

横浜市指定管理者第三者評価制度

幸ヶ谷公園コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成30年8月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>【特徴的な取組】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民、自治会町内会の会合や地域イベント等に職員が積極的に参加し、個別の聞き取り調査やアンケートを実施し、第三者からの意見要望を取り入れている。</li> <li>・幸ヶ谷公園愛護会の清掃活動には職員も参加し、清掃後は施設を休憩所として地域との交流の機会にしている。</li> <li>・4月は桜まつりを開催し作品の展示や当施設で練習されるグループ発表会を開催する。</li> <li>・6月2日は法人所管の全施設あがりの「0602イベント」を開催している。幸ヶ谷公園コミュニティハウスはスタンプラリーを近隣9施設と共に開催し、施設内では大人から子どもまで参加しゲームを楽しんでいた。</li> </ul> <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域代表、利用者団体代表者から構成されている。委員会での貴重なご意見を賜って自主事業の計画や施設運営の改善に努めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人主催の0602イベントスタンプラリー事業を青木町等自治会婦人部の協力で開催し29年度は248人の児童参加を得た点。</li> <li>・平成29年度神奈川県民まつり(10月8日)に当施設も出店して児童対象の手作りスマートボール遊び等を行い164人の参加を得た点。</li> <li>・近隣公園愛護会と公園内の清掃作業を年間11回実施し、作業後愛護会員に休憩部屋と飲み物を提供している点。</li> </ul> <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園の暗さ対策の屋外掲示板灯の設置や桜の木伐採の安全の確保について回答を玄関に掲示している点。</li> </ul> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・恒例の「桜まつり2018」を4月2日～8日に実施し2,171名の参加を得た点。</li> <li>・就労支援で桜まつりにNPO一の会に和菓子の販売場所を提供し、クリスマス会にNPO法人もくもくよりお菓子を購入している点。</li> </ul>
II ・ 利用者 サー ビスの 向上	<p>(1) 利用者会議は年1回開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の利用団体代表で構成され日常利用されてお気づきの点、危険箇所や不備な点その他気がついた点を出して頂き今後利用者が安全で安心して利用できる施設にしている。</li> </ul> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートは年1回実施し、結果をもとに委員会、利用者会議で情報共有し、寄せられた意見等を今後の運営に反映させている。</li> </ul> <p>(3) 意見苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書室で高いところの本が取りづらいと言う苦情があり踏み台を用意しスタッフまで連絡の表示をした。</li> </ul> <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2月に神奈川県地域施設間連携事業で、かながわ宿場まつりを開催した。8施設のかめ太郎を探しクイズに答え景品をもらえるとあって、初めての来館者が増えた。</li> <li>・10月には読書ラリーを開催、また法人所管施設で「図書どこでも返却」を実施するなど、読書の啓発に努めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが利用者に対して受付での声かけや学習室での協力を依頼したことで、アンケートの回収率が平成28年度から15ポイント上昇した点。</li> </ul> <p>(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階受付前と1階お話の部屋の2ヶ所に提案箱を設置し、より幅広く利用者の声を拾う機会を提供している点。</li> </ul> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内を一般用と子供用の2種類用意している点。</li> </ul> <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業参加人数が平成28年度1409人から平成29年度3602人へと2.5倍ほど増加している点。</li> </ul> <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帯と表紙を添付した新着図書の掲示、おすすめ本などのコーナー設置等により利用者の興味をひくよう工夫している点。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者の属性に応じたニーズをよりの確に把握するため、アンケートのクロス分析を試みる事が望まれる。</li> </ul>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品が置かれている倉庫内に片づける場所を写真で貼り利用者が元の位置に戻せるようにしている。</li> </ul> <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門業者にて館内清掃を週3回実施しているが、その他の曜日は職員が実施している。またトイレ点検も職員が1日3回実施し汚れやハンドソープの確認するなど衛生管理に努めている。</li> </ul> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼児が利用するプレイルーム内の玩具については月1回点検と消毒を実施している。また、プレイルームを含め幼児が利用する部屋にはコンセントカバーをつけている。</li> <li>・職員による点検表に基づいた整理整頓状況をチェックしており、快適な部屋利用に努めている。</li> </ul> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・28,000冊以上の蔵書の内、地域の資料として貴重な本もあり、破れそうな本については修理している。返却時は全てアルコールで消毒し、元へ戻している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業者の保守作業遂行について施設側で点検し、良・不備等の評価を行っている点。</li> <li>・日常清掃委託先の作業遂行状況を職員・スタッフが点検している点。</li> <li>・トイレは、職員・スタッフが1日3回清掃している点。</li> </ul> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童図書コーナーの机や椅子のささくれ部分を、バリを削りテープで被覆して利用者が怪我をしないように補修した点。</li> <li>・車椅子とベビーベッドの安全と機能点検を毎月25日に実施している点。</li> <li>・「館内時計点検表」と「救急箱点検表」を用いて定期的に備品管理している点。</li> </ul> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・返却本や玩具等の消毒をスタッフが実施しており、利用者が安心して読書や玩具の使用ができるように衛生に配慮していることを受付カウンターに表示している点。</li> <li>・ウォータークーラーの上部に水質検査適合を表示している点。</li> </ul>

	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>【特徴的な取り組み】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園に立地しているため、防犯業務については、特に気を配っている。機械警備の導入はもちろんのこと安全確保のため、施設内外を1日3回巡回している。</li> <li>H30年1月からエントランスに1台の防犯カメラを設置し、来館者の安全安心に努めている。</li> <li>幸ヶ谷公園が暗いこともあり、明るくしてほしいとの要望もあり、掲示板に電灯をつけて入口を明るくした。</li> </ul> <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>時計時刻・防災用品・救急箱・おもちゃ・AED(インジケーター毎日)は月1回点検し対応している。</li> </ul> <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員全員が普通救急講習修了書を取得しており、AEDの取扱も習得している。</li> </ul> <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年1回、防災訓練を実施しており、神奈川消防署による消火器の使い方や通報訓練を行っている。</li> <li>地域の防災訓練に参加し、地域と一体の防災対策に努めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入口に防犯カメラ1台を設置して防犯に配慮している点。</li> </ul> <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフ・職員が施設内8ヶ所、施設外6ヶ所を1日3回点検している点(H30.9.24検証)。</li> <li>他施設(地区センター)の事故事例をスタッフミーティングで取り上げ、全員で資料を回覧して情報共有している点。</li> </ul> <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務室内に設置したAED機器の作動可能状況を職員・スタッフが管理6項目について毎日目視点検している点。</li> </ul> <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>幸ヶ谷地域防災拠点訓練の一員として幸ヶ谷小学校での防災訓練に参加した点。</li> <li>1階廊下の倉庫内に災害用備品のリストが備えられ、備品内容と在庫数が一覧できる点。</li> </ul> <p>(6) 緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修室テーブルの指挟み防止掲示、掲示物に画鋲を使用しない、おはなし部屋のコンセントカバー、アコーディオン扉の注意喚起等安全に配慮している点。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人事務局長が館長を兼務しているため、事務局が全面的にフォローしている。事件、事故が生じた場合は事務局から人員派遣している。</li> </ul> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>常勤者、スタッフともシフト勤務であり、確実な情報共有を図るために、スタッフミーティングの実施、業務日誌等を回覧している。さらに業務や施設運営に係わる各種マニュアルを作成し、問題提起された場合は、話し合いの上、改訂している。</li> <li>法人主催の研修及び副館長研修(自主事業・庶務)に出席している。さらに横浜市等主催の外部研修にも積極的に参加し、その報告書を作成の上、全職員に回覧し情報共有を図っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修を業務の一貫と見なして勤務調整を行い、時給を支給し、研修費や交通費などの実費を支払うなど、職員が参加しやすいよう配慮している点。</li> <li>業務マニュアルを随時改訂し、スタッフミーティングにて変更内容を周知、確認している点。</li> </ul> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修実施、個人情報保護マニュアルの整備、個人情報保護方針の館内掲示およびホームページでの表示等により周知徹底を図っている点。</li> <li>重点管理項目(①パスワードの変更履歴、②個人情報記載資料の保管場所、③裏紙の確認(個人情報記載の有無、シュレッダー及び溶解)について、チェックリストを用いて年2回検証を実施している点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自己評価表の「計画内容及び運営目標」には、PDCAを意識して前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を盛り込むとよい。</li> </ul>
VI その他	<p>【特徴的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>桜の名所である幸ヶ谷公園に立地しているため、「桜の花を咲かせたい! 話の花を咲かせたい! 人の輪を咲かせたい!」をキャッチフレーズに施設運営を行っている。3月から4月の桜の開花時期に合わせて、館内で桜まつりを開催した。日頃ご利用されている団体、グループによる作品展「習字・おり紙・俳句・短歌・手芸等々」や合唱・ジャズ・楽器演奏等々を披露し、多くの方が来館するイベントとなった。</li> <li>12月には、クリスマス会「天使の木コンサート」を開催、ソプラノ、バイオリン、ピアノ演奏、紙芝居を聞き、最後はサンタから、子どもへのプレゼントもあり、大変盛り上がった。</li> <li>学習室があり、静かに勉強できる環境が整っていることから、受験生に人気があり、学生あるいは社会人の方々からの「合格の吉報」が寄せられることは、大変喜ばしいことである。</li> <li>10月の区民まつりには子どもの遊び場を出店している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>&lt;①市・区の施策としての事業協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>かながわ区民活動支援センターの地域施設間連絡事業「かながわ宿場まつり」に参加し、区内8施設の交流事業であるクイズラリーを実施した点。</li> <li>幸ヶ谷小学校、青木小学校生徒の「街探検」など課外授業に協力し、平成30年度は延べ98名の当施設の参観を受け入れた点。</li> </ul> <p>&lt;②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>YOUテレビが区制記念事業の神奈川駅周辺の撮影を行うに当たり協力した点。</li> <li>図書に関心を持つような企画を実施している点(例えば、「読書ラリー」や「新春福袋」など)。</li> <li>古戦場の権現山城址に位置する幸ヶ谷公園への観察訪問者に、休憩や道案内のサービスを実施している点。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>幸ヶ谷公園の桜の一部伐採後の桜まつりについては、利用団体や公園愛護団体等の協力を得ながら新たな内容を付加しつつリニューアルし、従前の参加者数を確保することが望まれる。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幸ヶ谷公園内に立地しているため、毎月第2日曜日の公園愛護会の方と公園清掃を職員が毎回1名以上参加している。清掃終了後はおはなしの部屋でお茶休憩をしてもらい、地域の話や施設の話や語り合い、情報交換の場としている</li> <li>・0602イベントやコミュニティまつりにおいて地元婦人部の方にゲームのお手伝いをお願いし、地域の子どもたちとの交流を一緒に行っている。</li> <li>・幸ヶ谷小学校へ毎月おたよりを届け先生方との情報交換も行っている。また小学生が街探検として、来館するなど、先生や子どもたちと一緒に交流を図りコミュニケーションを図っている。</li> <li>・10月の反町公園で行われる区民まつりにおいては、区内の諸団体と連携しながら、子どもの遊び場を提供している。手作りスマートボールは、大人から子どもまで楽しんで頂いた。</li> <li>・近隣施設との連携として「かながわ宿場まつり」を開催し、情報交換している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:0602イベント案内、区民まつり出店者説明会連絡書(H29.9.8)、写真(H30.9.9)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人主催の0602イベントスタンプラリー事業を地元青木町等自治会婦人部の協力で開催し、29年度は248人の児童参加を得た点。</li> <li>・平成29年度神奈川区区民まつりが10月8日反町公園で開催され、当施設も出店して児童対象の手作りスマートボール遊び等を行い164人の参加を得た点。</li> <li>・青木町等近隣公園愛護会と公園内の清掃作業を年間11回実施し、作業後愛護会員に休憩部屋と飲み物を提供している点。</li> </ul>

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料「幸ヶ谷公園コミュニティハウス委員会議事録(H30.1.31)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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付ない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>&lt;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)&gt;                      現場確認: 玄関入口に課題である意見と回答(対策)の掲示</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・課題の公園が暗いという意見について屋外掲示板灯を設置し、桜の木伐採について安全の確保という意見についてスタッフミーティングで安全確保の話し合いを行い、施設外点検時特に公園内にも注意を払うことを徹底する旨の回答を玄関に掲示している点。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・恒例の「桜まつり2018」を4月2日～8日に実施し、桜茶サービス、作品展示と人気投票、手作りスマートボール遊び、おりがみ教室、和菓子販売、コンサートと桜の名所に相応した内容を実施して、2,171名の参加を得た点。                      ・就労支援として、桜まつり2018では「NPO一の会」の和菓子販売に場所を提供し、クリスマス会では「NPO法人もくもく」よりお菓子を購入している点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・公園内の「ソメイヨシノ桜」を44本伐採するので例年の桜の観賞者にとって寂しくなると考えられるが、観桜時の幸ヶ谷公園コミュニティハウス利用者の持続を図るため、植栽する新種「ジンダイアケボノ」20本の特長紹介と成長への期待、公園内の見通しの向上や虫害(アメリカシロヒトリ)の減少などの利点をチェリーハウスだよりやHPで紹介し、利用者の心をつなぐことが望まれる。</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「幸ヶ谷公園コミュニティ利用者会議議事録(H30.2.23)」、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「幸ヶ谷公園コミュニティ利用者会議議事録(H30.2.23)」、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)>  ・部屋の予約に関して、重複した場合に抽選する方法において、抽選漏れが続く団体から疑義が出た点に関し、抽選現場写真を掲示することで、公平性に配慮していることをアピールした点。	

(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)> 平成30年1月10日～1月27日、175枚配布154枚回収(回収率88%) 平成29年1月11日～、235枚配布172枚回収(回収率73.2%) <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)>  ・スタッフが利用者に対して受付での声かけや学習室での協力を依頼したことで、アンケートの回収率が平成28年度から15ポイント上昇した点。	



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	
<p>&lt;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)&gt;            資料「平成29年アンケート調査集計結果[具体的要望集約表]」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「図書等、備品に関する要望」、「自主事業・イベント等について」、「館内設備等について」、「館内利用サービスについて」、「その他」に分けて要望を整理している点。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料「平成30年度第3回スタッフミーティング議事録(H30.6.30)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・アンケート調査結果について、スタッフミーティング内で要望について議論し、対応をまとめている点。</p>	

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)> 現場確認(入口、受付前机) <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)>	
・入口掲示板に結果と課題の対応策を掲示するのみならず、受付前の机上に過去分のアンケート結果も閲覧可能なファイルを置いている点。	

(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 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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>2階受付前と1階おはなしの部屋の2ヶ所に提案箱を設置している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・提案箱脇に筆記用具を置き、利用者が記入しやすい環境が整っている点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(入口)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>入口掲示板に「苦情等の対応・解決の仕組・手順について」を掲示している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・苦情等の対応・解決の仕組・手順について、1施設に直接寄せられた場合、2横浜市に直接寄せられた場合に分けた対応手順のフローを館内入口に掲示している点。</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)> 資料「幸ヶ谷公園コミュニティハウススタッフミーティング開催議事録(H30.3.31)」	
<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)>	
・平成30年2月の投書内容を踏まえ、所蔵図書に対する対応策を確定した点。	

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)> 現場確認(入口)	
<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)>	
・意見と回答の対応表を掲示している点。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>・毎月発行する施設のお便りチェリーハウスだよりに事業内容、施設案内、利用方法を常時掲載し、また窓口を利用要綱・利用案内を置き、常に閲覧できるようにしている。図書コーナー・学習室が充実しており、新着図書情報、図書検索また学習の利用方法を広くPRしている。</p> <p>・近隣施設にも施設案内やチェリーハウス便りを置き、PRに努めている。</p> <p>・幸ヶ谷公園に訪れる乳幼児親子にはおはなしの部屋を開放し、子育て中のママ世代の交流が出来るよう、PRしている。又、毎週火曜日、木曜日の午前中を、おり紙教室とし誰でも参加できるようにしている。</p> <p>・ホームページは昨年度リニューアルし、スマートフォンにも対応するようにした。さらに毎月月初めに情報を更新することにより、タイムリーな情報を提供している。</p> <p>・毎月のお便りに二次元コードを掲載し、簡単にアクセスできるようにしている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「チェリーハウスだより」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・チェリーハウスだよりを近隣小学校に約1400部印刷配布し、学校関係者へのPRを進めている点。</p> <p>・二次元コードをチェリーハウスだよりに掲載することで、施設ホームページへの閲覧誘導ができています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用案内を一般用と子供用の2種類用意している点。</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 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
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 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
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「幸ヶ谷公園コミュニティハウス仮予約申込書」、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)>	
・毎月1日～5日に最大3コマまで受付、重複した場合は7日に公開抽選をしている点。仮予約申込書は窓口のみならず、FAXでも受付可能としている点。 ・申込に当たっては、申込団体の構成メンバーの重複がないか注意している点。	

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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(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「平成29年度職員研修実施実績」、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・人権研修を法人主催で年2回開催し(H30.1.16、1.26)、全ての職員が都合に合わせて出席しやすいよう配慮している点。 ・講師として外部の専門家(社会福祉法人 若竹大寿会、かながわ地域活動ホームほのぼの施設長)を招いて人権研修を実施した点。	

## (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>&lt;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)&gt;            資料「平成28年度自主事業報告書」「平成29年度自主事業報告書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「一般」、「小学生」、「子供」、「シニア」、「成人」、「乳幼児親子」の6カテゴリーで自主事業を展開している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・計画時点では実施予定であったが、申込者が集まらずに中止した(「シニア向けスマホ&amp;タブレット教室」)。            ・悪天候のため、中止した(「横浜港見学ツアー」)。            ・講師都合で事業中止になった(「雛のつるし飾り」)。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・自主事業延参加人数が平成28年度1409人から平成29年度3602人へと2.5倍ほど増加している点。</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>&lt;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)&gt;            資料「リクエスト(購入希望図書)申込書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帯と表紙を添付した新着図書の掲示、おすすめ本などのコーナー設置等により利用者の興味をひくよう工夫している点。</li> <li>・閉館時にも利用者が本を返却できるよう入口に返却ポストを設置して、利便性に配慮している点。</li> <li>・「図書どこでも返却サービス」により法人が運営する他の一部の施設でも返却可能としている点。</li> <li>・新着図書の予約については、窓口以外にもFAXで対応できるようにしている点。</li> </ul>	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月に1回施設独自の広報誌として「チェリーハウスだより」を発行し、講座情報・新着図書情報・イベント情報等を掲載し、地域に班回覧している。</li> <li>・広報誌に二次元コードを載せ、法人HPにアクセスできるようにし、利用拡大を図っている。</li> <li>・近隣住民のみならず、自治会・町内会・小学校へ地域の人々の近隣の掲示板に掲示、併せて法人HPにてPRしている。</li> <li>・神奈川区広報相談係へ依頼し、神奈川区役所1階に配架している。</li> <li>・自主事業、イベントのお知らせを毎月横浜市広報神奈川区版に載せ、関連WEBの「横浜カレンダー」にも掲載している。</li> <li>・毎月実施される幸ヶ谷公園の清掃に参加していることから、地域の愛護会の方々とのコミュニケーションを図っており、チラシの掲示やPRに協力してもらっている。</li> <li>・法人が所管する施設が神奈川区内に14施設あることから、相互で広報PRできるメリットがある。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「チェリーハウスだより」、「広報よこはま神奈川区版 2018年9月号」、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業、イベントのお知らせを毎月横浜市広報神奈川区版に載せている点。</li> <li>・チェリーハウスだよりを近隣の関係施設に配布・掲示し、PRを進めている点。</li> <li>・ボランティア団体と協力関係を作り、よりきめ細やかな広報を目指している点。</li> </ul>



## (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時、笑顔での挨拶、館内での挨拶、退館時の挨拶は欠かさず行うとともに、電話では「幸ヶ谷公園コミュニティハウスの〇〇です」と名乗っている。またベルを3回以上鳴らした時は、「お待たせいたしました」と伝えることを徹底している。</li> <li>・受付での応対では優しく丁寧に説明するなど、いつもお客様の立場に立った応対ができるよう心がけ、仮に手続きに時間がかかるような時は「〇分ほどお待ち願えますでしょうか」と伝え、椅子を勧めている。常に顔写真入りの名札をかけ、責任を持って接客している。</li> <li>・服装については華美にならず、お客様に不快感を与えないような服装とし、6月～9月までは全職員がアロハシャツを着用することから、来館者とのコミュニケーションツールにもなっている。</li> <li>・さらに接遇等での問題や課題があるときは、スタッフミーティングで検討し対応している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付の応対では、個人情報の取り扱いについて意識した接遇をしている点。また、困っている利用者に対しては積極的な声かけをするとともに、館内の見回りも随時実施している点。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幸ヶ谷公園は高い場所にあり、静かで、読書や学習するには最高の環境であるが、夜は暗いという難点がある。高齢者や子どもたちに敬遠される夜間や夏場・冬場にいかにして集客するかが課題ある。</li> <li>・幸ヶ谷公園が暗いことへの苦情も多かったので、電気工事をし、掲示板に電気がつくようにした。</li> <li>・おはなしの部屋の麻雀利用を減らし、個人開放を増やし、乳幼児親子が多く利用できるようにした。最近はママ友メンバーのネットワークも広がってきており「おはなしポケット」「おはなしころころ」のおはなし会は以前より参加者が増えてきている。</li> <li>・新着図書やスタッフお勧めの図書を平置きし、手取りやすく工夫している。</li> <li>・備品についてのご意見に対し、研修室の机、椅子を積極的に刷新している。また乳幼児が喜ぶようなおもちゃを新規購入している。</li> <li>・苦情やご意見はホットボイスとして真摯に受け止め、運営に役立っている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和紙ちぎり絵講座(うちわ)をサークル団体主催で実施し、講座修了後にサークルへの加入へとつなげた点。</li> <li>・研修室の稼働率が平均75%を達成している点。</li> <li>・貸出図書他施設返却サービス(H30年2月開始)や配架の工夫など様々な取組により、図書貸出冊数が平成28年度16,084冊から平成29年度に21,238冊へと増加した点。</li> </ul>

## (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)>

- ・受付にカウンターを設置して利用者数集計を効率化している点。
- ・学習室の椅子の脚にテニスボールを取り付けて防音対策をして利用者に配慮している点。

<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)>

- ・図書については、利用者の生活に密着するテーマ(例えば、育児、医療、介護、料理、健康、相続など)から適切な書籍を選定しまとめて配架するコーナーを設け、利用者の課題解決への手がかりを提供するとよい。
- ・利用者サービスの向上のため、来館者の属性に応じたニーズを把握できるよう、アンケートについてはクロス集計などの分析を試みる事が望まれる。

### 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)>  ・委託業者の保守作業遂行について施設側で点検し、良・不備等の評価を行っている点。、	

##### 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)> ・「日常清掃確認表」で日常清掃委託先の作業遂行(各週月・水・金)状況を職員・スタッフが点検し(H30.9.24検証)、加えて職員・スタッフが気がついた箇所を清掃している点「幸ヶ谷公園コミュニティハウス所管施設内点検日報(H30.9.24検証)」。 ・トイレの清掃は、職員・スタッフが1日3回清掃している点「幸ヶ谷公園コミュニティハウストイレ点検チェック票(H30.9.24検証)」。	

## (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	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>新規購入品ウォータークーラー、ラミネーター、デジタルワイヤレスアンプ、その他高額品レーザープリンター、ワイヤレスマイク、パソコン、デジタル液晶テレビ、パーソナルファックスを検証。管理簿と合致する管理シールを貼付している点。</li> </ul>	

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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>児童図書コーナーの机や椅子のささくれ部分を、バリを削りテープで被覆して利用者が怪我をしないように補修した点。</li> <li>車椅子とベビーベッドの安全と機能点検を毎月25日に実施し、「点検確認表」に記録している点。</li> <li>「館内時計点検表(毎月1日、15日)」、「救急箱点検表(毎月)」を用いて、定期的に備品の準則性を管理している点。</li> </ul>	

### (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	
<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 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	
<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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の清掃は専門業者が週3日実施しているが、その他の日は職員が清掃を実施している。</li> <li>・テーブルを使用する団体、個人の利用者には布巾を渡し、使用後のテーブルを拭くことをお願いしている。</li> <li>・おはなしの部屋、研修室は使用後は掃除機での清掃をお願いし、利用者相互で気持ちよく使用できるようにしている。</li> <li>・お客様が安全に安心してご利用していただけるよう、開館閉館時の清掃はもちろんのこと、トイレや各部屋は定期的に巡回を行い、適宜清掃を行っている。</li> <li>・外構は広い幸ヶ谷公園となっているが、雑草が繁茂する夏、落ち葉が多い秋には幸ヶ谷公園愛護会の清掃のほかに、職員で清掃日を決め、気持ちよく来館できるように整備に努めている。</li> <li>・遊具やおもちゃ、車椅子など月に一度点検、消毒等を行い、安全に配慮している。</li> <li>・ウォータークーラーの清掃、水質検査(8月実施済、異常なし)を行っており、安全な水を提供している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・返却本や玩具等の消毒をスタッフが実施しており、利用者が安心して読書や玩具の使用ができるように衛生に配慮していることを受付カウンターに表示している点。</li> <li>・学習室内の電気蚊取器の取扱について、薬剤吹出しの高温注意を表示している点。</li> <li>・ウォータークーラーの上部壁面に水質検査基準適合(H30.8.30)のラミネート版を貼付し安全性を掲示している点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修室や給湯室にて用具の収納方法を写真で示し、利用者の片付けやすさと備品の定位置管理を実施している点。</li> <li>・おはなしの部屋の下足入れの角に利用者がぶつかるおそれがあるため、安全に配慮して角にクッションを取り付けている点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <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)>	

### (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 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 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"/> 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)>	
・入口に防犯カメラ1台を設置して防犯に配慮している点(H30.1設置)。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認及びヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・鍵の保持者が一目でわかる「鍵・カード預り表」をキャビネット面に貼り付け、鍵の受渡し時には鍵の使用者以外の職員・スタッフが「鍵貸出管理台帳」に承認記入して、鍵取り扱いの見える化管理を行っている点。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
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)>	
・1日3回スタッフ・職員が施設内8ヶ所、施設外6ヶ所を1日3回点検し、「幸ヶ谷公園コミュニティハウス所管内・外点検日報」に記載している点(H30.9.24検証)。	



### (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)>	
・1日3回スタッフ・職員が施設内8ヶ所、施設外6ヶ所を1日3回点検し、「幸ヶ谷公園コミュニティハウス所管内・外点検日」に記載している点(H30.9.24検証)。	

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)>	
テーマ:「地区センター事故事例及びヒヤリハット集についての類似災害防止改善」。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・他施設(地区センター)の事故事例をスタッフミーティングで取り上げ、全員で資料を回覧して情報共有している点(スタッフミーティング議事録(H30.5.31)確認)。	



## (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)> ・「幸ヶ谷公園コミュニティハウスマニュアル(H28.4.1改訂)」を作成しており、内容は火災編、防災マニュアル、地震編、事故発生時の対応(・盗難、・傷害)の項目で、危機管理対応を制定している点。 ・1階廊下の倉庫内に災害用備品のリストを備え、備品内容と在庫数を一覧できる点。	

### 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)> ・地域の自治会、小学校等が構成メンバーである幸ヶ谷地域防災拠点訓練の一員として幸ヶ谷小学校での防災訓練に参加した点(H29.9.4)。	

## (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)> ・研修室に折り畳みテーブルの使用方法を掲示し、使用者が天板をセットする時やたたむときに迷わないよう、また指を挟まないよう事故防止に配慮している点。 ・掲示物に画鋲を使用しておらず、利用者の安全に配慮している点。 ・「おはなしの部屋」のコンセントにラバーカバーを取り付け、事故防止に配慮している点。 ・1階倉庫のアコーディオン扉に指を挟まれないよう注意喚起の図示をしている点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書・事業報告書を綴ったファイルを受付に設置している。	
<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)>	
・受付に指定管理者様式(事業報告書)が閲覧できる旨を明記したラミネート化された掲示物を掲示し、その前の手に取りやすい場所にファイルを設置して利用者が閲覧しやすいよう配慮している点。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度職員研修実施実績」「業務日誌H30.9.15」「研修受講レポート」、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)> ①人権(H30.1.16、1.26)②個人情報保護(H30.4.28、5.28、9.15)③消防訓練(H29.11.30)④接遇(毎月)⑤事故防止(H30.5.31)⑥普通救命講習を全員に実施	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員がすべての業務に精通するために、研修を精力的に実施している。研修に参加しやすいように常勤職員は職務免除、時間給職員は勤務調整を行い、所定の研修費を支給している。</li> <li>・研修実費(研修教材費、交通費、講師料等)がかかる場合は全額法人負担とし、また職員が研修に参加しやすいように、事前に勤務調整を行っている。</li> <li>・法人全体研修については、全員が出席できるように、複数日で午前、午後に開催するなど、配慮されている。</li> <li>・研修情報は法人事務局より定期的に配布され、積極的に参加するよう促している。</li> <li>・個人で希望する研修は、法人の許可を得て受講できる環境にあり、研修参加費・交通費について法人からのバックアップを受けることができる。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成29年度職員研修実施実績」「スタッフミーティング議事録(H30.4.28他)」「勤務表」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設や法人主催の研修の他、「横浜市指定管理者による事例発表会(H29.11.8)」、「神奈川区人権啓発研修(H29.12.14)」等、市区等の外部研修にも職員が参加している点。</li> <li>・研修を業務の一貫と見なして勤務調整を行い、時給を支給し、研修費や交通費などの実費を支払うなど、職員が参加しやすいよう配慮している点。</li> <li>・研修情報を法人からグループウェアにより即時周知して職員の参加を促している点。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成29年度職員研修実施実績」「研修レポートファイル」「スタッフミーティング議事録」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての研修について研修レポートを作成して内容を記録に残し、研修レポートを全職員で回覧して情報共有を図っている点。</li> </ul>	

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)>	
・「幸ヶ谷公園コミュニティハウス業務マニュアル(H30.1.4改訂)」において、受付、個人情報の保護、災害対応等、多岐にわたる内容を定め、随時、改訂している点。 ・スタッフミーティングにてマニュアルの変更内容を周知し、全員が読み返して確認している点(H30.7.31ほか随時)。	

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)>
・スタッフミーティング時の業務マニュアルに基づく業務研修(レジスターの取扱い、図書業務、各備品の取扱い等)および事件事故苦情等の対応研修などを行っている。 ・接遇研修や事故対応研修は、スタッフミーティングのたに行い、人権研修は法人主催研修を年1回、外部講師を招いて行っており、全職員が受講している。 ・毎日の業務内容については業務日誌により全員に周知を図っている。このほか各時間帯での引継ぎ時は、引き継ぐ側と引き継がれる側が向かい合って各種必要事項の周知を図り、情報の共有化を図っている。 ・法人ではグループウェアを導入し、各施設で起こった事故・事件・苦情等の事例を全施設に情報共有できるシステムを構築していることから、多くのケーススタディをスタッフミーティングで検討する機会がある。	資料「スタッフミーティング議事録(H30.4.28他)」「業務日誌」「連絡ノート」、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・スタッフミーティング(H30.4.28)にて館長が講師となり、法人の設立目的や施設運営方針、接遇上の注意点、利用者サービス向上のための心構えなどをスタッフ全員に周知し情報共有している点。 ・他施設の事件事例をスタッフミーティング(H30.5.31)にて注意喚起するほか、グループウェアにより随時、注意事項を共有している点。 ・業務日誌、連絡ノートにより日々、情報共有している点。

### (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)>	
・「個人情報保護マニュアル(H28.3.1改訂)」を整備するほか、個人情報保護方針を館内に掲示し、ホームページにも表示して利用者への周知を図っている点。 ・事業計画に個人情報保護のための5つの取組(責任体制、情報収集とその運用の制限、破棄、漏洩防止、研修)を職員育成目標として掲げ、計画通りに取り組んでいる点。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内入り口の掲示板に個人情報の保護方針を掲示して、管理者を明確化、周知している点。	

#### 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)>	
・平成29年度は改正個人情報保護法(H29.5.30)に対応した最新の情報を研修している点(H29.6.30)。 ・平成30年度はチェックリストを用いて実践的な内容を確認している点(H30.4.28)。	



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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用案内」、広報誌「チェリーハウスだより」、「団体利用申込書」、「図書貸出申込書」、館内掲示物「個人情報保護方針」、ホームページにおいて個人情報の収集の範囲を明示している点。</li> <li>・個人情報保護マニュアルに従い、個人情報は「団体利用申込書」「図書貸出申込書」など最小限に抑えている点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を収集する書類(「団体利用申込書」、「図書貸出申込書」など)には、個人情報を目的外に使用しない旨を明記している点。</li> </ul>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、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)> ・個人情報保護に関する以下の重点管理項目(①パスワードの変更履歴、②個人情報記載資料(利用申込書、図書申込書、図書リクエスト)の保管場所、③裏紙の確認(個人情報記載の有無、シュレッダー及び溶解)について、チェックリストを用いて年2回検証を実施している点(H29.6.30、H29.12.8)。	

#### (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)> ・法人作成のマニュアル「経理労務マニュアル(H29年9月改訂)」や施設作成の「レジスター取扱マニュアル」において、経理処理の実務上の注意点をまとめ、ミスを防ぐ工夫をしている点。 ・「自主事業小口現金伝票」に金種票を付し、集計ミスのないよう金種別に現金を管理している点。	

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)> 資料「経理規定(H28.3.1)第6条」「こらぼネット経理・労務マニュアル(H29年9月改訂)」 <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)> ・金種票・現金残高・現金出納簿との照合を出納担当者・経理担当者・経理責任者の3名が確認押印することで、帳票の証拠力向上と経理と出納の相互牽制の強化に配慮している点。 ・収入伝票には5段階の確認印、支出伝票には5段階の確認印に加えて検査確認印を押印して、内部統制に配慮している点。 ・経理担当者(副館長2名)が経理研修を毎年1回受講し(H29.9.21)、経理の相互牽制機能の理解を深めている点。	

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「平成29年度決算施設別内訳表」、預金通帳、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)> ・資料「平成29年度決算施設別内訳表」において、法人が管理する全施設の施設別収支と指定管理者事務局の収支の合計を明示し、かつ、当施設を他施設と比較分析している点。	

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)> ・下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①自主事業収入(H29.7.14)、②その他保全費(H30.2.28)、③備品購入費(H29.11.23)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳・印鑑保管場所)、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)>	
・通帳と印鑑を別々の管理者により、それぞれ施錠して保管し、内部統制を強化している点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷暖房は適正温度に保ち、また適宜窓を開け、空気の入れ替えをし心地よい風をいれ節約に努めている。夏場は学習室への巡回を強化し適温を維持している。</li> <li>・書類上問題の無いものは裏紙を使用するとともに、送付物の封筒は広報誌の配布時に再利用している。</li> <li>・水道元栓の絞り込み、電気料金節約のため開館時間のみ点灯の徹底、未使用の部屋の空調停止、館内蛍光灯の間引きなどを実施している。</li> <li>・軽微な修理修繕は職員が行っている。緑のカーテンとしてゴーヤを植え、室温の上昇を抑えている。</li> <li>・限られた図書費を有効に使えるよう、近隣の方からの寄贈図書を受け付けている。</li> <li>・横浜市から施設名義の通帳に指定管理料が振り込まれるが、それを法人名義の通帳に振替出金元を一つにすることで、振込手数料の軽減を図っている。</li> <li>・女子トイレに擬音装置を設置し、節水に努めている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成29年度決算書」「平成29年度サービス向上及び経費節減努力事項報告」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・読書に十分な照度(500ルクス以上)を保ちながら、館内照明を間引き電気料金を削減している点(H29年度予算比11万円減)。</li> <li>・児童図書コーナーの机・いすの修繕(H30.9.3)、館内5ヶ所のトイレに擬音装置設置(H30.9.18)等、軽微な修繕を職員が行い経費削減に努めている点。</li> <li>・館長兼務、近隣住民雇用により人件費を削減している点。</li> <li>・寄贈図書受入や不要本リサイクル等、資源を再利用している点。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・業務点検の際(年2回、H29.11.30およびH30.6.20)、幸ヶ谷公園が暗いことへの苦情を区に相談して、電気工事を実施し苦情解決に尽力した点(H30.7.24)。	

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェリーハウスまつりには、資源循環局の職員によるヨコハマ3R夢についてのクイズを行うなど、啓発活動に協力している。また地域の保健活動推進員の協力のもと健康相談コーナーを設け(血管年齢測定とアドバイス)健康増進に寄与している。</li> <li>・近隣の中学校職業体験学習、また小学校の校外学習として「街探検」を受け入れ、施設見学や質問に応じている。</li> <li>・ヨコハマ3R夢プラン推進のマイボトル使用を推奨するために給水施設として活動に参加、のぼり・ステッカーにより周知している。</li> <li>・幸ヶ谷小学校PTAの要請により「こども110番れんらくばしよ」として協力している。正面入り口の自動ドアステッカーを表示し子どものたちの安全を見守っている。</li> <li>・権現山に立地していることもあり、神奈川区の「わが町かながわとっておき」サポーターとして、歴史散策される方々の見学・休憩道案内等を実施している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「自己評価表」(平成29年度および平成30年度)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理計画の目標設定として、利用者数や稼働率などの具体的な数値目標をかかげ、いずれも前年比アップを実現している点。</li> <li>・図書貸出数の増加のため、貸出図書他施設返却サービス(H30年2月開始)、配架の工夫、寄贈図書受入等に取り組んでいる点(H29年度は対前年比3135冊増加)。</li> <li>・郷土史図書紹介の講座(H29年4月)、郷土資料の配架など、地域特性を活かした取組を展開している点。</li> </ul>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人と施設が同所在地にあることから、意思決定や情報共有が遅滞なく行われている点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己評価表の「計画内容及び運営目標」には、PDCAを意識して前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を盛り込むとよい。</li> <li>・受付のパソコンに、個人情報漏洩防止のためプライバシーフィルターを取り付けるとよい。</li> <li>・業務マニュアルのファイルに、目次とインデックスを付与して整理するとよい。</li> </ul>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・神奈川県制90周年を記念して、法人所管施設にてリレー講座を行った。</li> <li>・開港記念日の6月2日には法人所管施設で「0602イベント」を開催している。特に平成29年度には「全国緑化よこはまフェア」にも協力し、花の種を配布した。</li> <li>・横浜市の重要施策の一つである「市内中小企業優先」に従い、消耗品の購入や電気関係の修繕工事などは近隣の商店や電気屋に依頼している。</li> <li>・幸ヶ谷小学校PTAの要請により「こども110番れんらくばしょ」として協力している。ステッカーを正面入り口の自動ドアに表示し子たちの安全を見守っている。</li> <li>・権現山に立地していることから、神奈川県区の「わが町かながわとっておき」サポーターとして遠方から来られる方々への見学・休憩・道案内を実施している。</li> <li>・YOUテレビ「とっておき@神奈川県 神奈川周辺を歩く！」の撮影協力をする。12月には1日2回、月62回放送される。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:地域施設間連絡会議参加者募集、幸ヶ谷小学校からの協力依頼書、神奈川県制90周年記念事業CD</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かながわ区民活動支援センターの地域施設間連絡事業の「かながわ宿場まつり」に参加し、区内8施設の交流事業であるクイズラリーを実施した点(H30.2.15～3.15)。</li> <li>・幸ヶ谷小学校、青木小学校生徒の「街探検」など課外授業に協力し、平成30年度は延べ98名の当施設の参観を受け入れた点。</li> <li>・YOUテレビが区制記念事業の神奈川駅周辺の撮影を行うにあたって協力した点。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「省資源」エネルギーの観点からゴミの持ち帰りについては利用者の方々をお願いしている。</li> <li>・神奈川県地域施設間連携事業として、「ふらっとよってこかめどころ」と題し「かながわ宿場まつり」を開催した。かながわ宿の区民利用施設の8施設でかめ太郎の人形を探すクイズラリー式で全ての施設を回りクイズに答えると景品がもらえることもあり、幸ヶ谷公園コミュニティハウスのPRができた。</li> <li>・幸ヶ谷公園の桜の一部伐採が9月から始まる。ソメイヨシノからジンダイアケボノに植え替えられることになるが、横浜市でのモデルケースとして神奈川県土木事務所もそのPRや今後の育成に力を入れていることから、幸ヶ谷公園コミュニティハウスとしても協力していきたい。まずは近隣住民説明会を研修室にて実施した。</li> <li>・前身の青少年図書館の図書室や学習室の環境を大切にしながらも、できる範囲内で音楽関係のイベントの開催にも注力している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:チラシ(読書ラリーのお知らせ、新春福袋のお知らせ)及びヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書に関心を持つような企画を実施している点(例えば、「読書ラリー」(H29.10.22～11.18実施、87名参加)では貸出図書1冊につき1ポイント、15ポイントで景品を提供し、「新春福袋」(H29.1.4～2.1実施、46名参加)では同一ジャンルの本3冊入りのお楽しみ袋を提供した)。</li> <li>・古戦場の権現山城址に位置する幸ヶ谷公園への観察ツアー訪問者に、休憩や道案内のサービスを実施している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幸ヶ谷公園内の桜の一部伐採に伴い、花見を目当てとした公園訪問者数の減少が予想されるため、これまで開催してきたコミュニティハウス自主事業である桜まつりについては、利用団体や公園愛護団体等の協力を得ながら新たな内容を付加しつつリニューアルし、従前の参加者数(約2,500人/1週間)を確保することが望まれる。</li> </ul>



## ◆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

評価項目	必要書類
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	
(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
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等
(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
(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
(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
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-
(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
(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)	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等
(2) 備品管理業務	備品台帳等
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等
(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)	-
<b>IV. 緊急時対応</b>	
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等
(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
(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
(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
(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
(6) 緊急時対応全般(その他)	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>	
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等
(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
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等
(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
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-
<b>VI. その他</b>	

（以下に於いて公募要項）

根拠
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
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
-
仕様書における利用者会議の開催の項目
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
仕様書における意見・要望への対応の項目
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
特記仕様書における自主事業の項目
特記仕様書における図書コーナーの項目
特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
-
-
-
基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
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
基本協定書における廃棄物の対応の項目
-
-
仕様書における緊急時の対応等に関する項目
特記仕様書における保安警備業務の項目
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
基本協定書における緊急時の対応についての項目
特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
-
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内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
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
仕様書における個人情報保護に関する項目
-
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
-

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
						開催していない		開催していない	
				②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している	
	課題を抽出していない					課題を抽出していない			
	特に課題がない					特に課題がない			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート その他
					実施していない		実施していない		
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
					課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している			
				公表していない		公表していない			
				非該当		非該当			
	(3) 意見・苦情の受付・対応		①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある			
				情報提供していない		情報提供していない			
②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？			レ	設置している	レ	設置している			
				設置していない		設置していない			
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
				仕組みがない		仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ	周知している	レ	周知している			
				周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？			レ	記録している	レ	記録している			
				記録していない		記録していない			
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ		対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
			対応策を実施していない		対応策を実施していない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ		公表している	レ	公表している				
			公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出及び図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等逐行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	(2) 備品管理業務	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ ある	レ ある
	(3) 施設衛生	③指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ない	レ ない
			レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
	(3) 施設衛生	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
			レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	(3) 施設衛生	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
レ 適切に分別している			レ 適切に分別している	
レ 適切に分別していない			レ 適切に分別していない	
不備の数	0	0		
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	(3) 事故防止業	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
			レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
			レ チェックしている	レ チェックしている
(3) 事故防止業	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
		レ チェックしていない	レ チェックしていない	
		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
(3) 事故防止業	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①目標に反映されているか？	全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			レ年に1回以上は協議している	レ年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
		<b>不備の合計</b>			<b>0</b>	<b>0</b>