

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市倉田コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

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>●当施設は多くの地域住民が利用している。多種多様な自主事業を組み、サークル化を支援することで、地域の信頼もうけている。音楽室がある施設の特徴を生かしたコンサート活動にも力を入れ、毎回、多くの来館者を集めている。●施設委員会には連合町内会長、自治会長、青少年指導員、小中学校PTA会長、大学関係者など地域の様々な団体から委員として参加している。また、委員会という公式な場だけではなく、日頃から共催で事業を組んだり、利用者として来館された際の会話などでコミュニケーションをとっている。●予算規模も小さく、館長1、スタッフ1にて日常の勤務にあたっているため、外部に出て、研修の場を作ることも難しい。しかし、非常勤地域スタッフが事業の担当制をすることで、円滑に運営ができています。●行政の施設に登場しない中高生には自習室として勉強の場を提供し、地域の大学生には文化祭の応援団として参加してもらっている。</p>	<p>【評価できると感じられた点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 地域連合広報部会への出席や祭礼への参加・協力など、連合自治会・町内会と密に連携を取っています。青少年指導員、消防団、福祉保健センター、社会福祉協議会、老人クラブ、ケアプラザなどと事業の共催を行い、地域の小・中・大学や民間企業とも連携し、地域ニーズの把握に努め、また、町の福祉課題を専門家に繋ぐ窓口にもなっています。</p> <p>(2) 地区センター委員会等 委員会は、地区連合会長、民生委員児童委員協議会会長、小中学校PTA会長、青少年指導員、老人クラブ会長、地区社会福祉協議会会長、はまっ子スクール運営委員長、近隣の大学職員など、地域の様々な関係者が委員となり運営されています。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他) 地域のマンション管理組合や自治会などへ定例会や総会の場として館を提供し、便宜を図っています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>●利用者会議、アンケートなどで高い評価を受けていると感じているが、地域のニーズを考え、実行していくことを使命と受け止めている。●ご意見、ご要望を窓口などでも直接受け、問題や課題などは速やかに改善させていきたい。また、可能な限り、実行していきたいと考えている。●利用申し込みについて、抽選会終了後は電話にでも受け付けており、勤労世代にも使いやすいと好評をいただいている。また、予約にて2回/月使用できるが、空いていれば3回目以降も前日問い合わせにて利用が出来るなど、多くの、様々な利用者が使いやすい工夫をしている。</p>	<p>評価できると感じられた点】</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用 貸館予約は、1名から出来、月2回に加えて空いていれば3回目の利用を前日から受け付け、抽選会以降は電話での予約も受け付けるなど、利用者が使いやすい状況となっています。</p> <p>(5) 自主事業 自主事業設定の際、7項目(安心・安全・福祉・教育・交流・健康・環境)の「地域へ果たせる課題」を想定し、すべて網羅し地域の活性化を実現できるように設定しています。また、社会福祉法人として「福祉の窓口」となる事業や音楽室のあるコミュニティハウスとして、コンサートの定期開催など特色を出しています。</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他) 1名で利用する利用者を繋いでサークルをコーディネートすること、また、事業受講後には得た知識を生かし、地域貢献やボランティア活動をして地域の顔見知りの仲間作りができるよう支援しています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>●施設管理については日常スタッフ、ボランティアにて行えるものと考え、経費節減も含め、実行している。専門性が必要な保守管理のみ外部に委託している。●日々の清掃については来館者から「いつもきれい」とのお褒めの言葉をいただいているが、これからも危険個所の洗い出しや安心安全、清潔に努めていきたい。●開館より8か年が経過し、設備、備品及び物品も経年劣化が見られるようになってきた。机のボルト1本からの日常チェックをスタッフが言い、内容を共有し、小さな修理で安全に使える仕組みを作っている。(備品管理チェック台帳)●ごみの処理については利用者の持ち帰りを原則としている。新聞、段ボールなど、リサイクルごみは自治会に協力している。</p>	<p>【評価できると感じられた点】</p> <p>(2) 備品管理業務 全ての備品および貸し出し品の点検、棚卸を定期的の実施し、記録して管理しています。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 日常の清掃や点検を記録しているデイリーレポートには、場所、内容、時間帯のほか、トイレトペーパーの補充、植物への水やり、掃除機のパック交換に至るまで細かくチェック項目を設けており、見落としなく確認できるようになっています。毎月休館日にはスタッフが全員清掃(外周道路、外溝など)を行っています。 包丁や箸など木製の物品や布巾などは必ず外気にて乾燥させ、カビなどが発生しないように保管しています。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他) 道志村の間伐材を主な素材として建てられた館内は、木の香りとぬくもりが感じられ、清潔で整頓が行き届いています。メダカの水槽、館内外の観葉植物や季節の花は利用者の気持ちを和ませてくれます。</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>●当施設は防火管理者の選定、消防計画の作成、法人本部も入った緊急体制、独自の緊急マニュアルの作成などが行われており、日常の業務点検にても防火のチェックがされている。●地域の消防団と事業を共催するなどの連携も図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務 防犯カメラ3台を24時間作動し、画像を保存しています。夜間帯のカメラ映像を翌朝スタッフが確認し、記録に残しています。また、近隣に犯罪発生時には警察に映像を提出し、協力しています。</p> <p>(3) 事故防止業務 包丁(貸出し物品)を貸し出す際は、本数を確認し、貸出し用ボックスに入れて貸出し、返却時も確認して回収しています。</p> <p>(5) 防災業務 スタッフ用の防災の手引きが整備され、誰が何を行うのかが明確になっています。また、館長不在時には法人のバックアップ体制ができています。 日頃から地域の消防団と自主事業を共催するなどして連携に努めています。 夜間帯などの緊急時のため、行政担当者にも玄関の鍵などを預けています。 1日4回の館内外の点検では敷地内に留まらず、外周道路のたばこの吸い殻なども拾い防火に留意しています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>●当施設は正職員が館長一人体制であり、他は非常勤パートスタッフにて構成されている。少ない人員体制ではあるが、スタッフが自主事業の開催や広報、物品管理などの業務の担当を受け持ち、運営の中心を担っている。また、地域採用のため、貴重な情報元となっている。●全ての事業終了後には担当者が振り返りを記録し、全員が内容共有することでPDCAサイクルができています。●経理責任者、経理担当者を置き、小口現金などの経理・出納業務を担っているが、全ての経理書類及び帳票類は本部経理に送付し、チェックを受けることで相互けん制体制の仕組みができています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制 勤務シフトの引き継ぎ時には必ずデイリーレポート、連絡ノートを確認し、チェックをすることで情報の共有化を図っています。個人都合でのシフト変更も、シフト表を訂正し、前後のスタッフにも必ず確認を入れ、シフト変更によるミスを防いでいます。 全ての自主事業終了後には担当者が振り返りを行い、記録し、全員が共有することでPDCA(計画・実施・評価・改善)サイクルを確立しています。</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取り組み 年度末にスタッフと個人面談を実施し、次年度の目標を聞くと共に、いつ、どんな研修を受けてスキルアップしていきたいかの希望を取っています。また、研修は交通費負担及び勤務時間としており、職員も周知しています。</p>
VI ・ その他	<p>●社会福祉法人の運営するコミュニティハウスとして、地域の保健福祉にも焦点を当てた自主事業を数多く開催している。また、専門家とのパイプ役としての役割も実現できている。●地域の2つの連合町内会と日頃から連携をとり、計25の町内会自治会に施設の広報誌を配布し、地域の様々な人々にも親しまれている。●音楽室のあるコミュニティハウスとして、コンサート活動や利用されている音楽愛好家を繋ぐなど、独自の活動を展開している。</p>	<p>【優れていると感じられる点】</p> <p>音楽室のある唯一のコミュニティハウスの特色を生かし、「生の心地よい音楽を地域に届ける」を目的としたコンサート活動や音楽会を定期的に開催しています。100以上の音楽サークルの利用により音楽室はほぼ100%の高い利用率となっています。また、利用者同士をコーディネートし、新たな音楽活動を生み出しています。</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>●地域連合広報部会へ毎月出席し、各自治会町内会の行事などの予定を伺い、研修会にも参加し、地域ニーズの把握に努めている。●地域祭礼への参加及び協力。地域祭礼の際、子供会などに館を提供し、協力している。●地域情報の掲示及びチラシ配布の協力。●地域団体との共催にて事業を開催している。(青少年指導員、消防団、保健活動委員、地域社会福祉協議会、老人クラブなど)●地域他事業所との連携(ケアプラザ、スポーツセンターなど)事業の共催を行ったり、町の福祉課題を専門家に繋ぐ窓口ともなっている。●地域企業との連携、マンション管理組合、自治会などに館を提供し、便宜を図っている。●館で活動している方を地域ボランティアとして紹介している。●館の広報誌「倉田コミュニティハウス通信」を25自治会に班回覧及び掲示板用として配布している。</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(館内掲示)、資料(事業報告書、事業計画書、広報誌)、ヒアリング、ホームページ</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>地域連合広報部会への出席や祭礼への参加・協力など、連合自治会・町内会と密に連携を取っています。青少年指導員、消防団、福祉保健センター、社会福祉協議会、老人クラブ、ケアプラザなどと事業の共催を行い、地域の小・中・大学や民間企業とも連携し、地域ニーズの把握に努め、また、町の福祉課題を専門家に繋ぐ窓口にもなっています。</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>&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> <p>委員会は、地区連合会長、民生委員児童委員協議会会長、小中学校PTA会長、青少年指導員、老人クラブ会長、地区社会福祉協議会会長、はまっ子スクール運営委員長、近隣の大学職員など、地域の様々な関係者が委員となり運営されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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; 資料(委員会議事録、ご意見要望のまとめ)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>委員会の委員としてだけでなく、利用者として来館する際の会話や地域協力をする事で日常のコミュニケーションを図り、施設運営に活かしています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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; 資料(委員会議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>区担当者にも委員会へ出席してもらい、施設だけで解決できないことや行政の方針などの説明依頼をしています。欠席の場合には議事録を送付し、内容の説明をしています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>マンション管理組合や自治会などへ、定例会や総会の場として館を提供し便宜を図っています。</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>



## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&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利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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; 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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)> 資料(利用者会議議事録、スタッフミーティング議事録)、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)> 利用者会議から抽出した問題点や要望についてはスタッフ間で共有し、改善できる点については迅速に対応し、時間のかかる件についてはその旨も含め公表しています。施設だけでは解決できない事例については区に報告し、検討を依頼しています。	

(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)> 内容:年1回(年度によりサークルか個人のどちらかを選別)のもの、自主事業ごとに実施。 規模:2ヶ月程かけて配付。2013年度はサークル対象…約95部回収、2012年度は個人対象…約280部回収。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートは自主事業対象、サークル対象、個人対象など、視点を変えて実施することにより利用者のニーズを幅広く捉え、施設運営や自主事業の企画などに活かしています。	



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)> 資料(アンケート結果まとめ)、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(スタッフミーティング議事録、物品管理簿)、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)>	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(交流ラウンジボード掲示)、市ホームページ <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)>  利用者アンケートの結果も含め、ご意見・ご要望、すぐに改善できること、実現に時間のかかることなどを検討して、全て受付横の交流ラウンジボードに掲示しています。また、横浜市ホームページでも公表しています。	

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付窓口に、「あなたの声を」お聞かせください」の用紙と共にご意見箱を設置。</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>利用の抽選会や利用者会議などでも説明を行っています。</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>現場確認(館内掲示)、資料(横浜市倉田コミュニティハウスの苦情解決の取り組みについて)、ヒアリング</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> <p>「苦情解決の取り組みについて」の書面には、電話のほかにメールアドレスも掲載しています。館のみではなく、運営法人としての苦情解決に関する規程を作成しています。</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>受付窓口に、「横浜市倉田コミュニティハウスの苦情解決の取り組みについて」の書面を掲示。</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 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>&lt;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)&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>口頭や受付にて受理した意見も、対応報告書、デイリーレポート、スタッフ連絡ノートに記載しています。</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>&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; 資料(スタッフミーティング議事録、委員会議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>&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(ラウンジボード)、資料(対応報告書、利用者会議議事録、委員会議事録)</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> <p>検討の結果、すぐ改善できること、できない事も含めて全てのものを交流ラウンジのご意見公表ボードにて公表しています。個人名は記載せず、内容及び館からの検討結果を記載し、公表しています。また、行政にも全て報告し、市ホームページでも見られるようになっています。</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>&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>●当施設ホームページにも判りやすく案内を掲載している。●施設の利用方法に関する「利用の案内」を受付に常備している。電話問い合わせにも対応している。●広報及びPR活動として1回/月、「倉田コミュニティハウス通信」を発行し、当月の事業予定も掲載している。通信は25自治会の班回覧及び掲示板にて広報されている。●毎月、連合広報部会に出席し、地域での利用相談にもものっている。●施設見学も可能な限り対応している。</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(受付)、資料(施設利用のご案内、倉田コミュニティハウス通信)、ヒアリング、ホームページ</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>利用案内を地域の掲示板126か所へ掲示、地域内学校、クリニックなどにも配布しています。また、毎月、館長が地域連合広報部会に出席し、25の自治会へ倉田コミュニティハウス通信を回覧するなど、多くの人々に情報を提供しています。</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>&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;            資料(抽選会マニュアル、利用のご案内、各種チラシ)、ヒアリング</p> <p>&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> <p>利用予約は、1名からでき、月2回に加えて空いていれば3回目の利用を前日から受け付け、抽選会以降は電話での予約も受け付けるなど、利用者が使いやすい状況となっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&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;            資料(職員研修の実施記録、スタッフミーティング議事録)、ヒアリング</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> <p>施設だけではなく、運営法人での研修も受けています。利用者の対応に対し、法人内、他事業所の専門家から意見を聞くなど、一施設だけでの対応が難しい場合のバックアップ体制ができています。</p>	



## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&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;            資料(自主事業計画書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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;            自主事業設定の際、7項目(安心・安全・福祉・教育・交流・健康・環境)の「地域へ果たせる課題」を想定し、すべて網羅し地域の活性化を実現できるように設定しています。年齢別、ジャンル別のほか、地域団体、他事業所、地域貢献を掲げる民間企業との共催、社会福祉法人として「福祉の窓口」となる事業など多くの事業を実施しています。音楽室のあるコミュニティハウスとして、コンサートの定期開催など特色を出しています。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>自主事業を進めるに当たっては、計画と打合せ状況を「進捗状況確認表」に記載してスタッフ間で情報を共有して、滞りなくより良き事業になるように努めています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&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;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>評価対象外の施設ですが、子育て事業の一環として寄贈された図書や横浜市の廃棄譲渡本の子供向け図書等を取り揃え、館内貸し出しを行っています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>●施設独自の「倉田コミュニティハウス通信」を毎月発行している。2連合町内会、25自治会へ班回覧を依頼し、地域のクリニック、大学、区役所などにも配布している。町内会掲示板にも情報提供している。ホームページにも掲載し、更新している。●連合広報部会に毎月出席し、翌月の事業予定などをPRしている。●敷地内に2か所掲示板がある。1ヶ所は館独自の広報物を掲示し、1ヶ所は地域、行政の掲示版とし、他施設のものも掲示している。</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(倉田コミュニティハウス通信)、ホームページ、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>ホームページや区広報紙への掲載以外にも、「倉田コミュニティハウス通信」を毎月発行し、2連合町内会及び25自治会へ回覧、町内会掲示板へ掲示、地域のクリニック、大学、区役所などへ配付しています。通信には事業の予定のほかに、利用者の声やサークルの紹介を掲載するなど、幅広く情報提供しています。発行部数は約1,600部となっています。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>●館長を始めスタッフ全員が名札を着用している。受付窓口、電話での対応も丁寧に行っている。分かりやすい説明、待ち時間への配慮、身だしなみなど、アンケートにおいてもスタッフへの苦情がほとんどなく、来館者が気持ちよく活動できる施設となっている。●不特定多数が集まる交流事業の際にはユニフォームを着用し、一目でスタッフとわかる工夫もしている。</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>

## (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>●当施設は住宅街の中、駅からも遠く、夜間帯は人通りも少ない立地条件にあるが、開館以来、利用者数、稼働率ともに向上している。自主事業は「いつも何か面白いことやっている。」と地域の方の信頼もあり、募集定員を超える盛況ぶりである。●完全防音の音楽室があり、多種多様な音楽活動がされている。利用者をコーディネートしてきた、「倉田コミュニティハウスご近所バンド」や音楽講座から生まれた様々なサークルが館のイベントのみならず、老人施設や地域の祭礼などにも出演し、地域貢献している。音楽室の稼働率はほぼ100%であるが、新しい利用者呼び込むための講座も企画されている。●夜間帯の利用が低いため、講座を夜間に実施する取り組みもしている。●受講後、得た知識を生かし、地域貢献やボランティア活動をし、地域の顔見知りの仲間作りができるよう、支援している。</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>貸館、自主事業、交流事業と3本の運営の柱を立て、目標値を設定し、事業ごとにアンケート実施や利用層別、時間帯別の利用状況を集計及び分析して事業計画に反映させています。自主事業を進めるに当たっては、計画と打合せ状況を「進捗状況確認表」に記載してスタッフ間で情報を共有して、滞りなくより良き事業になるように努めています。</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)>

1名で利用する利用者を繋いでサークルをコーディネートすることも施設の使命と考えて実現しています。また、事業受講後に地域貢献やボランティア活動をして地域の顔見知りの仲間作りができるよう支援しています。交流ラウンジにはコーヒーサーバーとカップを用意し、100円で飲み放題にしています。また、コーヒーサーバーやカップ、ポットはサークルへ館内での無料貸し出しも行っています。

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

### 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)>	

## (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>全ての備品の点検および棚卸を毎年定期的に行い、記録して管理しています。</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>&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> <p>利用者がいつでも使用できるように、備品および貸し出し品の安全点検とメンテナンスを定期的に行い、記録して管理しています。</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)>	

#### 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>●日常の清掃はスタッフの業務として、清掃マニュアルが作成されており、1日3回、安全確認も含め施設内全ての点検チェックを行い、必要に応じて清掃を行っている。また、利用されている方々にも活動終了後には清掃をさせていただきよう協力を求め、掃除用具を配置している。●掃除機の紙パックについても定期点検し、交換している。●床、ガラス、冷暖房など大規模清掃は専門業者が定期的に行っている。●貸し出しの包丁や箸など、木製の物品及び布巾タオルなどについては、必ず、外気にて乾燥させ、カビなどが発生しないように保管している。●利用者からは「いつも綺麗ですね」とお褒めの言葉をいただいている。</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>現場確認(館内外)、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>日常の清掃や点検を記録しているデイリーレポートには、場所、内容、時間帯のほか、トイレトペーパーの補充、植物への水やり、掃除機のパック交換に至るまで細かくチェック項目を設けており、見落としなく確認できるようになっています。毎月休館日にはスタッフが全員清掃(外周道路、外溝など)を行っています。</p> <p>包丁や箸など木製の物品や布巾などは必ず外気にて乾燥させ、カビなどが発生しないように保管しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&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>道志村の間伐材を主な素材として建てられた館内は、木の香りとぬくもりが感じられ、清潔で整頓が行き届いています。メダカの水槽、館内外の観葉植物や季節の花は利用者の気持ちを和ませてくれます。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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> <p>災害時対応マニュアルと共に、スタッフ用の防災の手引きが整備され、誰が何を行うのかが明確になっています。また、館長不在時の法人によるバックアップ体制ができています。日頃から地域の消防団と自主事業を共催するなど、連携に努めています。夜間帯などの緊急時のため、行政担当者にも玄関の鍵などを預けています。</p>	

### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&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>防犯カメラ3台を24時間作動し、映像を保存しています。夜間帯のカメラ映像を翌朝スタッフが確認し、記録に残しています。また、近隣に犯罪発生時には警察に映像を提出し、協力しています。</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 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(鍵ボックス)、資料(鍵預かり表、デイリーレポート)、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;                      通常使用する鍵は施錠可能な鍵ボックスにて保管しており、1日3回のシフト交代時及び閉館時には2名の目で鍵を確認し、記録に残しています。予備の鍵は別途、施錠できる場所に保管しています。スタッフに貸与されている鍵は、貸与の際預かり書を提出し、番号にて個人が特定できるようになっています。定期的な機械警備の記録にも鍵番号が記載され、確認できるようになっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&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;                      開館時、閉館時、及びシフト交代時と一日4回、点検表に基づき館内外の巡回を行っています。防犯カメラの夜間帯映像も毎日チェックし、閉館時の安全点検も行われています。以前、夜間帯に敷地内に侵入者があったため、戸塚東口交番とも連携を取り、巡回をしてもらっています。防犯カメラ映像は過去2回、近隣の空き巣被害の際、警察に提供し、感謝されています。</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)>	
館内安全チェック表(危険箇所マニュアル)に沿って、安全確認をしています。 自主事業時には計画の段階で安全チェックを行い、それに沿って人員配置などを行っています。子育て事業の際には階段、エレベーター、自動ドアにスタッフを配置したり、使用禁止にするなど細かな配慮をしています	

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)>	
テーマ: 自主事業時の外周飛び出し、階段・エレベーターの使用について      対象者: スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
包丁(貸し出し物品)は、貸し出す際、数を確認し、貸し出し用のボックスに入れて貸し出し、返却時も確認後に回収するようにしています。自主事業時には、外周担当を決めたり階段などの危険個所に人員配置をするなどして、事故防止策を講じています。	

#### (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 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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input type="checkbox"/> 設置している <input checked="" type="checkbox"/> 設置していない	
<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)> テーマ:熱中症対応、おう吐物処理(ノロウイルス対応)、 対象者:スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  多くの人が交流する自主事業では、特に夏期には熱中症対策などを事前に話し合い注意を喚起しています。	

##### 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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
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(事務室内掲示)、資料(緊急時連絡一覧)	
<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)>  	
<評価で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) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input 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> <p>自主事業のキッズオープンデーに地元消防団と連携し、事業参加者と共に消防訓練を行っています。</p>	

## (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>日常の1日4回の点検業務では敷地内点検に留まらず、外周道路のたばこの吸い殻拾いなども行い、防火の意識づけを行っています。緊急時に、スタッフは徒歩・自転車です5分以内に来館できる体制になっています。</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> <p>勤務シフトの引き継ぎ時には必ずデイリーレポート、連絡ノートなどを確認チェックし、サインすることで情報の共有化を図っています。シフト変更の際は受付内のシフト表を訂正し、前後のスタッフにも必ず確認を入れることでシフト変更による業務ミスを防いでいます。</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>交流ラウンジの掲示板に事業計画・事業報告書を閲覧できる旨、告知しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>毎年個人面談を行い、来年度の目標を設定してもらおうと共に、研修希望を聞き実行できるようにしています。</p>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(スタッフミーティング記録、研修報告書、法人研修記録)</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;</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> <p>月1回の休館日を全スタッフ参加の研修日とし、ミーティングや外部講師による研修などを行っています。また、女性スタッフのみの自主事業検討会ミーティングを随時開催しています。OJTとしてパソコン研修、他事業所交流研修、子育て担当者の研修などを実施しています</p>	

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>●個人面談時に来年度の目標を個々に聞き、いつ、どんな研修を受け、スキルアップしたいのかの希望を募っている。交通費負担及び勤務時間とするなどを周知している。 ●採用時研修後はOJTとして、ベテランスタッフとの2人体制にて、業務を行っている。●各自が担当している事業について具体的に学べるように研修希望を募っている。(子育て事業担当者:横浜中央図書館にて主催された幼児向け図書の選び方講座、他事業所との共催事業担当:その事業所にての一日研修)</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>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>年度末に実施するスタッフ個人面談時に来年度の目標を個々に聞き、いつ、どんな研修を受け、スキルアップしたいのかの希望を募っています。また、交通費負担及び勤務時間とするなどを周知しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&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;            資料(スタッフミーティング議事録)、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> <p>研修後、研修報告書を作成し、全スタッフに回覧しています。また、必要な事項についてはミーティングにて発表もしています。毎年、法人研修として課題を決めた研修が実施され、各事業所から異業種のスタッフが集まり、研修を受けています。自分の事業所だけでなく、他事業所、他業種の話が聞けることでスタッフの視野を広めています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務マニュアルは、業務の実態に即して見直しを行い逐次更新しています。また、新人スタッフに現行マニュアルに基づき実際の業務を実施し、内容の検証を行い見直しをしています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
●館長がコーディネーターも兼務しているが、事業には非常勤スタッフも得意分野を担当として受け持ち、勉強し、打ち合わせから参加している。非常勤スタッフも、事業の企画・実施をすることで、意欲を持って仕事に臨んでいる。●各事業別に担当者会議を行い、進捗状況表を作成し、告知板原稿を作成し、回覧し、全スタッフに共有している。●事業に必要な情報、スキルを得るための研修も自分から率先していけるよう、雰囲気作りをしている。●休館日に全体研修として、有給にて行っている。●情報共有としては事業の進捗状況表、連絡ノート、デイリーレポートに記入し、読後、記名し、内容共有が出来ていることを確認している。	資料(連絡ノート、デイリーレポート、事業進捗状況表)、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)>
	非常勤スタッフも管理面の得意分野で職務担当を持ち、職務ごとの担当者会議を定期的に行い開催して意欲的に業務に取り組んでいます。些細なことも連絡ノート、デイリーレポートに記入し、全スタッフが確認サインし、情報の共有化を図っています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人の個人情報保護規定及び横浜市の指針のもと、倉田コミュニティハウス独自のマニュアルを作成しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護の取り組みについて、個人情報管理責任者、取得の目的、利用の範囲などをわかりやすく明文化し、受付に掲示し、周知しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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 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	
<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 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	
<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(施錠書庫、シュレッダー等)、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)>	
すべての購入物品は購入依頼書を作成し、担当者、責任者の押印なしでは購入できない仕組みとなっています。出納帳は定期的に本部に送付し、経理担当者が再度確認しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(口座通帳、経理書類、経理規程)、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)>  運営法人の経理規程において、経理と出納の相互けん制の仕組みが明確に定められています。	

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)> 資料(収支決算書)、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)>	

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(保管場所)、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>●照明は1/2に間引きし、暖冷房は推奨温度にて使用してもらえよう利用者にも協力を依頼している。●内部印刷物は裏紙を使用している。●古新聞、段ボール紙はリサイクルで町内会と連携し、廃品回収に協力している。●備品、貸出し物品の管理も定期的にスタッフが行き、小さな修繕を行うことで外部修理や買い替えなどの経費を節約している。●地域配布の告知板、自主事業看板など、外部委託せず、全てスタッフが必要最低部数のみ手作りしている。子育て事業の材料などは地域の方からの廃材利用もしている。</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、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>館内随所に節電ポスターを掲出し、協力をお願いすると共に、照明は半分に間引きし、冷暖房は施設の推奨温度で使用してもらうように働きかけています。備品や貸出し物品の管理を徹底し、補充・買い替えを抑えたり、設備・備品等の小破修繕を徹底して行うことで経費の節減に取り組んでいます。</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>運営法人である「社会福祉法人開く会」が30年にわたる地域に根ざした事業で培った知識や技術を基に、地域生活にまつわる課題、地域の安全、環境保持、健康維持など様々な課題に取り組み、地域の福祉課題にも連携して取り組む体制を整えています。</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>

## 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>●災害時協定を結び、備蓄品など管理している。●狂犬病予防接種会場として優先予約を受けている。●数多くの子育て事業、高齢者向きの事業を開催し、福祉保健センター保健師及び歯科衛生士に協力を依頼したり、手洗いチェッカーを借用している。●地域の町内会・自治会に定例会・総会の場として提供している。</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>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>社会福祉法人が運営している施設としての特性を生かし、多くの子育て事業、高齢者向きの事業を開催し、福祉保健センター保健師や歯科衛生士に協力を依頼したり、手洗いチェッカーを借用したりしています。</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>●音楽室のある唯一のコミュニティハウスの特色を生かし、「生の心地よい音楽を地域に届ける」を目的としたコンサート活動や音楽会を定期開催している。100以上の音楽サークルの利用により音楽室はほぼ100%の高い利用率となっている。また、利用者同士をコーディネートし、新たな活動を生み出している。</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(サークル登録書)、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>音楽室のある唯一のコミュニティハウスの特色を生かし、「生の心地よい音楽を地域に届ける」を目的としたコンサート活動や音楽会を定期的で開催しています。100以上の音楽サークルの利用により音楽室はほぼ100%の高い利用率となっています。また、利用者同士をコーディネートし、新たな音楽活動を生み出しています。</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>



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 開催している	
			開催していない		開催していない	
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
			非該当	非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		非該当	非該当			
不備の数			0	0	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		
			開催していない		開催していない	
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
			非該当	非該当		
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	非該当		非該当			
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
		公表していない	公表していない			
		非該当	非該当			
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している		
			情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある		
			情報提供していない	情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
仕組みがない			仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している			
		周知していない	周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している			
		記録していない	記録していない			
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない	対応策を実施していない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している				
	公表していない	公表していない				
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				



大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	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	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 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない		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 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない		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 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 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	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	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 実施している	レ 実施している
		レ 実施していない		レ 実施していない	レ 実施していない	
出し(6) 管理 購入書及び貸	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 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)	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	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき	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、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	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、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 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 ある	レ ある
			レ ない		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	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない		レ 揃っていない	レ 揃っていない
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	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	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 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 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	レ 適切に管理していない
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 整備の緊急時	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 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない		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、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 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	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	レ 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	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	レ 定期的に行っていない
	(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 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	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない		レ チェックしていない	レ チェックしていない
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	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 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	レ 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故 対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災 業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
		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
			レ 実施していない	レ 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
			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協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 職員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有 を 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
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
	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
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	レ 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 取っていない	レ 取っていない
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
	レ 適切に収集していない		レ 適切に収集していない	
	レ 適切に使用している		レ 適切に使用している	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
		レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
	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ない	レ 適切な措置を講じていない	
		レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
			レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない
			レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない
		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 存在する	レ 存在する
			レ 存在しない	レ 存在しない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 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
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している
レ 目的に沿わない支出がある			レ 目的に沿わない支出がある	
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
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
		不備の合計	0	0