

平成30年度 横浜市社会教育コーナー選定評価委員会（第1回）

日時：平成30年9月6日（木）

午前10時～

場所：横浜市社会教育コーナー

アートルーム

《次 第》

1 教育委員会事務局あいさつ （10:00～）

2 委員紹介等 （10:03～）

3 委員長の選出 （10:10～）

4 議 事

（1）スケジュール、第三者評価制度、社会教育コーナーについて （10:20～）

（2）横浜市社会教育コーナー評価シートの内容について （10:35～）

（3）横浜市社会教育コーナー施設視察 （11:00～）

（4）その他

5 その他

次回日程

平成30年11月19日（月） 15時から17時まで

【配布資料】

- ・横浜市社会教育コーナー選定評価委員会 委員名簿 <資料1>
- ・横浜市社会教育コーナー外部評価委員会要綱 <資料2>
- ・横浜市社会教育コーナー評価スケジュール <資料3>
- ・第三者評価制度の目的及び社会教育コーナーの概要 <資料4>
- ・横浜市社会教育コーナー評価シート(案) <資料5>

横浜市社会教育コーナー指定管理者選定評価委員会

1 委員

(敬称略・50音順)

氏名	選任区分	役職名等
飯田 妙子	利用者	磯子日本語の会 代表
入江 直子	有識者	神奈川大学 名誉教授
川野 佐一郎	有識者	早稲田大学教育学部 非常勤講師
小山 明枝	財務専門家	税理士法人横浜会計事務所 代表税理士
竹迫 和代	有識者	参画はぐくみ工房代表兼ファシリテーター

2 任期

平成 30 年 8 月 1 日 ～ 平成 32 年 7 月 31 日 (2 年間)

横浜市社会教育コーナー指定管理者選定評価委員会運営要綱

制定 平成 24 年 3 月 16 日 教生文第 2622 号（教育長決裁）
最近改正 平成 26 年 5 月 15 日 教生文第 210 号（教育長決裁）

（趣旨）

第 1 条 この要綱は、横浜市教育文化センター条例（昭和 49 年 6 月横浜市条例第 40 号）第 19 条第 3 項の規定に基づき、横浜市社会教育コーナー指定管理者選定評価委員会（以下「委員会」という。）の組織及び運営に関し必要な事項を定める。

（担当事務）

第 2 条 委員会は、横浜市社会教育コーナー（以下「コーナー」という。）の指定候補者（指定管理者の候補者をいう。以下同じ。）の選定（以下「選定」という。）、指定管理者によるコーナーの管理の業務に係る評価（以下「評価」という。）等に関し、次の事項について調査審議し、教育長に意見を述べる。

- (1) 選定手続の細目
- (2) 選定基準
- (3) 公募要項の内容
- (4) 選定及び次点候補者（指定候補者を指定管理者として指定できない事情がある場合において、当該指定できない候補者に代わって指定候補者となるべき者をいう。以下同じ。）の決定
- (5) 評価基準
- (6) 評価の決定
- (7) 指定管理者の指定の取消し
- (8) その他教育長が選定、評価等について必要と認める事項

（委員）

第 3 条 委員は、次に掲げる者のうちから教育委員会が任命する。

- (1) 社会教育施設の管理運営又は社会教育事業の実施に関する有識者
 - (2) 利用者
 - (3) その他教育委員会が必要と認める者
- 2 委員に、委員としてふさわしくない非行事由があったと教育委員会が認める場合は、教育委員会はその職を解くものとする。
- 3 委員の氏名及び役職等は公募要項等に掲載する。

（委員の責務）

第 4 条 委員は、第 2 条に定める職務を常に公正、公平に行わなければならない。

- 2 委員は、直接間接を問わず、応募団体及び応募することが見込まれる団体の関係者と、選定に関して接触してはならない。
- 3 前項の接触が判明したときは、委員会は委員が接触した団体を選考対象外とする。
- 4 委員は、委員会を通じて知り得た情報をその職を退いた後も洩らしてはならない。ただし、横浜市又は委員会が公表した情報については、この限りではない。

5 前項の規定は、委員会に出席した者（委員及び会議が公開されている場合における傍聴者を除く。）について準用する。

（委員の任期）

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、特別の事情があると認められる場合は、これを1年とすることができる。

2 前項の規定にかかわらず、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は再任されることができる。

（委員長）

第6条 委員会に委員長を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職務を代理する。

（議事）

第7条 委員会の会議は委員長が招集する。ただし、委員の任期が満了した後第6条第1項の規定により委員長を定めるまでの間は、教育長が招集する。

2 委員長は、委員会の会議の議長となる。

3 委員会は、委員の半数以上の出席がなければ、会議を開くことができない。

4 委員会の会議の議事は、出席した委員（議長を除く。）の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

5 委員長は、委員会において必要があると認めるときは、関係者の出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は関係者から資料の提出を求めることができる。

（作業部会）

第8条 委員会は、必要があると認める場合には、作業部会を置くことができる。

（会議の公開）

第9条 委員会の会議は、横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定に基づき、公開するものとする。ただし、同条ただし書に該当する場合は、委員会の決定により非公開とすることができる。

（報告）

第10条 委員会は、選定（次点候補者の決定を含む。）、評価の決定等を行ったときは、速やかに当該結果を教育長に報告する。

（庶務）

第11条 委員会の庶務は、教育委員会事務局生涯学習文化財課において行う。

（委任）

第 12 条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。
(要綱の廃止)
- 2 横浜市社会教育コーナー指定管理者選定委員会運営要綱（平成 17 年 4 月 13 日教生第 14 号）及び横浜市社会教育コーナー外部評価委員会要綱（平成 19 年 8 月 21 日 教生第 576 号）は廃止する。
(経過措置)
- 3 この要綱の施行後最初に開催する委員会は、第 7 条第 1 項本文の規定にかかわらず、教育長が招集する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 26 年 5 月 15 日から施行する。

平成30年度 横浜市社会教育コーナー第三者評価スケジュール

		指定管理者(横浜市民アクト)	教育委員会事務局	選定評価委員会
7月	上旬			
	中旬		<ul style="list-style-type: none"> ・評価シート作成 ・会議日程調整 	
	下旬			
8月	上旬		事前説明 (施設概要・評価方法・評価シート案の説明)	委嘱
	中旬			<ul style="list-style-type: none"> ・評価シート確認 ・意見書作成
	下旬			
9月	上旬	第1回選定評価委員会開催 (9月6日(木)) ○委員長決定 ○修正点等確認⇒評価シートの確定 ○施設見学(アクトが案内)		
	中旬		評価シート修正	
	下旬			評価シート確認
10月	上旬	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者自己評価 ・評価に必要な資料提出 		
	中旬		送付	
	下旬			<ul style="list-style-type: none"> ・各委員自己評価 ・質問シート記載
11月	上旬			
	中旬	第2回選定評価委員会開催(11月19日(月)) ○指定管理者による事業説明 ○指定管理者へのヒアリング(自己評価に基づき、質問等を行う)		
	下旬			
12月	上旬		公表作業 評価・報告書等の作成	
	中旬			
	下旬			
1月				公表資料の確認
			報告書公表	
平成31年度		平成30年度評価で点数が低い項目を中心に報告書等で振り返りを行う		

第三者評価制度の目的及び社会教育コーナーの概要

■第三者評価制度の目的■

評価は、各施設の運営の継続的な改善を目的とする「PDCA サイクル」の一環であることから、評価を行うこと自体ではなく、評価を通じて「施設運営の継続的な改善」につなげることが目的です。

そのため、評価制度の設計及び運用は、「運営の継続的な改善につなげられるかどうか」を基準に考えることが必要となります。

特に、第三者評価制度は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的とするものです。

(横浜市指定管理者第三者評価制度運用指針から)

■社会教育コーナーの概要■

所在地:横浜市磯子区磯子 3-6-1-1

施設規模:789.182 m²(鉄筋鉄骨コンクリート1階建て)

設 備:【屋内】研修室 A・B・C、アートルーム、トレーニングルーム、交流室

【屋外】スポーツ広場、中庭

【参考】

コーナーは、文化・社会教育活動の場として施設・情報の提供等、市民の自主的・自立的な学習活動を支援し、市民の学習成果を活用した学校と地域の協働など公益的活動への支援を推進するとともに、市民参画学習支援事業を実施することを目的として昭和 57 年 5 月に開館しました。

(案)

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市社会教育コーナー

評価シート

平成30年9月

横浜市教育委員会事務局
生涯学習文化財課

横浜市社会教育コーナー評価シート目次

I. 施設理念に基づく運営	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 市民及び地域施設等との交流・連携	3
I-4 自主事業の適切な実施	4
I-5 自主事業における独自の工夫等	5
II. 運営及びサービスの質の向上	6
II-1 職員の勤務実績・配置状況	6
II-2 職員のマナー	7
II-3 開館の実績	8
II-4 利用実績及び施設の利用率	9
II-5 利用しやすい受付案内の実施	10
II-6 適切な情報提供の実施	11
II-7 サービス水準の確保	12
II-8 個人情報の保護	13
II-9 事故防止対策への取組	14
II-10 事故発生時の対応体制の構築	15
II-11 災害発生時の対応体制の構築	16
II-12 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	17
II-13 利用者の苦情解決体制の構築	18
II-14 利用者アンケートの実施	19
II-15 利用者会議の開催	20
II-16 書籍の貸出、購入及び管理	21
III. 施設・設備の維持管理	22
III-1 建物・設備の保守点検	22
III-2 備品の管理	23
III-3 清掃業務	24
III-4 保安警備業務	25
III-5 ヨコハマ3R夢プランへの取組	26
III-6 防災業務	27
IV. 収支状況	28
IV-1 指定管理料の執行状況	28
IV-2 収支決算状況	29
IV-3 利用料金収入実績	29
IV-4 経費節減の取組	30
V. その他	31

I. 施設理念に基づく運営

◆ I-1 施設の目的や基本方針の確立

「横浜市教育文化センター条例」や「横浜市社会教育コーナー業務の基準」に基づいた管理運営上の達成すべき目標が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	本指定管理の実施により達成すべき目標が明文化されている。				
	職員が、本指定管理の実施により達成すべき目標を理解している。				
	利用者に対し、本指定管理の実施により達成すべき目標を周知している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆ I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	市民の生涯学習・社会教育等の様々な活動向上に対する取組が行われている。				
	学校と地域の協働など公益的活動への支援に資する取組が行われている。				
	利用者にとって公平・公正に利用できる運営体制を構築している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆ I-3 市民及び地域施設等との交流・連携

市民や地域施設等との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。また、市との情報交換が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	市民や生涯学習・社会教育活動団体の意見・要望を把握している。				
	利用者との交流や場所の提供を通し、各種地域・施設活動へ参加・貢献している。				
	生涯学習、ボランティア、文化等の関係施設と連携し、情報交換を行っている。				
	市との連絡調整会議が実施されている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆ I-4 自主事業の適切な実施

利用者の望む自主事業を、施設の目的に沿った内容で適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	事業計画書のとおり、事業が実施されている。				
	自主事業の対象者は幅広い年代層を対象とし、生涯学習普及の視点を考慮して実施されている。				
	自主事業の見直しを適宜実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。				
	事業の目的が明確にされており、実施後に達成度を適切に評価している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆ I-5 自主事業における独自の工夫等

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出。

※ 工夫を行うに至った経緯・効果を記載する。

指定管理者記入欄	選定評価委員記入欄
<p>【アピールポイント】</p>	<p>【特記事項】</p>

Ⅱ. 運営及びサービスの質の向上

◆Ⅱ-1 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。				
	各業務に対し、「業務の基準」に示された考え方に基づき、必要な職員を配置している。				
	各職員が、他の職員の業務状況を把握できる体制が取られている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-2 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員(夜間職員を含む)の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。				
	職員の服装は適切である。				
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。				
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-3 開館の実績

「業務の基準」に定められたとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	「業務の基準」に定められたとおりに開館している。				
B	-				
C	「業務の基準」に定められたとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-4 利用実績及び施設の利用率

評価実施時の直前の半期までの半期毎の利用実績及び施設の利用率の推移を示す。

部屋	半期		団体利用		個人利用	
			施設利用率	利用者数	施設利用率	利用者数
研修室A	H28	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
	H29	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
研修室B	H28	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
	H29	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
研修室C	H28	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
	H29	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
アートルーム	H28	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
	H29	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
トレーニングルーム	H28	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
	H29	4～9月	%	人		
		10～3月	%	人		
スポーツ広場	H28	4～10月	%	人		
		10～3月	%	人		
	H29	4～10月	%	人		
		10～3月	%	人		
交流スペース	H28	4～10月			%	人
		10～3月			%	人
	H29	4～10月			%	人
		10～3月			%	人
指定管理者記入					選定評価委員記入	
【アピールポイント】					【特記事項】	
【改善すべき点・課題】						

◆ II-5 利用しやすい受付案内の実施
 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	常に1名以上が受付業務に対応できる体制を取っている。				
	電話等により、利用相談を受付けている。				
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。				
	施設の利用方法を分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-6 適切な情報提供の実施

全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、当該施設及び生涯学習に関する情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やホームページ等で利用者に周知している。				
	事業計画書・事業報告書が館内やホームページ等で公表されている。				
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。				
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。				
	広報誌やPR誌を作成する等、施設情報を提供し、積極的に広報・PR活動を実施している。				
	インターネット(主に ICT)等を活用し、トピックスや新しい蔵書や活動団体の紹介など、広報・PR 活動を行っている。				
	団体登録の有無を問わず、施設見学についての希望に応じて案内等を実施している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-7 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。				
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。				
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されており、全職員が共有している。				
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を定期的に見直している。				
	職員の能力向上のために自主研修等を行っている。				
	国・県・市・区等が開催している人材育成等の研修に参加している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-8 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の項目に該当する。				
	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、目的以外に使用していない。				
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。				
	個人情報を持ち出す際には、持ち出しの記録を付けている。				
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。				
	個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-9 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。				
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。				
	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、必要に応じて改善している。				
	事故防止策の研修等を実施している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-10 事故発生時の対応体制の構築
 事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	事故発生時の連絡体制を確保している。				
	事故対応責任者が明確になっている。				
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。				
	事故対応策の研修等を実施している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-11 災害発生時の対応体制の構築
 災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	防災に関するマニュアル等が整備されている。				
	避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。				
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。				
	地域や関連機関との連携体制を整備している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-12 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築
 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	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。				
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等を公表している。				
	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、HPでの受付等)を設置している。				
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-13 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	苦情等への対応手順等を作成し、全職員に共有されている。				
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。				
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。				
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-14 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	サービス全体に対する利用者アンケート等を最低、年1回以上実施している。				
	利用者アンケートの結果を公表している。				
	利用者アンケートは「利用者が何を望んでいるか」が分かるものとなっている。				
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-15 利用者会議の開催

利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	利用者代表からなる利用者会議を、最低年 1 回以上開催している。				
	利用者会議での検討内容を公表している。				
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。				
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅱ-16 書籍の貸出、購入及び管理

図書スペースの書籍の貸出など、適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	図書の貸出ルールが定められており、職員の だれもが利用案内できる。				
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探し やすいよう分類されている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

◆Ⅲ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	事業計画書のとおり管理が行われている。				
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。				
	発見された不具合が適切に処理されている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅲ-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	社会教育コーナー内の備品は、社会教育コーナーの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳により管理されている。				
	社会教育コーナーの備品台帳に記された備品が全て揃っている。				
	社会教育コーナーの備品に、目に見える損傷等がなく良好な状態を保っている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅲ-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	「業務の基準」のとおり清掃が実施されている。				
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。				
	消耗品の補充が適切に行われている。				
	発見された不具合が適切に処理されている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅲ-4 保安警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	周辺地域の治安状況の情報収集等が行われている。				
	鍵の管理方法が明確になっている。				
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅲ-5 ヨコハマ3R夢プランへの取組

ヨコハマ3R夢プランに則ったごみゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。				
	再利用・再使用に取り組んでいる。				
	リサイクルに取り組んでいる。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

◆Ⅲ-6 防災業務

施設の防火・防災管理業務は適切に行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	消防法に基づく防火管理者が選任されている。				
	「業務の基準」のとおり業務が実施されている(緊急時対応マニュアルの作成や防災訓練等)。				
	日常、防火・防災に努めている。				
	施設賠償責任保険及び火災保険に加入している。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			選定評価委員記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

IV. 収支状況

- ◆IV-1 指定管理料の執行状況
 指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次の全てに該当する。				
	経理規程が作成されており、それに従った経理処理がなされている。				
	すべての収支に伝票が作成され、責任者の決裁を受けている。				
	経理を担当する職員を配置している。				
	通帳や印鑑などの管理方法が明確になっている。				
	現金の実査が毎日行われており、実査責任者による記録が残っている。				
	外部の監査を受けている。				
B	Aの中で一部該当しないものがある。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】					

◆IV-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	円)	－ (決算収入	円) = 円
(予算支出	円)	－ (決算支出	円) = 円
(決算収入	円)	－ (決算支出	円) = 円
指定管理者記入欄		選定評価委員記入欄	
【特記事項】		【特記事項】	

◆IV-3 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
指定管理者記入欄	選定評価委員記入欄
【アピールポイント】	【特記事項】
【改善すべき点・課題】	

◆IV-4 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	選定評価委員記入欄
【アピールポイント】	【特記事項】
【改善すべき点・課題】	

V. その他

I～IVの評価項目では評価しきれなかった特筆事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	選定評価委員記入欄
<p>【アピールポイント】</p>	<p>【特記事項】</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	