・将棋が得意な方を招いて小学生向けの囲碁・将棋教室を行う等、世代間の交流も図れる事業を企画しています。	

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)> 計画にはありませんでしたが、利用者からの要望によりスタッフが講師になり「手作りシュシュ」教室を行いました。使用しないハンカチ等を材料とし作成すること、ちょっとしたプレゼントになり喜ばれることなど、参加者から好評を得ました。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフには利用者からの要望をいち早く取り入れる姿勢があります。また、スタッフが常にいろいろなことにアンテナを張り流行を知ることで、参加者が定員を満了するあるいはそれ以上の事業を企画することにつながっています。	

(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	
<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)> 資料(あなたの“BEST BOOK”を教えてください！)、現場確認、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)></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>以前は新規購入希望の本を記入する用紙でしたが、「あなたの”BEST BOOK”を教えてください！」※※本購入の参考のために※※という形式に用紙を変更したことにより、選定に漏れ自分が希望した図書が購入されなくても大きな不満が出なくなりました。</p>	

(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
<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>自主事業(講座)や新刊本のお知らせ・催事カレンダーなどを中心に、毎月「中田だより」を発行。掲示用(B4番表・裏で2枚)を各町内会掲示板(155か所)と一部回覧板、近隣小学校へ「中田だより:小学校用」の配布。さらに指定管理者和の会管理の3施設、区役所の区民活動支援センターへの掲示用(B4版表・裏で2枚)と掲出用(A4版)を配布。自主事業(講座)は広報よこはま泉区版に掲載。ホームページにも自主事業(講座)の情報を掲載(毎月更新)。また、地域の皆様の生涯学習支援と利用者数増加を図り、利用登録団体(メンバー募集中に限り)の紹介冊子「そよ風」を年度毎に発行。お問い合わせや、図書カード登録をされる方に、当館利用案内パンフレットと一緒に配布。自主事業(講座)や、中田コミュニティハウスまつり:お雛さまや吊るし雛などは、横浜ケーブルテレビで、文字での周知や取材をお願いし実際にいくつかの事業は放送済み。</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>資料(ホームページ、中田コミュニティハウス便り等)、現場確認、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページは作成してあり、基本的なことは掲載してあります。利用者アンケートの結果や課題に対する対応策、苦情内容や対応策等の掲載をするなど、さらなる充実を望みます。</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> <p>毎月中田コミュニティハウス便りを発行し、積極的に地域に配布しています。また、町内の掲示板や市営地下鉄「立場駅」「中田駅」の掲示板にも掲示しています。ケーブルテレビでも広報する等いろいろな方法を用い広報に力を入れている様子が見えます。</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> <p>新人研修として、窓口対応を中心に接遇研修を実施。利用者に対しては“平等と安全”を基とし、利用者にとってより満足度の高い対応を目指しています。窓口業務(予約受付・図書カード登録・書籍検索等)に迅速に対応できるよう、各種マニュアルの完備、各時間帯で共有する情報に関しては、連絡帳や連絡帳抜粋、忘れ物の取り次ぎに対応する受付表などの必読を義務付けています。また正確に電話の内容を聞き取り、取り次ぐための専用メモを使用。高齢者の利用者も多いということを配慮し、各種説明の話し方は“ゆっくり、はっきり”を実行。身だしなみに関しては受付業務としての範囲内(素足・ノースリーブ・派手な色・柄などの禁止)を守り、目についた場合は指導員から指導をします。</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>来館者の年齢や利用状況に応じ、丁寧な対応をしています。小さな子供を連れた来館者が書類を記載している間、子供の目線に合わせて姿勢を低くし、飽きないように相手をする姿が見受けられました。</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>毎月「利用状況報告書」を作成し、時間帯別・部屋別の利用状況を把握。今年度からは区からの要請で曜日別の利用状況報告書も作成。当館の利用者の特徴である、幼児と保護者・小学生が多く来館することを受け、子育て支援事業「おひさまサロン」毎月第3金曜日(子育てサロンは泉区内で20数か所開催中、区民利用施設が主催しているのは当館のみ)や「子育て相談室」毎週火曜日を開催。小学生の放課後の居場所として、手ぶらで来館しても楽しめる簡単工作「今月のおたのしみ」を開館時はいつでも開催しています。利用者の意見をきくということで「あなたの声をお聞かせください」と、講座参加者や一般来館者向けにアンケートを実施中。「あなたの声をお聞かせください」は回答を館内掲示板に掲出。アンケートに関しては内容を検討し、運営の参考にしていきます。</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>夜間稼働率が20%と低く館としても苦慮している様子がうかがえます。住宅街の中にある、利用者に高齢の方が多いため稼働率あげるには難しい面はありますが、地域の方とよく連携している強みを生かし、情報交換・アンケートなどを通じて夜間利用のニーズを見出すとなおよいでしょう。</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>年間約5万人以上の利用がありますが、そのほとんどが泉区内の地域住民です。予約方法を変えたことにより他グループの状況を見て予約を取ることができる等のことから利用状況も夜間を除き平均しています。またスタッフは登録している団体の希望の曜日や部屋を把握しています。スタッフが点検作業や通常の業務の中から課題を抽出し早めに対処することで、利用者からの苦情を防いでいます。</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)>

横浜ケーブルテレビジョンの協力により利用者専用のインターネット回線を設置しています。

「利用者が来たくなるような施設にするにはどうしたらよいか」を常に考えています。以前青少年図書館だったこともあり、地域の方は公民館という印象をもっています。「あそこに行けば誰かいる、話ができる」という館にして、引きこもりの方、孤独な方、を引き出す工夫をするよう努めています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

HPには掲載がありますが、配布用の利用案内にもインターネットの利用ができることを掲載するとなおよいでしょう。
利用者アンケートの母体数が少ないため、母体数を増やす工夫をするとともに、アンケートの項目も熟案し館として吸い上げたい項目を織り込むよう検討することを望みます。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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8回(最低)のトイレ清掃を行い、その記録を入口に掛けています。 体の動きが不自由な人がトイレを使用後は必ず清掃するようにしています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input 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>	

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>	

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。

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>毎週1回は「施設保守・警備点検表」で建物や部屋の点検、「設備点検表」では空調機や給湯・衛生設備を点検・記録しています。入口前に設置されているリフトも毎週1回作動確認を行っています。 異常などの問題があれば、対応措置をとっています。また玄関マットの段差を解消しバリアフリーにしています。</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 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)>	

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)>	

(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"> ・設備の保守管理・安全点検についてはチェックリストを用い、指導員とスタッフが常に点検し管理している。破損部分や不具合が発見された場合、特に建物の破損・雨漏り等の発見があった時は直ちに報告書を作成し、区の担当者に報告を行い、支持をもらい対応する。 ・小破損の修繕に関しては可能な限り、館長、職員・スタッフで対応している。(扉の開閉不具合・プレイルームの玩具修理等)また、急に起こるパソコンとその周辺機器の不具合についても職員が対応し、常に健全な状態を保っている。 ・外構の確認については日常点検・または外周辺の清掃を行う際、損傷チェックをおこなっている。 ・施設内の植栽・植樹については年一回業者に依頼し、環境美化に取り組んでいます。 ・ごみ回収は横浜市ごみルート回収に参加し、「ルート回収分別早わかり図」で全員がごみに関して共通認識を図っています。 	<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>記録(施設保守・警備点検表、設備点検表、トイレチェック表)、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>現在は発生していないので必要はありませんが、消耗不具合(蛍光灯切れ)以外で複数回発生する問題や外部に修理委託する問題がでできた場合は別紙に記録として残すことが望まれます。</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> <p>清掃や建物・設備の維持を定期的に行うだけでなく、常時注意を払って対応して清潔・安全に保たれています。</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>利用者に幼児母子や高齢者が多く、安全と清潔さの確保に力が入られています。記録(施設保守・警備点検表、設備点検表、トイレチェック表)を揃えているのがその例です。</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>

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)> 資料(危機管理対応マニュアル)、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>鍵箱は自動ロックになっています。箱の下部に管理責任者名が貼っており、管理責任者が誰にでも明確にわかるようになっています。</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>午前、午後、夜間と点検項目が定められており、スタッフが点検した結果だけでなく点検中に気が付いたことも「中田コミュニティハウス スタッフ業務日報」に記載しています。</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)>	

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)>	
「高齢者の事故防止と緊急時対応マニュアル」を用いた研修を全スタッフに行っている。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 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。

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 type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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、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)>	
毎回点検も兼ねて、救助袋を実際に使用した避難訓練を実施しています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
以前、不審者が館内に入ってきたことがありましたが、通常からマニュアルの確認等をしていたことからあわてることもなく速やかに対処できました。その後防犯カメラを取り付け、今では小学生が外壁に乗った姿を見て注意するのにも役立っています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
利用者に小学生や乳幼児が多いことから、不審者侵入に対する研修も実施するとなおよいでしょう。

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日での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館時は常勤職員が勤務しています。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日報に開閉館時刻が記載されています。 この日報は全員が閲覧するもので、点検項目・特記事項・申し送り事項・利用者からの声・部屋利用状況を記入するようになっています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
泉区ホームページ 閲覧ファイルが作成されており、誰でもすぐ手にとってみられるよう一階の階段わきのコーナーに置かれている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
年間研修計画と対応する実績報告があります。研修計画に実施の消し込みが加われば万全です。	

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	
<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)> 全スタッフ(個人情報保護、人権、接遇、AED操作、地震防災等) 採用時(個人情報保護、人権、接遇、各マニュアル等)	
<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)>	
和の会は当館と立場地区センターの2つの指定管理者であり、教育研修は基本的に2館合同で行い、水準を合わせています。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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)>
主にスタッフが記入する「業務日報」には、時間帯ごとの点検項目(館内の安全や衛生面に関することなど)や、次の時間帯への申し送り事項、各会議室の利用状況などを記入。記述伝達以外にも口頭による引継ぎとして勤務交代時の引継ぎ時間を設けています。こちらは「業務日報」の内容に対しての補足説明も含め10分～15分ほど実施。また指導員が記入する勤務連絡日誌には、業務内容の変更や注意点など重要項目の連絡や、研修やミーティングの内容や日程などスタッフ全員で共有すべき情報の共有化を図っています。重要な内容に関しては「連絡事項抜粋」ファイルを設けいつでも確認可能にしています。	業務日報、勤務・連絡日誌、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)>
	毎日の情報共有は朝と引継時の打合せと業務日報、勤務・連絡日誌によっています。 さらに毎年4回の全体会議や3月のまつり準備で全員の情報共有や意思疎通の強化を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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ているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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

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

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

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

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<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><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)></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>個人情報を記入する用紙には、それぞれに目的外に使用しないことが明記されています。また、収集時には目的外に使用しないことをスタッフから説明しています。</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、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)> 資料(個人情報廃棄管理表)、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)>	

(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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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)> 資料(和の会 経理規定) 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)>	

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)> 資料(会計業務フロー)、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)> 支出には必ず伺い書を作成しています。	

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 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)> 資料(和の会 経理規定、利用料金・コピー料金・印鑑管理マニュアル)、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)></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>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・消灯の実施:トイレなど共有部分で使用していないときは消灯の協力をお願いしている。また夜間の図書室・学習室・階段なども消灯を行い必要な時に付けるよう協力を呼び掛けている。 ・利用者不在の部屋における照明や冷暖房はこまめに消している。 ・冷暖房の温度調節の協力をお願いしている。冷暖房のほかに扇風機を利用し、室温調整を行ったり、夏場のうちわや冬のひざ掛けの貸出しを行っている。 ・館長・職員・スタッフでできる小破損修繕については極力実施した。 ・内部書類は極力裏紙を使用し、図書のしおりや利用確認の書類などはわら半紙を使用し印刷用紙を使い分けている。 ・消耗品台帳を記入し管理することで無駄な購入を避ける努力をしている。 ・部屋の大きさの割に利用の少なかった学習室を1階ロビーに間仕切りをして、学習室として利用。電気の節約(照明・冷暖房)の節約に効果があった。間仕切りを外すとロビーに変更可能な工夫 	<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>資料(節電行動計画―節電結果報告、省エネ対策状況)、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>清掃や消防点検を立場地区センターと共同にして経費節減をしています。 工事は必ず相見積をとっています。 小破修繕はできる限り自身で対応しています。 電力の契約アンペアを50Aか35Aに減らしました。 事務室照明をLED化しています。</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>「各種マニュアル教育」研修と同時に、スタッフとともにマニュアルの見直しも行っています。利用者のからの要望だけでなくスタッフからの意見も吸い上げていくことで、より良い組織運営がなされています。</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>市民活動の支援という立場でのお部屋利用にとどまらず、区の委嘱団体<泉区消費生活推進員>・<中田地区保健活動推進員>・<中田小学校地域防災拠点運営委員会>の年間利用の優先予約の受付。また泉区福祉保健センターこども家庭障害支援課依頼の<子育て支援事業:子育て支援者の育児相談>を毎週火曜日に開催。同じく福祉保健センター福祉保健課依頼の<平成24年国民健康・栄養調査>(予備日を入れて2日間の午後・夜間利用)も開催。近隣町内会の総会(年1回開催)も優先予約を実施し、小規模施設ではありますが地域の集会拠点を目指しています。</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>資料、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>積極的に市や区の事業に協力している様子がうかがえます。特に子育て支援事業に関しては、孤立しがちな乳児を持つ親を施設に来館させることにより、友人作りや、グループづくりの手助けをし、また育児に悩む親には育児相談を紹介するなど地域の子育て支援の一端を担っています。今では広報や掲示等からだけでなく、ロコミから子育てサロンを知り、多くの乳児を持つ親が来館しています。</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>事業の講師として、地域の方の参加を計画中。昨年度からのポーセリンアートや、退職した教職員による座学講座(英語・歴史・科学)など地域の多世代交流を目的とした事業の展開を計画、実行の準備段階にあります。1階ロビーに横浜ケーブルビジョン様のご協力にてインターネット用パソコンを設置。調べもの等利用者に自由に使用していただいている。また、2階会議室にインターネットケーブルを引き、パソコン教室等でインターネットを利用できる環境を整備しています。</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、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>インターネットの設備の他にプリンターも設置しており、インターネットで検索したものを印刷する等、他施設にはないサービスのため利用者に好評です。また、パソコンやインターネットを使用する手助けを行うなど、インターネットやパソコンを使用したことがない方にそれらを利用する糸口となるよう積極的に働きかけをしています。併せてパソコン指導のボランティアに活動の場を作っています。</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>