

横浜市指定管理者第三者評価制度

浅間コミュニティハウス 地区センター等評価シート

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ株式会社

令和元年9月

目次

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

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>[地域の人が使いやすくなる工夫]</p> <p>①地域の会議室利用者や町内会からコピーや印刷を依頼されている。</p> <p>②朝日・神奈川新聞を揃えている。雑誌は5誌で、最新号は閲覧のみ、それ以降は貸出に供している。</p> <p>③児童図書を多く揃えている。夏休みには課題・推薦図書を購入し地域の小学生が活用した。放課後の子どもの居場所として、小学校も館をPRしている。</p> <p>④地域の方が打合せや歓談で利用している。地域団体の作品を展示し、話題作りに努めている。</p> <p>[地域との連携]</p> <p>6地区連合町内会定例会でコミュニティハウスだよりの配布を依頼したり、随時出席し相互の理解を深めている。6地区社会福祉協議会は定例会を館で開催し、チラシ掲示・イベント情報の提供等相互協力している。地域の小学校とも連携し、施設見学・職業体験等に協力したり、館長が学校行事に出席し随時情報交換をしている。</p>	<p>町内会、学校やPTA、地域福祉施設、障がい者支援施設と、地域のあらゆる組織、施設とパイプを構築し、連携を取っておられます。</p> <p>地区センター委員会とは、活発な打ち合わせが行われており、常に改善していこうという意欲が強く窺えます。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>[読書活動の推進支援]</p> <p>図書の購入希望を受けたり、受付での対応から利用者のニーズを把握して参考にして参考している。メディアの話題も参考している。司書を2名配置している他、他館で図書業務に携わっていた職員を中心に知識を共有して利用者に対応している。3歳未満児と保護者のおはなし会を月1回開催している。</p> <p>[PRの充実]</p> <p>コミハだよりを毎月発行する他、広報よこはま西区・保土ヶ谷版・ホームページ・各種チラシを通じて館のPRを行っている。自主事業のチラシは他施設や商業施設にも掲示をお願いしている。</p> <p>[利用者ニーズの把握と運営への反映]</p> <p>運営委員会・利用者会議を開催して地域・利用者から直接意見を伺い運営の参考にして参考している。利用者アンケートを実施し、結果を館内に掲示し対応できるものは即時に処置している。</p> <p>[利用者企画型の自主事業]</p> <p>今後利用者の意見を吸い上げ共同で事業を企画し実現させたい。</p>	<p>利用者サービス向上のために、利用者会議が開催され、活発な議論が行われています。</p> <p>コミュニティハウスだよりは、ルートを通じた配布の他、ホームページにも掲載されており、迅速に多くの情報が得られて便利です。</p> <p>利用者様からのご意見は、『連絡ノート』や『業務日報』に漏れなく、詳細に記載され、共有されています。また、利用者アンケートは幅広い年代層から集められ、内容によって分類、分析しておられます。</p> <p>合築施設のため、施設関係者は、指定管理者様と西区の他、所有者、テナント、1階カフェ、マンション管理者、不動産仲介社と幅広く、意見形成には困難を伴うと推察出来ませんが、『プラザ連携会議』が組織され、有機的に連携して対応しておられます。</p> <p>接遇は、応対手法をですます調に統一する等、丁寧さが見て取れます。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>[清掃]</p> <p>週3回開館前に委託業者が清掃している。それ以外の曜日と閉館前に職員が館内を清掃している。随時館内を点検し、利用者に不快感を与えないよう清掃している。定期清掃は年2回実施している。</p> <p>[設備・備品の維持管理]</p> <p>開館1年目・2年目に施工会社の点検が行われた。竣工して3年のため特に不具合箇所は発見されていないが、チェックリストを元に維持管理に努めている。</p> <p>受付付近・ロビープレイコーナーやテーブル等は特に注意し、物品やゴミが散乱しないよう、利用者に快適に過ごしてもらうために常に気を配っている。年に何回か書庫の中も清掃している。</p>	<p>館内は、清潔で美観が維持されており、明るい照明も相俟って良い環境です。</p> <p>悪天候時の共用部分を含む館内の床の汚れは発見次第即時に清掃されており、利用者に危険や不快感を与えないようにしておられます。</p> <p>週3回の日常清掃の範囲外でも、汚れが目立つ個所は、随時業者と相談しながら薬剤等を使って汚れを落としておられます。</p> <p>年末には図書を書架から出して棚を清掃したり、まとまった時間が無いと出来ない部分をチェックし、またカーテン類も洗濯しておられるそうです。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>[緊急時の体制と対応計画] 緊急時対応マニュアルの周知をスタッフに図ると共に、1日3回の巡視点検時に異状がないか注視し事故を未然に防ぐ努力をしている。 建物全体の消防避難訓練に参加している。平沼集会所と合同で西消防署に依頼しAED訓練を行った。緊急時関係各機関および区役所・事務局に迅速に連絡できるよう、連絡先一覧を受付に備えている。また館長不在時の連絡体制や事務局長・区役所担当係長への連絡体制も職員に周知している。</p> <p>[大地震への対応] 発生時の利用者誘導について、職員に周知している。広域避難所への避難ルートも周知している。利用者に対しては防災マップを館内に掲示し、日頃から意識をもってもらっている。 この施設は指定避難所ではないが、利用者のために飲料・食料を備えている。</p>	<p>事故や犯罪を未然に防止するよう、館周辺も対象とした『防火防災確認簿』を用いて巡回管理しておられることは、高く評価出来ます。</p> <p>また、事故防止のため、職員研修で、トイレ内の利用者からの緊急呼出時の対応や、感染症拡大防止についてのシミュレーションを実施しておられます。</p> <p>日常業務内では、開館前及び巡回時に蛍光灯の不点箇所がないか点検し、また車椅子、会議室内テーブル・椅子、学習室内椅子・机、子供用おもちゃ等に危険箇所や不具合がないかも確認しておられます。</p> <p>巡視点検は1日3回行われ、駐車場も含め不審者、無断駐車・不審物の他、床の濡れ・障害物の有無等を確認しておられます。 不審物、不審者を発見した際は、マンション・フロントスタッフに連絡する協力体制を採っておられます。</p> <p>AEDは毎朝点検し緊急時に備えておられます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>[人員体制] 常勤者不在時は3名のスタッフ責任者の内1名が勤務する。対応不能の事態が生じた時には、館長に連絡する体制ができています。開館前出勤者は事務局に連絡をするが、常勤者不在時は館長にも連絡し事故防止に努めている。</p> <p>[個人情報保護等の体制と研修] 研修や引継等で重要性を確認している。図書業務で個人情報を多く扱うため、管理には細心の注意を払い施錠できる場所に保管している。PC画面のデータをすぐ消す、電話での名前の復唱は小声で、予約本の連絡は本人以外書名を言わない等、職員同士注意し合いながら行っている。個人情報を管理するPCはインターネットとは接続していない。業務上必要な利用者名は日誌に記載しているが、施錠できる場所に保管している。引継時にも個人名は伏せて話している。</p>	<p>窓口等の対応手順を記したマニュアルは、各人に配布された後に、変更や改良の内容が各人により加筆されており、活用されていることがよくわかります。</p> <p>情報の共有にあたっては、『業務日誌』が活用されています。連絡欄には毎日多くの連絡事項が記入され、十分な情報共有が窺えます。</p> <p>また個人情報の取扱いに関するルールは、『個人情報対策9カ条』として、簡潔に守るべき事項がうたわれています。</p>
VI その他	<p>ロビー(地域活動ギャラリー)に乳幼児が遊べるプレイコーナーを設置した。地域の方の活動と同時に子どもたちの見守りの場としても地域活動の場として活用されている。 児童図書と成人図書が同じスペースに位置し、成人も児童図書を閲覧しやすい状況にある。 大人のためのおはなし会では「大人にも絵本を楽しんでもらいたい」との趣旨でプログラムに児童図書を取り入れている。 また、学習室では小学生から成人まで一緒に机に向かっている。今後も幅広い世代が館内を色々な形で活用してくれるよう、更に館の存在をPRし周知に努めていきたいと思う。 「グランドマスト横浜浅間町」の居住者利用が序々に増加し、1階カフェ利用者もコミハを利用するケースが増えている。この建物内に位置する環境を活かし、益々の利用者増の為の方策を検討したい。</p>	<p>西区は施策として「西区民読書活動推進事業」を打ち出しており、指定管理者様も他施設と連携した読書活動の広報に積極的に取り組んでおられます。</p> <p>夏休み期の読書事業としては、戸部コミュニティハウスに児童図書を中心とした貸出しも行われました。 団体としてご利用される近隣保育園さんにも、図書の貸出を行っておられました。</p> <p>「大人のおはなし会」は回を重ねて、児童図書への成人の認識が高まり、貸出が増加したそうです。</p> <p>予約本の連絡や1階おひさまプラザへの案内等、利用者にも幅広い情報を提供し、常にきめ細やかなサービスを心がけておられます。</p> <p>また、図書館としての機能だけでなく、学習の場、小学生・中高生の安心安全な居場所としてのコミュニティハウスの存在も周知されており、地域に果たす役割は非常に大きいと評価します。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 毎月開催される第五・第六地区連合町内会定例会に合わせてコミュニティハウスだよりを持参し、各町内会への配布を依頼している。また随時会議に出席し情報交換している。</p> <p>2. 地域の納涼祭・健民祭(地域運動会)等に参加し、挨拶と見学をしている。</p> <p>3. 浅間台小学校と連携し、施設見学・打ち水体験・職業体験を実施した。 学校から毎月たよりが届けられ、行事には館長が招待されて出席している。 PTAの会合には会議室をご利用いただき、その依頼に応え、ベルマークの回収箱を設置し協力している。</p> <p>4. 第六地区社会福祉協議会定例会が館で行われ、所属する浅間台地域ケアプラザとは随時情報交換を行っている。</p> <p>5. 「せいかつ創造空間にし」と連携し、チラシの配布等情報交換をおこなっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>浅間コミュニティハウスだより、健民祭プログラム</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>町内会、学校やPTA、地域福祉施設、障がい者支援施設と、地域のあらゆる組織、施設とパイプを構築し、連携を取っております。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間スケジュール上、毎年5月に組み込まれ、欠かさず開催しております。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 議事録</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 議事録</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>子ども会との連携や、健民祭、学校運動会等の場での情報交換など、幅広く連携しておられます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>議事録の中身は大変濃く、出席者と活発な意見交換が行われたことが窺えます。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>議事録</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③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)> 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)> 会議室と読書室は隣り合っておりますが、会議室内の会話が声高で大きい時があるとのこと意見に対しては、入り口をノックして注意喚起する事とした等、きめ細かく対応しております。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 2019年1月～2月に実施。総計205名からアンケート回収。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『アンケートのご意見・ご要望に対する回答』 <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)> ご意見、ご要望が種類別に分類され、全てに対する対応が記述されたレポートが作られていました。 当然種々の制約から対応が不可能なご意見もあり、対応できない理由が明確に述べられている一方で、対応できるものへの取り組みも記されて、中身の濃いものでした。	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" 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)> 『プラザ連携会議』議事録、西区ミーティング議事録 <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)> 指摘された内容が建物所有者との協議を要したものがあり、指定管理者様は上記にチェックされたが、横浜市あるいは西区に繋ぐべきものはミーティングの場等を通じて共有されており、また施設所有者に関わるものは『プラザ連携会議』なる、所有者、テナント(1階カフェ、コミュニティハウス)、マンション管理者、不動産仲介社の合同会議で共有されており、対応策を実施していると評価した。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 壁面掲示 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>壁面にポスターを掲示して、受け付ける旨を告知しておられます。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>壁面掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
『連絡ノート』や『業務日報』に整理して記録しておられます。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『連絡ノート』や『業務日報』	
<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)>	
内容の緊急度や重要度に応じて、対応策を講じておられます。 ミーティングは年3回開催され、活用されています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 壁面掲示	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.利用案内・利用のしおり(図書別紙)・コミュニティハウスだよりを受付に常備している。 団体登録で連携している平沼集会所の利用案内も置いている。</p> <p>2.ホームページでは施設概要・利用方法・自主事業案内・会議室利用状況(3ヶ月分)を掲載している。</p> <p>3. 毎月コミュニティハウスだよりを発行し会議室・学習室のPRや自主事業・図書の情報を提供している。</p> <p>4.受付に次回休館日を明示している。</p> <p>5.受付に会議室申込状況の一覧を掲示し、空き室状況を明示している。</p> <p>6. 前月に蔵書として受け入れた図書の一覧を館内に掲示している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウスだよりは、館内に置いたりホームページに掲載するだけでなく、町内会を通じて配布もしております。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ホームページ	
<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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成31年3月18日スタッフ研修会実施記録	
<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) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年度自主事業報告書 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書に類似するものとして、多数の紙芝居が購入され、貸出されていることは、非常にユニークであり、興味深い。知識の保存に留まらない、文化の継承と言える事業であり、メンテナンス等にご苦労も窺えますが、長く継続して欲しいと考えます。</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)> 『購入申込書』 <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)>	

(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
<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)>	<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)>
1.コミュニティハウスだよりについては、町内会での回覧や掲示板への掲示を依頼している。また区民利用施設協会所属施設・にしく市民活動支援センター・生活創造空間にし・区内3郵便局およびマンション内に配布している。 2.広報「西区・保土ヶ谷版」に自主事業の案内を掲載している。 3.「にしろくカレンダー」や浅間台地域ケアプラザのチラシ・はまかせ新聞・タウンニュースに自主事業の案内掲載を依頼している。 4.各種チラシは西スポーツセンターや近隣商業施設にも掲示を依頼している。	『広報よこはま西区版、保土ヶ谷区版』、『コミュニティハウスだより』 <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)>
	月刊の『コミュニティハウスだより』は、開館前の第一号から拝見しましたが、内容の充実度が向上しています。印刷物を様々なルートから配布するだけでなく、ホームページにも掲載しており、当該月の開催するイベント告知や連絡事項、新着図書の案内等々、利用者の知りたい情報が易く告知されていて秀逸です。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. エプロンと名札を着用し、利用者に不快感を与えないよう身だしなみに気を配っている。 2. 来館者には明るく挨拶をし、随時「お待たせしております」「ありがとうございます」等声かけをしている。 3. 初めての来館者には積極的に声をかけ来館目的を聞いた上で、館内の案内・利用方法等を伝えている。 4. 電話の対応は施設名と名前を名乗り、丁寧に対応するよう心がけている。また相手の名前を復唱する時は、なるべく周囲に聞こえないよう配慮する。 5. 職員間のやりとりは、ですます調を心がけ、利用者に不快感を与えないようにしている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員間の会話は内輪であることから、ともしればよかった話法になりがちなものですが、ですます調を心掛けておられることには感心しました。ある程度の静寂性を求められる施設でもあり、利用者様の好感度も高いと思います。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎月利用状況・稼働率を西区区民利用施設協会・西区に報告している。 2. 運営委員会で前年度の利用実績や稼働率とそれらの増減について分析をし報告している。 3. 会議室は夜間利用の団体増により、稼働率が非常に上がった。 4. 利用者アンケート・利用者会議での意見を取り入れ、学習室内掲示や会議室貸出物品を増やしたり、会議室利用許可申請書の持ち帰りを可能にした。また申請書記入を簡略化し、会議室利用者の利便性を図った。 5. 夜間の学習室利用者数が増加したが、一般利用者に比べ学生の利用が減少したため、近隣小中学校や地域に対して、学習室の利用をPRしている。また、学習室満室時は空いている会議室を開放し、ツイッター等でPRして利用拡大に努めている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートや意見、苦情については、バランス感覚の上に立ってよく分析しておられます。稼働率の引き上げに向けては、指定管理者記述のルール変更による対処だけでなく、広報よこはまの西区版、更には保土ヶ谷区版にまで積極的に掲載してアピールしておられ、十分な対応です。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

職員は利用者とのコミュニケーションを大切にし、常になごやかで落ち着いた雰囲気の利用者からの問い合わせ等に
対処しておられます。
書庫内蔵書リストや紙芝居リスト等を利用者がいつでも見られるように準備し、より多くの図書を活用できるよう工夫され
ています。
図書受入れに際しては、表紙カバーにある情報を貼付するなど、装備時に工夫をして、利用者によくの情報を提供し
ておられます。

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

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)>	
指定管理者が契約した清掃業者から『日常清掃確認書』を受領しチェックしておられる上に、建物全体の管理を行っている建物オーナー積和不動産から、エレベーター・自動ドア等設備点検についての報告書を回付していただき、フォローしておられることは良いと思います。	

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)>	
『業務日報』に、実施後のチェックを入れておられることは、確実性を増しており、評価出来ます。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者所有の物件はありませんが、オーナーである積和不動産から多数の什器備品を貸与されており、『積和不動産貸与物品台帳』を整備して管理しておられます。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)>	
利用者様のゴミは、原則としてお持ち帰りいただいています。 事務所側で発生するゴミは、併設されているマンションと共用のゴミ置き場に出しておられます。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.週3回開館前に委託業者が清掃し、それ以外の曜日は、職員が館内を清掃している。ロビーのテーブル・椅子、学習室の机・椅子は毎日閉館前に清掃している。</p> <p>2.1日3回の巡視点検時に、職員がトイレをはじめ館内の汚れ等をチェックし清掃している。</p> <p>3.蔵書は職員がこまめに清掃すると共に、ページの破れ等の破損状態をチェックし、補修している。</p> <p>4.プレイコーナーを含めたロビー・ホワイエは、使用状況により随時清掃をし他の利用者に不快感を与えないよう配慮している。</p> <p>5.利用者の使ったポット・茶器・雑巾の点検清掃、布巾の漂白をおこない、常に衛生的で清潔さを保てるよう気を配っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内は読書し易いように明るく保たれているため、汚れ等があると気づき易い。 開館後2年しか経過しておらず、損傷もみられないことも手伝い、非常に清潔で美しい施設として維持されています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>悪天候時の共用部分を含む館内の床の汚れは発見次第即時に清掃されており、利用者に危険や不快感を与えないようにしております。 週3回の日常清掃の範囲外でも、汚れが目立つ個所は、随時業者と相談しながら薬剤等を使って汚れを落としておられます。 年末には図書を書架から出して棚を清掃したり、まとまった時間が無いと出来ない部分をチェックし、またカーテン類も洗濯していただけるそうです。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 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"/> 評価対象外施設	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日中はキー・ボックスで、閉館時もロック式のキーボックスに入れて所定の場所に保管しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館周辺も対象とした『防火防災確認簿』を用いて巡回管理しておられることは、高く評価出来ます。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館周辺も対象とした『防火防災確認簿』を用いて巡回管理しておられることは、高く評価出来ます。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>『業務日誌』を通じて、全員に伝達しておられます。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員研修では、トイレ内の利用者からの緊急呼出時の対応や、感染症拡大防止についてのシュミレーションを実施しておられます。</p> <p>日常業務内で、車椅子、会議室内テーブル・椅子、学習室内椅子・机、子供用おもちゃ等に危険箇所や不具合がないかも確認するよう、研修時に申し合わせされていました。</p> <p>防災研修では、地震発生後の利用者安否確認において、落下した図書類で怪我の確認についても徹底が指示されていました。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②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	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>2018年4月16日に実施した消防訓練が記録してあります。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1日3回巡視点検を行い、駐車場も含め不審者・無断駐車・不審物のチェックや、床の濡れ・障害物の有無等を確認しておられます。</p> <p>館内およびその周辺で不審物・不審者を発見した時は、即時にマンション居住者側を管理するフロントスタッフに連絡する協力体制を採っておられます。</p> <p>開館前および巡回時に蛍光灯の切れている箇所がないか点検する等、事故防止策も採っておられます。</p> <p>AEDは毎朝点検し緊急時に備えておられます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書で定めた職員体制とは異なっていますが、勤務実績表報告によって西区に変更後の状況を報告し追認されていると見做せることから、調整出来ていると判断出来ました。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内に、希望すれば閲覧できるとのポスター掲示がありました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 実施記録およびヒアリング	
<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)> 第1四半期:防犯・防災等 第2四半期:自主事業企画等 第3四半期:感染症対策等 第4四半期:AED研修、アンケート分析、人権・個人情報対応等 毎四半期:接遇、館内美化 対象:常勤者・スタッフ全員	
<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)>	
年間計画を立案し、時期も踏まえたタイムリーな内容を採り上げておられます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 職員全体研修は休館日に実施し、勤務時間として認められている。 外部研修については、参加費用や交通費は全額支給され、勤務時間として認められ、参加を奨励している。 個人情報・人権研修は年度末の全体研修で行っている。 接遇研修は日常業務内でも随時行っている。全体研修では、個々の接遇対応経験を発表し合う機会を設けている。 防災・防火等の研修は建物全体の訓練時にも参加して実施した。AED研修は西消防署の協力の元平沼集会所と合同で実践的な訓練を実施した。 外部の研修はスタッフも受講する価値があり、勤務シフトの調整や給与・交通費の補助等でフォローし参加を奨励している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料を回覧し、認印が押されています。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
各人に配布された後に、変更や改良の内容が各人により加筆されています。 活用されていることがよくわかります。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1.年4回職員研修を実施し、日常業務内で生じる疑問点の解決や利用者対応の向上等について意見交換している。様々なやり方や考えを聴取する良い機会となっている。研修では接遇や緊急時等の対応についても理解を深める場としている。	『業務日誌』、『連絡ノート』、研修実施記録
2.日常業務の引継時に、学習室・会議室等の状況を伝え利用者サービスに活かすようにしている。連絡事項も漏れないよう伝え、利用者対応に不備のないよう注意を払っている。	<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)>
3.業務上の連絡事項や利用者からの意見は日誌や連絡ノートに記載し、職員全員が確認し情報共有している。	<評価で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.職員が出席した研修や会議の内容は随時回覧し、職員の知識や情報拡大に努めている。	情報の共有にあたっては、『業務日誌』が活用されています。連絡欄には多くの連絡事項が記入され、十分な情報共有が窺えます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
『個人情報対策9カ条』として、簡潔に守るべき事項がうたわれています。	

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)>	

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)>	
2019年3月18日の受講記録と全員の誓約書を確認しました。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>『利用許可申請書』『図書カード申込書』等、使用目的が明示されています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> パソコン、施錠された保管棚、シュレッダー <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 団体のその他の経理は発生しません。	

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)> 清掃費、自主事業費、水道料の3費目について確認出来ました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.事務用コピーは個人情報のない使用済の裏紙を利用し、使用不能の紙はメモ用紙として再利用する。 2.枚数により印刷機とコピー機を使い分けている。 3.冷暖房は利用者に支障のない程度で温度調整をし使用台数も制限している。学習室利用者で希望の方にはひざ掛けを貸与している。 4.トイレの照明・換気扇は、利用時のみ点灯・使用してもらう。 5.受付付近が西日で暑くなるので、日よけカーテンを設置した。 6.破損した図書は職員が修理する。また汚損図書にはその旨の断り書きを貼り、利用者に貸し出している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>冷暖房の稼働力所を、利用者の入室状況を見ながら調節して、経費節減を図っていることは、高く評価出来ます。省エネは、こまめな対応によって実現しておられます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input 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><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> 『業務点検報告書』 <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)> 『自己点検評価シート』を四半期毎に提出し、協議しておられます。 <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)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.目標は公募時の事業計画に基づいて設定しているが、単年度の目標は前年度の実績等を検証しながら設定している。 2.運営委員のご意見・利用者アンケート等からのご意見を考慮し、作成している。 3.書庫内蔵書の利用については、コミュニティハウス運営委員会の意見を元に活用方法を検討している。 4.年度末の全体研修時に年間自主事業計画や運営目標を発表し周知している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>『浅間コミュニティハウス 自己評価表』</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>非常にたくさんの取り組みテーマを掲げて、取り組んでおられることは、高く評価出来ます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>配架・巡回・書庫内作業等のため、受付を空席にする場合は、常に声かけするルールを徹底し、利用者にご不便をお掛けしないようにしておられます。 また非常勤職員さんも、会議室関係書類やコミュニティハウスだより等の作成、自主事業の準備や当日の進行等、主体的に業務に携わっておられます。 館内美化・節電・各書類の整備等については、全員が積極的に発案し、意見交換の結果を業務に活かしておられるそうです。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 西区施策の基本目標「地域全体のつながり」「子どもの健やかな成長」に基づき、乳幼児から高齢者まで幅広い世代が集う施設を目標に、全世代をターゲットとした自主事業の企画や図書の選定を行っている。 地域の小学校等と連携し、「子どもの居場所作り」に協力している。 「グランドマスト横浜浅間町」居住者に対して自主事業のPRをおこない、地域の方と交流するきっかけづくりとした。 横浜市・西区の啓発ポスター・チラシを掲示配架している。 ヨコハマ3Rプランに基づき、ルート回収にも参加しゴミの分別や減量に努めている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、チラシ、ポスター、コミュニティハウスたより</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「西区民読書活動推進事業」に基づき、他施設と連携した読書活動の広報に積極的に積極的に取り組んでおられます。戸部コミュニティハウスが実施した夏休み期の読書事業に協力し、戸部CHに児童図書を中心とした貸出しも行われました。団体としてご利用される近隣保育園さんには、図書の貸出しも行っておられました。また、「大人のおはなし会」の定着により、児童図書への成人の認識が高まり、貸出が増加したそうです。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 季節感を大事に館内のディスプレイをしている。寄贈された雛人形やクリスマス飾り等を季節に合わせて飾っている。また職員手作りの飾り付けが利用者の話題となっている。会議室利用団体からも季節にあった作品をお借りしてロビーに掲示している。 テーマ展示図書は季節・行事・話題性(歴史・メディア等)等、利用者の興味を喚起する図書を選んで掲示している。利用者からは選びやすいと好評である。 読書や勉強に利用する男性が増加し、新しい一面を持つ施設となりつつある。 前身の青少年図書館時代の利用者をはじめ、西区の図書館という印象が強い。そのイメージを弱める事なく、かつ新たな業務を遂行できるよう、今後も利用者や地域からの声を大切に、様々なサービスを提供していきたい。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、チラシ、ポスター、コミュニティハウスたより</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>予約本の連絡や1階おひさまプラザへの案内等、利用者へ情報を提供し、常にきめ細やかなサービスを心がけておられます。図書館としての機能だけでなく、学習の場、小学生・中高生の安心安全な居場所としてのコミュニティハウスの存在が周知されたと考えます。地域に果たす役割は非常に大きいと評価します。</p>