

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

並木コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成26年12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
<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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>《特徴的な取り組み》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設は小学校の統合により2年半の閉館期間を経て平成24年9月に再開館し、旧並木コミュニティハウス時期に利用していただいた利用団体への呼びかけも加わり、開館から3年目を経過した今では多くの地域住民に利用されています。</li> <li>当施設は横浜市で初めて病院事業者との複合施設になっており、その特性を生かして病院事業者との連携による地域住民に向けた「健康講座」を今年度より年2回実施することになり、今後も継続的の事業とすることを予定しています。</li> <li>当施設を整備するにあたり地域自治会、地域の団体やPTAなどの代表者で組織された意見交換会での意見や地域の方々及び利用者団体も加わっていただき並木コミュニティハウス委員会での要望を的確に捉え、運営に取り入れています。</li> </ul> <p>《今後の取り組み》</p> <p>情報交換だけに留まらず、地域の活動団体や施設とも協力した事業実現化に向け、積極的な働きかけをしていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニティハウス委員会は委員14名、顧問3名で運営され、施設設立準備段階に開催された意見交換会に出席いただいた方々をはじめ、町内会・自治会、地域団体等の方々に委員及び顧問をお願いしている。平成26年度の委員会は6月に開催され、施設の運営方針や課題の取組について積極的な話し合いが行われている。</li> <li>地域で開催されているサマーフェスタや花火大会等のイベントに職員が積極的に参加して交流を深めている。また、地域住民で立ち上げた「これからの並木を創る会」が創刊したコロナ通信を館内に設置して情報提供し、会主催の講座に当施設から職員が参加して相互交流を深めている。今後、共同で新しい事業を企画するなどの取組みが期待できる。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>《特徴的な取り組み》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開館3年目を迎え、サービスの基本は対応、接遇にあることの姿勢に立ち返り、スタッフミーティングでは、各人が利用者の立場に立ち、見直すよう研修を続けており、年1回実施の利用者アンケートでは、職員の対応について満足との高い評価を得ています。</li> <li>施設内にはパンフレットや利用要綱の設置により、常時閲覧可能であり、自主事業の募集案内、新着図書、利用団体の紹介などは館内掲示や情報紙により提供され、利用の促進を図っています。またこれらチラシによる案内は、近隣の公共施設や町内会にも掲示や配架をお願いし情報を発信しています。</li> <li>自主事業の企画については、多岐にわたって検討し、幅広く参加が可能なことを第一とし、参加費もできるだけ低く設定するなど、新たな利用者層の拡大に努めています。</li> </ul> <p>《今後の取り組み》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設独自のホームページ立上げにより、魅力的で内容の濃い情報発信を実現していきます。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の情報提供は、施設内に施設案内パンフレットを受付利用案内と併せて設置し、情報紙「並木コミュニティハウスだより」は自治会・町内会、地域団体に配布や配架をお願いし、ホームページでもわかり易く案内している。</li> <li>自主事業は「小学生のヒップホップダンス」など児童や好評でシリーズ化している「筆ペンで書く写経入門」など高齢者向け事業を幅広く提供している。26年度は17事業を計画し、11月現在でシリーズ開催を含めて28事業が実施または実施中であり、積極的に活動されている。</li> <li>火・木・土曜日の午後(土曜日は空室の場合のみ)に集會室Bを図書コーナーとして開放し、冬季は真中にテーブルを設置してクリスマス関連の図書を案内している。図書利用者が200名を超えて好評で喜ばれている。</li> <li>自主事業や図書利用が寄与して部屋の稼働率は9月、10月で約10%上がり60%以上を達成した。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>病院との複合施設のため病院事業者との調整を欠かさず、快適に利用してもらうことに努めています。</p> <p>備品管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開館して3年目、備品については初度備品のみで運営しており、良好な状態を保持していますが、日常業務の中で職員が効率よく確認できるよう「備品設備点検表」を作成し部屋の空き時間や部屋利用の前後に目視などにより点検を行い、安全維持管理の徹底に心がけています。</li> </ul> <p>清掃衛生管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ルート回収に参加し分別回収を実施し、積極的にリサイクルとごみの減量化に取り組んでいます。</li> <li>横浜3R夢プランに基づき、又エコロジーの観点から利用者のごみは持ち帰りをお願いしています。</li> <li>職員による日常的な清掃を行うほか、専門業者による定期清掃も行っています。</li> <li>日常的な清掃のほかに倉庫内の点検、清掃などを行い、使いやすく快適な施設づくりに取り組んでいます。また各時間職員による定期的な巡回を実施し、衛生管理に努めています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常清掃は職員が全員で行っている。施設内の汚れやすいトイレの清掃は閉館時に、ロビーや玄関周りは開館前に行い日々清潔な施設の維持管理に努めている。また定期清掃は、休館日に業者に委託して行っている。</li> <li>開設3年目の施設であり、いつも清潔感や美観を意識した工夫や取組がされ、施設内外の整理整頓が行き届いている。施設の清潔と美化の維持に努めていることが分かる。</li> <li>備品は備品分類表で管理され、備品設備点検表を基に項目別に点検確認を行い、定期的に除菌処理をするなど安全保持に努めている。</li> <li>建物・設備の修理では開設2年目で和室内建具に反りができ、区へ報告するとともに速やかに修理を行い、その後は問題なく維持管理されている。</li> <li>ノロウイルス等感染症予防対策として、職員全員が吐しゃ物処理セットの使用方法を熟知し、緊急時の安全、清潔の維持に努めている。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>当施設は病院事業者との複合施設で、「横浜なみきりハビリテーション病院・並木コミュニティハウス共同防火管理協議会」を設置し、会則、消防計画を作成し、自衛消防組織を編成して共同で防災訓練を年2回実施しており連携した安全対策に取り組んでいます。</li> <li>事故、災害等発生時は利用者の安全確保、関係機関への通報などを迅速、かつ的確に行えるよう、マニュアルは業務手順資料に綴られていると共に事務所内にも掲示し、緊急時にも対応できるよう体制を整えています。</li> <li>大規模な地震、風水害において、当施設は病院の一部と考えるので、発生時の対応は区内における災害時救急病院として指定されている病院事業者の指示により行動することになっています。</li> <li>職員連絡網を各自携帯すると共に関係機関の連絡網と併せて事務所内に掲示しています。</li> <li>スタッフミーティング時に防災に対する意識付け強化の意味で研修を重ねています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>防犯業務では、機械警備が行われ、動作異常は記録が残されている。また施設の鍵類は保持者が明確にされて適切に管理されている。</li> <li>毎月のミーティングの中で、事故防止・事故対応等の事例情報を基に話し合わせ、9月のミーティングでAED操作研修が実施されている。</li> <li>緊急時対応は、併設の病院事業者と連動している防災及び防犯システムが導入され、緊急時対応マニュアルが作成されている。病院事業者が金沢区災害支援拠点になっている関係で当コミュニティハウスは病院事業の指示に従って対応するように法人本部から指導されている。防災訓練等は病院事業者と共同で自衛消防組織を編成し、年2回の合同訓練を施設利用者も協力いただいて実施し、緊急時対応及び緊急時体制を整えている。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>当施設は館長1名、コミュニティスタッフ8名の全9名で構成しており、勤務は常時2名体制、催事内容に応じて3名以上が勤務にあたるようシフトを組んでいます。</li> <li>職員に個人情報管理マニュアルの内容を徹底するため毎年研修を実施し、個人情報を「漏らさない」「持ち出さない」体制を構築しています。</li> <li>利用者サービスの基本となる接遇研修、人権を尊重することを基礎とした運営を行うことへの理解と認識を深めるための人権研修、また業務遂行を通じて職員の資質向上に努めるなど研修計画を進めています。</li> <li>各人が利用者サービスを提供する職員としての自覚を持つために、業務の中で果たすべき役割を自覚し実践してもらおうと共に、求められる能力をも身に付けてもらうため、さまざまな業務の担当については、職員が公平に担うことができるよう取り組んでいます。</li> <li>サービスの水準を落とさず、横浜市省エネ管理標準に沿って経費節減に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員スタッフは設立当初からのメンバーで職務経験が浅いことから、機会をとらえて館長を中心に日々の業務連絡や毎月のミーティングで研修や意見交換を積極的に行い、また利用者懇談会やコミュニティハウス委員会に出席して地域団体や委員会の方々から幅広く意見を聞き交流を深めている。職員の資質向上と情報共有を図る重要な取組である。</li> <li>職員の研修計画は個別に作成され、計画に沿って研修に参加している。研修会への参加は法人規程で勤務時間扱いとし、交通費等の経費は支給されている。受講者は研修内容を毎月のミーティングの中で伝達して情報共有を図っている。</li> <li>経費節減の取組は、利用者に経費節減の理解と協力を得て、空調機の稼働時間や設定温度の調整をするなど工夫し、利用が終了した部屋の空調、照明の停止確認やこまめな点検によって節電を図っている。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>金沢区による事業(高齢支援、子育て支援等)、地域防災拠点及び地域町内会などに対して、優先利用を行うなど積極的に協力をしています。</li> <li>自主事業の企画にあたっては誰でもが参加でき、継続的な活動として定着できることが大切な要素と考えます。</li> <li>分野については幅広く展開すること、講師は極力地域の方をお願いするなどの徹底した取り組みをしています。</li> <li>自主的活動への支援策として、事前に個人情報の公開について、承認を得ているサークルの会員募集案内の施設内配架と、毎月発行している当施設情報紙に掲載し、サークル活動の参加を希望する方々へ情報を提供しています。</li> <li>また、ロビー壁面を利用して各サークルの作品発表の場を提供し、地域住民の交流の場となっています。</li> <li>《今後の取り組み》</li> <li>地域のニーズに応じた魅力ある自主事業を、今後継続的に実施するために、他施設との共催で計画することも一つの方法と考え、取り組んでいきます。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市や区の施策、事業協力に取組み、計画実行の一助を担っている。中でも市の介護予防事業の「元気づくりステーション」では、健康マージャン活動を支援し、多くの女性の参加を得て優先利用を進めている。また、「健康スタンプラリー事業」に参加し積極的に推進している。</li> <li>今年のはじめて、併設のリハビリテーション病院事業者と共催で「健康講座」が2回開催され好評であり、市の介護予防事業の一環として、今後さらに両施設が協働で健康高齢者づくりのための講座を積極的に企画され推進されることが望まれる。</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>・隔月発行している「並木コミュニティハウスだより」を近隣町内会、地区センター、ケアプラザ、金沢区民活動センターなどに配架を依頼しています。</li> <li>・金沢区民活動センターとは、相互の情報紙設置による情報交換のほか、活動センター登録の「街の先生」を当施設自主事業への講師依頼や、活動センターへの要望など連携を図っています。</li> <li>・地域(並木地区)の情報紙「コレナミ通信」、「地区社協ニュース」などのチラシ設置に積極的に協力しています。</li> <li>・地域(金沢シーサイドタウン連合自治会)のサマーフェスタに職員が参加し、花火大会ほかイベントの協力など交流を深めています。</li> <li>・毎月、区内市民利用施設とは定例館長会に出席し、区地域振興課からの報告や他館の運営について情報交換を行っています。</li> <li>・館長会のほか、地区センター副館長会へも参加し、自主事業の具体的な手法などの情報を交換し、日々の業務の改善に生かしています。</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>関内掲示、資料(情報紙等)、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>・サマーフェスタや花火大会等地域のイベントに職員が積極的に参加して地域住民との交流を深めている。</li> <li>・地域住民で立ち上げた「これからの並木を創る会」が創刊したコレナミ通信を館内に設置して情報提供し、会主催の講座にスタッフが参加して交流を深めている。今後、並木コミュニティハウスとの講座等の共催が期待できる。</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> <p>平成24年に設立された新しい施設で、設立準備段階で開催された意見交換会に出席された方々をはじめ町内会、自治会、地域団体等の方々にコミュニティハウス委員会の委員をお願いしている。平成26年度の委員会は6月7日に開催され、多くの意見が出されている。</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(並木コミュニティハウス委員会ファイル)、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>&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(並木コミュニティハウス委員会ファイル)、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>26年度予算の中で、図書費の予算が前年に比べて大幅に減額されている理由について説明を求められた。昨年度は設立初年度であり幅広いジャンルから選んで予算化して多くの図書を購入し、2年目の26年度からは並木コミュニティハウスとしての一定の予算枠を設定し計上した旨を説明して了解を得ている。</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>当施設は旧並木第三小学校に併設されていたコミュニティハウスの閉館後、病院事業者との併設コミュニティハウスとして新設されている。設立計画当初から地域の方々と意見交換を行い、地域の意見・要望等の情報交換を行いながら推進されてきた。平成24年9月設立後、館長はじめ全員で設立当初の地域住民の意見・要望及び地域と連携した取組等の実現のために日々努めている。</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>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者懇談会は毎年開催され、平成25年度は11月24日、平成26年度は11月22日に開催されている。利用団体から12団体20名が出席して活発な意見交換がされている。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者懇談会ファイル)、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)>	
平成25年度利用者懇談会で、利用団体から利用時間を4時間から3時間に短縮することで利用枠(コマ数)の拡大を図ってほしい旨の要望が複数出され、平成26年2月から9月の期間に利用された団体の利用時間調査を実施し、またアンケートでも部屋利用時間等についての項目を設けて調査を行っている。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者懇談会ファイル)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用団体の利用時間を調査した結果、一コマ利用時間は2時間が31.8%、3時間が32.9%、4時間が32.8%とほぼ三分となり、この調査内容を11月の利用者懇談会で報告し話し合った結果、4時間利用団体が1/3あることは無視できないと判断し、職員が直接各利用団体から意見聴取して再度話し合うこととした。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート  <input type="checkbox"/> その他                     </div> </div>	
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)> アンケートは平成26年8月24日～9月30日の期間に実施され、159団体から159枚、個人利用者から33枚合計192枚が寄せられている。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 新設3年目の施設であるが、アンケートに協力的で多くの方々から回答が寄せられている。地域に密着した連携・交流が積極的に行われていることがわかる。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート資料)、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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート資料)、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)>  対応策の実施状況は、部屋利用時間についての意見・要望は利用団体と対応策を検討中であり、好評のパソコン教室では開催回数増の要望があるが専門の講師が見つからず各方面へ依頼している状況で、いずれも短期間で解決できない課題であるが職員全員で取り組んでいる。	

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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(利用者アンケート資料)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果は館内に掲示され、次のアンケートが実施され結果が掲示されるまで公表されている。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤル及び指定管理者名・指定管理期間を明示して館内に掲示されている。	

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>ご意見箱は受付窓口の横に設置されている。</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>	

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>資料(苦情対応ファイル)、ヒアリング</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> <p>苦情解決の仕組みについては、対応手順や館長が責任者であることが明確になっている。</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>現場確認(館内掲示)、ヒアリング</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>利用者から寄せられた苦情は業務連絡ノートに記録され、毎月実施の全員参加ミーティングで検討されている。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&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(業務連絡ノート)、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>囲基クラブのメンバーの方から現在使用しているプラスチック製の基石を石製の基石に変えてほしいとの要望がだされ、囲基クラブの方々に相談してメンバーの方から寄贈していただき喜ばれている。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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	
<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(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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) 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設の事業計画、個人情報取扱いについて館内に設置し、透明性、公平性を図っています。</li> <li>・図書コーナーについては、新着図書案内のほか希望図書を記入していただけるよう案内を置くなど、具体的に分かりやすくお知らせしています。</li> <li>・常時受け付けにパンフレット及び利用申込方法の案内を設置しています。また各部屋の写真も常時閲覧できるようにし分かりやすく説明を加えています。</li> <li>・自主事業の案内については、区の広報に掲載するとともに、館内、館外掲示板を利用し、事業案内をしています。</li> <li>・奇数月は当施設情報紙を発行し、地域施設、自治会に配布、また協会ホームページにリンクする形で当施設情報紙が閲覧できるようにしています。さらに偶数月は近隣地区センター情報紙の紙面を借りて自主事業の案内を掲載し、情報を毎月地域に発信しています。</li> <li>・自主事業、ほか優先利用の状況を2か月先まで掲示し利用者が認知しやすいようにしています。</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(受付窓口)、資料(利用案内パンフレット)、ホームページ、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>・施設案内のパンフレットを作成して受付窓口に設置し、利用案内と併せてわかりやすく案内している。</li> <li>・情報紙「並木コミュニティハウスだより」で施設利用案内を掲載して自治会・町内会をはじめ地域団体等に案内している。</li> <li>・ホームページでもわかりやすく案内している。</li> </ul>

##### 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>利用案内は受付窓口に設置され、施設外の並木コミュニティハウス用掲示板に掲示されている。</p>	



③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>玄関ロビーに設置され、いつでも自由に閲覧できるように整えている。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&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(施設利用申込方法の案内)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>申込者が複数の場合は話し合いを行い、話し合いで決まらない時は抽選を実施して公平に行っている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&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(職員研修ファイル)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>人権に関する研修は平成26年9月8日に事務局長が講師で「人権啓発研修」をテーマに職員全員で実施している。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&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(自主事業関連資料、事業計画書・報告書、コミュニティハウスだより)、ヒアリング            &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;            自主事業は「おもしろ工作教室」、「小学生のヒップホップダンス」など児童向け事業や好評でシリーズ化して開催している「筆ペンで書く写経入門」など高齢者向け事業等を幅広い年齢層の地域住民が参加できるように企画し、提供している。</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をしたにもかか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>&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;            ・平成25年度は23事業が計画され24事業が実施されている。特に要望が多くシリーズで開催した事業を含めると35事業が実施されている。            ・26年度は17事業が計画され、現在シリーズで開催した事業を含めて28事業が実施または実施中である。</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 type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(購入本関連ファイル)、ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・図書の新規購入は利用者から寄せられた希望図書申込書と毎月の購入リストをもとに図書担当者と館長が話し合っ て決め、話題本や評価の高い本を毎月10~20冊購入して利用者の希望に応じられるよう努めている。 一例として、最近購入の人気本「アナと雪の女王」は児童から一般女性まで幅広く多くの利用者に読まれて喜ばれてい る。	

## (7) 広報・PR活動

① 広報誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>  ・区の広報誌に自主事業の募集案内を掲載して、金沢区全体に周知しています。 ・横浜市イベント情報の横浜カレンダーに当施設自主事業の情報を提供しています。 ・「並木コミュニティハウスだより」を奇数月に発行しています。偶数月には近隣地区センター情報紙の紙面を借りて事業の案内をしています。 ・「並木コミュニティハウスだより」は毎月協会事務局ホームページにリンクする形で情報を閲覧することができます。 ・情報紙及び個別の自主事業チラシは地域公共施設、自治会、地域商店街、区民活動センターに配布しています。 ・館外の展示ケースを活用し、利用案内、自主事業、地域情報を発信しています。 ・毎月のスタッフミーティングで事業内容の確認と補足など、情報を共有し、利用者の質問や案内に的確にお応えできるように努めています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  資料(「並木コミュニティハウスだより」他)、ホームページ、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)>  ・情報紙「並木コミュニティハウスだより」を奇数月に300部発行し、町内会・自治会、地域施設等に配布をお願いしている。情報紙未発行の偶数月は法人内の近隣地区センター発行の情報紙の紙面を借りることで、毎月事業案内等の情報提供が行われている。 ・地域商店街内にある横浜市立大学の特設コーナー「並木ラボ」に情報紙の配架をお願いしている。

## (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>・利用者にスタッフであることを明確にするため、ユニホームと名札を着用し、不快感を与えないよう身だしなみに気を配っています。</li> <li>・入退館される利用者に挨拶や声掛けに気を配り、気持ちよく利用していただけるように配慮しています。</li> <li>・利用者に対して、常に同じ対応ができるように業務連絡ノートを活用しています。スタッフは各担当する自主事業に関する説明や業務全体に関わる手順も含めて、徹底した情報共有を図ることを目的として、こまめな記載と出勤時における確認作業は重要なこととしています。更に館長からスタッフへの連絡、指導に関することも業務連絡ノートを活用し、スタッフの資質向上に役立てています。</li> <li>・新規採用者には協会主催の合同研修会において、接遇を中心としたスタッフとしての心構えを学んでもらっています。</li> <li>・毎月のスタッフミーティング時で日々の対応について、気付いた点を挙げ、話し合いをもち改善を図っています。</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>・職員は全員ユニホームと名札を着用して一見してわかるようにし、来館者に迅速、丁寧に対応し、明るく接している。</li> <li>・図書コーナーでは利用者への配慮が行き届き、気軽に声掛けができるよう雰囲気づくりがなされている。</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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・集会室、和室の時間帯別利用は午前、午後集中し約60%を推移しています。夜間の時間帯については、35%前後と低迷しているものの、集会室Aについては月平均92%の稼働となって、防音と鏡設置の仕様が利用者にとり魅力的なものとなっています。</li> <li>・集会室Aの申込で抽選に外れた団体については、楽器使用以外という条件で、音量をバックグラウンド程度に抑えていただくなど病院側への配慮をしてもらい、集会室BもしくはCの利用を許可して利用の拡大に努めています。</li> <li>・図書コーナー開設は火曜日、金曜日の午後の時間帯ですが、土曜日の午後、集会室Bの利用がない時は、図書コーナーとして開け、平日利用が困難な方にも利用が可能なように改善しています。</li> <li>・利用申込申請書の見直しにより、1枚で最高6件分の申請ができるよう、手続きの簡略化に努めています。</li> <li>・アンケートや利用者懇談会でのご意見には、迅速に対応するよう心がけています。</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>・集会所Bを火曜日、金曜日、土曜日(空室の場合)各午後に図書コーナーとして開放し、真中にテーブルを設置して四季折々の本を並べるなど工夫し利用促進に努めている。最近では200名以上の図書利用者が来館して利用者増に繋がっている。</li> <li>・アンケートや利用調整会議でだされている一コマ利用時間の変更要望への対応には、利用団体の意見を丁寧に聞き取り解決に努めている。</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)>

・病院施設と併設されている関係で、部屋利用時の音だしについては利用者に理解と協力を得ながら音量調整をお願いしている。

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



### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物・設備の保守管理・点検等は建物所有法人が専門業者と契約を行い、専門業者は仕様書どおり保守管理・点検等を実施し、実施報告書が提出されている。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃は業者に委託し報告書が提出され、日常清掃は職員が午前、午後、夜間の清掃・点検を項目別を実施し、業務日誌に記録されている。	

## (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>&lt;(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)&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>備品は備品分類表に記録され、並木コミュニティハウスの備品は管理番号別に適切に管理されている。</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>&lt;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)&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>旧小学校併設コミュニティハウスから引継いだ備品と新規開設後の購入備品は全て明確に区分され、任意で抽出した5品目は各々備品管理番号で所在が確認できた。</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>&lt;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)&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>日常使用頻度の高い備品等は備品設備点検表で安全点検を実施している。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年度から、市の分別ルールに沿って適切に行っている。	

#### (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>・開館3年目ということもあり新しさを維持するためにも、こまめな清掃の実施により館内の清潔さの維持に努めています。</li> <li>・衛生的な環境を保持するため、館内の換気には注意を払うとともに空調機のフィルター清掃は毎月実施しています。</li> <li>・清掃については職員全員により行っています。トイレ清掃は、閉館前。ロビー、出入口周りは毎朝の仕事として美化に努めています。</li> <li>・ノロウイルス感染予防など、吐しゃ物処理セットを用意し、職員に使用方法を熟知してもらい、緊急時の安全、清潔が維持できるよう配慮しています。</li> <li>・利用者が使用する茶器セットや和室の畳を清潔に保つため定期的に除菌処理を実施しています。</li> <li>・使いやすく安全で快適な環境作りは、「設備等点検表」を用い、日常的な保守管理と省エネルギー化を図りながら行届いた清掃により提供しています。</li> <li>・アンケートから出る希望物品については、対応可能なものについて購入、整備しています。</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(日常点検表、業務日誌)、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>・設備点検表でチェックし安全で使いやすい施設の維持に努め、開館時や閉館前の施設内清掃や中庭の清掃等を行い、清潔で快適な施設の維持管理に努めている。</li> <li>・ノロウイルス等感染症予防対策として、職員全員が吐しゃ物処理セットの使用方法を習得するなど安全管理に努めている。</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> <p>開設して1年10ヶ月経過後の9月に和室建具に反りができたため、区の窓口に報告するとともに建物所有法人与自然と連絡して速やかに修理を行い、維持管理に努めている。</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>

## 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)>	
当施設の緊急時対応は併設の病院事業者横浜なみきりハビリテーション病院と連動している防災、防犯システムが導入され、対応手順等のマニュアルが作成されている。	

### (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)>	
警備会社による機械警備が適切に行われている。動作異常の出動はあるが特に異常はなく、出動記録はファイルされ保管されている。	



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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;                      現物確認(事務所内)、資料(鍵管理台帳)、ヒアリング                      &lt;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)&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>機械警備用カードキー等は個別に色分けされ、保持者が明確になっている。その他の鍵類はキーボックスと施錠できるロッカーで安全に管理されている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
毎月のミーティングでヒヤリハット・事故事例を基に事故防止について研修を行っている。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※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)>	
・平成25年は6月12日と11月21日に防災避難訓練が横浜なみきりハビリテーション病院と合同で実施されている。 ・平成26年は7月16日に利用者も協力いただいて防災避難訓練が実施されている。次回は平成27年2月に予定されている。	

## (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)>
当施設の緊急時対応は併設の病院事業者と連動している防災、防犯システムが導入され、対応手順等のマニュアルが作成され、病院事業者が金沢区災害支援拠点になっている関係で病院の指示に従って対応するよう法人本部から指導されている。また自衛消防組織を編成し、合同訓練を実施して緊急時体制及び緊急時対応を整備している。
<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)>	
協定書等で定められたとおり常時2名体制を取っている。イベント等の実施時には必要に応じて3名以上の勤務体制を整えている。	

#### 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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
警備会社の月報で日々の開館、閉館時間が記録されている。また、業務日誌の記録で確認できる。	

#### 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・事業報告書が誰でも閲覧できることを館内に掲示して周知している。	
<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)>	

## (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)>  個別に職員の研修計画が作成され、各々確認印を押している。	

### 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(スタッフミーティング記録)、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)> 人権擁護、救急救命・AED操作、個人情報、接遇などの研修をスタッフミーティングの中で全職員で行っている。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  館長のリーダーシップの基、職員全員で毎月のミーティングが行われ、必要とされる研修等を網羅して資質向上に努めている。	



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>・業務に関わる事柄についての情報共有と研修は、毎月1日の利用調整会議後の全員出勤するミーティング時を利用して実施しています。</li> <li>・外部講師によるAEDの操作研修や、協会に講師を依頼した人権研修については、月1回の施設点検日を利用し、研修内容に沿って重点的に実施しています。</li> <li>・業務における課題及び問題提起は、スタッフ全体に確実に伝達できるよう業務連絡ノートに記載し、研修時の議題に含め、漏れなく各スタッフが課題に対する改善策を、引き出せるように努めています。</li> <li>・研修の際に生じる交通費については協会が全額負担し、研修時間内も賃金が発生しています。</li> <li>・研修資料は職員がすぐ確認できる場所に保管し、情報の共有を図っています。</li> <li>・研修を受講しそれぞれが感じたことを、スタッフミーティング時で意見を出し合い、情報を共有しています。</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>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>・外部研修会への参加は勤務時間扱いとし、研修の際に発生する交通費等の研修費用は支給されている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&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(ミーティング記録、業務連絡ノート)、ヒアリング</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> <p>研修計画に沿って受講し、毎月のミーティングの中で研修内容を報告して情報の共有を行っている。欠席者には伝達研修や回覧を行っている。</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)>	
窓口等の対応手順はマニュアル化され、職員全員の机の上に設置され何時でも対応できるようになっている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開設浅い当施設にとり、館長指導の下、実務経験を積むことにより必要な技術や能力を高めていくことが、職員の資質向上に最大な取組と考えています。</li> <li>・毎月のミーティングでは利用者サービスはもちろん、施設の職員としてあるべき姿勢についても話合われ、また業務手順における最善な方向を探るべく話合いを続けています。</li> <li>・業務連絡ノートと事務所内ホワイトボードは、業務の全てについての情報の伝達と共有が徹底できるように活用しています。また全員で意見交換が必要な内容については、ミーティングで取上げ検討して改善に結びつけるようにしています。</li> <li>・利用者懇談会、コミュニティハウス委員会にスタッフも出席しています。地域の方々や利用者の意見を直接に聞ける場を提供することは、施設の管理運営に対する理解力を伸ばし、より良い施設作りに役立っています。またその議事録は回覧し、業務の見直しなどの資料として情報を共有しています。</li> </ul>	資料(月例ミーティング議事録、業務連絡ノート)、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)>
	職員スタッフは職務経験が浅いことから、機会をとらえて館長を中心に全員でミーティングや意見交換を行い、また利用者懇談会やコミュニティハウス委員会にできる限り出席して利用団体や委員の方々から幅広く意見を聞き交流を深めている。職員の資質向上・情報共有を図る重要な取組である。

### (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)>	
館内のわかりやすい場所に「個人情報取り扱いについて」を掲示している。	

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)>	
館内の個人情報取り扱いについては「管理責任者 館長」と明記し全員に周知している。	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>平成26年 6月1日の月例ミーティングで職員全員で個人情報取扱いについて研修を行い、誓約書にサインしている。</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> <p>図書申込書、団体利用登録申込書、自主事業申込書等には使用目的を明示して氏名・連絡先等の記入をお願いしている。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>利用案内、各申込書等に個人情報はその利用目的以外に使用しない旨明記している。個人情報記載の書類については事務室内の鍵のかかるロッカーで保管管理している。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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(事務所内)、ヒアリング            &lt;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)&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>事務室内パソコンはパスワードで管理しワイヤーで保護されている。個人情報等重要書類、鍵類は施錠可能ロッカーに保管されている。破棄書類等はシュレッダーで処理されている。</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 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	
<p>&lt;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)&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経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input checked="" 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	<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)> 現場確認、資料(経理帳票類)、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)>	
館長が経理担当責任者で法人本部経理担当者と役割分担することでけん制機能を設けている。	

③当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 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 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)> 現場確認、資料(経理帳票類)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当施設に係わる経理と法人経理とは明確に区分されていることが施設及び本部で確認できる。	

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？

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



⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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(印鑑・通帳等の保管状況)、ヒアリング                      &lt;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)&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>通帳と印鑑は施錠可能な場所で別々に保管されている。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&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>&lt;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)&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>	

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>・光熱費を節減するために、空調機の稼働開始時刻をずらし、使用最大電力の削減、ピークカットに努めています。</li> <li>・ロビーの空調機は始業30分のみとし、その後は外調機だけで室温を保持しています。また閉館15分前には空調機の停止をし、こまめな入り切りを実施して経費節減を図っています。</li> <li>・自販機ディスプレイ用照明を17時～21時まで点灯し、21時～17時まで消灯しています。</li> <li>・男性、女性便座5台のうち各1台ずつ閉鎖し、月毎に場所を替えて使用しています。また閉館時ウォシュレットの電源を切って退出しています。</li> <li>・「横浜市節電、省エネ対策基本方針」に沿って適切な室温、事務用機器の管理により、電力削減と経費節減に努めています。</li> <li>・ちらしやミスコピーにより不要となった、個人情報の掲載がない書類の裏紙をメモ用紙などに活用しています。</li> <li>・物品購入に当たっては、機能が得られれば極力安く購入するように心がけています。</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>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>利用者に節電の理解・協力を得て、空調機の稼働時間や設定温度の調整をするなど工夫し、利用が終了した部屋の空調や照明の停止確認を行い、施設内を職員がこまめに点検して節電に努めている。</p>

(5) 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>&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>

## 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>・横浜市の介護予防事業「元気づくりステーション事業」の健康マージャンの活動に対して積極的な優先利用を認めています。</li> <li>・横浜市の「健康スタンプラリー事業」に積極的に参加及び推進に協力をしています。</li> <li>・横浜市、金沢区から発信されるポスターの掲示、チラシの配架要請に対して、限られたスペースの中で効果的な配架で、行政の広報活動に積極的に協力しています。</li> <li>・民生委員児童委員協議会、地域防災拠点管理委員会など、金沢区に関連する団体に対して、積極的な優先利用を認めています。</li> <li>・金沢まつり花火大会の募金活動に協力しています。</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>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>市や区の施策や事業協力に取組み、計画実行の一助を担っている。中でも市の介護予防事業の「元気づくりステーション事業」では、健康マージャン活動を支援し、多くの女性の参加を得て優先利用を行っている。また「健康スタンプラリー事業」に参加し積極的に推進している。</p>
<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>・当施設の集会室申込に際し、多くの方々に広く公平に利用していただくため、毎月1日の翌月分利用申込については、2コマ分の申込ができ、当月になってさらに2コマの申込ができます。また施設の有効利用を考慮して、利用日1週間以内の申込については、4コマの回数制限に関係なく利用ができるように対応しています。</li> <li>・施設内は明るく和やかな雰囲気にするためにも、ロビーで閲覧することのできる雑誌を中心とした書籍、絵本を数冊設置するなど、環境作りに配慮しています。またロビー壁面には登録団体による作品を展示し、施設を訪れる方々との交流に役立っています。</li> <li>・当施設は開設して3年目ですが、平成25年度の事業は35事業、今年度10月時点で28事業となっており、事業展開においては力を入れて努力しているところですが、講師については全て地域の方々にお願ひしており、施設利用者の新規開拓と地域活性化に取り組んでいます。</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>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>・地域の多くの方々に利用できるよう空き時間帯への利用をお願いし、利用回数では便宜を図るなどの工夫をして部屋利用の稼働率を上げている。</li> <li>・利用団体から寄せられている利用時間短縮についての要望には、利用時間調査とアンケート調査の結果を踏まえ、改めて全利用団体から直接意見聴取を実施して利用者懇談会、コミュニティハウス委員会での審議を経て結果を出す予定である。</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> <p>平成26年度に併設の病院事業者なみきりハビリテーション病院と協働企画して「健康講座」を2回開催し好評であった。市の介護予防事業の一環として、今後さらに両施設協働での健康高齢者づくりのための講座を積極的に企画され推進されることが望まれる。</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
<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	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)	-	-
<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	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<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	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)	-	-
<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	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)	-	-
<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	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
			開催していない	開催していない	
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
			非該当	非該当	
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		不備の数			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
	実施していない			実施していない	レ その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		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「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) 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？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のおとり、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	
出し(6) 管理 購入書及のび貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のおとり管理していない	レ 協定書等のおとり管理していない
	②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	
		レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時準備	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協定書等のおとり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない		
(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	
		レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
		レ チェックしていない	レ チェックしていない	
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない		
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
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			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
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
不備の数			0	0
V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	レ 協定書等のおりに開館していない		レ 協定書等のおりに開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		レ 公表していない	レ 公表していない	
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			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
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 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等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			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
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
		レ 取っていない	レ 取っていない	
		⑤個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
	レ 適切に収集していない		レ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
		レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
レ 明確に区分していない			レ 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用に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
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
不備の合計			0	0