

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市荏田西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30年7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>『地域コミュニティの核となる施設がほしい』という地域住民の強い思いが、10年以上を経て実り、『荏田西コミュニティハウス整備』を実現させたと聞いています。</p> <p>開館時より「絆ハウス」という愛称がついていることから、その思いの深さが読み取れます。地域住民の期待を背負って管理運営に携わるものとして、その思いを生かす運営を当初より目標としてきました。「気軽に人があつまる」「人とまちがつながる」「元気で笑顔になる」この3つを合言葉に、明るい憩いの場、地域にとっての『絆ハウス』を目指しています。</p> <p>荏田西地区連合町内会、荏田西地区社会福祉協議会、荏田西地区民生委員・児童委員協議会、荏田西1丁目自治会、荏田西3丁目町内会等が定例会会場として利用されているため、地域の皆様と”顔の見える関係”が築けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「絆ハウス」という愛称だけではなく、本当に地域住民の「絆」が創生され交流が図られる施設にしていきたいという長期視点での目指す姿が明確です。</p> <p>短期的には、まず施設を知ってもらい足を運んでもらうことも目標に、事業参加者動向から子育て世代から高齢者まで幅広い年代が居住する地域と地域性を分析し、事業を立案しています。</p> <p>自治会とは、企画段階から連携し協働事業(えだにし科学実験隊)を実施。講師に地域住民を招き地域デビューのきっかけやキャリアの地域貢献を実現し、参加者を子ども達にすることで世代間交流も行っています。</p> <p>同じ課題設問を地区センター委員会、利用者会議、アンケートと提示しており、年代や立場を変えて広く地域住民の意見を取り入れようとする姿勢が評価できます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>広報紙に地域で活躍する方やグループ紹介を掲載すると、身近な地域情報紙の役割も果たせるでしょう。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>団体利用のできる部屋は2室、地域交流を目的として設置された”交流サロン”も16席と、地区センター等と比較すると、大変小さな施設です。</p> <p>そのコンパクトさをアドバンテージとして、お一人お一人の利用者様と”顔の見える関係”を築くよう心掛けています。</p> <p>明るく親切な対応で、『また利用してみよう』と感じていただけるよう、運営目標にも『リピート率』として盛り込み、スタッフ一同常に意識しています。</p> <p>開館当初より、居心地の良い場所と感じていただけるように、ルールや注意書きは最小限とし、張り紙の代わりに、スタッフが口頭でご説明し、ご理解いただくようにしています。</p> <p>また、来館時のお声かけ・挨拶と、お帰りになる時の挨拶「ありがとうございました」「またご利用ください」は、スタッフ全員に浸透し、自然に対応できています。</p> <p>接遇や人権研修には特に注力しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>少人数職員体制のため、業務日誌に情報を集約し、伝達の漏れを防ぎ、一人勤務をカバーする連携ツールとしても活用しています。</p> <p>”お客様の気持ちの、その先へ”CS＝顧客満足からCD＝顧客感動へという意識を接遇研修に取り入れ、職員の意識向上に努めています。結果も目標利用者数(2万人)を上回る3万人と利用実績に表れています。ご意見や苦情には、必要に応じて所管課と連携し、適切に対応しています。</p> <p>自主事業は、事業目的を明確にし、あらゆる年代を対象に、幅広く展開しています。一般的に類似施設で課題として挙げられる高齢男性の来館が65歳以上では男女がほぼ同じであることもその成果として考察できます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>アンケートの年齢分類の細分化やクロス分析を取り入れるとより施設の置かれた状況や今後の課題が明確になるでしょう。広報紙に地域情報を付加すると、目指す姿への一助となるでしょう。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>すべてバリアフリーで、動力を使用するものも最低限、全照明はLEDを使用する等、最新の設計であるため、基本的には、メンテナンスフリーの施設です。</p> <p>綺麗に気持ち良く使用していただくため、また、常に整った状態を保つことが、最大の維持管理と考え、館長以下全員清掃にあたっています。</p> <p>また、公園内に設置された施設のため、四季折々の外周清掃が、大きな割合を占めています。</p> <p>荏田富士塚公園愛護会や荏田西1丁目自治会の皆様と年3回の公園清掃を協働で実施している他、11月～12月の落ち葉清掃は、1日に何度も通路他の清掃を行っています。</p> <p>外周の美化は安全面・防犯面でも大変有効と考え、常に実施しています。</p> <p>また、雪の季節にも、来館者の安全のため、迅速な雪かきをしています。エントランスコンクリート部分は、凍結しても見えにくいいため、コーンを置く、張り紙をする等で、注意喚起しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>開館3年目、平屋の195㎡と小規模、メンテナンスフリーの施設のため、維持管理は予防保全を第一に実施することが、経費削減に繋がると考え、業務に取組んでいます。研修を通して職員一人一人が清掃・安全管理を常にチェックする意識付けがあり、管理が行届いています。施設・設備の維持管理に関しても、業務日誌を有効に活用しています。確認すべきことを少ないチェック項目でまとめている点も優れています。</p> <p>利用者のニーズに対応し、DVDプレーヤーや移動式ミラー、ヨガマットを購入し好評です。</p> <p>清掃を夜間の時間帯中心にしていることも効率的で評価できます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>ミニキッチンの有効活用が、利用者会議から課題として挙がっています。現在は、安全管理の面から給湯室的な利用に限っています。調理室との位置づけでの利用の可能性を期待します。</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>1人勤務のため、緊急時も1人で判断し、対処しなければなりません。セコムの緊急時通報ボタン設置他、館長・スタッフの連絡先(個人情報のため倉庫内に掲示)、区他関係各署の連絡先を事務所内に掲示しています。</p> <p>また、緊急時マニュアルも事務所内に掲示し、必要な時にすぐに参照できるようにしています。</p> <p>何よりもリスクを未然に予測することが大切と考え、常に館内外に目を配っています。</p> <p>館内外を問わず、お困りの方には、スタッフからお声かけする、不審な車の駐車がないか気をつける、監視カメラの画像にも注意する等、細かな目が届いていることが、大切だと考えています。</p> <p>開放的な設計になっており、車や人の通りが多い道路から館内がよく見えるということが、防犯上も効果的と考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応マニュアル、消防計画の自己点検チェックリスト、日誌及び安全点検表と、ポイントを押さえA4用紙1枚にコンパクトにまとめている点は実務的であり高く評価できます。</p> <p>一人勤務体制のため、いざという時に職員の判断で閉館ができることを明示している点は、現場をよく理解した指示です。(救急搬送時の付き添いを想定)</p> <p>連携可能な近隣施設の連絡先も明示されています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>市は災害時、自助共助の重要性をアピールしています。当施設も避難訓練の利用者参加を含め、一人勤務のカバーを利用者にも日頃から伝えることも重要でしょう。</p> <p>セコムの緊急時通報ボタンを設置していますが、火災用非常ベルを不審者対応にも活用するようマニュアル化しておくといいでしょう。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>館長1名、昼間スタッフ2名、夜間スタッフ2名の計5名で運営しています。</p> <p>小規模施設で、一人勤務が基本であるため、時給職員の接遇スキル、判断力と責任感はかなり高いレベルに到達しました。</p> <p>業務日誌を中心とした情報交換と、緊急時や重要案件の場合は、LINEグループを利用して共有する等して、運営上必要な情報交換は綿密に行っています。</p> <p>また、昼間スタッフも夜間勤務を経験する等、総ローテーションの方式を取ることで、互いの業務を理解し、思いやり、助け合える環境作りをしています。</p> <p>「運営が円滑に進む＝お客様サービスの向上」と考え、良いコミュニケーションを保っています。</p> <p>業務内容は、極めてシンプルにし、細かなマニュアル等に頼っていません。</p> <p>スタッフが個性と発想を生かし、自ら判断することで、生き生きと働けることが館の明るい雰囲気作りに繋がると考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館長含め5人の小規模な組織です。業務日誌と月例スタッフミーティングが、情報共有の主な手段です。業務日誌は、職員の気付きを記載することで、業務のスムーズな連携を可能にしています。「館長より」の欄は、指揮命令の徹底に役だっています。</p> <p>緊急事態の連絡にLINEグループを導入しており、設備(トイレ)の不具合の対応時には、有効に活用されました。</p> <p>経理の相互けん制機能は、館長と本部経理担当者間で構築されています。</p> <p>区から常勤職員の昼休憩確保に、スタッフを配置するよう指摘があり、H29年度に改善し、昼休憩対応職員を配置しています。区とは日頃から連絡を密にし、情報共有、対応の協議ができています。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>目標設定が定量的、具体的であり 行動に結び付きやすく評価しやすいものとなっています。今後の取組みについて、より具体的内容に工夫することが期待されます。</p>
VI ・ その他	<p>荏田西地区連合町内会からの緑化支援をいただき、来館者に花と緑でおもてなし出来るよう、季節ごとの花苗の植替えや、維持管理を行っています。</p> <p>公園内という立地を生かすために、これは大変有効で、多くの来館者から、お褒めの言葉を頂戴しています。</p> <p>植替え作業は、地域有志や環境事業推進委員会と連携し、一緒に作業しています。</p> <p>館内の掲示物等においても、カラー印刷を用い、公共施設にありがちな味気無さを回避しています。</p> <p>また、自主事業においても、①立地を生かした事業 ②子育て支援事業 ③地域福祉を考える事業 ④自治会等との協働事業 と4つの視点を大切に企画・実施しています。</p> <p>来館者数が順調に伸びていることから、利用者サービスの方向性や、自主事業の視点に、一定の支持を得ているものと考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>デザインや仕様も公園の一角にマッチするよう配慮して建設された開館3年目の新しい施設です。これまでの公共施設のイメージを脱却しようと、「顧客満足」から「顧客感動」を目指し、「お客様の気持ちのその先へ」をキャッチフレーズに接遇・事業・広報等業務に取り組んでいます。館長のこれまでの経験を活かしたリーダーシップと、職員の間ごころこめた日常業務が、来館者数の目標達成という結果に出ています。</p> <p>下記5点は、特筆でき、他の施設の参考になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業や業務の目的を明確にしていること ・現場の実情に即したマニュアルであること ・職員に地域コミュニティ参画の意識付けをしている点 ・地域自治会等と協働している点 ・広報やネーミングにイメージやデザイン性やを意識している点

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>荏田西地区連合町内会、荏田西地区社会福祉協議会、荏田西地区民生委員・児童委員協議会、荏田西1丁目自治会、荏田西3丁目町内会等の地域団体の皆様には、当館を定例会会場として、また、様々な打合せ・資料作り等の活動拠点として、ご利用いただいています。</p> <p>これらの地域団体には、当館建設委員会時より、地域の皆様のご意見・ご要望をまとめていただいております、一定の信頼関係が築けたものと自負しています。</p> <p>各定例会には当館として参加はしていませんが、ご来館時に、直接いろいろなお話しをすることで、常に地域の新しい情報をいただいております。</p> <p>新しい事業提案等で『絆ハウス』を会場とされる場合など、事前にご相談いただき、当館の役割も十分ご理解いただいた上で、ご活用いただけるよう注力しています。</p> <p>自主事業として協働企画出来る場合には、前例に捉われず、積極的に協力しています。</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>応募時事業計画書・荏田西1丁目自治会協働事業チラシ・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>「絆ハウス」という名にふさわしい地域住民の繋がりを創生しようという目指す姿が明確です。荏田西1丁目自治会との協働事業、「えだにし科学実験隊」は、現役時代の専門知識を地域に貢献したいという地域住民の方々を講師に迎え実施しています。他の施設の参考になります。</p> <p>荏田西1丁目自治会との協働事業として公園清掃や焼き芋大会を開催。荏田西小学校の授業(街探検)に協力、施設見学も受け入れています。</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>荏田西コミュニティハウス委員会を年2回開催しています。議案には、施設の予約方法をより利用者の負担を軽くするためのスタッフでシミュレーションした改善案を挙げる等、施設改善に向け活発に討議されています。</p> <p>館長は、資料をパワーポイントにまとめ、委員にわかりやすく施設の状況を説明しています。</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)> 第1回・2回荏田西コミュニティハウス委員会議事録・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)>	
荏田西コミュニティハウス委員会で、ホームページでの空状況確認の要望・利用申込み方法について、ミニキッチン の活用の課題を抽出しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 第1回・2回荏田西コミュニティハウス委員会議事録・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)>	
ホームページでの空状況確認は対応済です。部屋の利用申込み方法について、応当日予約から月1回抽選方式への変更の課題を抽出しました。この課題をアンケートの設問に組み入れ、その結果(70%が変更希望なし)を反映させ変更させていません。その対応は、公正平等の観点から評価できます。	

(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)>
自治会との協働事業は、単に場所貸しとしての共催ではなく、事業企画から一緒に行っています。高齢者を講師に、参加者を子ども達にと地域の世代間交流が図られ、「地域の絆」を創生するという目的に合致して実施しています。
<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)>
広報紙に予定事業のおしらせだけではなく、地域の情報や、地域貢献に活躍している方のインタビュー記事を広報に掲載すると、身近な地域情報を提供でき、住民を繋ぐ拠点としての役割により役立つでしょう。

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)>	
事業「ほっとあんしんカフェ」後に利用者会議を開催する等、参加者増を図るために工夫しています。(結果、大幅な参加者増には繋がっておらず、今後の課題です。)	

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)> 平成 29 年度 荏田西 コミュニティハウス ス利用者会議事録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成 29 年度 荏田西 コミュニティハウス コミュニティハウス利用者会議事録・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)>	
備品購入の要望を検討し、DVDプレーヤー・移動式ミラーを購入しています。	

(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)> H29年度アンケート実施期間:H30年1月17日～2月5日(19日間) アンケート配布数:200回収数:186回収率:93%	
<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)>	
荏田西コミュニティハウス委員会で抽出した課題をアンケート設問に入れ、課題への意見を広く利用者から聴取している点が高く評価できます。アンケート配布は、団体、個人利用で偏りがないように配慮しています。	

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)> H29年度アンケート調査結果・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)> 自由記述欄の回答を接客サービス・利用申し込み・駐車場・運営全般・自主事業と、各項目ごとに意見を分類し、課題を明確にしています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> H29年度アンケート調査結果・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)> 抽出した課題に対し、スタッフミーティングで検討しています。「幼児向けイベントが増えるといい」という課題に対し、「OYAKOクラブ」という講座を新たに実施しています。	

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)> H29年度アンケート調査結果・ホームページ・荏田西 コミュニティハウス ス利用者会議議事録 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果は、施設内掲示・歩道に面した掲示板、ホームページと複数の方法で公表しています。利用者会議でもアンケート結果を議案の討議の際、参考にしていきます。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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)> 交流スペースにご意見箱を設置しています。	
<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)> 業務日誌	
<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)> 苦情の責任者は、館長です。正規職員は館長1名、他5名のパート職員と少人数で運営しているため、業務日誌にすべての情報を集約し、情報共有を図る仕組みが確立されています。確認の押印欄、館長からの記載欄があり、一人勤務体制というデメリットをカバーしています。ラインを緊急事態の連絡用に活用しています。(事例:トイレが使用できなくなったという情報共有)	

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)> 苦情や情報をいただいてから公表するまでの流れはHPでも公表し、対応結果等は館内掲示、利用者会議などでお知らせしています。	
<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)> 協会のHPで、「ご意見・ご要望のゆくえはこちらから」をクリックするとご意見等を受けて対応し、公表するまでの流れがわかるようにしている点を評価します。	

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 checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>業務日誌は、出勤時全員が確認し押印もするため、寄せられたご意見や苦情もすべて業務日誌に記載し情報共有しています。苦情に対する責任者の館長記載欄があるため、時系列対応、最終対応も確認できます。苦情対応状況報告書に記載し、所管課にも報告しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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><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>近隣の地域ケアプラザで活動している『健康麻雀』のグループからの要望に応え、区地域振興課から市民局へ確認、また他区の状況も見て、『健康麻雀』に限り、団体登録を可とする対応をしています。館長は、スタッフに苦情の本質的な所まで把握するよう指導し、利用者とのより良い関係づくりに取り組んでいます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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・ヒアリング</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> <p>交流スペースに館内掲示「お客様の声」のコーナーが設置されています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>施設案内は、受付に備え付けている他、館内及び外掲示板に掲示、HPにも掲載しています。 広報よこはまへの自主事業掲載の他、地元FM局へも出演し、広く利用を呼び掛けています。 施設利用については、利用要綱を基本としつつも、それぞれの団体が活動しやすいよう、生涯学習の視点も常に持つようになっています。 活動するものにとって、拠点となる場所はとても重要と考え、公平性を担保しつつ、多くの団体の活動が活発になるような利用方法を常に模索しています。 現在の2か月先応当日申込み(多数の場合は抽選)から、月ごとの抽選にシフトする等、より使いやすい方法を提案しています。</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>施設案内・ホームページ・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>施設案内は、外掲示板にも掲示されています。 広報よこはまにも自主事業情報を掲載しています。 地域情報紙タウンニュースに掲載、FMサルースにも出演と、マスコミを活用し、広く施設PRに努めています。小さな森のコミハからのおたより”という名前の『コミハだより』も年数回発行し、荏田西地区(自治会加入世帯数)全4700世帯へ回覧しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
応当日で希望が重なった場合は、くじ引きを行い、公正平等を確保しています。 建設委員会当時からの取り決めもあり自治会館をもたない町内会等の定例会は、優先予約をしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間研修計画に「人権研修」を計画し、スタッフ全員が受講しています。聴覚障がい者の方の利用希望があったため、直ぐに見た目にはわかりにくい障がいについて、スタッフミーティングで意見交換し対応を考えている点が、スピーディー及び実務的であり評価できます。	

(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)> 自主事業計画書・自主事業報告書・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)> ヨガやラジオ体操といった運動系から音楽ライブ、比較的男性の参加が期待できる歴史講座、親子向けに子育て支援事業「おはなしの森」等幅広いテーマや年代を対象にしています。館長が企画・計画を担当し、運営にはスタッフも参加しています。企画、計画にはスタッフ等の意見も聞き、偏りのない自主事業を実施している点は、高く評価できます。親子参加の公園清掃は、地域コミュニティ醸成にも寄与する企画といえます。</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)> コミュニティハウスでは、なかなか実施例をみない音楽系コンサートの自主事業「LIVE! LIVE! LIVE!」も計画どおり、実施されています。自主事業は、立地を生かした事業・子育て支援事業・地域福祉を考える事業・自治会等との協働事業と、地域の現状と将来像を視野に入れ目的を明確に実施している点が高く評価できます。なお、好評で参加人数が多い事業は実施回数を計画より増やしたものもあります。</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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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・ヒアリング</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>本のリクエストは、ご意見箱に入れて頂くこととしています。選書方法は館長が責任者となり、人気の本や話題の本(本屋大賞や、各種文学賞受賞作品)を中心に揃えています。施設のHPにある「図書一覧(一般向けと児童向けがある。)」をクリックすると図書一覧表を見ることができ、利便性を図っています。</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>『小さな森のコミハからのおたより』という名前の『コミハだより』を、年間数回、荏田西地区(自治会加入世帯数)全4700世帯へ回覧しています。 開設当初より、入口道路沿いに、夜間照明付きの掲示板が設置されており、通学・通勤等、通行する方が、足を止めて見てくださっています。 コストはかかりますが、自主事業等のチラシは、目を引くデザイン、明るい配色を使用し、通行する方の興味を引くように工夫しています。 また、公共施設とはあまり縁の無い若い世代に興味を持っていただけるよう、センスの良いチラシ作りや事業名(ネーミング)にも、気を配っています。 コミハ前にもおたよりを自由に取れるスペースを設け、時間外に来館された方への情報提供としています。</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>自主事業事業チラシ・コミハだより・ホームページ・平成29年度の運営状況スライド・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>『コミハだより』を、年間数回、荏田西地区(自治会加入世帯数)全4700世帯へ回覧しています。 事業チラシは、目をひくデザイン性が高いレベルのものを作成しています。利用者アンケートにも「出かけてみたくなる」という記載もあり、好評を得ています。 公共施設にありがちなセンスを一步超えようと、館長がネーミングやチラシデザインの工夫に取り組んでいます。</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>明るく、丁寧で、わかりやすいご説明をスタッフ一同心がけています。 笑顔でお客様をお迎えできるように、常に身だしなみにも気をつけ、ユニフォームのボロシャツまたはスタッフジャンパーを着用し、一目でスタッフと解るようにしています。 一人勤務のため、業務繁忙でお待たせする場合がありますが、スタッフが常に全力で、誠心誠意対応している姿を見ていただくことにより、待ち時間についてのクレームは、これまで一度もありません。 館長が外部研修で”やさしい日本語”について学び、それを研修でスタッフに伝え、全員で共有しています。 お身体の不自由な方、高齢な方、外国の方等にも対応できるよう、研修しています。 また、”顧客満足”から”顧客感動”を目指し、”お客様の気持ちのその先へ”、思いやりに溢れる対応に日々努めています。</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>平成28・29年度ともお客様アンケート結果顧客満足度は90%を超えています。協会で作成の接遇ハンドブックを活用し、スタッフ全員入社時に必ず、その後年に2回以上月例ミーティング時に実例を交えて 顧客感度管理 に力を入れています。</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> <p>お客様の声については、物理的に可能かどうか、他の利用者にとっての有効性を考え、改善の可能性をスタッフミーティングで十分に話し合っています。 アンケート結果についても、個々の回答をスタッフ全員で回覧し、お客様の生の声を受け止め、内容を把握して分析し対応しています。</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>＜評価で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>利用者人数、稼働率、団体・個人別利用比率、男女別利用比率、年齢別利用比率と利用実績を分析し、自治会定例会会場、若い現役世代の親子での利用が多く、週末の利用が多いと分析しています。また、各世代にわたってバランス良く利用されています。平成29年度の運営状況報告についてスライドを使ってわかりやすく地区センター委員会で報告しています。報告スライドは、市民局の視察にも利用しています。</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)>

公共施設にありがちな利用者という考え方から脱却し、“お客様の気持ちの、その先へ” CS＝顧客満足からCD＝顧客感動へという意識を接客研修に取り入れ、職員全員の意識向上に努めています。それは、利用したくなる施設へのサイクルに繋がり、利用者数の向上(5年で2万人の計画が既に3万人を達成)の結果を題しています。

<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)>

アンケート結果をクロス分析するとより細かい動向や要望を把握することができますでしょう。(例えば、現在23歳～40歳の年齢区分だけの集計・分析を23歳～40歳の男性、23歳～40歳の女性とする等複数の項目でデータを集計し、分析する)

利用者会議の参加者増に向け「絆ハウスファンミーティング」等ネーミングの工夫やミニキッチンを活用した飲食付きイベント会議等、新たな試みへのチャレンジも期待します。

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)>	
協会全体で10%のコスト減を目標にし、法人の管理施設を一括で契約する等維持管理のコスト低減に取り組んでいます。業務日誌に、午前・昼休対応・午後・夜間と勤務時間帯別にチェック欄を作成し、日常点検を的確に実施しています。	

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)>	
清掃を夜間に重点的に実施している点は、施設の利用状況やスタッフの業務バランスの観点からも、優れた取り組みです。業務日誌に記録があるため、スタッフ間での清掃状況の情報共有もできています。	

(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 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>現状、市の備品と指定管理者の備品は明確に区別し、同一の台帳で管理しています。 現状は備品も新しく管理しやすい状態ですが、今後、分類番号及び台帳の見出し名称に差異を付け、違いを明確にしておくにより良いでしょう。</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>年度で購入したものは、備品一覧表に記載しています。</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>備品の安全性は、日常点検や清掃の際に職員が確認しています。月に1回おもちゃの除菌清掃をしています。</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)>	
利用者のゴミは持ち帰りです。倉庫にごみ箱があり、清掃時のゴミ等を集積しています。落葉時期の枯葉のゴミは、よく乾燥させ減量化に取り組んでいます。	

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)>	
ルート回収に参加しています。	

(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>業務日誌にチェック項目として、必要最低限の清掃業務を記載しています。 その項目以外は、窓口対応業務等とのバランスと、スタッフ各自の気づきの中で、それぞれの判断で実施しています。 ”汚れを発見したら、その場で清掃”という意識が高く、常にきれいな状態を保つことが出来ています。 開館当初から、トイレの手洗いに小さな花を活けており、その気遣いが来館者には大変好評です。 交流サロンをはじめ、各室の床面についても、常にきれいな状態にしておくことが、お客様の美化への協力につながると考え、夜間スタッフを中心に、丁寧な清掃を実施しています。 また、公園管理部分、コミハ管理部分という単純な境界線によらず、入口道路付近も含め、広く清掃美化に努めています。 特に、施設エントランスは地元連合町内会や公園愛護会と連携し、季節の花苗の植替えをし、来館者に楽しんでいただけるよう手入れをしています。</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>応募時事業計画書・年度事業計画書・事業報告書・業務日誌・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>夜間スタッフが、落葉清掃や、トイレ清掃等各種清掃を担っています。清掃は、朝実施する施設が多い中、発想の転換で、利用者の少ない時間帯に、経費を縮減しながら、また防犯も兼ねることができています。 公園の中にある施設として、施設の周辺部では公園の清掃(落ち葉の清掃等)も行っています。またトイレに花を活けるなど気配りやエントランス付近には花を植えて、なごみの雰囲気を作るようにしています。</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>公園の中の施設として施設外の落葉清掃への配慮等、公園との一体感を意識した管理を評価します。 業務報告と施設管理及び清掃状況チェックを業務日誌に集約して効率化しています。主な項目がチェック式、館長よりの欄がある、職員全員の確認欄がある、日誌及び安全点検表を1ページにしている点が、業務の効率化と適切な執行、明確な指示、情報の共有を実現し、他施設の参考になります。</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>業務日誌に苦情・要望ありのチェック欄、異常(設備・建物故障、不審者発見、クレーム)のチェック欄を設けるとより良いと思います。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・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)>	
キーボックスに鍵をかけ、キーボックスの鍵を館長の引き出しで保管しています。セコムと入口の鍵を職員各自所有しており、セキュリティに配慮しています。	

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)>	
業務日誌で点検チェックしています。業務日誌に異常ありのチェック欄を設けると良いと思います。(Ⅲ-(5)参照)	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止時の対応は緊急時対応マニュアルにあります。業務日誌の日常安全点検チェックシートでチェックしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
全職員対象に、研修名「緊急時対応」の研修で行っています。	
<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)>	
「事故時の対応と予防」研修が年間研修計画に組み込まれ、実施しています。研修では、事例を取り上げ実際のなものととしています。	

(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> <p>施設のある荇田富士塚公園は、地元自治会の「いっつき避難場所」に指定されています。地域の共助の一翼を担うため防災バンダー設置。簡易トイレ・防寒シート・乾パン・飲料水の用意があります。</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>横浜市荇田西コミュニティハウス消防計画を作成しています。計画どおり実施しています。現在は、職員のみで実施しています。今後利用者参加を計画しています。</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>要点を抑えA4用紙1枚にまとめた業務日誌に日常安全点検チェックシートがありチェック方式で確認している点が確実かつ効率的であり評価できます。</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>施設が公園の一部にあり、本施設の存在が安心・安全確保の要因となっています。例えば、防犯連絡所の機能を果たしており、子どもたちが公園や隣接した遊水地、公園の遊び場でけがをした場合などにも対応しています。原則一人勤務の施設です。不審者の場合でも非常ベルを活用し、施設外の通行人にも緊急事態を知らせることは有効な手段となります。非常ベルの活用方法をマニュアル化しておくとも良いでしょう。</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	
<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)>	
原則は常時1名の勤務体制ですが、状況に応じて柔軟な体制を取っています。 ・自主事業や特別の日は2名配置するように、勤務計画し、各スタッフは協力しています。 ・館長の昼休みの時間帯に「昼対応」として1名職員を配置し、法令に遵守した勤務体制となっています。	

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)>	
規定された開館、閉館時間を遵守しており、セコムの開閉錠時間で管理しています。職員が近隣住民のため、不測の事態にも対応できるよう職員間での意識の統一が図られています。	

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)>	
受付にファイリング配置・青葉区ホームページ	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域密着型施設として期待する資質・能力を明確にして採用し、育成して資質向上を図っています。地域コミュニティ醸成の意識が高く、地域貢献に誇りを持てる人、一人勤務であり、一人で判断でき、責任をもって勤務し、コミュニケーション能力が高い人等を職員に期待しています。法人が運営する青葉スポーツプラザと連携した合同研修、青葉消防署荏田出張所の所長に講師を依頼するなど専門性の高い講習を実施しています。	

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)> 研修計画・職員研修の実施状況・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)> 「個人情報保護について」「接遇研修スキルアップ」「人権研修」いずれもスタッフ全員対象	
<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)> 休館日を活用し、職員全員が研修しています。接遇研修に、重点をおき、年間2回実施しています。勤務単位が4時間と短く、地域密着型の施設でもあり、近隣住民の登用を心がけています。退職後の高齢者の雇用も積極的に進めています。パソコンの技術等の専門性の習熟よりも、地域コミュニティの醸成にいかにか自分のスキルや特性を活かしていけるかという点に視点を置いています。	

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>常勤職員には、研修費用一部負担で外部研修を受講できるしくみがあります。 外部研修には、積極的に参加し、受講内容を時給職員へ伝えるようにしています。 H29年度は『職場考働力を高める「職場カイゼンの仕方」』『やさしい日本語研修会』に参加し、それぞれをスタッフの目標設定や、人権研修として活用しました。</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>研修計画・職員研修の実施状況・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>館長が外部の専門家による研修、『職場考働力を高める「職場カイゼンの仕方」』『やさしい日本語研修会』を受講し、スタッフに目標設定や、接遇、人権研修として現場に即した内容にし、講習しています。 新規採用職員に対しては、本部法人において職員の心構え等初任者研修を受講後、職務に就くようにしています。</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 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)> 研修計画・職員研修の実施状況・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>休館日を活用し、職員全員が研修しています。研修では現場の実例に即した実際的な話し合いもできています。研修時の資料は回覧し、スタッフ研修資料としてファイリングしています。</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 type="checkbox"/> 作成し、活用している <input checked="" 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)> 施設は新しく、開館当時に本施設での窓口対応を試行錯誤して作り上げてきたスタッフが現在も継続しており、窓口対応マニュアルの必要性がないまま現在に至っており、現時点では作成していません。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 本部法人作成の実際的な接客ハンドブックを全員に配布し、実務に活用しています。 今後、スタッフが変わることも想定して現在の利用者に支持されている窓口対応を継続するためにもマニュアルを整備することが必要です。	

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)> 日々の業務の中で、引き継ぎ時間を利用して、具体的な事例について、どのように解決すれば良いかをスタッフで話し合っています。 ミーティング等で、一方的に伝達事項として聴くだけでは、なかなか身につかないことは、具体的な事例が発生した時に、情報共有も兼ねて、詳細に話し合うようにしています。 この積み重ねは、マニュアルだけでは決して解決できない問題への対応力を養っていると自負しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画・職員研修の実施状況・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)> スタッフは地域コミュニティ、地域貢献を意識して館を運営する能力を確保しています。館長は、外部折衝、自主事業画、広報活動などを高いレベルで遂行しています。スタッフの能力向上を課題として自主事業の運営、広報の資料作成などへのスタッフの参画を図っています。実際に即した学びを心がけて、情報共有、スキルアップしています。代表的な事例として聴覚障がい者から問い合わせに直ぐに研修を実施し、理解を深めています。

(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)>	
応募時事業計画書に個人情報保護体制図が記載され、責任の所在が明確です。	

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	
<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)>	
個人情報保護法の改正点についても受講し、個人情報保護の知識はもとより意識向上にも取り組んでいます。	

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>収集する個人情報を特定し、特定した各個人情報毎に保有形式、保管方法、開示・請求への対応方法、保有期間と消去方法を規定した個人情報保護マニュアルを作成し、研修し、業務で行なっている点は実際的で優れた取り組みと高く評価します。</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> <p>⑤に記述したように収集する個人情報の種類ごとに取り扱いを具体的に規定して適切に使用するようになっています。</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)> 応募時事業計画書・現場確認・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)>	
⑤に規定したように各個人情報の保管方法を規定したうえで、紙ベースの個人情報は、すべて鍵のかかるロッカーに収納し、閉館しています。パソコンは、パスワード管理され、館長のみが使用します。	

(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)>	
小口現金とコピー時収入、自主事業収入を施設経理が扱います。出納帳を作成し管理しています。収支予算書・決算書の作成は、本部で担当し、施設では予算進捗管理表を用いて予算管理しています。自主事業の予算作成、収支管理は施設で行っています。	

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 type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input 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)> 収支報告書・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)>	
出納係は館長です。経理責任者は本部経理担当で、けん制機能を設けています。	

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)> 収支報告書・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)>	

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)>	
伝票は、コピーを日付順にファイリングされ、本票は本部で保管しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑とは別の保管場所で管理しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

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 checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 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・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)>	
区から常勤職員の昼休憩確保のためのスタッフを配置するよう指摘があり。H29年度より改善し、昼休憩対応職員を配置しています。	

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)> 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)>	
区とは、日常的に日々連絡をとり連携がとれています。例えば、利用者からの健康麻雀のご要望に対しては、区と協議しながら団体利用可としました。年に1回「荏田西コミュニティハウス自己評価表」を区へ提出し、目標や課題について協議しています。	

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>毎月のミーティングで取り上げ、スタッフのモチベーションアップにつなげています。 常に館長とスタッフがひとつのチームとして共通認識が持てるよう、情報共有に努めています。 H28年度自己評価表とH29年度自己評価表については、スタッフそれぞれに配布し、ミーティングで説明しています。 PDCAのサイクルを有効活用するためにも、この情報共有は大変大切と考えます。</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>業務点検報告書・業務点検結果シート・自己評価表・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>運営目標設定が具体的、定量的で行動しやすかつ評価しやすくなっていますが、一部定性的で具体的でない項目があります。(例:「自ら考え行動できる人材を育成する。」については、例えば「広報のチラシを作成できるようにする」「自主事業の企画をできるようにする」等どんな業務ができるようになるのかを具体的に明示するとより良いでしょう。)</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) 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>一人勤務という体制でありながら、業務日誌をスタッフ間のコミュニケーションツールとして活用しています。業務日誌に「館長より」の欄があるため指示も明確に伝達できています。スタッフミーティングは全員参加とし、チームワークの構築ができています。</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>本部が運営する他施設の情報共有がより良い運営のアイデアに有効でしょう。</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>横浜市の健康福祉施策に沿って、平成28年度はウォーキングポイントリーダーを設置しました。これは、一般の店舗の店頭設置されているのと違って、とても利用しやすいと大変好評です。</p> <p>平成29年度は横浜市環境創造局及び青葉区で取り組んだ『フラワーネックレス』の連携事業を実施し、職員の名札にロゴマークを入れ、PRに努めました。</p> <p>また、地域の緑化活動とも連携し、花と緑にあふれる街づくりに寄与しています。</p> <p>青葉区の読書活動推進・子育て支援の施策にも協力し、ラフル(青葉区地域子育て支援拠点)の絵本スタンプラリーに協力しました。</p> <p>開館当初より、青葉区の健康福祉施策に沿った、荏田西地区社会福祉協議会及び荏田西地区民生・児童委員協議会の定期的な活動に、会場として協力しています。</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>荏田西コミュニティハウス平成29年度の運営状況スライド・ホームページ・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>横浜市の施策のうち、健康福祉、環境、地域交流、子育ての視点から協力する姿勢を持っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市施策のウォーキングポイントリーダー設置ののぼりを通路に面したわかりやすい場所に設置しています。 ・横浜市環境創造局及び青葉区で取り組んだ『フラワーネックレス』の連携事業は、有志の方々と継続的な取組みへと繋げています。
<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><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><評価で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>公共施設の現場と本部の管理経験のある館長のノウハウが、運営に活かされ、リーダーシップを発揮しています。”お客様の気持ちのその先へ”というキャッチフレーズをきっかけ、スタッフが思いやりをもって接客してきた成果が、利用者人数の目標達成という結果に表れ、開館3年、「絆ハウス」をまず地域の方に利用してもらおうという目的を達成したといえます。</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>「絆ハウス」の周知と施設利用という当初目的からステップアップし、利用者が事業計画段階から参画する機会や運営ボランティアを組織できると、より地域の「絆」の構築の一助となるでしょう。</p> <p>地域の観点を広げ、近隣の企業や商店とも連携できると、事業予算の軽減と共に住民の地域への愛着をより深めるきっかけづくりになるでしょう。</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) 職員の待遇	-	-
(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こと及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 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				
			レ 開催していない	レ 開催していない				
			レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している				
		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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 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				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない				
		不備の数			0	0		
		II・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
					レ 開催していない	レ 開催していない		
レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している							
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない				
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない				
	レ 非該当			レ 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				
	レ 一部対応策を実施していない			レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない			レ 対応策を実施していない				
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート	
				レ 実施していない	レ 実施していない		その他	
				レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 非該当				
	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				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない				
			レ 非該当	レ 非該当				
			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				
(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				
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある				
			レ 情報提供していない	レ 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				
			レ 設置していない	レ 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				
			レ 仕組みがない	レ 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				
			レ 周知していない	レ 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				
			レ 記録していない	レ 記録していない				
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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					
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない					
	レ 対応策を実施していない		レ 対応策を実施していない					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している						
	レ 公表していない	レ 公表していない						
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 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窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない	レ 行っていない
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
	貸(6) 貸出し、図書管理購入	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
		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 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に分別している		レ 適切に分別している	
	不備の数			0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対応の緊急	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	(3) 事故防止業務	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
		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？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
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 チェックしていない	レ チェックしていない		
	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
不備の数			0	0

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 事故対応業務	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
			一部に職員に実施していない	一部に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
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	一部に職員に実施していない	一部に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) 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
			一部に職員に実施していない	一部に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
		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			
レ 実施している	レ 実施している			
一部に職員に実施していない	一部に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			
レ 実施している	レ 実施している			
一部に職員に実施していない	一部に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			
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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
		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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		レ 公表していない	レ 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有をを図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			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
	一部に職員に実施していない		一部に職員に実施していない	
	③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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
	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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		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	
	レ 作成していない	レ 作成していない		
	(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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
		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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
		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	
		一部に職員に実施していない	一部に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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
	レ 取っていない	レ 取っていない		
	⑤個人情報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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
	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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
	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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		レ 適切でない書類がある	レ 適切でない書類がある	
	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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
	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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない			
④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
レ 存在しない	レ 存在しない			
⑤適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		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
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		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
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			
(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	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		レ 全て反映されていない	レ 全て反映されていない	
	レ 前年度評価で改善する項目が無い	レ 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？	レ 全て対応している	レ 全て対応している	
一部に職員に実施していない		一部に職員に実施していない		
レ 全て対応していない	レ 全て対応していない			
③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している			
レ 協議されていない	レ 協議されていない			
不備の数			1	0
不備の合計			1	0