

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

菊名コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成 26年\_\_1\_\_月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>1968年に横浜市港北区青少年図書館として設立され、2001年に1万5千冊を超える蔵書と学習室を備えた市民利用施設となり、名称も横浜市菊名コミュニティハウスと変わりました。周囲を緑に囲まれ、草花の咲く庭園は地域住民の憩いの場にもなっています。そのための草取りや花植え等植栽維持は地域住民や利用者との協同で行っています。現在では町内会主催の地域のお祭りや健民祭、防災訓練等にも積極的に参加し、菊名コミュニティハウスの認知度を上げるとともに、当館の自主事業を告知するため、地域の掲示板20箇所あまりを利用させていたっています。隣の菊名記念病院や看護学校、東急菊名駅との協同で、地域の健康や子育ての不安、子供の興味等を取り上げて様々な自主事業を行っています。以上のようにコミットメント経営として3つの協同、スタッフ、利用者、地域との協同の精神を基本とした運営を心がけています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の認知度向上と住民との連携を深めるため毎年町内会の行事(お祭り、健民祭、消防訓練など)に参加し、三つの町内会長に菊名地区を題材にした講演をお願いしたり、ラジオ番組の人気出演者を招致するなどユニークな取組も行っています。</li> <li>・町内の限定された中での活動に留まらず、地域住民と密接な関係にある電鉄や病院と言った生活インフラと上手にお付き合いをし、区内の大豆戸ケアプラザとは認知症について情報交換と相互交流を通じお互いの施設の広報・PRに努めています。</li> </ul> <p>地域と住民に幅広く接し地域の情報を収集し交換することにより施設の運営と改善に繋げています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>菊名コミュニティハウスでは利用者の安心・安全を心掛け、来館者と識別できるように、スタッフ全員が同様のエプロンを着用し、名札をつけています。接客では ○明るい笑顔で挨拶 ○親切で丁寧な対応 ○清潔な服装と態度を心がけ、来館者にまた来たい、来て良かった、楽しかったと思ってもらえる、をモットーにしています。利用者からのご意見・要望等は○ご意見箱 ○伝言ノート ○毎月1日の部屋割り抽選会での話し合いの中で取り入れ、月1回の全員出席のスタッフ会議で検討、反省、改善に努めています。図書購入では購入希望を募り、利用者ニーズに沿うよう心がけています。また、新たに自主事業の告知用の看板を道路面に2箇所設置し、合計3箇所を増やしました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢・性別に偏らないバランスの取れた多彩な自主事業は平成25年度130～150件に達しています。利用・稼働率は110%と高く事業内容も英会話・ヨガ教室・寺子屋塾など常に新しく斬新なアイデアにより利用者の満足度を高めています。図書提供サービスにおいても利用者のニーズと人気のあるものを考慮し新刊書を月30冊購入し新刊書の案内も地域の20か所近く掲示し利用者へのサービスに供しています。</li> <li>・200部以上発行の月刊誌「きいてきな通信」、区の広報誌「楽遊学」、自主事業チラシの配布により広報活動を実施しています。地域の関連施設である小学校(3校)の校長と好関係を築き「こども学習会」の広報活動などの協力を得ています。</li> <li>・子どもが館外で遊べる様にとの子育て世代に配慮して区に提案し施設内の比較的広い前庭を芝生化しました、自由に安全に遊べると大変喜ばれています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>日常清掃は(トイレ、図書室、学習室、階段、交流ロビー等)の共有部分は毎日、開館前、閉館後、スタッフで行っています。同時に目視による電気、衛生給排水、建築、空調、冷暖房の設備点検の実施をしています。屋上点検は毎週1回ドレン清掃を行っています。定期清掃は毎月1回、清掃業者に依頼し、床のワックス掛け、ガラス清掃等をお願いしています。自動ドア、消防設備、機械警備は専門業者に委託しています。閉館後には必ず館回りの点検を行い、安全を確認してから退館しています。多目的室の日常清掃・整理整頓は利用者をお願いし、清潔な施設の維持に努めています。また、横浜市、港北区、ワーカーズコープ等主催の施設維持研修会には必ず出席して管理技術を高めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長の基本方針の一つとして「清潔な事業所」を掲げていて、朝・晩の掃除当番を決め、外回りも含め、清掃されている為に、トイレを始め館内は、清潔感があります。</li> <li>・利用者の要望に応じて、館内外の改装(階段の手すり設置・前庭を芝生広場に変更・学習室の間仕切り・女子トイレの暖房便座兵の変更等)が、行政の協力も取り付け実施されています。利用者サービスの向上な為に、スピーディーな対応と改善の実施が評価されます。</li> <li>・外回りの花壇の手入れ、植栽の選定、芝生の手入れなどが、特定のボランティアの協力を得て、常に綺麗に維持されています。外回りの美観は、この事業所イメージアップに寄与しているものと思われます。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>事件・事故対応マニュアル、避難経路図、緊急連絡体制、災害時給水マップ等を作成し、館内に掲示している。また年1回、港北消防署員を招いて、その指導により避難・消防訓練、AED操作方法の確認等をおこなっている。その他、年1回スタッフ全員参加で消防訓練を行い、消火器操作、緊急時放送等、緊急時対応確認をしている。また、菊名駅前交番にも定期巡回を依頼し、防犯・防火に努めている。当館敷地内の飲料水自動販売機も災害救援ベンダーになっている。利用者の安全をはかるため、館内(学習室、階段上がり口、図書室、2階多目的室)に監視カメラを設置し、事務所内のモニターテレビで監視している。事件事故に繋がりそうな案件は引継ノートに記載し、スタッフ全員で共有している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長自らが、地域の防災訓練には、必ず参加したり、事業所の避難訓練には、地元消防署を招いて指導を受けたり、菊名駅前の交番にも事業所周辺の定期巡回をして頂いたり、防災・防犯対策として地域の関係機関との連携を上手く取っていることは評価されます。</li> <li>・利用者の安全を図るため、館内の要所4か所に監視カメラを設置して、事務所内のモニターテレビで見守っています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>人員体制は常勤職員2名、スタッフ7名で午前・午後・夜間の3クールを常時2名体制で運営し、部屋の予約、図書の貸出を行っている。自主事業等がある日はそれに見合った人数、文化祭等大きなイベント時は全員出席の勤務体制をしいている。スタッフは必ず自主事業の企画を担当し、講師との打合せ、日程調整、ポスター・チラシ等の作成を責任を持っておこなっているが、それはスタッフ各人の対人折衝やパソコンスキルの向上にもつながっている。また、開館前、閉館後にはスタッフでトイレ清掃をふくめ、館内清掃をすることによって衛生観念や来館者への接客サービスの気持ちが高められている。毎月第3月曜日の休館日には全員出席のスタッフ会議で意思の疎通を図り、横浜市の研修での情報の提供や、ワーカーズコープよりの講師派遣による接遇・個人情報保護等の研修も行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の条例等の目的や意図から学び、なぜ必要なのか、どのような条例等が関わってくるのかを理解したうえで、個人情報の保護に取り組めるよう研修が実施されています。漠然と「個人情報は守らなければならない」ということではなく、法令等を意識して日々の業務に取り組めるようにしている点は大変評価できます。</li> <li>・団会議において、毎月の館の運営状況(来館者数等)を共有している点は、スタッフ一人ひとりが「経営」に関わっていることを意識し、主体的に行動できる素地を作っていると考えられ、評価できます。</li> </ul>
VI その他	<p>当館は小高い丘のうえに位置し、多くの樹木と草花の庭園に囲まれている。以前はその良さが生かされていなかったようだが、来館者や地域の方々にボランティアをお願いして、雑草取りや花植えに協力していただいている。そのおかげで、今では四季折々の花が咲き、来館者や地域住民に喜ばれている。また、当館は子育て支援を強く打ち出しているため区役所に依頼して、庭の一面を芝生に張り替え、未就学児のはだし公園に開放しているほか、子育て中の母親が安心して各種講座に参加できるように、子育てボランティアも募集している。認知度を高める為、外階段フェンスに目立つ看板を取付けていただいた。その他手作り看板を3箇所に取り付けた。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館の「強み」と「弱み」を実際に寄せられた利用者の声からだけでなく、来館者数や来館者の属性等のデータなども使いながら、しっかりと分析することができています。その上で様々な企画が立てられ実行されており、館運営全般にわたってPDCAのサイクルが機能している点は大変評価できます。</p> <p>【参考意見】</p> <p>記録の作成や管理に関しては、改善の余地があると考えられます。特に各種会議や打ち合わせに関する議事録等の作成と管理方法は、厳密な管理がなされている個人情報等の管理に比べると、記録の質が高いとは言えません。会議の種類によって記録方法を変えるなど、記録する労力を軽減しつつ、確認や振り返りの有効な材料となりうる要点筆記の方法について、検討することが期待されます。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>積極的に町内行事(お祭りでの神輿担ぎ、健民祭、消防訓練)に参加している。また、自主事業の一環として表谷、菊名北町、大豆戸町内、3会長にお願いして、菊名地区の歴史、現状、未来などについて講演をいただいた。また、当館の隣に位置する菊名記念病院とのコラボで2ヶ月に1回、身体と病気に関する講演や看護学校の先生による「じょうずなおっぱいの飲ませ方」、東急菊名駅の駅員さんによる「東急電鉄をもっと知ろう」等地域施設との協同を積極的に行っている。東急電鉄教室に参加した子供たちの書いた塗り絵が「東急菊名駅」の構内に1ヶ月間張り出された。また、毎月の自主事業計画を町内掲示板に張っていただいている。その他、菊名小学校には入学式、卒業式、運動会などに出席し、毎月の学校便りは館内掲示している。館内掲示板を2箇所に分けて館独自事業の広報のほか近隣施設の広報を掲示して周知に協力している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(館内・外掲示の各種自主事業案内パンフレット)、平成24年度自主事業報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年町内行事(祭りや消防訓練)に参加し、3町内会長に菊名地区を題材にした講演をお願いしたり、ラジオ人気番組の出演者を招致する等施設の認知度を高めるためユニークな取組も行っています。</li> <li>・東急菊名駅と地域の子供も達が交流する機会を年一回設け、菊名記念病院と看護学校の手を借り2ヶ月に一回乳幼児支援を、学校関係では行事参加や吹奏楽演奏を企画する等活発に地域と密接な関係を構築しています。</li> </ul>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

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)> 資料(菊名コミュニティハウス運営委員会報告、団会議議事録-月一職員全員が出席するミーティング) <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)> 議事録団会議(職員全員が月一回出席するミーティング)、菊名コミュニティハウス運営委員会報告書 <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)>	

(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)> 町内の限定された中での活動に留まることなく、地域住民と密接な繋がりのある電鉄や病院といった生活インフラと上手にお付き合いをし、区内の他施設(大豆戸ケアプラザとは認知症についての情報交換)とは相互交流を通してお互いの広報・PRに努めています。地域と住民に幅広く接し食欲に情報を収集・交換し施設の運営と改善に繋げている姿勢は評価します。 <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)>

## 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)>	

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)> 館内掲示・資料(利用者会議報告書)、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)> 館内掲示・資料(利用者会議報告書)	
<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)>	

(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)> 平成24年9月1日～21日に団体利用者に実施(62団体から回答)、平成25年1月13日～26日に個人利用者に実施(個人96人から回答)	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 菊名コミュニティハウス利用者アンケート結果用紙に課題を抽出しています。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(菊名コミュニティハウス利用者アンケート結果に課題の対応策を利用者宛てに回答しています) <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)>	

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-アンケート調査結果)、広報誌(きいてきくな通信)、ホームページ、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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付窓口の横にご意見箱が用紙と共に設置されています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱とは別に利用者からの苦情・要望・意見を気軽に書ける“伝言ノート”を交流ロビーに備えており、対応や回答は、館長自身が、都度目立つように「赤字」で丁寧に記述回答しており、利用者へのサービス提供の配慮を感じさせ評価出来ます。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(受付方法、対応手順、責任者と担当者を明記した苦情解決の仕組みを館内壁面に掲示)</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みをフローチャート形式で記載した紙面を館内に掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

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)> 団会議で苦情の対応策を検討し その結果を「苦情対応状況報告書」に記述・実行に移しています。 <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)>	

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)> 現場確認(ご意見投函箱の側壁面に館内掲示)、資料(事業報告書に記載) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>利用案内を受付に置き、利用者に配付している。「きいてきくな通信」を毎月発行し、また、ホームページの更新を速やかに行い新しい情報を提供している。自主事業のチラシを館内、館外掲示板に張り出しているほか、受けつけ前にも置いている。新刊書は新刊書コーナーを設置し、表紙をコピーして新刊図書のご案内綴りを作っているほか、図書予約状況表も張り出している。地域の町内掲示板にも催事や自主事業計画の情報を掲示していただいている。毎月1日の部屋割り抽選会では、抽選の前に当館や行政からの情報提供のほか、当館への要望、苦情なども聞く機会にしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>利用案内、月刊誌「きいてきくな通信」、自主事業チラシ</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・月刊誌「きいてきくな通信」200部以上を発行し自主事業紹介や新刊購入リストを掲載し、ホームページはほぼ毎日更新しています。新刊書は毎月30冊購入し新刊書コーナーを設け表紙をコピーし新刊図書の案内を綴りにして5か月間は赤のシールで表示する等図書へのサービス提供は非常に充実しており評価できます。</li><li>・部屋割りは毎月一日の9時半までに来館した人に番号札を配り抽選で決める公平な利用方法を採用しています。</li></ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      毎朝9時半までに来館した人に番号札を配りピンポン玉を引いて公正・公平な方法を採用しています。                      &lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      平成25年5月20日第26回団会議に於いて市のレクチャーを受けた館長が講師となって研修を実施。                      &lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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24年度自主事業報告書の事業内容からバランスの取れた事業を提供していることを確認。 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②事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 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、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            平成24年度自主事業報告書の事業内容からバランスの取れた事業を提供していることを確認。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新刊図書の案内は館内及び周辺は元より地域掲示板20か所近くに掲示利用もさせてもらっています。1万5千冊以上の蔵書と学習室を備え常にマンネリに陥ることのないよう利用者の満足を優先した対応が感じられます。図書提供サービスに対し並々ならぬ力の入れようは当施設の特長として大いに評価されます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>毎月1日の部屋決め抽選会までには必ず、「きいてきくな通信」を発行し、参加者にお配りしている。内容は前月の自主事業の結果報告、当月の自主事業予定とその内容。新刊購入本の案内などである。ホームページにはそれに加え、当館の庭周りの四季の変化の写真なども掲載している。町内掲示板にはスペースが限られているが、毎月ごとに自主事業の予定と内容告知を掲示させていただいている。また文化祭等、大きな当館のイベント時には近隣の大豆戸ケアプラザ、港北区国際交流ラウンジにポスターを張っていただいている。区の広報横浜港北も掲載スペースが限られているので、当館独自の自主事業を掲載していただいている。その他「楽遊学」にも毎月掲載していただいている。菊名こども学習会の広報のために菊名、港北、篠原各小学校校長にも協力していただいている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>広報誌「きいてきくな通信」、自主事業のチラシ、</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「きいてきくな通信」や区の広報誌「楽遊学」に自主事業の紹介・結果・予定・新刊図書の購入情報等を掲載し活発な広報活動を展開しています。</li> <li>・区内の他の施設(大豆戸地域ケアプラザ、港北国際交流ラウンジ)とは文化祭など大きなイベント時にポスターを掲示してもらいお互いに情報を交換し施設の広報に役立っています。小学校(3校)の校長とは好関係を築き「こども学習会」の広報活動などの協力を得ています。</li> </ul>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>当館のスタッフであることが来館者に認識できるように、全員、共通のエプロンを着用し、名札をつけている。電話対応には呼び出し音3回以内に出るようにし、「きくなコミュニティハウスのだれだれです」と責任を明確にするためにも名前を名乗り、聞き間違えのないよう必ずメモを取るようになっている。来館者には「おはようございます」「こんにちは」「さようなら」「ご苦労様」などと笑顔で声かけを励行している。図書の貸出についても予約待ち表を張り出し、現在の予約状況を確認できるようにしており、また、新刊本のカバーのコピーをして本の内容が分かりやすいようにファイルをしている。そのほか、早く来館しすぎたサークルさんのメンバーには交流ロビーで前の利用者さんが終わるまで待っていただくようにしている。とにかく、「誰にでも笑顔あふれる対応」明るく元気がモットーである。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・親しみやすいエプロンを職員全員が着用し、来館者に対しては「明るく元気に挨拶」「館内外を清潔に保つ」「施設を周知してもらうため看板・掲示を充実させる」をモットーに館長が自らが範を垂れ施設の運営と利用者へ接遇されています。コミュニティハウス経営に対しての意欲的な取組姿勢は大変好感が持てます。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>利用者数、稼働率は前年をかなりクリアしている。夜間の利用者、稼働率を上げる為、英会話教室やヨガ教室、顔のリンパマッサージ講座等を開催し成功をはくしている。近隣施設の一時閉鎖によって、団体さんの数が増えて来た。そのため利用者会議でも現在1日3クール4時間の時間割を4クール3時間に変えたらどうかという意見も出た。しかし、利用時間が短くなると、あわただしくなるという意見が多数で、変更はしていない。学習室利用者よりパソコン使用者とそれ以外の人と分けてほしいとの要望が出た。スタッフ会議で検討した結果、パーテーションで仕切るようにした。館内にエレベーターを設置して欲しいとの要望が出ていたが、区役所において、階段の手すりを利用しやすいように替えたと、大変喜ばれている。未就学児の母親から館内には遊ばせるスペースが無いので庭を芝生化できたら良いなどの要望が出たので区役所において実現できた。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設の年間延べ利用者数は4万5千～5万人に達し利用者数・稼働率は前年比110%と高く、更に夜間の稼働率アップのため多彩なメニュー(英会話、ヨガ教室など)を企画し好評を博しています。地域演劇集団スター☆リンクスや寺子屋塾など団体利用の件数が増えています。 ・未就学児が館外で安全に遊べる様にと父兄から要望があり市の緑化計画にも適い区に提案し施設内の比較的広い植栽地を芝生に変更し大変喜ばれています。</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)>

年齢・性別等に偏らないバランスの取れた多彩な自主事業の開催に注力しており、平成25年度の4月～5月に掛けては毎月10件新たな事業を地域住民に提供し年間を通し事業数は130～150件に達します。自主事業の計画・立案に当たっては館長を軸に地域の関係機関や公共・私営施設を問わず出向き協力を仰ぐなど創意工夫を凝らした事業の展開を試みている姿勢は評価出来ます。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

##### 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)>	
清掃チェック表を用いて、開館時と閉館時には、毎日の掃除担当を決め、館内を清潔に保つことに気を付けています。開館時には、館長中心で外周も掃除をして、利用客を迎える心遣いが、実施されています。	

## (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>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前の指定管理者より引き継いだ際から、物品管理簿の中に不明品と記載された備品があり、現品はない為、不明品の整理を行うべく行政と協議に入っています。</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>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>建築設備定期点検、消防用設備等点検、水質検査は年1回専門業者に委託して実施していて、そのとき指摘された箇所は速やかに改修している。害虫、ネズミ等に関しても、年1度調査し、害虫駆除を行っている。植栽に関しても11月に専門業者に依頼し、高木伐採、低木の刈り取り、外溝清掃を行っている。また、利用者のボランティアを募って、草刈、除草を行っている。また、コピー機、印刷機(リトグラフ)はメンテナンスの為、保守契約を結んでいる。開館時、閉館時はスタッフがトイレ清掃、館内清掃を自ら行い、その際、備品の不具合も確認している。冬場は学習室の乾燥を防ぐ為、加湿器を置いている。手洗い場には石鹸を常備している。トイレについては職員も使用するため、その都度、トイレットペーパーの使用状況や、便器の不具合、汚れ状況を確認し清潔と利用しやすさに気をつけている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(各部屋、トイレ、外構等)・清掃チェック表・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア方々の協力を得て、外回りの花壇は、季節ごとに花が植え替えられ、いつも花がある状態が維持され、芝生のある広場も芝生の手入れが行き届いていて、利用者に喜ばれています。</li> <li>・夏場の緑のカーテン(ゴーヤ)も毎年、屋上まで生育させ、学習室の暑さよけになりエコ対策にもなっています。</li> <li>・コピー機・印刷機の使用を安価で利用者に提供したり、冷水機を2台置き、利用者サービスに供しています。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者の意見・要望を受け取ると難しい事柄でも行政との交渉を行い、2階への階段の手すり設置や前庭の改装を行い芝生の広場にして親子が遊べる場所に変更する等、具体的に利用者の要望を実現させています。サービス向上のための積極的な行動力は、評価されます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

### (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)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(鍵の保管箱・セキュリティーカード所有者表)、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開館時・閉館時の清掃の際巡回し、各部屋をチェックすると共に、13:00-17:30の時間の勤務者が、勤務開始時の13時に館内をチェックする仕組みを作っています。</p>	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
全職員を対象に「ヒヤリ・ハット報告書」による勉強会	
<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) 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)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;            全職員対象にAEDの使用方法研修会</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(事務所内に緊急連絡網を掲示)</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ②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>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の連合会の避難訓練には、館長自らが、必ず参加し、地域との防災協力を目指しています。事業所の避難訓練の際にも、地元の消防署を招いて、AEDの操作も含めて、避難経路・初期消火・通報訓練等指導を受けています。</li> <li>・各部屋の分かりやすい場所に避難経路が掲示されており、部屋を使用中の利用者が、万一の場合混乱しないような配慮がなされています。</li> </ul>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>防犯対策に力を入れています。来館者には、挨拶と共に、個人利用受付表にチェック記帳いただき、不審者の発見にも役立っています。また館内の主要ポイント4か所に監視カメラが設置され事務所内のモニターテレビで見守っています。菊名駅前の交番にも定期巡回をお願いしています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ホームページ、館内閲覧</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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)> 資料(研修計画表、団会議議事録等)、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)> 全職員対象:窓口対応研修、情報公開と個人情報保護、人権について 等	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>                <p>スタッフ会議とスタッフ研修はスタッフ全員が参加できるように休館日に実施し、それは勤務時間としている。その他、市区、ワークズ本部の実施する研修には勤務シフトを調整して時間内勤務とし、交通費は実費を支給している。研修参加して得た知識は次のスタッフ会議で発表し、全員で共有するようにしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(研修資料、勤務表、小口現金記録)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>                <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(研修資料、団会議議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>                <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	

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)>
スタッフ会議を毎月1回実施し、前月の来館者数、光熱費等の報告と来館者からの声を知ることによって、次月への反省と改善に結び付けています。例えばハード面では女子トイレの便座を暖房便座に取り替えたり、夜間歩きやすいように外階段に夜光塗料で目印をつけるよう提案されたのも女性スタッフからの会議での提案によるものでした。ソフト面では自主事業の新たな提案や担当者からの進行報告によって、情報共有を図り、工夫を図っています。また、引継ノートによって、連絡事項の確認もしています。	資料(団会議議事録、来館者数等数値資料、引継ノート)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	団会議において、毎月の館の運営状況(来館者数等)を共有している点は、スタッフ一人ひとりが「経営」に関わっていることを意識し、主体的に行動できる素地を作っていると考えられ、評価できます。

### (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)>	

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)>	
横浜市の条例等の目的や意図から学び、なぜ必要なのか、どのような条例等が関わってくるのかを理解したうえで、個人情報の保護に取り組めるよう研修が実施されています。漠然と「個人情報は守らなければならない」ということではなく、法令等を意識して日々の業務に取り組めるようにしている点は大変評価できます。	



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 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦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、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(シュレッダー、シュレッダーゴミ、コンピュータのロック状況、書類の保管状況)、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)>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> 現場確認、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(財務会計システム、会計帳票、伝票)、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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>夏場の省エネ・光熱費削減を図るため、学習室を屋上よりグリーンカーテンで覆い、室内温度の上昇を抑えている。また、蛍光灯の間引きをしたり、使用していない部屋の照明はこまめに切るようにしている。庭の植栽費用節約の為、来館者にボランティアをお願いして草取りなどを行っている。その他、裏紙をメモ用紙等に利用したり、図書の購入はリサイクル本の購入をするようにしている。トイレトーパー等消耗品はネット通販や安く購入できる店を探すようにしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(財務会計システム、グリーンカーテン記録等)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>災害時に自販機を災害救援ベンダーに切り替えてあります。子育て支援の一環として、小中学生のための学習支援”菊名こども学習会”を隔週で開催しています。これは学習意欲はあるが家庭の理由で有料の学習塾へ通えない子供たちや、通常の学業に遅れている子供たちを対象に現役の大学生達がボランティアで先生をしてくれている学習会です。近隣の菊名、港北、篠原小学校の校長先生や区役所の保護課、港北国際交流ラウンジ等との連携を図って子供たちに周知しています。また、庭のつつじの木を抜いて芝生の庭園に改造し、未就学児のための芝生公園にかえるとともに母親が安心して講習等に専念できるように子育てボランティアも募集しています。また、庭をきれいに保つ為、ボランティアの方々を募って庭造りをしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(団会議議事録、各種イベント資料等)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>一番にめざしているのは、地域の居場所作りです。そのため地域での認知度を高めて来館者を増やすとともに稼働率を上げ、来やすく、しかも来て楽しかったを感じていただけるような館作りを心がけています。そのための”明るい挨拶と笑顔”は当館のスローガンです。また色々なボランティアを募集して、それに参加することによって自身の存在感と充実感を実感していただけるように努めています。地域で孤立せず、積極的に社会参加が出来るような、地域の憩いの場としてだけではなく、逃げ場のひとつで会っても良いと考えています。また学習室利用の学生さんたちには快適な学習空間作りのために間仕切を設けたり、机、椅子を清潔に保っています。毎年3月には喜びの報告がたくさん寄せられます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(団会議議事録、各種イベント資料等)、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館の「強み」と「弱み」を実際に寄せられた利用者の声からだけでなく、来館者数や来館者の属性等のデータなども使いながら、しっかりと分析することができています。その上で様々な企画が立てられ実行されており、館運営全般にわたってPDCAのサイクルが機能している点は大変評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>記録の作成や管理に関しては、改善の余地があると考えられます。特に各種会議や打ち合わせに関する議事録等の作成と管理方法は、厳密な管理がなされている個人情報等の管理に比べると、記録の質が高いとは言えません。会議の種類によって記録方法を変えるなど、記録する労力を軽減しつつ、確認や振り返りの有効な材料となりうる要点筆記の方法について、検討することが期待されます。</p>