

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

令和5年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>来館者用の駐車場が無く、駅から歩いて8分程と交通アクセスが良くないため、遠方からの来館者が少ない地域に密着した施設と言えます。</p> <p>その為、近隣町内会の総会や地域団体の年間優先予約を実施したり、地域の身近な活動の情報を提供する地域掲示板「中田広場」を設けたりしています。毎月発行の「中田だより」には館からのお知らせ、講座、新刊本の案内、今月のおたのしみ(子ども向け工作)などを記載し、各町内の掲示板や回覧板、関連区民施設、近隣の小中学校に掲示を依頼しています。</p> <p>また、図書室の本の充実を図るため寄贈本を受け入れたりもしています。</p> <p>その他、地域のニーズにあった施設を目指すため来館者にアンケートの記入をお願いし、利用者の声を取り入れるよう努めています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>指定管理者の「和の会」の理事会は、中田連合自治会と和泉中央連合自治会の代表者により構成されており、年に2回の理事会以外にも日常的に地域の声を施設に届けています。地域住民が指定管理施設の管理運営に主体的に携わる運営が行われており、横浜市の区民利用施設において特筆すべき管理運営形態といえます。</p> <p>中田コミュニティハウス委員会のメンバーは、近隣自治会・町内会会長や、学校長やPTA会長、利用者団体代表総勢14名で構成され、地域で暮らす皆さんが多数参加しています。</p> <p>自主事業中田囲碁教室は近隣町内会囲碁同好会と、子育て支援の中田おひさまサロンは泉区保育ボランティアグループと、協働して開催しています。地域の皆さんの自主的な活動と連携し事業を展開している点が高く評価できます。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向上	<p>幅広い層の方が、自主活動を行ったり、地域とのコミュニケーションを取ることができる場所、また気軽に利用できる場所と位置付けしてもらえるような施設を目指しています。</p> <p>コロナ禍で利用者会議やコミュニティ委員会が2年余り開催出来ない中、アンケートから利用者の声を聞き取り、女性トイレの便座を保温付きに変更したり和式トイレを洋式トイレに変更する工事を行いました。また、令和元年度には館内全面LED化の工事が行われました。</p> <p>また、図書室の本に関しては、幼児から高齢者まで大勢の方が図書室の本を利用できるように、書棚の整理、展示を見やすく興味を引き易いように工夫したり、スタッフが本の検索をより速く簡単にできるように日々改革を進めています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>図書室資料の除籍・データ整備・配架場所の変更をはじめ、新刊本やお勧め本コーナーの充実等、図書室の利用向上に向けて創意工夫が顕著です。</p> <p>施設内の掲示板は用途別に4か所に分け掲示されています。見やすく、情報もわかりやすい素晴らしい取り組みです。中田コミュニティハウスだよりを毎月発行するほか、小学校版(年4回)の発行は、他施設の参考になります。</p> <p>スタッフの対応に関するアンケート結果では、令和2年度は100%、令和3年度は91%の方が非常に満足と良好な回答です。記載台の椅子や杖置き場等、高齢者への配慮が行き届き親切丁寧な接客接遇サービスを提供しています。</p> <p>コロナ禍で中止したコミュニティハウスまつりも利用者とも協議し、規模を縮小しながらも再開させています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>建物は昭和43年建築のため、あちらこちらに不備が生じています。日頃から職員全員で館内外の点検を行い、軽微な不具合は職員で修繕し、職員で修繕できない不具合は、専門業者に依頼しています。</p> <p>また専門業者により、ガスヒートポンプの点検を年1回、昇降機の定期点検年2回、自動ドア定期点検年4回、消防用設備点検年2回、レジオネラ属菌検査・飲料水水質検査は年1回、館内外清掃は年3回、植栽は年2回(その間は作業スタッフが手入れ)をそれぞれ実施しています。</p> <p>日常の清掃業務は作業スタッフを中心に全職員で取り組んでいます。</p> <p>備品の購入及び廃棄については台帳に記入し、管理を行っています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>昭和43年築という古さを感じさせない程、清掃が行き届いています。作業スタッフが毎日3時間かけて清掃を実施し、清掃チェックリスト、トイレ用チェックリスト、おむつ交換台日常点検リストと多様なチェックリストがあり、日々清掃や施設設備の安全に留意しています。</p> <p>コロナ禍の休館中にトイレの洋式化を完了させており、高く評価できます。これ以前には、LED化も既にも実施していません。老朽化のすすむ施設でも日々の適切な維持管理と点検、設備のリニューアルで利便性の高い、明るく清潔感のある施設提供を可能にする見本となる事例といえます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>多くのチェックリストがあり館内は清潔に保たれていますが、項目が非常に多いためリストを精査するとチェックの効率化が図れるでしょう。</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ます。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。</p> <p>しかし、発生してしまった事件・事故については「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。また、災害(火災、地震、風水害)に対するマニュアルを整備し、発生時には指導員が指揮をし、スタッフと連携して利用者を安全に避難誘導する体制をとっています。</p> <p>AED研修・避難訓練・避難袋取り扱い訓練及び降下訓練をを年に1回実施しています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>様々な緊急時の状況に対応したマニュアルが整備され、放送機器付近には、非常時アナウンス文言や機器の操作方法も掲示されています。</p> <p>スタッフ業務日報に施設設備の点検項目が午前・午後・夜間とそれぞれ設定されており、これらを点検する時に不審者・不審物についても点検しています。</p> <p>火災受信機、非常用ベルの使い方、避難袋の設置の仕方と降り方を専門業者ニッタン(株)を講師に招き、実際に職員が使用して訓練しています。</p> <p>感染症対策として、マニュアルを添付した嘔吐物処理キットも整え万全です。</p> <p>【提案事項】</p> <p>不審者への対応マニュアルはありますが、不審者対策グッズも整備されるとより良いでしょう。</p>
V 組織運営及び体制	<p>施設は館長1名、指導員1名、事務補助スタッフ2名、スタッフ10名の計14名で運営しています。館長は他3施設の館長も兼任しています。</p> <p>勤務体制は指導員含め事務スタッフと受付スタッフが随時2名以上の配置をしています。作業スタッフは1名朝7:30から3時間の勤務で、主に開館時間前に館内の清掃業務を済ませるようにしています。</p> <p>スタッフ間の情報の共有化を特に重要視し、業務日報・連絡日誌の記述以外に口頭で交代時間帯を行う引継ぎを必ず実施しています。</p> <p>日常業務のなかで個人情報取り扱いには特に注意をしています。団体登録や自主事業、図書貸出カードの登録で収集した個人情報は鍵のかかる書庫に保管しています。</p> <p>情報開示については事業計画書や事業報告書等の閲覧が自由に出来るようにしています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>館長は、立場地区センターとの兼務です。館長は、情報共有を密にし、施設にも頻繁に足を運び責任者の役割を適切に努めています。</p> <p>定常業務と利用者対応業務、それぞれについて時系列に則って、詳細に業務マニュアルが作成されています。さらに、各業務の注意点やポイントも記載されており、組織として改善を重ねてきています。利用者対応業務チェック表も作成し、図書業務について個人情報保護含むマニュアルの遵守を確実にしている点も高く評価できます。</p> <p>雨漏りの課題や空調設備の老朽化の課題について区と課題共有し、区は市の建築局に適切に繋ぎ、調査を仰ぎ、屋上防水工事や空調設備工事の予算化を実現させています。区と指定管理者が連携協力する体制が構築され、迅速に対応している点が他施設の参考になります。</p>
VI その他	<p>市民活動の支援という立場での部屋利用にとどまらず、区が委嘱する<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けをしています。また、近隣町内会の総会等も優先予約も実施しています。</p> <p>その他泉区福祉保健センターこども家庭支援課の依頼の<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し、小規模施設でありますが地域の活動拠点となることを目指しています。</p> <p>泉区内では図書館の次に蔵書数が多く、本の貸出数も多いことから充実した図書室を目指しています。施設は築50年を超えているため老朽化が進んでおり、雨漏りとエアコンの不具合が大きな問題となっており、修繕、改修等を区と相談しながら取り組んでいます。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>踊場地域包括支援センターと連携事業を実施しており、高齢者福祉関連の事業も充実しています。葛野コミュニティハウスとの連携した事業もあり、和の会が複数施設を運営するメリットを発揮しています。</p> <p>子育て支援関係も、泉区福祉保健センターこども家庭支援課やボランティアグループ「マミー」と連携して事業を実施しており、施設を拠点に地域の活動が活発になるよう協力している点が評価できます。</p> <p>住宅街にある小規模な施設のため、近隣住民が主な利用者です。「施設でくつろいで過ごして欲しい。たくさん活用して欲しい。」という職員の思いから、季節の装飾、工作キットや手作りポチ袋、ひざ掛けや荷物置きといったきめ細やかな利用者への配慮が随所に見られ、温かみのある雰囲気を出しています。</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>指定管理者「和の会」は2つの連合自治会の役員により構成されているため、各連合自治会の定期集會に理事が出席するので地域の状況が直接に伝わることになります。その際に毎月発行している「中田だより」を各自治会・町内会へ配布し、掲示板・回覧板に掲示をしていただくことで地域への情報発信にも努めています。また、近隣の中学校にも配布するとともに、「中田だより」小学校版を年4回発行して近隣の小学校に配布、隣接する中田小学校には家庭数配布して情報発信に努めています。</p> <p>踊場地域ケアプラザや葛野コミュニティハウスと連携して高齢者向けの自主事業を年に数回開催しています。</p> <p>また、子育て世代向けに、週1回泉区役所子育て支援者事業の子育て相談に会場を提供したり、保育ボランティアグループ「マミー」と連携して月1回「おひさまサロン」を開催し、開催後反省会、次回の打ち合わせも行っています。</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>応募時事業計画書・年度事業計画書・年度事業報告書・和の会理事会議事録・自主事業計画書・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>「和の会」の理事会は、中田連合自治会と和泉中央連合自治会の代表者により構成されており、年に2回の理事会以外にも日常的に地域の声を直に反映しています。地域住民が指定管理施設の管理運営に主体的に携わる特筆すべき運営が行われています。自主事業中田囲碁教室は近隣町内会囲碁同好会と、子育て支援の中田おひさまサロンは泉区保育ボランティアグループ「マミー」と、協働しています。</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>令和2～4年度は、新型コロナウイルス感染予防のため書面会議としています。</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> <p>中田コミュニティハウス委員会議事録を館内掲示で公開しています。どのような地域の声を収集しているかが利用者の方がよくわかる点が評価できます。</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 type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> コミュニティハウス委員会書面会議資料・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" 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)> コミュニティハウス委員会書面会議資料・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
和の会の理事長は、和泉中央連合自治会の会長が、理事長代行は中田連合自治会会長が努めています。中田コミュニティハウス委員会のメンバーは、近隣自治会・町内会会長や、学校長やPTA会長、利用者団体代表総勢14名で構成され、地域で暮らす皆さんが多数参加しており、他施設の参考になります。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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)>	
令和2、3年の開催は、新型コロナウイルス感染予防の観点から開催していません。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議の場を活用し、中田コミュニティまつりについて討議する時間を設けています。参加率の向上と事業への利用者の声の反映をより高めています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
利用者会議議事録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
中田コミュニティハウスまつりの開催内容について、利用者会議の場を活用し、意見を収集したり調整している点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ピアノの購入希望に対しては、高価であること、建物の構造上2階には入れることができない為、電子ピアノで代用しています。ダンス用ミラーを増加して欲しいとの要望については2枚から4枚へすぐに増やし対応しました。</p>	

(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 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 type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>令和2年度はアンケートを100枚配布し33枚回収しました。年1回春又は秋に実施しています。</p> <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>施設利用報告書にご意見・ご要望を記載する欄を設けています。自主事業の利用者にもアンケートを実施しています。</p>	

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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート報告結果・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)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート報告結果・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
旅行のガイドブックがあると良いというご意見に対しては、未だ購入していません。コロナ中はお店の廃業もあるためコロナ明けに新しいガイドブックを購入予定です。 駐車場やエレベーターの設置に関しては、近隣には駐車場に適した土地がないため駐輪場のみです。エレベーターについては、市の建築局も構造上無理であると言っていることから、昇降機で代用し、毎週1回昇降機のチェックをスタッフが実施しています。	

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、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート報告結果(掲示物)・現場確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和3年度のコミュニティハウス委員会は、新型コロナウイルス対策の一環として書面会議で行いましたが、その際の会議資料にアンケート結果も添付している点。	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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)> ご意見箱を「あなたの声」という名称にし、1階受付近くに設置しています。</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>	

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)> 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)> 1階入り口に掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)>	
人気マンガがいつも貸出中であるという苦情に対しては、状況を説明し、他のマンガの購読を薦めました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> コミュニティハウス委員会書面会議資料・アンケート結果・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)>	

(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しています。初めて利用する方や図書貸出カード登録の方に説明し配布をしています。</p> <p>月1回発行する「中田コミュニティハウスだより」に当館からのお知らせや自主事業、新刊図書、おたのしみ工作等を掲載し、館内掲示、外掲示板だけでなく、各町内会の掲示板、回覧板にて地域にPRを行っています。</p> <p>また、「中田コミュニティハウスだより小学校版」については4月発行の「春号」に新1年生と保護者向けの施設案内を掲載し、隣接する小学校2校にはクラス数、中田小学校には家庭数を配布し、図書の案内、自主事業などのPRも行い、情報発信に努めています。</p> <p>現在はコロナ禍での施設の利用方法についても掲示しています。</p> <p>上記すべての情報をホームページに掲載し、スマートフォンなどで簡単に閲覧できるようになっています。</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>利用案内・ホームページ・中田コミュニティハウスだより・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>ホームページは、スマートフォン対応版があるとより良いでしょう。(※改訂を既に検討中です。)</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>中田小学校に隣接する施設のため、小学生に向けた広報に注力しています。「中田コミュニティハウスだより小学校版」については年4回、中田小には家庭数を配布、葛野小・東中田小にはクラス数を配布し、図書の案内や自主事業などのPRを行っています。</p> <p>また、地元自治会・町内会が母体である和の会が運営するメリットとして、掲示板や回覧板を活用しておたよりを広く住民が目にする機会を増やしています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<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	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<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)> 利用案内・ホームページ・ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 予約が重なることはあまりありませんが、重なった場合は抽選を行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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)> 研修実績記録・ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和3年度は、コロナウイルス感染症対策として書面による研修を行いました。今年は立場地区センターで合同で研修を実施しました。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 中田囲碁教室は、小学生や女性も気軽に参加できるように企画されています。他にも泉区保育ボランティア「マミー」と連携した中田おひさまサロンや泉区食生活等推進委員と共催の子育て期の料理教室等、地域団体と連携している点や、利用者の発表の場(中田コミュニティハウスまつり)を提供している点も評価できます。コロナ前のまつりは、朝どれ野菜やパンを販売し200名が参加しましたが、今年は展示だけとなりました。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和2年度の自主事業は、コロナウイルス感染症対策のために、おひさまサロン以外の自主事業は実施できませんでした。</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)> 踊場地域ケアプラザと葛野コミュニティハウスと共催事業(「音楽で脳トレ!」や「体力測定と一緒に体操しましょう」等)を実施しています。健康な時から高齢者に地域包括センターについて知ってもらう機会を提供しており、地域の切れ目のない介護に寄与しています。昨年は3箇所Zoomを使い実施しました。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 雨漏りにより汚れていた本について、貸出不可能になった本を除籍し、貸出時のトラブルを防止するために貸出可能な本にはコメントを入れました。利用者が絵本を探しやすくまた配架しやすいうように、シールを新たに貼り創意工夫しています。また、お勧め本の展示コーナーも充実させました。新規に購入する本は年間予算30万円の範囲内で賞をとった本、話題になった本、予約の多い本を購入しています。</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>館のお知らせ、講座の案内、新刊図書、おたのしみ(幼児・小学生向けの工作)を載せた「中田コミュニティハウスだより」を毎月発行しています。地域の29自治会・町内会や近隣の中学校に配布し、掲示板への掲示や回覧板での閲覧をお願いしています。また、和の会が運営する3施設にも掲示、ホームページにも掲載をしています。</p> <p>また、新学期や課題図書、夏休み小学生向けの講座やおたのしみ工作の案内などを掲載した「中田コミュニティハウス小学校版」を年に4回発行して、近隣の小学校2校には各クラスに掲示を依頼し、特に隣接している中田小学校には家庭数配布をしてPRに努めています。</p> <p>その他、講座の案内・募集のPRは講座単独のポスターを作成し、館内や外掲示板に掲示するほか、広報よこはま泉区版に掲載、和の会運営の他施設に掲示し、HPにも掲載をしています。</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>中田コミュニティハウスだより・中田コミュニティハウスだより(小学生版)・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>掲示板は用途別に4か所に分け使用されており、見やすく内容が適格に伝わる、素晴らしい取り組みです。中田コミュニティハウスだよりを毎月発行するほか、小学校版(年4回)の発行は、他施設の参考になる取り組みです。地域の自治会の掲示板や回覧板を活用し、広く広報しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>職員(指導員・スタッフ)は公の施設に勤務している自覚を持ち信頼と好感を得ることを基本とし、利用者により満足度の高い対応ができるよう努めています。新人研修においては特に窓口業務対応を中心とした実務研修を実施しています。</p> <p>また窓口業務(部屋予約受付・図書貸出カード登録・書籍検索・利用案内)に対応できるように各種マニュアルを受付に置いて、いつでも反復確認ができるようにしています。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しています。</p> <p>高齢者の利用も多いため”ゆっくり、はっきり”話すことを実行しています。</p> <p>日々の業務日誌と、連絡事項を総合したものを連絡帳とし職員全員で情報を共有しています。</p> <p>その他、服装に関しては華美なものは避け統一されたエプロンと名札で職員と分かるよう留意しています。</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>スタッフの対応に関するアンケート結果では、令和2年度は100%の方が、令和3年度は91%の方が非常に満足と回答しており、親切丁寧な接客接遇サービスを提供しています。特に受付に杖の置き場を設置したり、記載用の椅子もあり高齢者にやさしい取り組みが顕著です。</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>部屋別、時間帯別、利用者層別などの利用統計を毎月集計し利用実績を把握しています。部屋の利用は、幼児・小学生とその保護者(主に母親)と、65歳以上の女性の利用が8割弱を占めています。最近では部屋を利用する方々が図書を利用するだけでなく、家族全員で図書を利用する方が増えているので、幅広い年齢の方に利用していただけるよう様々な種類の書籍を購入するように留意しています。</p> <p>講座も高齢者向け、子育て世代向け(おひさまサロン)、夏休みを利用して小学生向け(夏休みこども折り紙教室)と計画し開催しています。</p> <p>要望・苦情に関しては、「あなたの声をお聞かせください」箱を設置、回答を館内入口掲示板に掲示しています。またアンケートも実施して要望等にできるだけ対応して気持ちよく利用していただけるよう努めています。</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>利用状況(入館者数や利用層別利用数 等)を分析し、最もニーズの高い子育て世代、小学生、高齢者向けの講座数を多く実施しています。高校生の利用も多く、夏休み、受験期に利用しています。テレワークの為仕事をする大人も増えています。</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)>

季節にあった掲示物、来館者へのプレゼント、子供工作キッド配付、折り紙教室の開催等スタッフの特技を活用し利用者サービスの向上を図っています。コロナ禍の休館中にトイレの洋式化も行いました。利用者の立場に立った素晴らしい取り組みです。

<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)>

分かりやすい印刷物の作成に努めていますが、弱視の方にも見やすくするため、ユニバーサルカラーやフォントを使用することを検討したら如何でしょうか。ホームページがスマホ対応になっていませんが、既に改善を計画しています。ウェブアクセシビリティへの配慮を考慮すると良いでしょう。

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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 事業報告書の維持管理・保守点検実施状況は、点検結果が詳細に記載されています。施設管理計画・実績表を作成しています。前年度の実施実績を計画表に記載し、点検時期を明確にし実施漏れをふせいでいます。施設保守・警備点検表を使い情報共有を図っている点は素晴らしい取り組みです。自動ドアの点検も仕様書を上回り年4回実施しています。</p>	

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 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
評価機関 記述	
<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)> 施設の古さを感じさせない程、清掃が行き届いています。清掃チェックリスト(毎日)、トイレ用チェックリスト(毎日)、おむつ交換台日常点検リスト(週1回)、チャイルドシート点検リスト(週1回)と多様なチェックリストがあり清掃状況の確認や設備点検を徹底しています。新型コロナウイルス対策の消毒(入口に靴底消毒用雑巾も設置)・換気・三密回避の対応・検温体制も万全です。</p>	

(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。
 ※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>おむつ台やトイレ内チャイルドシートの点検も定期的を実施しています。図書室の机の角にカバーが付されており利用者の安全に配慮されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「3R夢プラン」の目的達成に向け、分別・リサイクルの更なる徹底、生ごみの減量、廃棄物の削減などを積極的に推進しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設が常に安全で清潔な状態に保たれ、気持ちの良い施設であるよう作業スタッフが毎日3時間かけて館内外の清掃を行っています。また、年3回専門業者による清掃を実施しています。</p> <p>設備の保守管理・安全点検については一週間ごとのチェック表を用いて職員全員で常に点検し管理しています。破損部分や不具合を発見したときは報告書を作成し、区の担当者に報告を行い、専門業者に依頼をして可能な限り修繕をしています。</p> <p>外構の確認については日常点検をし、屋上ドレイン・トップライトは施設清掃業者と契約をして清掃時に点検等を行っています。</p> <p>施設内の植栽・剪定・除草については適季に2回業者と契約して作業を行い、またその間に伸びてしまった小枝等は作業スタッフが剪定を行っています。</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>施設管理計画・実績一覧表・清掃チェックリスト・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>施設内外ともに高いレベルで清掃が行き届いています。作業スタッフが毎日3時間かけて館内外の清掃を実施し、チェックシートで開館中も常に留意している賜物といえます。多目的室とプレイルームの雨漏りは所管課から市の建築局に要請し屋上を検査し、今年度中に改修されることになりました。22年経過し部品の交換も不可能となっている室外機は、5年がかりの交渉の結果、来年度取り替えることになりました。</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>保守点検の実施状況の記録に点検の有無のみならず、点検内容を詳細に記載し、その項目ごとに点検結果を記載しています。点検結果は良好ですが、対応状況の欄もあり、不足している点があった場合の対応を確実に記録する体制になっている点が評価できます。</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>多くのチェックリストがあり館内は清潔に保たれていますが、例えば、館内外点検表と業務日誌の統一等チェックリストの統一により効率化を図ることを検討したら如何でしょうか。</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	
<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)>	
危機管理対応マニュアル、防犯対応マニュアル、事故防止対応マニュアル、火災対応マニュアル、地震対応マニュアル、風水害対応マニュアル、怪我・病人対応マニュアル、不審者対応マニュアル等状況に対応したマニュアルがあります。また現場にも掲示があります。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ業務日報に各所施設設備の点検項目が午前・午後・夜間とそれぞれ設定されており、これらを点検する時に不審者・不審物についても点検しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<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"/> 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 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>スタッフ業務日報に点検項目をつくり、1日の業務の中で、午前・午後・夜間とチェック項目を分け、効率的に確認し記録している点。おむつ交換台日常点検表はおむつ交換台に添付しています。確実な点検と利用者への安全安心の可視化に寄与しています。</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 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><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>防災訓練:全職員対象。</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>昇降機の点検は専門業者による点検(年2回)とそれ以外にスタッフで週1回点検を実施しています。</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	
<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 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	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
火災受信機、非常用ベルの使い方、避難袋(2階から1階へ窓から脱出するための避難袋)の設置の仕方と降り方を専門業者ニッタン(株)を講師に招き、防災訓練を実施している点。	

(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)>
緊急時の放送の文言や、通報時の文言がわかりやすく記載され設備の近くに設置されています。各種マニュアル類は、立場地区センターとも連携し作成されています。
感染症対策(ノロウイルス等)として、嘔吐物処理キットを整え、マニュアルも添付され万全です。
<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)>
不審者への対応マニュアルはありますが、不審者対策グッズの整備が不足しています。抑止力の面からも整備されると良いでしょう。また避難訓練は合同で立場地区センターで実施されていますが、当施設に関して机上シミュレーション訓練を実施されるとさらに良いでしょう。

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 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>館長は、立場地区センターとの兼務です。館長の他に責任者として指導員を配置しています。館長は、情報共有を密にし、施設にも頻繁に足を運び責任者の役割を適切に努めています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>施設のホームページから泉区のホームページで公開されているページにリンクされています。</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>	

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画実績表・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 【指導員対象】衛生推進講習・甲種防火管理者講習 【全職員対象】防災訓練・個人情報保護研修・人権研修	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和3年度は、コロナ禍での感染予防の観点から個人情報保護研修と人権研修は、資料を各自が熟読することで対応しました。	

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>ここ約2年間はコロナ感染拡大防止のため市・区主催の研修に参加することはありませんでしたが、各種研修に参加しやすいように勤務シフトを柔軟に調整し対応できるよう心掛けています。</p> <p>館内で実施する研修(救命入門コース研修、防災訓練、個人情報研修など)は休館日の午前中2時間程度に設定し、全員が参加しやすいように早めに周知をして、実施しています。</p> <p>コロナ感染拡大防止のため、個人情報の研修は紙面上で行い、防災訓練は火災受信機の扱い方研修と避難袋の開閉の研修のみとしました。</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>研修計画実績表・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>

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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<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>研修計画実績表・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>	

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)>	
定常業務と利用者対応業務、それぞれについて時系列に則って、詳細に業務マニュアルが作成されています。さらに、各業務の注意点やポイントも記載されており、改善を重ねてきています。利用者対応業務チェック表も作成し、図書業務についてマニュアルの遵守を確実にしている点も評価できます。	

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)>
職員(指導員・スタッフ)の資質向上のために研修を策定し取り組んでいます。具体的には新人職員を対象に利用者対応の流れ、全職員対象に人権・個人情報保護、利用者対応、ノロウイルス対策、防災等の研修を行っています。情報の共有化の仕組みとしては、勤務交替時の口頭による引継ぎ時間を設け、各担当が引継ぎ事項を申し送りします。	スタッフ業務日報・勤務連絡日誌・ヒアリング
更に業務日誌に館内の安全・衛生の点検に関することや申し送り事項を記入、また連絡日誌として同じファイルに別に項目を分けて、業務内容の変更や注意点、重要項目の連絡、研修やミーティングの内容や日程など職員全員で特記事項の共有化を図っています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフ業務日報と別に勤務連絡日誌も記載しています。どちらも職員が確認したサインをする書式になっており、連絡漏れを防いでいます。連絡日誌は、「題」という欄を設け伝達事項を明確にし、日報だけでは説明が不足する内容を詳細に記載し、連絡を確実にしている点が高い評価を受けています。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書室業務における特徴的な個人情報保護のマニュアルについても整備しています。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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><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>個人情報自主点検チェックリストがある点。</p>	

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	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書室において予約本が到着した連絡を行う際は、本人以外にはたとえご家族であっても「書名を伝えない」など、図書室業務としての個人情報取扱いの「当たり前」を徹底しています。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 会計帳簿・伝票・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)> 会計担当・指導員・館長のトリプルチェック体制です。	

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)> 会計帳簿・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)> 最終的な決算は、会計事務所に経理事務と内容の確認を依頼し、必要に応じてアドバイスを受けています。	

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)> 団体所定の支払伝票は、裏面に証憑を貼り付けてファイルにすることで、適時、内容が確認できるよう工夫しています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削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>施設設備の老朽化もありますが、経費削減に向けて令和元年(2019年)に全館LED照明の工事が行われました。日常的には、トイレを使用していないときは消灯しています。また、夜間の交流コーナーや階段なども利用者がいない場合は一部照明を落としています。利用のない部屋は照明を消し、冷暖房も気候に応じて利用者が来館した時に適温になっているよう調整をしつつ稼働しています。その他、サーキュレーターを使用して部屋全体を適温にするよう心掛け、冬場の寒い時期はひざ掛けを使用できるように設置しています。また、空調設備の不具合も専門者に委託をしてできる範囲内であれば早急に修繕をするようにしています。その他、内部書類は極力裏紙を使用して経費削減を心掛けています。</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>収支予算書兼決算書・資金計画書・事業報告書(サービス向上及び経費削減努力事項)・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>令和元年度に、全館LED照明工事を実施済みです。利用者の利便性や安全安心の配慮を行った上で、極力消灯しています。新型コロナウイルス感染症対策の面から換気に配慮しつつ、室内温度設定にも配慮しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている
<input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある	<input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある
<input type="checkbox"/> 全て反映されていない	<input type="checkbox"/> 全て反映されていない
<input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新型コロナウイルスの感染状況が不透明である中、中田コミュニティハウスまつりの開催に向けて、感染への配慮とコミュニティの活性化の両立を図り規模を縮小しつつも再開しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 自己評価表・管理運営業務点検報告書・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
雨漏りの課題や空調設備の老朽化の課題について区と課題共有がなされ、区は市の建設局に適切に繋ぎ、調査を仰ぎ、屋上防水工事や空調設備工事の予算化を実現させています。区と指定管理者が連携協力し、迅速に対応している点が他施設の参考になります。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域の住民が誰でも気軽に集い、サークル活動や生涯学習ができる場として利用していただきたい。そして、青少年図書館から引き継いだ20,000冊以上の図書を地域の方々に利用していただきたい。というのが運営目標です。職員間で目標を共有できるように担当者と指導員とで話し合い、スタッフ会議で検討を重ねています。まずは図書室の改善です。平成29年度から引き続き行っていますが、図書の並べ方を改善しながら利用しやすい、管理しやすいを目標に分類別、書棚別にシールを貼ったり、PCで検索し書棚の本を簡単に素早く探し出せるように図書の入力訂正を職員全員で行っています。また、現在はコロナ感染対策も取りながらなので、大人数での自主事業の開催はまだ無理ですが、来館者や講座の参加者へのアンケートを行いながら子育てサロンや高齢者向けの体操、小学生向けの折り紙教室などを行っています。</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>事業計画書・事業報告書・自己評価表・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>サークル活動や生涯学習ができる場として活用されるという目標に対しては、自主事業でサークル発表の場を設けたり、活動団体を紹介する冊子「そよ風」を作成したりと具体的に取り組んでいます。図書の利用促進という目標に対しては、配架の仕方を改善したり図書資料検索の効率化にむけてデータ修正を行っています。新刊本やテーマによる本の紹介コーナー等も創意工夫しています。</p>

(6) 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>自治会・町内会の方が指定管理者として管理運営に携わる、市内でも特別な体制で継続的に管理運営しています。市民協働という視点から素晴らしい活動といえ、これまで関わってきた多くの地域の方々の努力が推察できます。当施設は、より施設周辺住民の方の利用が多いため、室内ディスプレイの配慮をはじめ親しみやすい雰囲気づくりに創意工夫しており、住民の参画意識の向上に寄与しています。</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>

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・区の施策を考慮して、地域の基幹施設として地域と連携し、様々な事業協力に取り組んでいます。具体的には、ごみ減量化の推進、節電対策や区が委嘱する【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】などの年間利用の優先予約の実施や自治会・町内会の総会等の優先予約を行っています。</p> <p>また泉区福祉保健センターこども家庭支援課の【子育て支援事業・子育て支援者の保育相談】を毎週火曜日午前中に開催しています。</p> <p>泉区読書活動推進事業に協力し、「毎月23日は市民読書の日」と看板を下げ、毎月20日前後に今月の新刊図書と話題の本を飾り棚に出して貸し出しを進めています。</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>事業計画書・事業報告書・自己評価表・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>区の主催する各種取組みの会議の場に施設を提供しています。</p> <p>泉区福祉保健センターこども家庭支援課の【子育て支援事業・子育て支援者の保育相談】や泉区食生活等推進員共催事業、保育ボランティア マミーと連携した「中田おひさまサロン」の定期開催等、子育て支援事業を多数取り組んでいます。</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>平成27年度から始まった横浜市踊場地域ケアプラザ地域包括との共催事業が定着し、近隣の葛野コミュニティハウスとも共催して音楽療法体操や体力チェック&体力アップ運動、栄養講座などを交えながら講座を開催しています。</p> <p>泉区福祉保健センター福祉保健課委嘱の泉区食生活等改善推進員(ヘルスマイト)による栄養講座を子育て世帯向けと高齢者向けに開催しています。</p> <p>またコロナ対策として、館内入館時の手指消毒と検温(利用者、職員全員)、マスクの着用、利用者の連絡先の記入またはLINEコロナの登録、職員の体調管理表の記入、対面しない様に机の配置に注意し、部屋の換気と消毒をこまめに実施しています。</p> <p>さらに、季節ごとに館内の装飾を変えたり、職員全員で作成した折り紙や図書の葉を受付カウンターに置いて来館者プレゼントをするなど「いつでも来館したい」館を目指して工夫をしています。</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>事業計画書・事業報告書・自己評価表・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>踊場地域包括支援センターと連携事業を実施しており、高齢者福祉関連の事業も充実しています。葛野コミュニティハウスとの連携した事業もあり、和の会が複数施設を運営するメリットを発揮しています。</p> <p>「施設でくつろいで過ごして欲しい。たくさん活用して欲しい。」という職員の思いから、季節の装飾、工作キットや手作りポチ袋、ひざ掛けや荷物置きといったきめ細やかな利用者への配慮が随所に見られます。</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>ホームページの改訂を次の課題と既に認識しています。施設案内のみならず、住民参加型の和の会についても地域の方に広く情報が共有され、今後の活動の発展につながることを期待します。</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) 図書の出し入れ、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック				
I・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	<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				
		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？	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 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？	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 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？	<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		
				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？	<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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 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？	<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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 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？	<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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 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？	<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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 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？	<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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 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？	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 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？				<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		
	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？				<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？				<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者に周知しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 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？	<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					
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	<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					
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	<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					
	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「利用案内」等を備えているか？	<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			
			③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 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？	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 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)			<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				
(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？	<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			
			②事業計画書等とおおり、事業を実施しているか？	<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			
(6) 貸出し管理購入			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？	<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)			
			不備の数	0	0			

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	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	基(づ)く業協定の書達等行に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	
			☒ 協定書等のおり管理していない	☒ 協定書等のおり管理していない	
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			☒ 協定書等のおり実施していない	☒ 協定書等の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？	☑ ある	☑ ある	
			☒ ない	☒ ない	
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	☑ 揃っている	☑ 揃っている	
	(3) 管理業務衛生	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？	☑ 安全性に関わる損傷等がない	☑ 安全性に関わる損傷等がない	
			☒ 安全性に関わる損傷等がある	☒ 安全性に関わる損傷等がある	
		④ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している	
	Ⅳ・緊急時対応	組(時)対(1)急整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	☑ 作成している	☑ 作成している
				☒ 作成していない	☒ 作成していない
(2) 防犯業務		①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			☒ 協定書等のおり実施していない	☒ 協定書等のおり実施していない	
		②鍵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	
(3) 事故防止業務		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？	☑ 定期的に行っている	☑ 定期的に行っている	
			☒ 定期的に行っていない	☒ 定期的に行っていない	
		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？	☑ チェックしている	☑ チェックしている	
			☒ 一部チェックに不備がある	☒ 一部チェックに不備がある	
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
	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	
	(5) 業務防災	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	
		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	

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	
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？	<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	
		②協定書等のおおりに開館しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	<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	
		(2) 職員の資質向上の取組、情報共有を	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)	<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
			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)	<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
			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？	<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
	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？		<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	
	(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？	<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
			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？	<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
		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)	<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	
		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)	<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	
		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？	<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	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	<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	
		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？	<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	
		(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	<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
			②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<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 <input type="checkbox"/> 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？	<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
	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？		<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	
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		<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	
	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？		<input checked="" 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"/> 評価対象外施設	<input checked="" 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"/> 評価対象外施設	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い <input type="checkbox"/> 全て対応している	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い <input type="checkbox"/> 全て対応している	
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	
		不備の数		0	0
		不備の合計		0	0