

横浜市指定管理者第三者評価制度

滝頭コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成28年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	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>【特徴的な取組】</p> <p>昭和44年8月に横浜市青少年図書館としてオープン平成16年5月に滝頭コミュニティハウスとして開館した。これまでの実績を生かし、地域団体近隣施設などと連携を深め取り組んでいる。</p> <p>1 連合町内会ははじめ地域団体の会合等で当施設を利用し、これを情報交換の場として活用している。</p> <p>2 地域や利用者が参加しやすく、交流の場づくりのための事業を企画、実施している。地域団体、近隣施設と共催し、地元に着した事業展開を進めている。</p> <p>3 地区センター及びコミュニティハウスの館長会や副館長会等でそれぞれ情報交換、意見交換を行い、運営に取り入れている。</p> <p>4 近隣小学校(滝頭、磯子、岡村)と連携し「わたしのおすすめの本」を企画し本を通じて子供たちとコミュニケーションをとっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <p>①連合町内会ははじめ地域団体の会合に当施設が利用され、情報交換の場として活用されている点。</p> <p>・近隣自治会、地域行事へ積極的に参加し、情報交換している点。</p> <p>・区・地域介護予防連絡会・子育て支援連絡会・館長会及び副館長会等に参加し、情報交換、情報共有に努めている点。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <p>・青少年指導員協議会と協賛して、“木工教室”などを実施している点。</p> <p>・夏休みの“風鈴作り教室”作品を滝頭小学校の文化祭に展示するなど近隣小学校とも連携し、活動している点。</p>
II ・ 利用者 サービスの 向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>利用者の視点に立った、充実したサービスの提供を行うため</p> <p>1 接遇対応について、協会の研修や館独自の研修を実施し、笑顔での挨拶、親切で正確な対応、言葉使い、身だしなみに細心の注意を払っている。</p> <p>2 利用者会議、利用者アンケート、意見・苦情の受け付け等を通して地域・利用者の声を収集、分析している。苦情対応の仕組みについて館内掲示、チラシ、HPを活用し、利用者への迅速な対応や、館運営の反映に努めている。</p> <p>3 ホームページ、新聞、滝頭コミュニティハウスだより、区広報紙等で、施設利用・新刊図書案内・自主事業の案内などの情報を提供。併せて、商店街、学校、その他の施設にパンフレットを配布し、広く広報活動に努めている。</p> <p>4 施設内外の整理整頓や日常清掃、保安警備を実施し、利用者が「安全」「快適(接遇・環境整備)」に利用できる施設となるよう努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)公正・公平な施設利用</p> <p>・一般と児童の2種類の利用案内を備えている点。</p> <p>(5)自主事業</p> <p>・書籍を使った自主事業を展開し、地域図書館との連携も強化している点。</p> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理</p> <p>・小学校と連携し、小学生から募った「おすすめ本カード」を図書コーナーに掲示している点。</p> <p>(9)利用者サービスに関する分析・対応</p> <p>・稼働率、利用者数ともに平成26年度から平成27年度にかけて増加傾向にある点。</p> <p>・部屋利用数が平成28年度上半期63.4%と、前年同期60.5%と比べ増加している点。</p> <p>・ストレッチやピラティスなどに使用のヨガ・マットの除菌・消臭剤を設置し利用者の衛生管理環境を改善した点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <p>・アンケート結果はクロス集計し、フルカラーの図表と施設からのコメントをつけ、常時掲示することを検討してください。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>1 安全で清潔な施設確保の為、日常的に職員・スタッフが開館前に施設内外の清掃、安全点検を行うとともに、建築設備の定期点検、定期清掃、保安警備(機械警備)を業者に委託し、実施している。</p> <p>2 図書の整理整頓及び補修、定期的な植樹の剪定や草刈り、緑の爽やかさの演出などにより、快適な利用を図っている。</p> <p>3 日常的に各職員・スタッフが、施設、設備、備品等の不具合をチェックし、大事に至る前に補修するよう努めている。また、サークルに貸し出しているヨガマットは皆が気持ち良く使用できるように、使用後は除菌シートで除菌するなど清潔さを保っている。さらに電気、水道、ガス、トイレトーパーパー、印刷物等の節約や市役所ごみゼロルート回収の取り組みによるゴミの削減などに努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務</p> <p>①部屋別に備品を写真と備品番号で管理している点。</p> <p>③建物外部の鉄製非常階段の鉄製防護柵の間隔が14センチで児童が頭を出す恐れがあるため、H28.4鉄柵を増設して間隔を7センチに狭める改善工事を施工した。工事費は自主工事で307,800円支出した。</p> <p>・2階への階段手摺には点字シートが2重に貼付され、目の不自由な利用者への配慮が図られている点。</p> <p>(3)施設衛生管理業務</p> <p>・学習室の机の上に消しゴムかすを入れる手製の小箱を貼り付け学習室を清潔に使う工夫がみられる点。</p> <p>・グループ室の南壁面にパネルを掲げ、4種類の廃棄現物を掲げて一目瞭然の手引きにしている点。</p> <p>(5)施設の維持管理全般</p> <p>・屋上のドレーンキャップがきれいに掃除されているので水捌けが良好。それによりパラペットの高さが低くても雨水時の溢水が防げるので、雨漏りを防いでいる点。</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>【特徴的な取組】</p> <p>利用者の「安全」確保は、施設の管理運営の中核を成すものであり、事故の未然防止はもとより災害発生時の迅速、適切な対応の為、施設の日常点検を実施し、必要なマニュアルを整備して職員・スタッフにその徹底を図っている。</p> <p>1 「緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を整備し、事務所内の見やすい場所に掲示して緊急対応に備えている。</p> <p>2 契約先の警備会社と密接な連携を取り、緊急時に迅速な対応が取れるようにしている。</p> <p>3 職員研修で「消火訓練」「通報訓練」「避難誘導訓練」「AED使用」等、緊急事態を想定した訓練を防災マニュアルに基づき実施し、職員・スタッフの役割分担も含め、日頃から体制強化に努めている。</p> <p>4 館長は、防火管理者資格を取得。新採用職員(再受講希望職員も含めて)には、救命救急講習を必ず受講させている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応</p> <p>① 緊急時対応マニュアル、緊急連絡網を整備して、事務所内の分かり易い場所に掲示してあり、緊急時に備えている点。連絡網は全員に配布している点。</p> <p>(2) 防犯業務</p> <p>③ 業務日誌に巡回点検項目を設けて、不審者有無、消灯、施錠等を毎日、定期的に巡回点検しており、事故や異常を防ぐ努力をしている点。</p> <p>(5) 防災業務</p> <p>② 職員・スタッフ全員が参加できる休館日を利用して、消火訓練、通報訓練、避難誘導訓練等を行って役割・分担など体制強化に努めている点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>1 組織としては、館長1、副館長2(常勤職員)及びスタッフ(時間給職員)6で、常勤職員は早番・遅番の2交代、スタッフは午前・午後・夜間の3交代体制で運営している。</p> <p>2 個人情報保護については、法令順守や個人情報の管理等について、全職員が協会研修に参加し、併せてマニュアルを整備・常備して取り扱いに遺漏がないよう、周知徹底に努めている。</p> <p>3 日常業務については、毎日記載の「業務日誌」をはじめとして「連絡ノート」を活用して情報共有を図るとともに、協会研修・館の独自研修などにより、職員の資質向上を図っている。</p> <p>4 経費の執行に当たっては、日常の節電・節水やポスター・チラシ類の手作り、事務用品・消耗品の節約等、日々の積み重ねによる経費節減に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上</p> <p>③ 全員が参加できるように館内研修を休館日(例: H28.4.25)に実施。開始時間は参加者の希望に沿っている点。</p> <p>⑥ 協会11施設の館長会、副館長会で各施設の各施設の情報交換を行い、管理レベルの向上と水平化を図っている点。</p> <p>(3) 個人情報保護</p> <p>① 個人情報保護管理マニュアルを協会で作成し、H28.9最新版に改訂している点。</p> <p>② 館長が個人情報管理責任者であることの任命書「H28.4.1付」を額に入れてフロントに掲示している点。</p> <p>(4) 経理業務</p> <p>・施設内外の多くの物品を職員自ら修繕し、コスト低減を図っている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(5) 組織運営及び体制全般(その他)</p> <p>・事業別収益性を明確にするため、事業支出については、事業共通経費に振り替えて処理することが望まれます。</p>
VI その他		<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・限られた指定管理料の範囲で、最大限のサービスを提供しようとする取組が数多くなされている点。とりわけ、図書コーナーについては、職員が他の地域図書館を現地視察し、得られた先進事例を施設運営に積極的にフィードバックするなど、横浜市内読書関連施設として、きわめて高水準なサービスを提供している点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>・1階図書コーナーのみの利用者として2階その他の施設利用者の交流を図るため、地域の学校や関連施設、関係団体などと協働し、蔵書を活用した自主事業にすべての利用者を巻き込みながら展開されるとよいでしょう。</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。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 連合町内会をはじめ地域団体の会合等で当施設を利用。地域情報の館内掲示、地域広報紙を館内配布している。近隣自治会、地域の行事へも積極的に参加し、情報交換を行っている。</p> <p>2 施設内に「ご意見箱」を設置し利用者の意見を収集、分析している。</p> <p>3 地区の青少年指導員協議会やスポーツ推進委員連絡協議会等と共催事業を展開し、地域連携を行っている。</p> <p>4 区内施設が集まる「館長連絡会」や「子育て支援連絡会」「区・地域介護予防連絡会」に出席し情報交換を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・掲示資料・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・連合町内会をはじめ地域団体の会合に当施設が利用され、近隣自治会、地域行事へ積極的に参加し情報交換。「館長連絡会」「子育て支援連絡会」等にも出席し、情報交換している点。 ・地域の方を講師にして”夏休み親子木工教室”を実施して地域の方との連携を図っている点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・運営委員会議事録・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・運営委員会は年2回(4月・10月)実施し、議事録が作成され、質疑等が詳細に記録されており、課題も抽出しやすい記録になっている点。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・運営委員会議事録及びヒアリング <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)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・青少年指導員協議会と協賛しての事業を展開している点 ・滝頭小、岡村小、磯子小と連携して、コミュニティ・ハウスの図書室に”おすすめ本”コーナーを設置している点 ・滝頭小の文化祭に、コミュニティ・ハウスとして、夏休み教室の”風鈴作り教室”の作品展示などを行っている点 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「滝頭コミュニティハウス団体利用者会議」(H28.10.1))、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)>	
・区への協力事業である、磯子まつり応援イベント『作品展』や『音楽と落語の宅配便』事業への検討がおこなわれている点。	

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(「滝頭コミュニティハウス団体利用者会議」(H28.10.1))、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)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成28年2月1日から29日まで、35団体、個人152人 <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)>	
・団体用と利用者用にそれぞれ分けて質問票を作成している点。	

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(平成27年度滝頭コミュニティハウス利用者の施設運営におけるアンケート調査結果)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 平成27年度滝頭コミュニティハウス利用者の施設運営におけるアンケート調査結果(回答)、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)>	
・好評だった自主事業である、「横浜さんぽ」をさらに発展させて実施している点。	

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)> 現場確認(階段掲示板)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・テーブルを設置し、その上にご意見箱、記入用紙(ご利用者の声)、筆記具を用意している。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱をフロントのほか図書室にも設置し、意見を広く集めようとしている点。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認: 全員受付→館長→協会・区役所のラミネート版フォロー図をご意見箱の横に設置。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・現場確認: 全員受付→館長→協会・区役所のラミネート版フォロー図をご意見箱の横に設置。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料:花を訪ねてハイキングに参加できない、学習室での電卓使用の要望、私語をやめての苦情への回答記録 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング:利用者の声は書籍購入への要望が全てで本年度は公表対象が無い。書籍の購入は別途対応。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 施設の利用案内や自主事業、サークル活動の案内は、利用者がいつでも手に取れるよう、受付窓口にとともに、ホームページで公開している。</p> <p>2 施設だより(利用案内、新刊図書、自主事業)などを、学校、商店、町内会、他の施設に配布して広くPR・広報活動に努めている。また、区の広報紙、ミニコミ紙も情報提供に活用している。</p> <p>3 図書案内や検索はホームページででき、館内においても新刊案内一覧表や本の表紙と帯のコピーを掲示するなど、利用者の図書選定がし易い工夫をしている。</p> <p>4 交通機関の問い合わせ等にも、バスの時刻表を掲示するなど、利用者の利便を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料:滝頭コミュニティハウスだより、広報よこはまいそご、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年末年始休館日のお知らせを印刷し、窓口で配布している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・青少年成人用と児童用の2種類の利用案内を備えている点。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料:協会主催の28年度研修の際の常勤者用出勤簿、スタッフ出張命令兼請求内訳書兼領収証を検証。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成27年度自主事業計画書、自主事業報告書、平成28年度自主事業計画書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年間32講座(新規2事業)を企画している点。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者の声や要望を受けて回数を増やしたり、計画書段階ではなかった新規事業も立案されている点。 ・書籍を使った自主事業(おはなし会、演劇)を展開し、地域図書館との連携も強化している点。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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(図書関係、図書注文書、図書利用状況)、ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・図書購入および図書整備に関する一連のマニュアル等が完備している点。・蔵書冊数22,897冊に対し、年間貸出冊数47,478冊にのぼる点。・HPでの蔵書検索が可能点。・スタッフ全員が書籍修理の技術を習得している点。・地域図書館と連携し、巡回図書を貸出している点。・小学校と連携し、小学生から「おすすめ本カード」を募り、図書コーナーに掲示することで、利用者新たな読書機会の提供を提供している点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 施設だより(月刊発行で、施設の利用案内や新刊図書、自主事業の案内)を作成し、町内会、他の施設、区役所に配布するとともに、掲示板への掲示を依頼している。 2 ホームページで、施設利用、図書の案内、自主事業の案内について、最新の情報を提供している。特に施設の一押しの取り組みや事業の情報は、HPのトップに記載しPRしている。 3 区の広報紙をはじめ、「タウンニュース」「地域紙」にも施設案内や事業紹介の掲載依頼を行い、PRに努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料:滝頭コミュニティハウスだより(自主事業PR), 広報よこはまいそご、ホームページ <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 受付業務についてのマニュアルを作成し、職員に周知徹底している。また、このマニュアルを窓口に常備し、いつでも確認できるようにして、利用者へのサービス向上に役立てている。</p> <p>2 職員全員の名札の裏側に、滝頭コミュニティハウスの運営方針及び心構えを記入して徹底を図っている。</p> <p>3 協会の「接遇研修」や館の研修により、「言葉遣い」「職員としての身だしなみ」について学ぶとともに、日常的に注意喚起している。</p> <p>4 サークル・自主事業の参加者が時間より早く来られたりした時は、図書コーナーの新聞や雑誌をすすめたり、交流コーナーでの休憩をすすめたりしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・図書の推奨、親子の施設利用、近隣保育園児の訪問など近隣の知的でオアシス的な機能の提供を職員全員が喜んで遂行している状況が受け止められた。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>1 当館の稼働率は、H26年が47.5%(午前66.8%、後40.1%、夜間32.7%)、H27年は50.9%(午前67.1%、午後47.4%、夜間35.3%)。総利用者数はH26年が40,523名、H27年は42,064名である。</p> <p>2 従来から夜間利用が低い状況にあったので、夜間利用促進のため意識的に自主事業からのサークル化を進め、このところ稼働率、利用者数とも上向いている。</p> <p>3 ご意見箱や図書リクエストカードを設置しており、これを毎日点検し、ご意見・ご要望等に対しては、速やかに回答を掲示するなど迅速な対応を心掛けている。また、年に1度1ヶ月の期間を設けてアンケートを実施しているが、この回答、公表についても迅速な対応を心掛けている。</p> <p>4 今後とも、利用者の皆様からご意見・ご要望をいただき易い関係づくりを心掛け、館運営に反映するよう努めたい。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が平成28年度上半期20,608人と、前年同期22,990人と比べ10%減少している点。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

(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)>

・図書コーナーは配架が整然としており、掲示板にはカラー刷りの書籍の表紙コピーが「おすすめ本カード」ともに張り出されている点。・自主事業と連動する形で関連蔵書からなる特設コーナーを設置し、数ある蔵書がなるべく多くの利用者の目に触れられるような機会を設けている点。・こども絵本コーナーには保護者向けに「子育て掲示板」も設置されており、利用者目線に立った工夫が随所に見られる点。

<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)>

・サービス向上の対応策については利用者に分かるように、掲示するとよいでしょう。
・アンケートはクロス集計し、フルカラーの図表と施設からのコメントをつけた用紙を常時館内掲示することを検討してください。
・部屋利用数の増加を手掛かりに自主事業の充実、部屋利用目的の転用、進行中の新しい図書活用などの満足度向上を目指した質的対策を重ねて潜在、顕在両利用者数の増進を図ることが望まれます。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・設備管理の保守および清掃対象設備を「平成28年度維持管理・保守・点検実施状況」の一覧表にして明確に把握している点。	

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)>	
・業務日誌H28.12.1及び12.6を検証。日常清掃をチェックリスト化し職員とスタッフで実施している点。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・部屋別に備品を写真と備品番号で管理している点。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・建物外部に設置された鉄製の非常階段に関し、縦軸の鉄製防護柵の感覚が14センチで児童が頭を出す恐れがあるので、H28.4鉄柵を増設して間隔を7センチに狭める改善工事を施工した。工事費は自主工事で307,800円を支出した。</p> <p>・2階への階段手摺には点字シートが2重に貼付されており、目の不自由な利用者への配慮が図られている点。</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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・2階の学習室の机の上に消しゴムかすを入れるお手製小箱が準備されており、学習室を清潔に使う工夫が見られる点。 ・グループ室の南壁面にパネルを掲げ、「古紙リサイクル可」「紙リサイクル不可」「プラスチックリサイクル可」「プラスチックリサイクル不可」の4種類の現物を掲げて一目瞭然の手引きにしている点。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 施設内外の清掃は、職員・スタッフが毎日開館前に行っており、併せて業者による定期清掃も週3日行っている。施設・設備、備品等についても日常的に点検し、できるだけ小破修繕で済むよう工夫している。さらに、植栽の剪定や草刈りなども定期的に行い、良好な環境保持に努めている。</p> <p>2 利用者要望によるトイレのウォームレットの設置や2階各部屋の窓枠への落下防止柵の設置など、利用者要望の反映や利用者の安全管理に留意している。</p> <p>3 数年来の区要望であった屋上及び外壁の防水補修工事が始まり、雨漏りのない快適な施設利用ができるものと考えている。</p> <p>4 庭の植栽や市役所ごみゼロルート回収への参加など、環境に配慮した取り組みも進めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料:H28年度サービス向上及び経費節減努力事項報告</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・児童用図書を1ヶ所に集めたコーナーには子育て伝言板を掲げ、カーペットタイルを敷き詰めて安全性と利便性、居住性を高めており、客層の拡大に寄与している点。</p> <p>・H28.5～11月までの7ヶ月間で22項目の、例えば害虫除去・除菌対策、修理、補修、塗装、除草、汚泥処理、盗難・侵入防止看板設置、伝言板設置、植栽、飾り付け、芝生手入れ等の維持・改善作業を全職員の自主努力で実施している点。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・屋上のドレーンキャップがきれいに掃除され、水捌けが良好と推定される。構造上パラペット面での防水層の立上げが低い点、雨水時の溢水が防げる点。</p> <p>・エレベーターの作動状況、異音その他不具合が生じていないかについて自主点検をしていただき、該当事実が発生しておれば、業者の保守点検の際に機能の維持・継続について話し合われることをお勧めいたします。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>・事務室の分かり易い場所に、緊急時の対応手順、即ち火災発生、地震発生、不審者侵入、急病人発生時等の具体的対応手順、役割分担、緊急連絡先(電話番号等)がクリアファイルで作成されており、全員が見やすく確認しやすいように掲示されている点。別途全職員の連絡網も作成されており、全員に配布されている点。</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 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	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____) </p> <p><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)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>・警備会社からの定期点検等報告書は適切に保存されている点。(平成26年以降で動作異常なし)</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・鍵の管理責任者は館長で管理は館長及び副館長で実施しており、管理方法は明確になっている点。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・業務日誌に日常、定期的に確認する事項が記載されており、不審者・不審物、各室の施錠・消灯・異常の有無その他を担当毎に一日に3回巡回して、異常の有無を点検しており、事故・異常を未然に防ぐための努力を行っている点。</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	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・会議室・多目的室・図書室等の出口付近には緊急時の避難経路が、各部屋に応じて一目で分かる様に作成されている点。また2階の会議室の非常口には手作りではあるが、分かり易い非常口マークが掲示されている点。自主事業等お知らせの掲示物は両面テープ等画鋏を使わない工夫がされており、来館者への安全への配慮が伺える点。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・「消火訓練」「通報訓練」「避難誘導訓練」「AED使用訓練」等、対象者:職員及び全スタッフ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スタッフを含め全職員が参加できる休館日(H28年4月25日(月))に、役割分担も含め研修を実施している点。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・コミュニティハウスの休館日に合わせ、全職員が参加して、災害発生時の避難訓練を実施している点。(H28年10月24日(月)13:00～13:50 で実施)	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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)>
・監視カメラのモニター箇所(4ヶ所)は現在 図書館2ヶ所、交流コーナー、学習室となっているが、防犯上は図書室2ヶ所を1ヶ所に減らし、不審者等の発見に繋がり易い玄関への変更が望ましいでしょう。

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・事業計画書や事業報告書はホームページでは公表されていないが、館内の「自主事業案内」「行政からのお知らせ」の掲示板に閲覧希望者は申し出て下さいの掲示がある。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事業計画書及び事業報告書は事務室の分かり易い場所に保管されており、すぐに取り出し、閲覧することが出来る点。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)> ・資料:接遇研修H28.6.22、29及び6.30の3日間で全員。H28.5.12及び18救命・救急講習を全員(日赤職員)。H28.4.25館内職員研修(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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 協会研修、滝頭コミュニティハウス研修は全職員が受講対象である。そのため、職員、スタッフが勤務及び行事等で受講出来ないことがないよう意見を聞いて調整している。 2 救命救急講習は新職員全員と再受講希望者の確認をして受講させる他、各種研修に参加を促している。 3 日頃から職員、スタッフが希望する研修会の日程で受講出来るように勤務の調整を行い、進んで研修を受講して利用者のサービス向上に役立てるよう促している。また、研修は勤務時間(一部時間外)の取扱いであることを周知徹底している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・研修のための出張交通費と賃金支払の状況を出勤簿と賃金計算書を照合し検証した。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内の研修は全員が参加できるように休館日(例：H28.4.25)に実施。開始時間は参加者の希望に沿っている点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料：公共建築物の保全に関する研修を館長がH.28.7.11に受講し、資料を副館長に回覧。 <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1 協会の館長会や副館長会等会合に出席し、各施設と情報交換し、館運営に有益と思われる事柄については、職員・スタッフ全員で検討し施設運営に役立てている。また、区内の施設が集まる「館長連絡会」に出席し、他施設と情報交換している。その場において参考となる内容については取り入れ、当施設で試みている。 2 職員の資質向上の為、利用施設協会主催、滝頭CHの研修会を実施している。 3 スタッフは、隔週の3交代制勤務の為、連絡ノート、図書連絡ノート(1日1回確認する)を有効に活用して情報を共有している。	資料:H28.5「館長会」結果についての議事録及び業務連絡帳・図書連絡帳の全員回覧で情報共有を検証。 <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)>
	・協会11施設の館長会、副館長会で各施設の情報交換を行い、管理レベルの向上と水平化を図っている点。

(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)>	
・資料:個人情報保護管理マニュアルを協会で作成し、H28.9最新版に改訂している点。	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
・資料:館長が個人情報管理責任者であることの任命書「H28.4.1付」を額に入れてフロントに掲示している。	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認: 図書に関するデータ以外ないので書庫に納めるデータはない。ハードディスクの処理は穴をあける。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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)> 磯子区区民利用施設協会職員の手引き(平成23年版:6. 業務内容・勤務条件等) <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成27年度収支予算書兼決算書)、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)> ・H28.6/11図書購入費(請求書、納品書、領収書、支出何書、事業費収支表、手元現金管理簿) ・H28.6/6 通信費(請求書、支出何書、通帳、事業費収支表) ・H28.10/3講師謝金(領収書、支出伝票、事業費収支表、手元現金管理簿、講師報酬一覧表) ・H28.10/26印刷代(印刷代収入管理簿、預金通帳(小口現金)、収入何書)を確認した。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認(事務所)</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・印鑑と通帳は別管理している点。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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)></p> <p>1 こまめな消灯や冷暖房温度をそれぞれ28度・22度に設定し、利用者に協力を求めるなどの節電や節水の励行による光熱水費の節減。 2 ポスター、チラシ類は、極力手作りとし、印刷には安価なレーザープリンターを使用する工夫。また、内部資料の裏紙使用や事務用品の節約など、印刷費や消耗品費の節減。 3 施設・設備、備品等をこまめに点検し、大事に至る前に小破修繕対応するなど延命化の工夫による修繕費等の節減。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料およびヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブラインドの補修、グループ室壁やベンチ・テーブルの補修・塗装にくわえ、蜂の巣の除去、敷地内の草刈りなど、施設内外の多くの物品を職員自ら修繕し、コスト低減を図っている点。 ・現在はガス電気併用タイプのエアコンを省エネタイプのエアコンへ切替が予定されている点。 ・各部屋の空調機操作盤のところに「温度調整については事務所まで」のお願いの掲示があり、利用者の健康への配慮と省エネを実践している点。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、ノートに手書きで集計している印刷費、参加費集計表についてはパソコン上で管理し、効率性と正確性を高められるとよいでしょう。また、受付でのレジスター導入も検討してください。 ・事業別収益性を明確にするため、事業支出については、事業共通経費に振り替えて処理することが望まれます。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>市、区の事業には、積極的に参加、協力している。</p> <p>1 昨年度も「磯子まつり」応援イベントとして「作品展」(隔年開催の東日本大震災復興応援のための展示即売会)と「音楽と落語の宅配便」を行った。また、今回の熊本大地震募金など、横浜市の事業に積極的に参加している。</p> <p>2 区内の施設が連携する「館長連絡会」に参加し「いそっぴGW」にも協力し、当館のPRや区内の他の区民利用施設との横のつながりができ、何より地域の皆さんに大変好評であった。</p> <p>3 市のごみ減量施策である市役所ごみゼロルート回収の取り組みにも参加している。</p> <p>4 近隣に滝頭地域ケアプラザや東滝頭保育園があることから、区・地域介護予防連絡会や子育て支援連絡会に出席し、地域の情報共有に努めている。昨年、今年も秋の「子育てフェスタ」に協力した</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・入口左の芝生が良く手入れされており、隣地の保育園児が園庭として遊びに来るなど地域貢献を果たしている点。 ・隣地の公園のトイレが破損しているため、改修工事が終了するまで、コミュニティハウスのトイレ使用を許諾している点。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>前身が青少年図書館のため、磯子図書館に次ぐ区内2番目の蔵書施設であり、利用者の図書に対する希望・要望が多い。リクエスト、予約用紙をカウンターに置き、利用者の希望の図書を少しでも多く購入できるように努力している。また、一般用、児童用絵本コーナーの各箇所にも新刊図書案内を掲示すると共に、リクエスト、予約の案内も掲示して多くの方にリクエスト・予約サービスを利用していただけるように努めている。</p> <p>昨年は、磯子図書館を中心とした区内の図書利用施設連絡会に参加し、区の読書推進、図書利用施設共同事業として、図書の巡回展示に積極的に協力した。その際利用者から「貸出ししてほしい」との要望を受け、今年9月30日からスタートした巡回図書では貸出しを実施し、多くの利用者に喜ばれている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・限られた指定管理料の範囲で、最大限のサービスを提供しようとする取組が数多くなされている点。とりわけ、図書コーナーについては、職員が他の地域図書館を現地視察し、得られた先進事例を施設運営に積極的にフィードバックするなど、横浜市内読書関連施設として、きわめて高水準なサービスを提供している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・1階図書コーナーのみの利用者と2階その他の施設利用者の交流を図るため、地域の学校や関連施設、関係団体などと協働し、蔵書を活用した自主事業にすべての利用者を巻き込みながら展開されるとよいでしょう。</p>