

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 青葉台コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント(株)

平成30年11月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	39

# 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>当館は、もとより青少年図書館として地域に根付いた施設であり、コミュニティハウスとして転換される際にも、地域の方々の強い希望により、図書館業務を継続し、地域の文化施設として地域を支えてきました。加えて、地域の各種団体への活動の拠点として、優先的な部屋の提供をはじめ、様々な自主事業の展開など、地域の方々と相互交流を図っています。</p> <p>近年では、自治会連合と商店会の合同催事となる「マルシェぶら〜りと青葉台」への協力、社会福祉協議会の開催する避難訓練への参加など、常に地域との連携を深めています。</p> <p>また、図書室や学習室、交流コーナーでの地域の子ども達を見守り、近隣の小中学校先生方やPTAとの情報を共有しています。ベルマーク活動としてインクカートリッジの提供、中学生の職業体験や小学生の施設見学などの受け入れも行っていきます。</p>	<p>○地域の子育て世帯が参加可能な企画を一覧にまとめた「青葉台地域子育て事業カレンダー」を作成・発行しています。地域の身近な相談役である民生委員、児童委員、近隣施設の子育て支援拠点「ラフル」、あおば活動ホーム「すてっぷ」、青葉台地域ケアプラザとの共同製作であり、当館、すてっぷ、地域ケアプラザで行われる定期企画(22件/月)と、不定期企画として例えば夏場の水遊びやお祭りなどを網羅した内容となっています。</p> <p>○平成29年度のコミュニティハウス委員会において、部屋の利用状況について小会議室の稼働率が議題となり、語学サークルや会議で午前・午後の利用はそれなりにあるが、夜間の稼働率が低いという課題を抽出しています。</p> <p>○夜間利用の促進という課題について、業務運営の計画および運営目標として「夜間の利用促進のため、広報を強化」を挙げています。今後は実績と改善計画についてフォローしていく予定となっています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>日頃より、利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、コミュニティハウス委員会や利用者会議、利用者アンケートや自主事業参加者へのアンケート、ご意見箱等により利用者のニーズを的確に把握し、施設運営への反映に繋げています。</p> <p>部屋予約の抽選については、公正且つ公平な透明性のあるルールで行ってきました。それでも希望の部屋がとれないなどの声から、平成28年度より部屋利用の時間区分を時間調整で3枠から4枠とし、増加するサークルに対応できるようにしました。また、空き室状況をHPに毎日更新し、来館しなくても確認できるようにし、1か月の利用制限も緩和しました。</p> <p>図書では、ベストセラーや話題の本についてのリサーチはもとより、リクエスト本や寄贈本などをニーズに合わせて取り入れながら、図書の充実を図っています。</p>	<p>○平成29年度の利用者会議、利用者アンケートからそれぞれ課題を抽出し、対応しています。</p> <p>○苦情は全件につき能動的な対応結果が記録されています。件数はやや多い印象ですが、これはおそらく当館の「苦情が出しやすい雰囲気」や「すぐに対応してもらえるという信頼感」によるものではないかと思慮します。</p> <p>○自主事業をきっかけにサークル化した団体が複数みられます。最近では英会話と社交ダンスがサークル化し、当館の課題となっている夜間利用にもつながっています。</p> <p>○2万8千冊の蔵書を活かした地域の図書館として読書活動を推進しています。そのため、図書の貸し出し、購入および管理に関わるノウハウを強みとしており、蔵書や新刊に精通したスタッフが図書の選定を行います。</p> <p>○現地調査時に制服、名札の状況などを確認しましたが、清潔感のある身だしなみで対応されています。本館全域にやわらかな雰囲気が醸成されていると感じました。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>当館は、緑区青少年図書館として開館し、46年を経過したため、建物、設備は古く大小様々な不具合が目立ってきています。施設の保守点検は委託している専門業者が行った後、点検結果について毎月常勤職員が確認し、計画的に修繕を進めるよう努めてきました。経年劣化を懸念された自動ドアは階ごとに2年に分け、エレベーターも部品を分けながら、交換を進め安全を維持しています。</p> <p>また、館内外の施設安全点検は時間帯ごとに、毎日行っています。クリーンスタッフは、図書室、学習室、交流コーナー、各階トイレの清掃と共に、各設備など不具合の点検、各時間帯のスタッフも、各部屋や場所の安全性を確認をし、問題があれば随時対応しています。その他、消防チェックリストに基づいた自主点検、エアコン他の自主簡易点検、図書用PCのウィルスチェックなども月に一度と決め休館日に行うようにしています。</p>	<p>○施設維持管理計画を作成し、清掃、警備、空調、消防、昇降機、自動ドア、冷却塔、ウォータークーラー、植栽管理の再委託先、回数、実施月などを規定して管理しています。</p> <p>○学習室、建物内、建物周囲につき清掃・清潔と安全・防犯点検の観点から作成したチェックリストを運用しています。清掃・清潔に関する点検は開館前、午前、午後、夜間の4回/日実施しています。</p> <p>○備品の管理について不備はみられませんでした。</p> <p>○調査時に建物内外の状況を確認しましたが、建物は外観、内装とも維持管理が行き届いており、築46年の建物とは感じさせません。建物周囲には植栽が多いため、夏場は雑草・害虫に悩まされていますが、スタッフの努力により苦情などは発生していません。</p> <p>○運営にあたっては安全性を非常に重視しており、館内設備でもリスクの高いエレベーターについては計画より早めに保守点検を行うことにしています。</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>全職員が共通認識のもと対応できるよう、緊急時マニュアルを作成し、地震、火災、不審者、急病などへの対処法をまとめています。火災や、地震などの備えとしては、年2回の避難訓練と防災設備の取扱い研修を行っています。また、事故が発生した場合、緊急対応できるよう、心肺蘇生法やAEDの操作訓練を実施しており、救急病院の連絡先なども掲示しています。</p> <p>防犯対応としては、閉館時は、警備会社による機械警備を行い、開館中非常時には、事務室と図書室カウンターに配置した緊急ブザーで、警備会社に連絡が付くように備えています。</p> <p>子どもの保護については、地域・学校と連携し、「子ども110番の家」として、避難場所としての提供のみならず、犯罪抑止を担っています。</p> <p>また、災害時には「災害用伝言ダイヤル171」で全職員の安否確認を行い、参集するよう取り決めていきます。</p>	<p>○地震の発生、風水害の発生、火災・爆発の発生、不審者の侵入、危険物の放置・危険物質による汚染、急病・負傷等の発生というリスク別に対応をまとめた緊急時対応(危機管理対応)マニュアルがあり、滞りなく更新されていることが確認できました。</p> <p>○防犯は機械警備を実施しており、発報すると数分で警備員が駆け付けます。</p> <p>○建物内、建物周囲はチェックリストにより開館前、午前、午後、夜間、戸締り前の日に5回点検しています。学習室については、別途チェックリストがあり、温度、人数、利用者の様子、トイレの状況を確認しています。</p> <p>○清掃と点検のチェックリストに事故防止の内容も含まれており、5回/日の点検が行われています</p> <p>○避難訓練は例年7月頃に地震を想定したもの、11月頃に火災を想定したものを年2回実施しています。利用者も参加することにより訓練の有効性を高めています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>常勤職員として、館長、副館長1名ずつ、チーフスタッフ2名で2階事務室での館運営を行っています。チーフ制の導入時より、3階図書室受付では、午前・午後スタッフをそれぞれ2名ずつとし、本来の「本の家」の図書業務や、増加する市立図書の取り次ぎサービスのスムーズな遂行に対応してきました。それぞれの受付が別階にあるという構造上の問題には、監視カメラや、日誌・連絡ノートの活用、月末ミーティングなど、連絡を密にし連携を意識しています。</p> <p>指定管理事務局による、外部研修受講の支援、事務局独自の接客マニュアルハンドブックや、施設にあった個人情報保護マニュアル・緊急時マニュアルの作成などにより、研修の充実を図っています。</p> <p>常勤職員には、目標管理制度を用い、スタッフには意向調査資料としての自己評価シートの記入と上司との面談により資質の向上を目指しています。</p>	<p>○事業計画書、事業報告書は青葉区のHPで公開されています。</p> <p>○協会には研修費用を負担する制度、外部の研修制度についての情報提供があり、職員が受講した実績があります。</p> <p>○協会の作成の接客マニュアルをスタッフが所有していません。利用者への図書返却の督促などはやや難しい仕事になりますが、詳細なマニュアルを作成し、活用しています。</p> <p>○施設の構造上、受付と事務室のある2階と図書室のある3階では業務内容が異なります。スタッフは二人一組で図書業務に当たることが多いのですが、業務知識の偏りや、コミュニケーション上の弊害がでないようにシフトを工夫しています。</p> <p>○協会の定める基本方針に基づき当館としての「個人情報保護マニュアル」を作成しています。</p> <p>○「サービス向上及び経費節減努力事項報告」には平成29年度に40件、平成30年度は9月現在で23件が記載されており、非常に熱心な取組は評価できます。</p>
VI その他	<p>当館は、平成11年、青葉区青少年図書館から転換し「本の家」として運営をしているため、蔵書数や図書貸出数は近隣の地区センターに比べると圧倒的に多く、地域住民の文化施設としての役割を果たしています。</p> <p>図書では、独自のカスタマイズを加えたシステムを導入し、検索、予約情報の提供など細やかなサービスを提供したり、貸出・返却時に、その場で瞬時に利用者の貸出状況を確認することで、適切な図書管理を行っています。</p> <p>古くなった雑誌や図書は、利用者に役立てていただけるよう、リサイクル本のコーナーを設置しています。</p> <p>また、青葉台コミュニティハウスサポーター登録者を募り、図書の修繕や植栽として「緑のカーテン作り」を行うなど、節減につなげるとともに、利用者の声を反映した施設作りに努めています。</p> <p>環境への取組みとしても、「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」や「エコキャップ運動」の回収箱をロビーに設置、協力している。</p>	<p>○「子育てカレンダー」、「子育て相談」のチラシ、「青葉台地域ケアプラザ新聞」、「子育て支援拠点ラフルニュース」、「健康体操教室の」チラシなどを拝見しました。熱心に事業協力に取り組んでいることが確認できました。</p> <p>○館長はスタッフから約9年間当館で勤務していた経歴があります。そのため、当館の歴史に精通し、利用者・地域住民とのコミュニケーションを通じて得た経験が、当館の魅力として発揮されており素晴らしいと感じました。副館長、スタッフとの連携も良好であり、当館独自の図書管理システムと共に「本の家」を支えています。</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>地元の単体の自治会はもとより、連合自治会、老人会、青少年指導員、スポーツ推進委員等の毎月の会合、社会福祉協議会の「ふれあい広場」、子育て支援事業である「子育て相談会」など、優先的な部屋の貸出、準備などに協力し、その都度ご意見を伺っています。</p> <p>当館所在地である青葉台2丁目や、近隣桜台自治会の夏祭り、自治会連合と商店会の「マルシェぶらり〜と青葉台」、社会福祉協議会の避難訓練などの地域の行事への取組を理解し、進んで参加することで、地域の皆さんと交流する機会を設けています。</p> <p>近隣の子育て支援拠点や、地域ケアプラザには、毎月自主事業のチラシをお願いするとともに、当館にもそれらの施設のチラシを置き、連携を図っています。その他にも、地域の教会や幼稚園の幼児の訪問や、小学生の施設見学、近隣中学3校の職業体験を受け入れることで、連携を深めています。</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>ヒアリングおよび関連資料を確認しました。</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>地域の子育て世帯が参加可能な企画を一覧にまとめた「青葉台地域子育て事業カレンダー」を作成・発行しています。地域の身近な相談役である民生委員、児童委員、近隣施設の子育て支援拠点「ラフル」、あおぼ活動ホーム「すてっぷ」、青葉台地域ケアプラザとの共同製作であり、当館、すてっぷ、地域ケアプラザで行われる定期企画(22件/月)と、不定期企画として例えば夏場の水遊びやお祭りなどを網羅した内容となっています。</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>平成29年度は6月と3月(平成30年)の2回開催しました。日時、場所、出席者、議題、意見等について取りまとめた開催状況に関する資料および議事録を確認しました。</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	
<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;            ヒアリング、開催状況に関する資料および議事録により確認しました。</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;            平成29年度6月の委員会において、部屋別の利用状況について小会議室の稼働率がどうなっているのかという質問がありました。これに対する回答として、語学サークルや会議で午前・午後の利用はそれなりにあるが、夜間の稼働率が低いという課題を抽出しています。</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付ない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	
<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;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;            前述の夜間利用の促進という課題について、平成30年度のコミュニティハウス自己評価表に目標として落とし込まれています。具体的には、業務運営の計画および運営目標として「夜間の利用促進のため、広報を強化」を挙げており、今後は実績と改善計画についてフォローしていく予定となっています。</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>近隣施設の子育て支援拠点「ラフール」、あおば活動ホーム「すてっぷ」、青葉台地域ケアプラザの他にも、近隣桜台自治会、自治会連合、商店会、社会福祉協議会、地域の教会、幼稚園、小学生の施設見学、近隣中学3校の職業体験を受け入れるなど、積極的に地域や地域住民と連携しています。</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>

## 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)>	
平成29年度は11月に開催しました。日時、場所、出席者、議題、意見等について取りまとめた開催状況に関する資料および議事録を確認しました。	

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)> ヒアリング、開催状況に関する資料および議事録により確認しました。	
<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)>	
平成29年度の利用者会議からは、「外階段を降りる際に、暗くなると最後の2段が見えづらく、足元が危ないので何か対処をしていただきたい」という安全面の課題や「1団体あたり4コマまで予約できるが、空きのある場合には5・6コマ目も予約できるようにしてほしい」という利用率と予約方法に関する課題を抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
前述の外階段に関する安全面の課題については、階段の最後の2段に蛍光テープを貼り、センサーライトを設置しました。また、利用率と予約方法に関する課題については、1団体の最大予約数は従前どおりの4コマですが、1コマ消化後に空きがあれば、1コマの追加予約が可能ないように予約方法のルールを変更しました。	

(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)> 直近は平成30年1～2月に実施しました。アンケートフォームは横浜市民施設協会のもので、有効回答数は約200件でした。	
<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)>	
アンケートフォームは、利用者情報や施設利用の満足度を選択する問いの他に、「お気づきの点」をフリーに記述する欄を設けています。	

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 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;                      ヒアリングおよび集計結果の資料により確認しました。</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;                      選択式の回答結果は円グラフ化し、前年度の結果とも対比させてまとめています。記述欄からは、自主事業への要望、図書陳列方法、サークルの会員募集案内の掲示についての課題を抽出しました。その他にも多くの要望が寄せられていますが、集計表には「ご意見・ご要望」と「青葉台コミュニティハウスからの回答」という形で検討の様子を含めた詳細な記録が残っており、今後の運営に有益です。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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;                      ヒアリング、集計結果の資料および現場にて確認しました。</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;                      それぞれの課題については以下の対応策を講じました。自主事業の要望については人気事業の増枠・新設など自主事業計画に反映しました。図書の陳列方法は作家別五十音順に統一しました。サークルの会員募集案内は受付のある2階の交流コーナーに掲示しました。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> ヒアリングと館内の閲覧ファイルを確認しました。	
<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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱の設置を確認しました。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

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

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

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

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>受付年月日、内容、対応結果を詳細に記録しています。</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; ヒアリングおよび苦情対応状況報告により確認しました。</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>苦情については運営側の都合などを理由とした対応は一切なく、全件につき能動的な対応結果が記録されています。苦情件数は29年度7件、30年度はすでに3件とやや多い印象ですが、これはおそらく当館の「苦情が出しやすい雰囲気」や「すぐに対応してもらえるという信頼感」によるものではないかと思慮します。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&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; ヒアリングおよび館内の閲覧ファイルを確認しました。</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>お客様の声を館内に掲示していますが、許可があるもののみを公表する仕組みとなっており、利用者のプライバシーに配慮しています。</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>当館は、道路から少し入ったところに建物があるため、道路に面した石垣に大きく看板を取り付け表示をしています。入口が2箇所と別れているため、1階、2階のそれぞれに、案内板を設け、エレベーター内にも、各階の案内を掲示しています。受付では館全体の案内図を入れたリーフレットや、子ども向けには振り仮名つきのパンフレットも用意し、わかり易い説明を心がけています。</p> <p>団体登録方法や部屋の抽選方法は2階受付に、図書の貸出方法は3階受付に掲示し、施設利用についてのお願いや注意等は、各部屋に掲示し、初めての利用者の方にも使いやすいようにしています。</p> <p>自主事業の紹介と新刊本の案内は、各階に掲示していますが、階段や図書室では新着本は表紙が分かるような掲示にし、自主事業のチラシはA5版の持ち帰り易いサイズにしています。また、館外にも掲示板があり、自主事業のお知らせや新着本のタイトルを大きく並べています。</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>ヒアリング、関連資料および現地を確認しました。</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>施設利用の公平性を重視した運営を行っています。施設周辺や施設内では屋外掲示板、看板、掲示物、チラシなど記述いただいたとおり充実しており、具体的に努力されている様子が見てとれました。その他関連施設にチラシを配布するなどのプロモーションを行っています。</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; ヒアリングにより確認しました。</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>現状は毎月約60団体が抽選に参加しています。申請受付はまず抽選によりますが、抽選方法は番号札のくじ引きにより公平性を担保しています。抽選終了後の空コマについては先着順となります。</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; ヒアリングおよび資料により確認しました。</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>平成29年度は10月に実施しました。研修内容は「女性」、「子ども」、「高齢者」の人権にスポットを当てたDVDの鑑賞によりました。</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;            自主事業計画書により確認しました。</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;</p> <p>自主事業計画書の事業名称・事業区分からおおよその年齢・性別など事業のターゲットが把握可能です。幼児からシニアまでを対象とした自主事業が確認できました。</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>自主事業をきっかけにサークル化した団体が複数みられます。フランス刺繍、バレエストレッチ、ピラティス、最近では英会話と社交ダンスがサークル化しました。また、社交ダンスサークルは当館の課題となっている夜間の利用につながっています。</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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&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;                      ヒアリングおよび図書購入希望アンケートフォームを確認しました。</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>当館は「本の家」の愛称で親しまれるように、2万8千冊の蔵書を活かした地域の図書館として読書活動を推進しています。そのため、図書の貸出し、購入および管理に関わるノウハウを強みとしており、蔵書や新刊に精通したチーフスタッフを中心に図書の選定を行っています。</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>毎月1日に”青葉台コミュニティハウス「本の家」おたより”を発行しています。おたよりには、毎月新刊本のお知らせや話題本の紹介、自主事業の案内等を掲載しており、利用者に変えよこばれています。又館外にも掲示板があり、入館しなくても様々な情報を知ることができます。青葉台コミュニティハウスのHPがあり、内容を常に更新し、自主事業や新刊本の紹介を広く発信しています。FMサルースにも出演し、青葉台コミュニティハウスのPRに努めています。近隣公共施設や近隣マンション、商店にも毎月自主事業のチラシを持参し、掲示と配布のお願いをしています。又事業によっては幼稚園、保育園、小学校にチラシを持参し配布をお願いしています。館内の部屋利用者には、貸出時に渡すボードにチラシを挟み積極的に声掛けし、PRしています。さらに大きな行事等については、近隣自治会での回覧や掲示をお願いしています。</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>館内でチラシ類を確認しました。HPでは9月の新刊(一般25書、絵本・児童書11書)を確認しました。</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>「本の家」の性格上ですが、新刊の発表を待ち侘びる利用者が多く、問い合わせへの対応でスタッフが苦労した具体例など、新刊の発表を毎月1日の9:00とした経緯をうかがいました。自主事業についても他施設と協力した企画やプロモーションを行っており評価できます。</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>常勤職員・スタッフは夏季には薄青緑色のポロシャツ、冬季には青色のジャンパーを着用し、清掃担当のクリーンスタッフは指定のエプロンをつけるなど、一目で職員とわかるようにしています。また全職員が名札は常に身に付けるようにしています。</p> <p>全職員に、指定管理者独自の接遇ハンドブックを配布し、ハンドブックに基づいた新人接遇研修の他に、毎年施設内でも当館にあった内容で全員での接遇研修を実施しています。特に図書に関わる予約の案内や督促の電話などは、詳しいマニュアルを配布した上、電話を掛ける場所や時間帯などを考慮し、相手の顔や表情が見えない分、より対応に気を配っています。</p> <p>毎朝開館時には、常勤職員・スタッフが受付前に立ち、挨拶をしてお客様をお迎えています。受付の混雑している時にも、笑顔で相手を思いやる一言を忘れないようにしています。</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>現地調査時に制服、名札の状況などを確認しましたが、清潔感のある身だしなみで対応されています。利用者へのあいさつなども自然に実施され、言葉遣いも問題ありません。女性スタッフが多いこともあり、本館全域にやわらかな雰囲気醸成されていると感じました。</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>館内利用者を対象としたアンケートを毎年実施し、その集計結果については自由に閲覧できるようにしています。それ以外にも、集会室利用終了時の点検の際や直接受付で、お客様からの意見、要望等を伺うようにしています。2階受付前にはご意見箱を設置し、受付では発言し難い方も、苦情や意見を述べやすいようにしています。</p> <p>頂いたご意見は対応策などを記して必ず回答し、許可を得たものは個人情報伏せて公表しています。意見や苦情等はファイルにまとめ、全職員が情報共有できるようにしてあります。</p> <p>部屋の利用は、より多くのサークルに対応するため、28年度から4時間単位の3コマを3時間単位の4コマとし、利用コマ数は15%の増となりました。さらにH30年度からは、1か月の回数制限を緩和し、1コマ予約利用が終了する度に新たに1コマ予約できるようにし、空いている部屋の利用を促すことができました。</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>平成29年度の利用者は127,633名で前年度比99%でした。少子高齢化の影響、とくに子供の減少が要因となっているようですが、平成30年度は、コマ予約のルール変更を行うなど改善を図っています。また、コミュニティハウス委員会、利用者会議、利用者アンケート、意見・苦情のそれぞれについて、利用者サービスの向上という視点で記録・分析が行われています。</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)>

平成29年度のアンケートで「朝方の男性陣のおしゃべりが気になる」という指摘がありました。過去から何度か同様の指摘があったとのことですが、おしゃべりの内容が「朝の新聞記事をベースとした時事談義」であることを把握していたスタッフがサポートすることにより、施設を利用するサークルに発展したとのこと。これは、苦情の類を前向きに施設利用につなげたという意味で秀逸な事例だと思います。

<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)>	
施設維持管理計画を作成し、清掃、警備、空調、消防、昇降機、自動ドア、冷却塔、ウォータークーラー、植栽管理の再委託先、回数、実施月などを規定して管理しています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
学習室、建物内、建物周囲につき清掃・清潔と安全・防犯点検の観点から作成したチェックリストを運用しています。清掃・清潔に関する点検は開館前、午前、午後、夜間の4回/日実施しています。	

## (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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
高額備品である、リソグラフ、フルカラーコピー機、防犯カメラとモニターを現地で確認しました。	

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

### (3) 施設衛生管理業務

#### 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 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;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>	

#### 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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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) 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>月に1度、委託の清掃専門業者に入ってもらい、清掃後に清掃ヶ所の確認や清掃方法について得た情報を基に、通常は、クリーンスタッフが朝、館内外の清掃にあたっています。</p> <p>また、「設備安全点検チェックリスト」に基づき、全職員が時間帯ごと1日4回にわたり、館外の清掃を兼ねて館外を回り、館内の備品、設備等についても巡視点検を行っています。</p> <p>貸出の部屋は、利用団体の清掃後、終了時に常勤職員やスタッフが清掃状態や備品の不備について点検し、休館日には、貸出の茶器の漂白をしたりやゴザを干すなどの対応をしています。</p> <p>図書についても、返却された図書は、汚損や破損のチェックと消毒液を薄めた液で拭くなどの対応を取っています。</p> <p>植栽は、年1回以上、樹木の剪定と鋳作業を業者に依頼し、草木の繁茂期には休館日の全職員での草取りの他、通常より常勤職員が除草作業や簡易な剪定作業をして外観や害虫にも気を付けています。</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>ヒアリング、建物内と建物周囲の清掃と点検のチェックリストおよび現地の状況を確認しました。</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>調査時に建物内外の状況を確認しましたが、建物は外観、内装とも維持管理が行き届いており、築46年の建物とは感じさせません。建物周囲には植栽が多いため、夏場は雑草・害虫に悩まされていますが、スタッフの努力により苦情などは発生していません。</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>本館は鉄筋コンクリート造の耐火建築物であり堅牢な建物です。運営にあたっては安全性を非常に重視しており、館内設備でもリスクの高いエレベーターについては計画より早めに保守点検を行うことにしています。</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>

## 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)>	
地震の発生、風水害の発生、火災・爆発の発生、不審者の侵入、危険物の放置・危険物質による汚染、急病・負傷等の発生というリスク別に対応をまとめた緊急時対応(危機管理対応)マニュアルがあります。本マニュアルは平成30年4月策定であり滞りなく更新されていることが確認できました。	

### (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)>	
機械警備を実施しており、発報すると数分で警備員が駆け付けます。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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;</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>建物内、建物周囲はチェックリストにより開館前、午前、午後、夜間、戸締り前の日に5回点検しています。学習室については、別途チェックリストがあり、温度、人数、利用者の様子、トイレの状況を確認しています。</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)>	
前述の清掃と点検のチェックリストに事故防止の内容も含まれており、5回/日の点検が行われています。	

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)>	
スタッフミーティングでスタッフ全員で事故防止のための情報共有を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止に関する事として、古くなった足ふきマットで子供が転倒した事例や、がびょうが落ちていた場合のリスクに関する事などをスタッフミーティングで共有しました。	



## (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> <p>前述の緊急時対応マニュアルにより地震、風水災、火災爆発などのリスク別に対応方法を定めています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&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>例年7月頃に地震を想定したもの、11月頃に火災を想定したものを年2回実施しています。利用者も参加することにより訓練の有効性を高めています。</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>&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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内で閲覧可能です。一部は青葉区のHPでも公開されています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書、事業報告書は青葉区のHPで公開されています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料「職員研修の実施状況」により確認しました。	
<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)> 平成29年度は、個人情報保護、接遇、緊急蘇生、人権啓発、実務に関する研修を館長、副館長、チーフスタッフ、スタッフを対象に実施しました。	
<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>常勤職員については、外部研修について研修費用の支援があり、受講は勤務時間として扱い、限度額内であれば全額支給となります。</p> <p>行政主催の研修会はもとより、各種研修の情報は、常時閲覧し、希望に沿った研修の情報を得やすいようにしています。事務局では、より研修に参加しやすいように外部研修の取りまとめ、館内ではローテーションを調整して、各自が研修に参加しやすい体制を整えています。</p> <p>スタッフについても、接遇研修は外部講師による研修とし全指定管理施設合同で、事務局が開催しています。AEDの研修は消防署員を、消防設備取り扱い研修は委託の警備会社から講師を招き、自館の現状に沿った研修を行っています。</p> <p>また、職員が参加した研修で得たことは、資料の回覧したり、館内全員のミーティングで説明する等で、さらに定着させ、スキルアップに繋げています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>協会には研修費用を負担する制度があり、実際に活用されています。また、外部の研修制度についても情報提供があり、職員が管理職研修などを受講した実績があります。</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、職員間で閲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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
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>&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)>	
協会作成の接客マニュアルをスタッフが所有しており、「接客と人権」、「言葉づかい」、「コミュニケーション」、「挨拶と返事」、「クレーム事例」などが解説されています。利用者への図書返却の督促などはやや難しい仕事になりますが、実務の実体や利用者の心象を考慮した詳細なマニュアルをベテランスタッフが作成し、活用しています。	

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)>
資質向上の取組みとして、常勤職員においては、目標管理制度を用いて、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っています。休館日には、年間計画に沿った研修を全職員で行い、スタッフは組む相手が固定しないようローテーションを組んだ上で、OJTで新人スタッフの育成を図っています。	ヒアリング、連絡ファイル、連絡ノートを確認しました。
情報共有の取組みとしては、事務室勤務の職員間では、「館内日誌」の活用し日々の連携を取っていますが、シフトを調整し中旬に1回と、月末休館日の午前中にミーティングを行うようにしています。ミーティングでは、会議・研修の報告、自主事業や本の選定、日々の業務からの問題点や改善点などについて話し合っています。	<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)>
また、業務が2階と3階に分かれてしまうため、「連絡ファイル」や「連絡ノート」の活用で、情報共有を特に心掛けています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	施設の構造上、受付と事務室のある2階と図書室のある3階では業務内容が異なります。スタッフは二人一組で図書業務に当たることが多いのですが、業務知識の偏りや、コミュニケーション上の弊害がでないようにシフトを工夫しています。

### (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)>	
協会の定める「個人情報保護の基本方針」および「個人情報の保護に関する取扱規定」に基づき当館としての「個人情報保護マニュアル」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)>	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>個人情報保護マニュアルにより、個人情報の使用目的は「図書関係」、「部屋利用関係」、「自主事業関係」、「委員会関係」、「採用関係」に限られます。また、それぞれに「利用目的の通知」、「保有形式」、「保管方法」、「保存期間と消去方法」を詳細に定めています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび個人情報保護マニュアルにより確認しました。	
<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)> 施錠可能なキャビネットの鍵は館長・副館長・チーフスタッフが管理すること、PCの廃棄については破壊して廃棄することが個人情報保護マニュアルに定められています。当館には最近まで過去から累積した個人情報の書類があったのですが、機密情報処理サービスを利用して安全に廃棄しました。	

#### (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)> ヒアリングおよび経理伝票を確認しました。	
<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)>	
小口現金と自主事業は別々の担当者が経理を担当し、館長が責任者となっています。それ以外の経理については協会側で行うため当館では現金の出納が発生しない仕組みです。	

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)> ヒアリングおよび収支予算書類決済書を確認しました。	
<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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑の管理方法は明確です。それぞれ別々の保管場所で適切に管理されています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

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;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>複数の指定管理施設を運営している当事務局では、経理の一元管理がなされ、効率化が図られています。外注先も複数管理のメリットを生かした経理となり節減に繋がっています。</p> <p>通常より集会室以外の蛍光灯は間引きし、使用のないスペースの消灯などにも心掛けています。学習室や図書室には、サーキュレーターやエアウイングを設置して冷暖房効率をあげ、スタッフによるこまめな温度管理を行っています。水道代では、トイレの「流水音発生器」の設置で節減に効果を得ました。</p> <p>ゴミについてもルート回収の回数を見直し、可能な限り裏紙使用を徹底するなど、廃棄物の減量に努め、図書のバーコードや封筒なども自館で印刷しています。また小破修繕は、なるべく自前で行うようにし、外階段のセンサーライトや、2階エレベーターホールの網戸なども職員が取付けるなど、経費の節減に努めています。</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>ヒアリング、「サービス向上及び経費節減努力事項報告」により確認しました。</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>「サービス向上及び経費節減努力事項報告」には平成29年度に40件、平成30年度は9月現在で23件が記載されており、非常に熱心な取組は評価できます。具体的には、自主事業から立ち上げた「図書修理ボランティア」による図書の修理、ゴミの回収回数の節減、トイレに流水音発生器を設置することによる節水効果などが挙げられます。流水音発生装置などによる節水効果は1年間で3万円となりました。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&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前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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;            ヒアリング、業務点検結果シートおよび自己評価表により確認しました。</p> <p>&lt;未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&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>指摘・改善事項として「夜間部屋稼働率の減少」と「スタッフ同士の連携や利用者への配慮」があります。これに対して、「夜間の部屋利用促進」、「新人スタッフの育成(ベテランスタッフによるサポート体制の充実)」が平成30年度の目標となっています。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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;            ヒアリング、業務点検結果シートおよび自己評価表により確認しました。</p> <p>&lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&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その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>利用者サービスについては、毎月、利用状況報告より、利用率の増減や貸出冊数の増減について振り返っています。一昨年度は1か月の予約可能コマ数を4回としましたが、今年度は、さらに1コマ利用終了ごとに1コマの予約ができるように改善を重ね、利用率のアップに繋がっています。</p> <p>また、図書では、見易く取り出し易い書架への配架スペースの見直しを図り、スタッフのアイデアを基に、配架の工夫を重ねています。</p> <p>昨年度より進めてきた緊急対応の整備は、今年度もマニュアルを使った研修や、引き続き防災訓練の実施を計画しています。</p> <p>財務面においては、LED化の促進を掲げているものの、多目的室、学習室のみにとどまっていますが、これは建物の経年劣化による修繕箇所が増加によるものであり、安全性重視のため、エレベーターや土留め工事などの修繕を優先してきました。</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、事業報告書、事業計画書を確認しました。</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>青葉区のHPにアップされている業務点検結果シート(平成29年度総括)の内容を確認したところ、2ヶ所の間違い(本館のものではないと思われる情報)がありました。そのため、青葉区に訂正を依頼し、修正されていることを確認しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>市立図書館本の取り次ぎサービスは、当館との併用での利用や、夜間仕事帰りの利用などが伸び、今では広く周知され、青葉区7施設での取り次ぎ冊数の23%は当館となっています。</p> <p>青葉区福祉保健センター主催の「子育て相談」(毎週開催)に協力し、子育ての情報コーナーを設けたり、あおば地域ケアプラザ、児童委員、民生委員との連携で「子育てカレンダー」を作成、地域での配布により、引きこもり育児防止の活動にも繋げています。</p> <p>また、青葉区町ぐるみ健康づくり教室としての「健康体操教室ハッスル青葉台」にも、月2回の会場の提供と道具の保管などに協力しています。</p> <p>今年度は、青葉区区民企画運営講座として、AOBAハッピーブックワールド運営委員会による「本の世界を感じてみよう」に企画からの会議や、開催会場提供などに協力しました。</p> <p>他にも、市や区の広報印刷物、啓発又はPRチラシの配架やポスターの掲出などに協力しています。</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>ヒアリングおよび関連資料を確認しました。</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>「子育てカレンダー」、「子育て相談」のチラシ、「青葉台地域ケアプラザ新聞」、「子育て支援拠点ラフルニュース」、「健康体操教室の」チラシなどを拝見しました。熱心に事業協力に取り組んでいることが確認できました。</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>青葉台コミュニティハウスは、平成11年に青葉区青少年図書館から転換し、「本の家」というサブ館名を付けて、地域のコミュニティハウスに加えて図書館機能も兼ね備えた施設として運営しています。三世代にわたる利用者も多く、蔵書数は多いながらも、市立図書館より小さい規模で、独自のものにカスタマイズされた図書システムを使って、コミュニケーションを取りながら丁寧な対応を行っています。</p> <p>図書室では、季節や時事に応じた図書を陳列したり、夏休みには課題図書やすいせん図書をコーナーや一覧ファイルで紹介、今年度の夏は、蝶についての掲示を展開しました。秋の読書週間には、利用者の皆様からの「おすすめ本」の掲示コーナーを設けるなど、親しみやすい図書室を心掛けています。</p> <p>また、新刊本への興味も高いことから、おたよりは裏全面を図書紹介とし、掲示板やHPにも掲出、図書室掲示の予約の多い本の一覧も週1度は更新をしています。</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>ヒアリングおよび現地を確認しました。</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>館長はスタッフから約9年間当館で勤務していた経歴があります。そのため、当館の歴史に精通し、利用者・地域住民とのコミュニケーションを通じて得た経験が、当館の魅力として発揮されており素晴らしいと感じました。副館長、スタッフとの連携も良好であり、当館独自の図書管理システムと共に「本の家」を支えています。</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>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
		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？		非該当		非該当		
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
					対応策を実施していない		対応策を実施していない	
					非該当		非該当	
不備の数			0	0				
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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		
		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？		非該当		非該当		
			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
				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？		非該当		非該当		
			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		
	レ		公表している	レ	公表している			
	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？		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				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
	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				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		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 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出及び図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			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
	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ない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等に基づき	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 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	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ある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 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
		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 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	
	不備の数	0	0	
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？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(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 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
	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 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		

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
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	一部職員に確保していない	一部職員に確保していない		
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	評価対象施設であり、作成している	評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			実施していない	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
			協定書等の職員体制をとっていない	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
			協定書等のとおり開館していない	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
			公表していない	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
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		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
			情報共有していない	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
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
	作成していない	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
			整備していない	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
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
			明確化していない	明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			一部職員から取っていない	一部職員から取っていない
		取っていない	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
			適切に収集していない	適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
	適切に使用していない		適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
	適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
		適切に作成していない	適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
仕組みを設けていない		仕組みを設けていない		
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		明確に区分していない	明確に区分していない	
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	適切に管理していない	適切に管理していない		
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	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			
①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
	一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		

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