

横浜市指定管理者第三者評価制度

鶴見中央コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成29年11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	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>地域自治会会長をはじめ、町会の役員の方々や小中学校長、PTA、サークル代表者、地域活動団体代表の方々によるメンバーで構成されている当館コミハの運営協議会のご意見、地域連合町内会の会合等に出席し、地域の情報やご協力・ご支援を頂き、施設運営に反映しています。</p> <p>鶴見駅に近接する好立地条件により、鶴見区区民祭や公の行事等の利用も多く、大勢の地域の方々にご来館を頂いております。</p> <p>設置目的や利用目的の異なった三施設(サルビアホール、国際交流ラウンジ、当館)の複合館である特質を活かした協働事業、地域ケアプラザや鶴見区の活動団体との共催事業の開催も積極的に行っています。</p> <p>三施設の中で、当館が総合窓口的な位置付けの為、情報交換と共有を密にし、利用者対応に努めております。</p>	<p>NPO法人 鶴見区民地域活動協会は、鶴見区自治連合会が中心となり設立された法人で地域との協働関係を密に「まちづくり」の発展に寄与すべく運営しています。</p> <p>当施設でも、地域からスタッフを雇用し、地域団体の活動拠点としての利用促進を図っています。地域のケアプラザとの関係が強く、子育てNPO 等をはじめ、区内のサークル、商店街、NPO 団体との連携を図っています。また、区内で区民利用施設を12館運営しており、互いに連携しています。</p> <p>当施設は駅に隣接しており、アクセスがよく利用者は地域外からも多くなっています。(区外:16.3%、市外:6.1%)</p> <p>今後、利用者の意見、利用状況を見ながら地域住民との利用の調整をどのように図っていくのか、方針の設定も求められます。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>利用者会議やアンケート又はご意見箱にて利用者の声を聞き、利用者のご意見ご要望、特に苦情があれば速やかに対応し、回答書の掲示や情報提供をしています。</p> <p>笑顔で、公平・公正に、親しまれ利用しやすい施設を心がけています</p> <p>コミハ便りやチラシ等を地域や館内掲示回覧にて広報・PR活動を実施しています。</p> <p>指定管理者主催の接客研修や個人情報保護及び人権研修を毎年必須とし、職員・スタッフのスキルアップに努めています。また、定期的なスタッフミーティングにおいて、受付対応、業務改善等の話し合いにより、情報共有とより良い利用者対応に努めています。業務日誌にて情報を密に共有し、利用者サービスの向上に努めています。</p> <p>利用者要望に対応すべく、貸出物品(コピー機・印刷機・ピアノ・プロジェクター・ヨガマット 他)の補充、メンテナンスに努めています。</p>	<p>利用者要望や特に苦情等のご意見等には即、対応し、告知にて周知しています。(対応実績:予約 1か月前から2か月前に変更した。換気調整のために大型扇風機設置、登録団体数の増加に対応し、登録カードを発行し、2年間の有効期限を設ける等)</p> <p>全部ではありませんが、自主事業でのアンケートも行ない、他の方法で収集した利用者の声と併せて対応を検討しています。</p> <p>自主事業の参加者数は募集人員に近く、利用者に支持されています。新規サークル育成のための工夫をしています。</p> <p>近くの潮田公園コミハの図書の貸出・返却業務取次ぎには多くの方から好評を得ています。</p> <p>自己評価表で目標毎に実績を整理し、分析して次年度の計画、目標を作成して今後の取り組みにつなげている点を評価します。今後、定量的な分析、評価をして具体的な目標を設定し、具体的な行動計画まで踏み込んでいくことが期待されます。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>施設の保守、安全点検管理の対応と責任について事業計画書に明記しており、協定書に基づく業務の執行を行っています。</p> <p>備品類に関しては利用者要望に速やかに対応しつつ、維持管理に努めています。各時間帯毎に、施設内外、トイレ等共有部分も含め、職員による点検をしています。利用者が不快に感じないように、常に館内の清掃を含め、巡回点検を行い不備が無いかが気を配っています。</p> <p>複合施設の共有部分における見回り点検、異常等があれば速やかに業者への連絡確認にて対処、維持管理に努めています。毎月の業者による施設設備点検を含め、点検日以外での緊急時には、速やかに業者等への手配と対処を行っています。</p>	<p>基準を満たし、施設の特性を踏まえて適正に維持管理しています。受付は、2F・3Fの3施設の顔ともいべき場所であり、2F共用スペースの維持管理に特に注意していて、ゴミが落ちているなどの場合にはスタッフがすぐに対応しています。</p> <p>トイレ、レクホールの鏡など、重点的に維持管理すべき、場所、備品を把握しており、確実に行っています。</p> <p>利用者の使用後は、スタッフが利用者とともに点検するように努めています。</p> <p>指定管理者所有の備品がごく少ないために指定管理者所有備品について専用の備品台帳が整備しておらず、市所有の台帳で管理しています。専用の台帳の整備が求められます。</p> <p>当施設のスタッフは、女性だけなので、安全管理面で男性のいる国際交流ラウンジとの連携強化の検討をお勧めします。</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>施設の緊急時(災害時)の対応と責任を事業計画書に明記し、危機管理マニュアル(防火・防災・防犯)を作成しています。緊急連絡網を作成し、緊急時の対応が出来るように周知しています。</p> <p>火災発生時・不審者侵入時・災害発生時等の手順書(119又は110番通報)を作成し、事務室内に掲示して常に確認できるようにしています。施設内外で、怪我や具合が悪くなった人がでた時は、速やかに本人確認後、救急車要請又は、施設内にて救護を行っています。</p> <p>併設館である区民ホールや交流ラウンジへの情報提供と協力体制をとり、合同避難訓練時にて、避難経路の確認やAEDの訓練も行っています。シークレイン3館合同の防災訓練やスタッフミーティング時にて内部研修も行なっています。</p>	<p>評価できる点は、次の通りです。</p> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共用トイレやスペースは、本来業務や役割ではないにもかかわらず自主的に見回りを行っています。 <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設という特殊性の中で合同避難訓練に協力的かつ積極的に参画しています。 ・当施設内でのスタッフミーティング時でも独自に避難訓練を行っています。 <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該複合施設は「補充的避難場所」又は「帰宅困難者一次滞在施設」の機能があることから、それらへの対応や協力意識の醸成が館長やスタッフにも十分浸透しています。 <p>提案事項は、次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「災害時対応マニュアル」の表記名が、協定書や事業計画書に記載された表記名と異なることから統一名を検討ください。 ・同一フロア内の事故対応時は、国際交流ラウンジとの連絡方法や協力体制についてさらにきめ細かい協議を検討ください。
V ・ 組織運営及び体制	<p>午前・午後・夜間共に二人体制をとっています。常勤職の館長1名・時給職スタッフ9名にて、お互い時間帯勤務に支障が出ないよう補いながら調整しています。業務日誌やメモにて情報の共有に留意し、時間帯別の引継ぎ時には口頭での伝達を徹底しています。</p> <p>自主事業申込や施設利用申込時の個人情報の取り扱いにも十分留意し、退室時には施錠できる場所へ保管しております。受付対応で知り得た個人情報の漏洩には、罰則もあり得る事項を研修にて伝えています。</p> <p>施設経理に関しては自主事業費・消耗品費等の経理処理を指定管理者事務局へ毎月報告し、全般の経理処理は事務局経理担当者が担っています。</p>	<p>評価できる点は、次の通りです。</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3施設の総合受付の役割及び当施設の運営を少数精鋭でこなしています。 ・午前・午後・夜間を常時2名の三交代体制で担当。館長1名とスタッフ9名でチームワークと連携・協力が上手く機能しています。 <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回休館日を有効活用し、区や社協主催の外部研修にスタッフを参加させ、時給手当支給しています。 ・スタッフミーティング時に、業務日誌情報の共有・活用化を図り、そのファイル化と置き場所の見える化を図っています。 ・スタッフの資質向上や動機付けに、人事評価や処遇、人事異動へ反映される仕組みができています。 ・利用者へゴミの持ち帰りや節電を徹底しています。 <p>(5)運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区による立入検査や報告書類の内容審査実施の際、指摘事項や改善状況のコメントがありませんでした。
VI ・ その他	<p>設置目的や利用内容の異なる3施設併設館であるため、不特定多数の来館者があり、様々な対応を求められる事があり、安全・安心な施設維持に努めるべく、職員・スタッフ一丸となって取り組んでいます。</p> <p>好立地により登録団体も多く、特にレクリエーション室の利用が際立っており、高齢者体操・ダンス系各種と運動系が多いため、怪我の無いように注意を払っています。</p>	<p>評価できる点は、次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選挙会場として9日間施設が利用できなかった際、その間の多くの予約済み団体への利用お断り連絡を少人数で行い適切な対応処置を行ったことです。 <p>提案事項は、次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市主催や共催事業、区主催などの事業協力による年間施設利用頻度日数あるいは会議室利用状況の把握のためデータを取ることをお勧めします。 <p>理由ですが、利用促進策の一環として会議室などの稼働率や自主事業企画数、利用者数などの目標を設定する際の一つの参考データにするためです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は地域の身近な活動拠点として区の文化活動や多文化共生のまちづくりを目指しています。一方、駅に隣接しており、多様に利用されています。しかし、ロビーがなく気軽に立ち寄り、くつろげるような場所がありません。当施設としての「地域交流のすがた」を明確化し、管理運営に反映していくことを期待します。

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>異なった設置目的の三館複合施設(区民文化センター・国際交流ラウンジ・鶴見中央コミハ)であるため、定期的に施設長会議を行い情報交換、共有に努めています。協働事業として、7月には三館合同イベントのお祭りや、ラウンジでは、外国に繋がる子供たちの学習支援事業や交流事業(ムエタイ体験等)も行っています。鶴見中央ケアプラザ等、他施設や区との事業として、高齢者向けの体操(ひざひざワックン体操・コグニサイズ)を実施し、終了後サークルとして継続しています。鶴見区民文化祭の展示会場や市・区等の行政機関や区内活動団体への各種会場提供をしています。広報活動としては、協会のHPをはじめ、地域町内会や他施設への掲示や回覧を依頼し、PRに努めています。</p> <p>ヒアリング:状況を確認・・・実際のな話 困っていること・・・調整が難しい</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>確認資料名(コミハ利用者会議録、コミハ委員会開催状況(H28.6.24))、館長からのヒアリング</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>利用実績では、子供・幼児の利用率が高くはありません。いつ来てもくつろげるロビーなどの場所がないという制約条件がありますが、より一層の子育て関連NPO等との連携強化を期待します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>3館複合施設(区民文化センター・国際交流ラウンジ・鶴見中央コミハ)である特性を生かした運営をしています。 ・協働事業(外国人との協働等) ・地域の公的施設との連携(ケアプラと連携した高齢者向け健康増進の取り組み、地域への広報活動、他) 地域のケアプラザ等との連携を図り、お話し会、子育てフォーラムなどを行ない、子育て支援にも取り組んでいます。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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>コミハ委員会を年に1回開催 地域の学校など幅広い方面の方が出席しています。</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 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)> 確認資料名(コミハ委員会議事録(H28.6.14)、館長からのヒアリング)	
<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)>	
自己評価結果(H28コミハ自己評価表)に基づいて具体的に課題を抽出しています。 ・乳幼児親子の利用が少ない点。・夜間利用者数の伸びが少なかった点。・高齢者向けの事業は好調である。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付ない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)> 確認資料名(コミハ委員会議事録(H28.6.14)、コミハ自己評価表)	
<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)>	
抽出した課題に対して、今後の取り組み(改善計画)に結びつけています。 ・乳幼児親子の利用が少ない点→新たに情報提供をする ・夜間利用者数の伸びが少なかった点→夜間の自主事業を実施 ・高齢者向けの事業は好調である。→今後も継続する。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
指定管理者は鶴見区自治連合会が中心に設立したNPO団体で区の方針を踏まえて、地域交流・まちづくり支援を行っています。本施設でも、地域からスタッフを雇用し、地域団体の活動拠点としての利用促進を図っています。地域のケアプラザとの関係が強く、子育てNPO 等をはじめ、区内のサークル、商店街、NPO 団体との連携を図っています。また、区内で区民利用施設を128館運営しており、互いに連携しています。
<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)>
当施設は駅に隣接しており、アクセスがよく利用者は地域外からも多くなっています。(区外:16.3%、市外:6.1%) 今後、利用者の意見、利用状況を見ながら地域住民との利用の調整をどのように図っていくのか、方針の設定も求められます。

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)> 年に2回開催しています。当施設の利用者であるサークル等の団体から多く出席しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> 確認資料名(コミュニティハウス利用者会議録(H29.2.27))、館長からのヒアリング <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)> 利用者会議では、アンケートでのご要望・ご意見を報告し、出席していない方のご意見も反映するようにしています。	

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？

課題は、自己評価表にまとめ、今後の対応策を検討しています。今後の対応は次年度の運営目標としています。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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)> 確認資料名(コミハ利用者会議録(H29.2.27) 添付のアンケート結果)、館長からのヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>できることはすぐに行なう姿勢です。対応実績:予約 1か月前から2か月前に変更した。 換気調整のために大型扇風機設置 ・登録団体数の増加に対応し、登録カードを発行し、2年間の有効期限を設ける。</p>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input 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	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>年に1回実施。2か月間内に利用した団体に用紙を配布し、回収(配布数205、回収数111)。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全部ではありませんが、自主事業でのアンケートも行っています。 ご意見箱等でのご意見・要望も利用者の声として併せて検討しています。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(アンケートの集計、分析結果)、館長からのヒアリング <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)></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>すぐに対応できるものは、すぐに対応します。すぐに対応できないものに対しては、課題として自己評価表にまとめ、対応を検討しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(アンケートの集計、分析結果)I、館長からのヒアリング <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)> 施設の制約上、対応できないご要望があります。 ●いつ来ても寛げる場所が欲しい。・・・ロビー等の共用スペースがなく、対応できません。 ●利用できる回数を増やして欲しい。・・・施設稼働率が高く、多くの団体が利用できる様に抽選等を行っており、要望への対応が困難状況です。近隣の施設を紹介するようにしています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>すぐに解決できない課題は、自己評価表にまとめ、今後の対応策とし、一部は次年度の運営目標としています。また、自主事業に対するご意見・ご要望を聞くようにして事業に反映しています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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(館内掲示板)、確認資料名(利用者アンケート結果)、館長からのヒアリング <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)>	

(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)>	
受付窓口の近くで分かりやすい場所に掲示しています。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱:受付窓口付近に設置しています。 ホームページでの受付:未実施 <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)> <評価で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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)> 確認資料名(事業計画書P 7/12)、館長からのヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設内では館長が責任者となった体制で取り組んでいます。小さな組織であり、仕組みは定着しています。しかし、仕組みについて明文化した書類は提案時の事業計画書だけなので、規定、マニュアルなどの整備が期待されます。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 必要な場合に口頭で伝えていますが、文書が未整備です。 <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)> 組織が小さく、館長を責任者とする苦情解決の仕組みがスタッフ全員に定着しており、円滑に運用されています。	

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)>	
内容を記録するとともに対応過程、結果を記録しています。(書類:ご意見の回答、書類:自己評価表)	

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)> 確認資料名(利用者会議添付資料 アンケート結果、掲示内容(ご意見の回答))	
<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)>	
すぐに解決できない課題は、自己評価表にまとめ、今後の対応策とし、一部は次年度の運営目標としています。また、自主事業に対するご意見・ご要望を聞くようにして事業に反映しています。	

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)> 確認資料名(アンケート結果、掲示内容(ご意見の回答))	
<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)>	
要望とともに状況を説明して、対応できない点について説明している点。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>鶴見区民地域活動協会のHPへの掲載をはじめとして、市や区のHPへもリンクされており広く公表しています。施設受付横には利用案内板を設置し、自由に持ち出していただけるように、チラシスタンド等数か所へ利用案内を配架しています。</p> <p>定期的に、「鶴見中央コミハだより」を発行し、利用内容などの変更があれば、情報を地域町内会に随時依頼し、回覧や掲示にて広報活動に努めています。</p> <p>受付や横の壁面には、部屋の予約状況・空き状況が一目でわかるように一覧表を用意して対応しています。</p> <p>生涯学習への参加希望者への情報として、サークルの募集ちらしの掲示や、情報提供も行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(利用案内版)、ホームページ、確認資料名(利用案内、コミハだより)</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>定期的に発行されるコミハだより、サークル募集チラシはわかりやすい内容となっており、利用者の利便を図っています。チラシ等の作成はスタッフもかかわっており、スタッフの運営への参画意識を高めています。</p> <p>空き状況の一覧表はわかりやすく好評です。HP上でもわかるようにするといいうそ利便が高まります。</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> <p>少ない紙面を工夫して、必要な利用情報がまとまっています。</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><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)></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>窓口には事業計画書、事業報告書も閲覧できるようにしています。</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><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)> 確認資料名(利用案内)、館長からのヒアリング</p> <p><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)></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>利用者の要望を踏まえて、申し込み方法を検討している点。従来1か月前から申し込みだったものを2か月前に変更しました。利用が重なった場合には話し合い、抽選で利用を決定しています。窓口の掲示では利用団体名を明記していません。(抽選でたまたま繰り返し利用があると、他の団体からクレームがよせられることもあり、防止のためです。)</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><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)> 確認資料名(応募時事業計画書(P8/12)・自己評価表)、館長からのヒアリング</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>職員は午前、午後、夜間の3交代制であり、業務中は、一堂に会する機会がありません。休館日に研修の日を設けて研修を実施しています。</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><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)> 確認資料名(自主事業報告書)、館長からのヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 参加者数は募集人員に近く、利用者に支持されています。 近隣の幅広い団体と連携して事業をおこなっています。新規サークル育成のためにサークル結成後3か月、または6回利用までは優先利用の弁を図っています。p.m5-7時の間、勤労者層、主婦層、高齢者層とも使いにくい時間帯であり比較的空いています。試行的に個人利用でも使えるようにして利便を図っています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>おおむね計画通りの事業を行っており、参加者は計画を上回っています。事業数:計画39/実績36 参加者:計画3377人/実績4336人 また事業内容は状況に応じて変更し、より实际的で利用者に支持されています。</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 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る
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 対象業務ではありません。</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当協会が指定管理運営している施設(潮田公園コミハ)の図書の貸出・返却業務を取り次いでいます。利用も多く、好評を得ています。なお、本の運搬は潮田公園コミハスタッフが他の用事のある時に行っています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>鶴見中央コミハだよりを定期的に発行し、鶴見区民地域活動協会のHPや、市のHP鶴見区報や一部事業募集情報は、タウンニュース・ハマサキマガジン等、地域情報誌への掲載依頼も行っています。</p> <p>館内や近隣の他施設(地域ケアプラザ等)、区内公共施設への配架依頼をしています。</p> <p>地域町内会へも掲示又は回覧依頼をし、周知しています。</p> <p>自主事業の募集チラシにおいても、館内掲示はもとより、ちらしラックへ配架し、個別呼びかけもしています。</p> <p>サークルのメンバー募集チラシや、レクホール前の通路壁面にサークルの作品展示等、サークルの活動PRの場を提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>確認資料名(コミハだより、タウンニュース等、地域情報誌地域活動協会HP、鶴見区報)</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>「鶴見中央コミハだより」の作成、自主事業のチラシ作成は、スタッフが行っておりスタッフの参画意識の向上につながっています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>笑顔で優しい対応、公平・公正で利用しやすい施設づくりを心がけるよう、スタッフへ周知しています。 まずは相手の話を伺い、聞く耳を持つように伝えています。</p> <p>電話対応には特に留意し、優しい対応を心がけています。朝の利用申込受付時は、受付前に椅子を用意し、特に高齢者や障害をお持ちの方への配慮に気を配っています。利用申込者が多く、抽選になることも多々あり、公平にくじ引きを行い、納得していただいています。</p> <p>職員・スタッフは、名札を必ず掛け、利用者よりわかるようにしています。</p> <p>業務に関しては、業務日誌にて全員に周知し、引継ぎを徹底し、支障の無いように気を付けています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修が行き届いており、相手の話を伺って対応することが徹底されています。業務日誌:情報共有の仕組みができています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長及びスタッフの確認欄で確認日を明記しています。 ・フォローが必要な事項に対して、フォロー結果を記入しています。(例 H29年8月4日:団体登録の件) ・連絡事項の欄があり活用しています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>当施設は、好立地条件の為、区外の方の利用も多く、月の利用制限を設けざるをえなく、レクホールに至っては月1回(2時間1枠)、稼働率は90%を超えており、会議室は4枠まで、稼働率は凡そ70%となっています。</p> <p>利用サークルへのアンケートを実施し、スタッフ対応に対しては高評価を頂いているが、部屋利用申込の困難さについては、苦言を頂いております</p> <p>同月内で1度利用消化後、空いていれば利用可能ではあるが、曜日や時間帯によっては利用が難しいのが実情であります。アンケート結果についての回答は、利用者会議にて報告し、利用団体へ報告書の配布と併せて施設内へ掲示して周知しています。</p> <p>利用者よりの意見や利用要綱の変更については、運営協議会に図り、決定事項は同じように、配布や掲示にて周知しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>稼働率が高くなっており、公的な利用(校長会等)も多く、予約がなかなか取れないとの苦言も出ています。その中で自主事業も多く行っており、利用者からの支持を得ています。</p> <p>今後、貸館としての利用と、自主事業での利用をどのようにバランスをとっていくのかの考え方、方針を定めることを期待します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>これまで地域のケアプラザ等との協力を得るなどして自主事業を増加させ、稼働率を高めてきました。その中で、比較的稼働率の低い時間にも工夫をしています。(会議室のp.m5-7時 空いていれば個人に利用開放、また夜間については社会人対象の呼びかけ、自主事業実施など)社会動向に合わせて人気の高い歌声喫茶(レクホールで実施)の増加を検討しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

自己評価表で目標毎に実績を整理、分析して次年度の計画、目標を作成し、今後につなげている点进行评估します。
・潮田コミュニティセンターの図書の貸出、返却サービスは当団体ならでのサービスであり、好評を得ています。
建物2Fにある受付には多くの方が問い合わせに來ます。建物全体のことで対応できるように努め、利用者の便を図っています。

<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)>

自己評価表では、運営目標に対する実績の分析が不十分で定性的な説明で終わっているところもあります。次年度の内容、目標は前年度のものと同じとしている項目、定性的な提言にとどまっているものが散見されます。定量的な分析、評価をして具体的な目標を設定し、具体的な行動計画まで踏み込んでいくことが期待されます。

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)>	
2Fの2施設の共用部分については、当施設スタッフが見回り、必要な対応をとっています。 複数の専門業者に定期点検や年次点検を依頼。多忙な中での毎月3日間の点検日程調整や多項目にわたる点検後の確認を行い、施設の安全性や利用者へ快適で良質な環境の提供に努めています。	

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)>	
2F 共用部分の清掃は、当施設の所掌範囲ではありませんが、3施設の顔となっており、スタッフが巡回して、突然の清掃にも対応しています。 日常清掃・整理整頓チェックリスト(点検表)などでは、記録するとともに確認欄、備考欄があり、異常や不備があったら確実に対応できる仕組みを作っています。	

(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 type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input checked="" 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>理由:指定管理者所有の備品がごく少ないため。指定管理者 チェック所有備品について専用の備品台帳が整備しておらず、市所有の台帳で管理しています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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> <p>毎年、備品台帳との照合をしています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用した後のチェックを必ず行って、損傷があればすぐに対応するようにしています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。指定管理者が排出するゴミは1階の収集箱に集めています。	

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)>	
スタッフの食事時のゴミはスタッフが持ち帰っており、当施設では生ごみは発生しません。紙、プラスチック、一般ごみの3種に分けて分別しています。	

(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>館内の清掃については、委託業者に依頼しており、常時清潔に保たれているが、それ以外は、職員・スタッフで定期的に見回りをし、ゴミや汚れのチェックをし、異常があれば即、清掃等の対応をしています。 コミハ受付前は共有スペースの為、トイレ利用をはじめ多くの往来があり、特に気を付けています。 館内の点検は、利用終了時毎に利用者と共に点検を行い確認作業をしています。貸出し利用可能物品についても、通常は鍵の掛る場所へ保管をし、管理をしています。 貸出し物品については、利用者の要望にあわせて、可能な限り検討し、整えています。 異常等があれば即、業者への手配をし、対応をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(共用スペース、会議室、レクホールなど)、館長からのヒアリング</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>基準を満たして維持管理しています。当施設は2Fの2施設の共用スペースであることを意識して、清掃などには特に注意しています。また、必要な場合にはスタッフが即座に対応しています。 館内の利用後には、スタッフが利用者とともに点検して、確実な点検としています。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>基準を満たし、施設の特性を踏まえて適正に維持管理しています。受付は2F、3Fの3施設の顔ともいべき場所であり、2F共用スペースの維持管理に特に注意しています。トイレ、レクホールの鏡など、重点的に維持管理する場所、備品を把握し、確実に行っています。利用後は、スタッフが利用者とともに点検しています。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
それぞれ事業体の異なる3館複合施設という特殊な環境下で、防犯に対する連携がうまく機能しています。防火管理者/防災管理者については、館長が担当であると決められています。不審者対応にも3館で協力しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長からのヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
午前・午後・夜間をそれぞれ2名体制で運営。9名のスタッフが三交代制であるにもかかわらず鍵の管理方法は適切に行われています。鍵は当館を閉めたのち、事務室のキーボックスに保管しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当施設だけでなく、共用部も見回っています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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>共用のトイレやスペースの巡回点検は、業務基準に含まれていませんが、自主的に巡回し安全性やサービス向上に取り組んでいます。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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>消防、避難訓練、AED 研修と兼ねておこなっています。</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>	

(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 checked="" 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"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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)> 自販機は防災対応型を設置しています。	

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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
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)> 複合施設という特殊性の中での合同避難訓練に協力的かつ積極的に参画しています。 鶴見中央コミハ内のスタッフミーティング時でも独自に避難訓練を行っています。 実施については、3施設合同が年1回、当施設単独が年1回です。	

(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)> JR鶴見駅や京急鶴見駅近くにある複合施設では、3.11東日本大震災後の対応策として「補充的避難場所」又は「帰宅困難者一次滞在施設」としての機能も兼ねることになり、それらへの対応や協力意識の醸成が館長やスタッフメンバーにも浸透しています。
<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)> ・「災害時対応マニュアル」の表記名が、協定書や事業計画書に記載された表記名とそれぞれが異なることから表記名の統一を考えてください。 ・事故対応時に対しては、同一フロア内の国際交流ラウンジとの連絡方法や協力体制についてさらにきめ細かい協議が必要かと思えます。

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)>	
3施設併設館の総合受付の役割及び当施設の運営を少数精鋭でこなしています。 午前・午後・夜間を常時2名づつ三交代体制で担当。館長1名及びスタッフ9名でのチームワークと連携・協力が上手く機能しています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
当施設内フロアーの書架ラックにファイル化され置いてあります。	
<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)>	
共用スペースで容易に、気軽に閲覧できるようにしています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 確認資料名(研修ファイル)、館長からのヒアリング	
<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)> ・新採用スタッフ研修(新規採用スタッフ対象) ・合同防災訓練及びAED研修(館長及びスタッフ全員対象) ・人権・個人情報保護研修(館長及びスタッフ全員対象)・スタッフ研修(スタッフ全員対象)	
<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)>	
障がい者対応研修、多文化理解研修など、社会環境変化や市の方針も踏まえて行っています。	

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> <p>研修は、業務の一環として、参加を義務付けています。スタッフに関わる内容については、業務日誌等で回覧をし情報共有を行っています。時給と交通費は支給し、出席しやすいようにシフト等の調整も行っています。</p> <p>複合施設合同の避難訓練やAED講習は、施設点検日(休館日)に実施しており、併せてスタッフミーティングも行っています。</p> <p>参加出来なかったスタッフへのフォローとして、後日個別研修を行っています。また、他館での同様な講習への参加も促しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>確認資料名(「事業計画書」及び「業務日誌」)、館長からのヒアリング</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>月1回の休館日を有効活用し、スタッフの業務啓発の一環として(例えば、チラシ作成研修など)区や社協主催の外部研修に積極的に参加させています。</p> <p>そのような場合は、時給手当を支給しています。</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>確認資料名(業務日誌)、館長からのヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ中心の三交代制というシフト環境の中、三交代時のスタッフミーティング実施時に、業務日誌を活用しながら知識・情報の共有化を図っています。</p> <p>また、スタッフがいつでも見れるよう業務日誌のファイル化と置き場所の見える化を図っています。</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)>	
窓口対応の状況変化等、必要に応じて館長が迅速にマニュアル等の修正を行っています。	

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)>
指定管理者主催の接遇研修及び個人情報保護に関する研修は必須とし、参加を促しています。 特に新人研修は、人権研修を含め、実施しています。 日ごとの業務日誌にて、各時間帯の業務引継ぎ時には、伝達と情報提供を密にし、詳細については、別途添付資料を作成し共有、周知徹底を行っています。 協会全体の職員の手引きやコミハ独自の業務マニュアルを基本として、職員全体の意見も取り入れ、随時改善しながら仕事のしやすい環境づくりに努めています。	確認資料名(「業務日誌」及び「確認ファイル」)、館長からのヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフ対象に、資質向上や動機付けの一手段として、人事評価や処遇あるいは人事異動へ反映される仕組みが出来ています。 また、能力開発の一環として必要な研修への参加を働きかけています。 スタッフミーティング時は、毎回2時間ほど時間を取り、意見の吸い上げや課題解決への共有化を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input 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)>	

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)>	
館長を管理責任者としています。	

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><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>	

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> <p>必要最低限の個人情報を収集しています。(事業申込書、講師名簿等) 漏洩のリスクを考慮して紙面だけで管理しており、必要がなくなったらシュレッダーで廃棄しています。</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)> 現場確認(執務室)、館長からのヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長専用のPCとスタッフ用とに厳格に分けて管理、使用しています。 館長専用のPC内には、個人情報に係る外部講師のリスト情報のみが格納されています。	

(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)> 館長が担当し、責任をもって行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長からのヒアリング <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)> 館長は、出納係(消耗品費、外部講師謝礼、事業費)を担当。それ以外は、協会本部の経理部署が担当。役割が明確になっています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 確認資料名(鶴見中央コミハ収支予算書兼決算書、総勘定元帳)、館長からのヒアリング <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)> 当施設では、現金管理だけであり、明確に協会本部の経理と区分けしています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鶴見中央コミハ専用の「総勘定元帳」ファイルが存在し整理されています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)> 館長からのヒアリング</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>現金は、小口現金として5万円までを手提げ金庫に入れ鍵のかかる棚に入れて保管しています。</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 checked="" 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 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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>各部屋の退出時はもとより、定期的には使用していない箇所の電気・空調の点検を行って、節電に努めています。利用者へのお願いとして、口頭や利用報告書にて電源確認のご協力をいただいています。共有部分のトイレやコミハ給湯室においては、感知式の照明となっています。印刷に於いては、個人情報に関する記述が無いものは、裏面を利用して、事務処理に活用しています。備品等、修繕が必要であれば早急に修理をして、再利用に努めています。ゴミは利用者へ持ち帰りのご協力を頂き、最小限にとどめています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(共用部分のトイレ及びコミハ給湯室、会議室、レクリエーションホール)、館長からのヒアリング</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>利用者へ退出時における照明OFFやゴミの持ち帰りのお願いの徹底化を図っています。執務室内では、コピーする際個人情報などに関わらない裏紙の有効活用化を図っています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表で実績評価し、目標を策定しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 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)> 確認資料名(平成28年度 管理運営業務点検報告書)、館長からのヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区の立ち入り検査(報告書類など内容審査も実施)の際、指摘事項や改善状況のコメントが全くありませんでした。	

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)> 確認資料名(平成28年度 管理運営業務点検報告書)、館長からのヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月区への報告や年2回区からのヒアリングそして年度報告書の提出機会などに協議しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>自己評価における目標は、概ね目標を上回っているか、保持している状態です。 構造上、コミハ受付が総合受付的な位置づけの為、他施設へのご案内や情報提供も求められるため、施設間の情報共有を密にし、利用者サービスとして出来る限り対応できるように努めています 同じ階の施設間では(国際交流ラウンジ)、外国に繋がる利用者も多く、内容によっては利用者と同行してご案内をするように、双方で配慮しております。 あくまでも、利用者の立場にたって、聞く耳を持って受付対応するように、周知及び実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>確認資料名(平成28年度及び平成29年度鶴見中央コミュニティハウス自己評価表)、館長からのヒアリング</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>鶴見中央コミュニティハウス自己評価表で実績評価し、目標を策定していますが、課題対応等が具体的でない点も見受けられます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>課題となる項目を鶴見中央コミュニティハウス自己評価表に記録し、次年度の計画に取り込んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設の総合窓口としての機能を担っている状況の中、少人数体制にもかかわらず精力的に多方面の情報収集と柔軟な窓口対応を行っています。 ・夜間の利用しづらい空いた時間帯に自主事業を企画実施。効率的な会議室稼働を行っています。 ・受付窓口では、明るく親切な接客対応により利用者からの高い評価をもらっています。
<p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表で実績評価し、目標を策定していますが、一部で分析・評価が具体的でない点も見受けられることから、定量的な分析や課題解決に向けた具体的な目標やさらに行動計画まで踏み込んだ設定を期待します。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>市主催・共催事業、区主催及び関連事業の会場としては優先利用として場所の提供協力をしています。 鶴見区区民祭の展示会場、区関連の生涯学習各種、区内活動団体の事業(歴史講座・子供支援事業・他)や地域施設との協働事業・地域自治会関連の会合や活動イベント等も、対応しています。 併設施設(鶴見国際交流ラウンジ)の事業等での部屋利用を双方で協力体制をとって、有効に活用しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長からのヒアリング</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>選挙会場として9日間施設が利用できなかった際、その間の多くの予約済み団体への利用お断り連絡を少人数で行い適切な対応処置を行いました。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設配置の中で、鶴見中央コミュニティハウスは、三施設の総合受付的な位置づけになっており、中央コミハ以外の情報提供やご案内に留まらず、地域関連の情報提供も行っています。日々、情報収集に努め、利用者要望に応えられるよう、より良い施設をめざしております。 (イベント情報・喫煙所・公衆電話・区内近隣施設のご案内・バス案内・レストラン情報、等々)</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>館長からのヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>(鶴見駅東口の施設ではあるが、西口と間違いやすく多くの利用者が他施設の問合せがあり、出来る限りの情報をファイリングして、情報提供に努めています)</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市主催や共催事業、区主催などの事業協力による年間施設利用頻度日数あるいは会議室利用状況の把握のためデータを取ることをお勧めします。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、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)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する事及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	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
			非該当	非該当
不備の数			0	0
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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
			非該当	非該当
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	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
			非該当	非該当
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	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
		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
	(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	
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している	
		公表していない	公表していない	
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている
				備えていない		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
				閲覧できない		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
			行っていない		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	
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない		研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ	年齢や性別が網羅できている	レ	年齢や性別が網羅できている
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
	貸出し及び管理購入の	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
				利用者から希望をとっている		利用者から希望をとっている
	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？		利用者から希望をとっていない		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) づく業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ	ある		ある
				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
			揃っていない		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	
			安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 管理業務衛生	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		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
			適切に分別していない		適切に分別していない	
不備の数			0	1		
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対の緊急仕組	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
				作成していない		作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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
			適切に管理していない		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	
			定期的に行っていない		定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
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	
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない		
		研修を実施していない		研修を実施していない		

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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	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	
	レ 実施している		レ 実施している	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	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
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・情報共有を固めるための取組	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
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	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目に関し、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

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