

横浜市指定管理者第三者評価制度

柳町コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成25年10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) 図書の貸出し、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	<ul style="list-style-type: none"> 当施設は、昭和42年に金沢区青少年図書館として開館し、平成14年には、青少年図書館から転換型のコミュニティハウスとして再開館し、多くの地域住民に利用されています。 コミュニティハウス運営委員会には地域の町内会長・町内会各役員の皆様に委員をお願いしており、地域・住民との連携が図れていると考えます。 平成24年には東日本大震災を教訓として、屋上に屋外スピーカーを使って避難を呼びかける「津波警報伝達システム」が横浜市により整備されると共に、津波避難施設に指定されるなど地域防災の一翼を担っています。 今後とも市、区役所、地域町内会、金沢八景保育園、柳町地域ケアプラザなどと情報を共有し、連携を密にして運営を図っていく必要があります。なお、地域住民の図書利用や集会・研修会・町内会の会議・地域住民のサークル活動及び選挙投票会場としても利用して頂いています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 六浦連合町内会定例会への参加、柳町町内会主催の「夏祭り」開催委員会への出席など地域の町内会・自治会等の会議や催し物に積極的に参加し、情報交換を図り相互の連携を深めるとともに施設利用案内等のお願いをしています。 柳町コミュニティハウス運営委員会は毎年1回開催され、地域の利用者の要望や施設運営サービスに関する意見交換、審議を行っています。対応策は車椅子使用者、高齢者、子どもたち利用者に配慮して審議され、適切に実施されています。 保育園、幼稚園等の地域の施設と連携して、施設への来館を案内し、保育士、幼児(未就学児)と一緒に保護者も参加するなど積極的に地域施設との連携に取り組んでいます。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 業務スタッフ研修を効果的に実施することにより、当館の受付案内や電話の対応等日常の接客態度については、平成25年5月に実施利用者アンケート調査においても「高い評価」を得ています。 利用情報の提供は、「柳町コミュニティハウスだより」1100部発行の配布や、町内会掲示板の活用等質の高い内容提供を心掛けています。依頼されるさまざまな分野のポスター、チラシは、出来る限り掲示しています。 当施設の特徴である「図書事業」については、現在も地域の幼児・子供から高齢者まで多くの方に利用して頂いていますが、今後も利用者のリクエストも参考にしながら多くの方が読まれる図書を、また、「良い絵本」や子供たちに是非読んで欲しい図書を充実させていきたいと思います。 自主事業についても、当館として特色のある「お話し会」「児童劇」を地域のお母さん方の協力により定期開催し多くの参加をいただき盛況であります。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度のアンケートは昨年まで実施していた内容を大幅に変更して、多くの意見・要望が開けるよう項目を増やし独自の工夫をすることで、約2倍の231部が寄せられ施設運営・サービスに役立てています。 広報紙「柳町コミュニティハウスだより」は隔月から毎月に取り替えて内容の充実を図り、1100部を発行して連合町内会や金沢区民活動センター等の関係機関に持参し回覧や掲示板での案内をお願いしています。7月から新規に3町内会へ配布先を増やしています。 自主事業は児童劇、健康講座等性別を問わず幅広い年齢層が参加できる講座が実施され、中には職員が自ら企画し講師になって11月に立上げる講座など多くの自主事業が計画され実施されています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 当建物は、金沢八景保育園との併設であるため、双方十分に話し合いながら共同して建物管理契約を締結し施設・設備の維持管理を行っています。 エレベーター、床清掃等業者による保守点検、清掃は、休館日に実施し利用者に迷惑が掛からないよう配慮しています。 大人の視点ばかりでなく、子供の視点に立って安全であるかの確認をしています。 雨天時には、1階のホールが外部から持ち込まれる水滴や泥により滑ることのないように、随時確認し、必要に応じて清掃しています。 鍵の施錠状況を簡易な工夫により確認できるようにしています。 清掃時ばかりでなく、随時トイレを中心に、不審なものが置かれていないか、タバコの吸殻がないかなどについて点検しています。 エレベーター内で、子供たちが飛び跳ねたりすることで、安全性が損なわれることのないように、絵でわかり易く表示しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品管理では、特に電気ポットの電源コンセントや掃除機のフィルターなどの点検、確認を行い、利用者が安心、安全に使用できるよう努めています。 老朽化が進んでいますが、積極的に維持管理に努め、職員の自前修理、修繕は経費節減にも繋がることから可能な限り取り組んでいます。事例の一つとして、避難訓練時に問題視されてきた非常階段に通じる通路の段差2箇所をバリアフリーにするため、館長が自ら滑り止め付き段差スロープを手作業で作製しています。 東日本大震災後、横浜市より当建物屋上に屋外スピーカーを使用して近隣住民に避難を呼びかける「津波警報伝達システム」が導入されるとともに、「津波避難施設」に指定された関係で、当施設から屋上へ通ずる非常階段及び屋上施設の維持管理が必要とされていることから、館長が定期的に、安全、安心のための点検管理に努めています。

	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	<ul style="list-style-type: none"> 当施設は金沢八景保育園との複合施設であり、「横浜市金沢八景保育園・横浜市柳町コミュニティハウス共同防火管理協議会」を設置し、会則・消防計画を作成して自衛消防組織を編成し、共同で防火・防災訓練を毎月合同で実施しております。 事故発生時のマニュアルは業務必携ハンドブックに記載し職員全員に配布すると共に、ラミネート処理し受付わきの固定収納ボックスに収納しており、すぐに取り出せるようにしています。 地域特性から高齢者の利用が圧倒的に多く、体調を崩す利用者も見受けられるので、AEDなど緊急時の救急体制の整備をしています。 毎年AED・消火器の実地訓練を行い、緊急時に職員が全員対応できるようにしています。 職員連絡網を職員に配布しているとともに、事務所内にも掲示して、緊急時対応に備えています。 防犯カメラを1階ロビーに3台設置し常に監視しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 玄関ロビーに3台の監視カメラを設置しモニター監視をして防犯や事故防止に努め、現場の見回り点検巡回を適時行っています。 緊急時対応の取組では、津波避難対応を取り入れて緊急対応マニュアルが作成され、全職員が保持し緊急時に適切に対応できるよう備えています。 ①横浜市より「津波警報伝達システム」が導入され、「津波避難施設」に指定されていることから、緊急時対応に備えるとともに、隣接する公園内に計画されている「津波避難場所設置構想説明会」に参加しています。 ②併設の金沢八景保育園(1階、2階使用)と毎月合同で防火訓練や避難訓練を実施しています。 ③消防訓練・防災訓練は毎年2回実施しています。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 当施設は、原則2人体制であり、スタッフは午前・午後・夜間の交代制の勤務体制時間に当日前後の出来事について業務日誌の引き継ぎ事項に記載し情報交換しています。 交代制のスタッフ全員が揃う休館日を利用して全職員参加のスタッフミーティングを行い必要な情報の伝達や共有を行うとともに、当施設内における日常業務の中で業務遂行を通じてスタッフの資質向上に取り組んでいます。職員研修や防災訓練はスタッフミーティングの時間の中で実施しています。 勤務ローテーションは、出来るだけ新人とベテランスタッフが組むようにし、OJT(職場内研修)の形で、実際の仕事を通じて、必要な能力、知識などが身に付くよう配慮しています。 軽微な修繕は職員で対応し、簡易な修繕は設備管理委託業者に行ってもらい、経費削減に努めています。 省エネを目指した冷暖房の温度設定や、使用しない部屋のこまめな消灯を実施しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の資質向上のために、職員からの研修参加希望に応じるよう努め、勤務体制の調整や勤務時間内参加には交通費を含めて研修費用の負担などの支援策を講じることで研修に参加しやすい環境を整えています。 毎月全職員参加で行われるスタッフミーティングでは、直接業務に関する伝達研修以外に、館長・副館長が参加する研修会や他施設等で得られる民間情報等を伝達して情報の共有を行うとともに職員の資質向上に努めています。 経費節減の特徴的な取組みとして、ロビー内の壁紙張替等を職員が自前で修理、修繕しています。また、日常では、温度調整による節電や照明を間引きするなど、利用者への不便をかけないよう工夫して利用者の協力をいただきながら経費節減に努めています。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> 金沢八景保育園との複合施設であることより、清掃やイベントなどで互いに話し合い協力をして運営を行っています。また、当施設は転換型のコミュニティハウスであるが、青少年図書館時代からの利用者も多く来館されています。 このことにより、親子・孫と幅広い年代の利用者を想定し、各年代毎に対応した「図書」と「自主事業」を展開させていきます。また、昨年には東日本大震災を教訓として屋上に屋外スピーカーを使って避難を呼びかける「津波警報伝達システム」が横浜市により整備されると共に、津波避難施設に指定されるなど地域防災の一翼を担っています。今後も市、区、町内会並びに金沢八景保育園、柳町地域ケアプラザと情報を共有し、連携した運営に心がけていきます。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>全員参加のスタッフミーティング等で職員から出された提案やアイデア等の中から具体的に実施され、利用者に喜ばれている事例があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①道路に隣接している外掲示板は職員間でアイデアを出し合い、四季折々に合わせて手作り折り紙等で装飾される人を楽しませています。具体例として、春は色とりどりの花を、秋の運動会シーズンには万国旗を飾るなどして楽しんでもらいながら自主事業の案内等に繋げています。 ②職員が自ら企画して立ち上げた親子で参加できる自主事業は申し込みも多く、11月の開催が待たれています。 ③避難訓練時に問題視されてきた非常階段に通じる通路の段差2箇所をバリアフリーにするため、館長が自ら滑り止め付き段差スロープを手作業で作製しています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に掲示物・情報展示のスペースを設け、地域や利用者の情報を提供しています。掲示板では当館を利用するサークルの情報のみならず、より広域な地域での情報を提供しています。 ・連合町内会会議、町内会会議に参加し、地域住民との情報交換・連携に心がけています。また、町内会主催の夏祭り等に職員が参加しています。 ・毎月発行している「柳町コミュニティハウスだより」を4連合町内会及び近隣の4施設(金沢八景保育園、柳町地域ケアプラザ、金沢図書館、金沢区民活動センター)に対し、1100部配布しています。以前は3連合町内会への配布でしたが、来館者の地域性や当施設の立地場所を考慮し、平成25年7月より隣接している連合町内会への配布を拡大しました。 ・毎月開催される協会事務局主催の館長会議に出席し区内の他館の情報を入手しています。 ・近隣の保育園、福祉施設の避難訓練には積極的に参加し連携を図っています。 	<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(広報紙柳町コミュニティハウスだより、夏祭り案内等)、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"> ・六浦地区連合町内会定例会に参加するなど町内会や自治会と交流を深め、広報紙「柳町コミュニティハウスだより」を1100部発行し幅広く情報を提供しています。また、柳町町内会主催の「夏祭り」では夏祭り委員会に参加し地域交流に取り組んでいます。 ・柳町町内で計画中の「津波避難場所設置概要説明会」に参加し地域の津波対策を通して災害防止に協力しています。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウス運営委員会は地元自治会町内会役員、民生委員会委員、体育指導員、青少年指導員、子供会関係者の各代表及び役員等、地域内広範囲の関係者13名で構成されています。平成25年度は5月10日に開催され、事業報告、事業計画、施設運営の課題、自主事業の企画等が報告され、意見交換されています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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(柳町コミュニティハウス運営委員会議事録)、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)>	

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)> 資料(柳町コミュニティハウス運営委員会議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 運営委員会からエレベーター内備え付けの鏡への落書対策が課題として抽出され、スタッフミーティングで対応を協議し、鏡は車椅子利用者、子どもたち等多くの来館者に必要であることから、落書されても簡単に交換できるパネルミラーに替えることで対応策とし、エレベーター内に注意喚起のお願いをより見やすい掲示に変えています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域の自治会町内会をはじめ、社会福祉協議会や民生委員協議会等の関係機関・施設の施設利用には積極的に協力し、未就学児の施設見学では保育園が2回32名と幼稚園が1回25名保護者と来館され、館長・副館長が対応して理解を深めてもらい施設の利用を進め、子育て団体などの地元サークルにも優先的利用や施設利用の要望に対応するなど、地域・地域住民に役立つ取り組みを進めています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者茶話会は、出席利用団体数を増やし、活発な意見交換ができる利用者会議にするため、平成20年に名称変更されています。現在では、茶飲み話に参加する雰囲気、気軽に話しやすい利用者会議となり、常時20団体以上と参加団体が増えて活発に意見・要望等が出されています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(柳町コミュニティハウス利用者茶話会議事録)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> 現場確認(館内掲示)、資料(柳町コミュニティハウス利用者茶話会議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者茶話会で抽出された「広報紙が六浦町の一部地域に届かない」、「本の選定方法の説明」等の課題はスタッフミーティングで検討され、具体的に対応策が講じられ、館内に掲示されています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成25年5月7日から5月31日まで実施され、250部を配布し、231部回収され回収率92%。	
<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)>	
平成25年度のアンケートは昨年まで実施した内容を大幅に変更して、多くの意見・要望等が聞けるよう項目を増やし独自の工夫をすることで、約2倍の231部が寄せられています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成25年度柳町コミュニティハウスの利用に関するアンケート調査結果) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(柳町コミュニティハウスの利用に関するアンケート調査結果、スタッフミーティング議事録) <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)>	
アンケートで寄せられた多くの意見・要望等は、全員が参加するスタッフミーティングで検討され、対応可能なものは迅速に対応を行っています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

<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)> 資料(アンケート調査結果ファイル)、現場確認(館内掲示、受付窓口設置) <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)>	
ご意見ダイヤルに関するポスターと指定管理者名とその期間を明示した案内を館内掲示しています。	

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)> ご意見箱はロビーに設置されています。</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>	

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)> 資料(利用者ご意見対応フロー、業務点検管理表、業務日誌)、ヒアリング</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> <p>苦情等は、館長が責任者で、受付から対応策の検討、実施等の手順が「苦情対応フロー」で決められ、業務日誌でも確認でき、スタッフミーティングで情報を共有しています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現場確認(館内掲示)</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> <p>ご意見箱の横に「利用者ご意見対応フロー」を掲示し、これまでに寄せられた苦情・意見等の内容と対応策も都度同じ場所に掲示されています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング議事録、業務点検管理表、業務日誌)、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)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者茶話会議事録、運営委員会議事録)、現場確認(館内掲示)	
<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)>	
寄せられた意見・苦情等は、都度内容と対応策をご意見箱横に「利用者ご意見対応フロー」と並べて館内に掲示しています。また、利用者茶話会及び運営委員会でも寄せられた意見・苦情等の内容及び対応策を報告し、対応困難な事項についてはその理由を説明しています。	

(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>・「ご利用案内」を作成し、館内に配布しています。会議室の具体的な申込みや利用方法については、都度スタッフが利用者に確認をし、不十分なところがあれば、補足説明を行い、誤解のない円滑な利用を促しています。</p> <p>・毎月「柳町コミュニティハウスだより」を発行し、4連合町内会及び近隣の4施設(金沢八景保育園、柳町地域ケアプラザ、金沢図書館、金沢区民活動センター)に対し、合計1100部配布しています。自主事業や配架図書の記事を記載することが多いが、定期的に学習コーナーや会議室の情報を載せ新規利用に繋がるよう努めています。</p> <p>・地区社会福祉協議会の掲載誌「社協むつうら」8月号に柳町コミュニティハウスの情報等を寄稿し広報PRを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(利用案内、広報紙)、ホームページ(金沢区役所)</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>・広報紙「柳町コミュニティハウスだより」を毎月発行し、各町内会及び近隣金沢八景保育園、柳町地域ケアプラザ、金沢図書館、金沢区民活動センターへ配布し、自主事業への参加、新刊図書の紹介など施設利用の案内をしています。</p> <p>・金沢区役所ホームページ内の当施設案内にも施設利用案内が掲示されています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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)> 資料(利用案内)、ホームページ(金沢区役所)、ヒアリング</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> <p>公平を期すために抽選をしています。館内や玄関に抽選方法を明示して利用者に周知を図っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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(研修記録:人権について研修8月26日実施)、ヒアリング</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25年度事業計画書、自主事業計画・実施一覧表)、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)> 幼児(未就学児)から高齢者までの性別を問わず幅広い年齢層の地域住民が参加できるように年々工夫して自主事業を提供しています。事業の中で、職員自ら経験を生かし講師になって立ち上げた事業が好評であったことから、クリスマスに向けて11月に親子で参加できる自主事業が計画されています。	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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(図書購入要望書、スタッフミーティング)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの希望に対しては、年齢層、直近のベストセラー、サークル利用者関連内容等を配慮しながら、中央図書館等や新聞、雑誌等からの情報も参考にして、スタッフミーティングで協議し購入を決めています。	

(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
<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)> ・毎月発行している「柳町コミュニティハウスだより」を活用し、自主事業、配架図書、施設の利用状況等の情報提供を行っています。 “回覧を見て来ました”というご意見も多く、今後も配布継続が必要と考えています。 ・外部掲示板の利用促進を図るため見る人の視覚に訴える装飾、掲示物の配置の工夫、最新情報の充実を行い、利用してもらえらる掲示物の環境改善を行っています。 ・近隣施設から寄せられるパンフレット等を、施設内に配架し、見やすく、手に取りやすい環境を工夫し関連のある内容については、スタッフが直接利用者へ伝える配慮を行っています。 ・今年度から、自主事業募集に関し、内容の補足的な記事も掲載しております。また、会員減少のサークルの支援にも活用しています。 ・25年7月より新たに3町内会に柳町コミュニティハウスたより(187部)の配布を開始しました。	<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(広報紙柳町コミュニティハウスだより、町内会配布一覧表等)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・広報紙「柳町コミュニティハウスだより」は毎月1100部発行し町内会、自治会へ配布しています。7月から新たに3町内会へ拡大して187部配布し積極的に広報・PR活動に努めています。 ・外部掲示板では職員間でアイデアを出し合い、四季折々に手作りの折り紙で装飾するなど見る人に楽しんでもらいながら自主事業などの案内に繋げています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・全員が名札とスタッフエプロンを着用し、利用者等の問い合わせには、優しく、丁寧に対応しています。 ・全スタッフの名札の裏に、柳町コミュニティハウスオリジナル3Yモットー(優しく・ゆったり・緩やかに)の文言を入れ、より良い接遇ができる様、意識を高めています。 ・電話の対応は、必ず施設名と自分の名前を最初に名乗って受けています。 ・利用者等の入・退館時には、笑顔で明るく挨拶を行うようにしています。 ・利用者への注意やお願いは、クッション言葉を使って、感じよく対応するよう心がけています。 ・5月に実施した、アンケート調査では、職員、スタッフ対応の評価が最も良く、これからも怠ることなく努力していきます。 ・新採用者を対象に接遇マナーについて、協会事務局とコミュニティハウスにて概略説明しています。気づいた点や問題があれば館長が個別に指摘し改善を図っています。 	<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"> ・スタッフはエプロンと名札を着用して一見して分かるようにし、来館者に迅速、丁寧に対応し、明るく接しています。 ・名札の裏には3Yの標語(優しく・ゆったり・緩やかに)が書かれ、いつも3Yの気持ちで来館者と接するよう心がけています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室は、平日の午前、午後に利用が偏り、65歳以上の女性の利用が多い傾向にあります。学習コーナー、図書コーナーは、平日の午後から夜間、及び土曜、日曜、祝日の利用が多く、席の無い時は状況に応じて会議室を学習コーナーとして開放するなど利用者の方々のご要望に応えています。 ・会議室の平均稼働率は50%となっており同じ曜日を希望される団体も多く比較的利用の少ない曜日を利用者に情報提供することで、稼働率向上に繋がると考えています。夜間の稼働率(平均27%)改善について、働く世代の興味はどこにあるのか等、情報収集に努めています。 ・前回と異なりスタッフメンバーの大幅な交代があったため「利用者アンケート」を実施。特に今回は利用者の具体的な意見を招集すべく記載を増加した。アンケートや利用者懇談会での意見・要望には迅速に対応し、改善努力をしています。苦情・要望は公表し迅速に対応していきます。 	<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"> ・稼働率の低い夜間に働く世代に参加してもらうための自主事業の企画をするなど利用率向上に努めています。 ・5月の利用者アンケートは、内容を大幅に変えたことで回答率が92%と上がり、回答者数も約2倍に増え、寄せられた意見・要望は検討し、対応して公表しています。

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

1階、2階の保育園と併設館である関係上、来館者は1階の独立した狭い玄関ロビーからエレベーターを利用して3階の施設に上がります。1階玄関に自動販売機と小さな椅子が設置されている関係上監視カメラ3台で玄関フロアを常時監視してしています。このような状況の下、常時来館者にトラブルが起きないように配慮しながら、全職員で利用者サービスの向上に努めています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃は定期的に委託業者により協定書通り実施されていることが記録され、日常の清掃はスタッフが巡回して清掃作業表に記録しています。また、当施設から屋上に通じる階段と屋上の清掃・点検は館長が定期的実施しています。	

(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	
<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>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>備品には、備品台帳に記載された備品番号と購入年月日が明示されたラベルが貼り付けされ、照合管理が適切にできます。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>備品は使用する前に、電気ポットの電源コンセントや掃除機のフィルターなどの点検、確認を行い、利用者が安全、安心に使用できるよう努めています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者にゴミの持ち帰りをお願いしていますが、1階ロビーでは監視が行き届きにくいいためゴミの放置が見受けられることから、こまめに巡回点検しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・設備は建築後46年、柳町コミュニティハウスとして再スタートに併せ大規模修繕を実施後11年が経過し一部経年劣化が発生していますが、損耗の規模や状態に応じ市建築局、区役所、協会事務局と連携をとって対応しています。 ・小修繕については、毎月の設備総合点検業者への委託契約の中で処置するとともに、職員自ら可能な範囲で維持管理に努めています。 ・館の日常的な清掃は、作業スタッフが開館前の時間帯から10時までに清掃実施。また、トイレについては、作業スタッフ以外のスタッフも定時に巡回を実施し確認チェックを行い、適切に処理しています。また、利用者の視点からのハード面での指摘や要望・不満に対しては、その内容をスタッフで分析、必要度合いに応じて対策を講じています。平成24年度は非常階段段差スロープの製作、ロビー壁紙の一部張替え作業、多目的トイレのウォシュレットを交換しました。 	<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(屋上及び屋上に通じる階段、避難通路等)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"> ・当建物は46年経過し、老朽化による補修、修理が各所に発生していますが積極的に維持管理に努めています。 ・職員の自前修理は経費節減にも繋がることから可能な限り取り組んでいます。事例として、避難訓練時に問題視されてきた非常階段に通じる通路の段差2箇所をバリアフリーにするため、館長自ら材料を準備し段差スロープを手作業で作製しています。

(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>横浜市から、当建物屋上に「津波警報伝達システム」が導入されるとともに、「津波避難施設」に指定された関係で、当施設から屋上へ通ずる階段及び屋上施設の維持管理が必要とされていることから、館長が定期的に安全、安心のための点検管理に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
横浜市から「津波避難施設」に指定されていることから、津波避難対応を取り入れて緊急対応マニュアルが作成され、職員全員が保持し日頃から緊急時対応に備えています。	

(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)>	
警備会社と契約して機械警備を行っています。動作異常は平成25年度は10月現在なく、平成24年度に3回発生し異常ないことが発報記録に残されています。また、玄関ロビーでは3台の監視カメラでモニター監視をして防犯業務を実施しています。	

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><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(鍵管理台帳)、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>鍵台帳による鍵の管理が慎重に行われています。また、現物管理もキーボックスで整理保管されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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>一階ロビーの事務室内防犯カメラモニター及び現場の点検をはじめ施設内の巡回点検は、定期的に行われ、日々「館内巡回チェック表」に記録されています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

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)>	
6月のスタッフミーティングで「ヒヤリハット集」での研修を全職員が出席で実施しています。	
<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)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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)> 7月にAED取扱い訓練で全職員がAED操作ビデオ研修と操作実地訓練研修を実施しています。</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)> 六浦消防出張所長と職員による、AED操作ビデオ研修と操作実地訓練を受けて、事故対応できるように努めています。また、当日は金沢八景保育園から保育士2名も参加しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内)、資料(緊急時連絡網)</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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 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	
<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)>	
六浦消防出張所の指導で消防訓練をしています。また、併設の金沢八景保育園と合同の防火訓練や避難訓練は毎月実施され、職員スタッフ交代で1名か2名必ず参加しています。	

(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)>
横浜市より屋外スピーカーで避難を呼びかける「津波警報伝達システム」が屋上に導入され、「津波避難施設」に指定されていることも含めて、併設されている金沢八景保育園と毎月合同で防災訓練・避難訓練を実施するなど緊急時の対応に備えています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
開館時間・閉館時間は業務日誌の記録で確認できます。また、警備会社の記録でも確認できます。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書、事業報告書の閲覧希望者には閲覧できる旨掲示して受付へ案内しています。	
<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)>	

(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)>	
平成25年度研修計画書で、研修内容、時期が明示されています。特に毎月実施されるスタッフミーティングでの内部研修は全員参加で年4回以上計画されています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング議事録、研修結果報告)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
人権について、事故対応・AED操作、個人情報、接遇などの研修をスタッフミーティング時に全職員で行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・常勤職員(館長・副館長)・スタッフを問わず、業務に必要な研修については情報提供し、参加を促します。研修参加の際は、研修時間、交通費等、研修費用の負担をしています。</p> <p>・施設の全体研修を毎月1回施設点検日に実施しスタッフの意見交換も交え諸改善を進めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> *3. 25 指定管理者研修 *4. 16 避難訓練 *4. 22 図書システム *5. 27 図書システム蔵書点検 *6. 4 公共建築物の管理者研修 *6. 19 事故防止研修 *6. 20 横浜ごみゼロ研修 *7.1~5 新規採用副館長研修 *7. 13 防災訓練(津波伝達訓練) *7. 22 救命講習・消火器取扱い *8. 26 人権研修・個人情報 *9. 11 防災訓練(津波伝達訓練) *9. 24 避難訓練 	<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>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>研修への参加は職員の意向も踏まえて、できるだけ参加を進めています。支援策として、業務に直結する研修については勤務時間の中での参加を認め、交通費も含め研修費用を負担しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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(研修結果報告、スタッフミーティング議事録等) <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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの情報共有については、午前、午後、夜間の交代制の勤務体制の中で、引継時間が各15分設定されおり、毎日交代時間に当日前後の出来事について情報交換しています。人員が1日2人体制のため、個別の連絡・伝達事項は、業務日誌によって引継ぎ、連絡・伝達の漏れがないように努めています。 ・月1回行われるスタッフミーティングにおいて、必要な情報の伝達や確認を行うとともに、当施設内業務のOJTを実施してスタッフの資質向上に取り組んでいます。 ・期間満了等、定期的に交代する職員体制に併せ、業務手順の明瞭化、作業能力の画一化に努めています。具体的には、誰が見てもわかるような手順書を整え、時間はかかっても、経験の浅いスタッフに仕事を任せることで、職員全体の資質向上及びより正確な業務遂行に繋がっています。 ・業務においてお互い気づいた点を指摘しやすいよう、風通しの良いコミュニケーションを心がけています。 	資料(研修計画書、スタッフミーティング議事録、業務日誌)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフミーティングで計画に沿った研修や研修参加者の伝達研修を行うとともに、館長は館長会、行政の会合、他施設の活動などで得た情報を全職員と共有することで資質向上に努め、施設運営やサービス向上に取り組んでいます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長が管理責任者であることを個人情報取り扱い研修時やスタッフミーティング等で周知し、新人には館長が説明しています。館内掲示でも周知されています。	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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(パソコンのパスワード管理、書類の一時保管収納管理とシュレッダー管理等)ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>図書館専用パソコン情報管理は、パソコンはパスワードで、バックアップデータのUSBメモリーは館長機で施錠保管し、図書予約リクエスト、返却遅れ図書書類、会議室申込書等は受付後ろの専用ケースに保管後、館長機に終業時施錠保管しています。また、パソコンはワイヤーで固定され安全に管理されています。</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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理帳票書類等)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(収支報告書、経理帳票書類等)、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)>	
収支報告書及び協会本部の経理帳票書類の照合で明確に区分されています。	

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)> 現場確認(通帳、印鑑等の保存状況)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱費を節減するため、冷房は28度、暖房は18度をできる限り実施しています。使用しない部屋等については、こまめな消灯を実施しているほか、館内供用部分の照明は、利用者サービスを低下させない範囲で間引き節電を実行しています。 ・修繕に関しても業者発注を少なくするため軽微なものは職員で対応し、設備管理委託業者による小修繕を実施し外注コストを圧縮しています。 ・自主事業のチラシは、すべて職員・スタッフによる手作りとすると共に、必要最小限の部数の作成としています。また、内部で使用する資料等は、原則裏紙を使用することとしています。 ・回覧する資料については、パソコンの共有フォルダーを活用し回覧できる体制としペーパーレス化を図っています。 	<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(非常階段)、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"> ・経費節減の特徴的なものとして、非常階段段差スロープ作りやロビー壁紙の張替等館長はじめ職員が自前で修理、修繕して経費の節減を図っています。 ・日常では温度調節による節電等で利用者への不便をかけるまい工夫して利用者の協力をいただきながら経費節減に努めています。

(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>毎月実施されるスタッフミーティングでは、計画に沿った研修、要望・意見・苦情と等の対応策の検討、外部会議や研修等から得られる情報共有等が行われ、職員から利用者には喜ばれる提案やアイデアが多く出されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会等、金沢区に関連する団体に対し、会議室の優先使用を積極的に認めています。 ・金沢区選挙管理委員会の依頼に基づき 24年12月16日(衆議院選挙) 25年 7月21日(参議院選挙) 25年 8月25日(横浜市長選挙) 選挙投票所として施設を提供しています。 ・24年度、屋上に津波警報伝達システムが横浜市により整備されると共に津波避難施設に指定され地域防災の一翼を担っています。 ・広報よこはま等、横浜市、金沢区から発信される情報収集に努め、自主事業や館内掲示を活用し、地域の方々が、より深く施設を理解し利用できるように心がけています。 	<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><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>市や区の防災施策の協力として、当施設屋上への「津波避難警報システム」の導入と「津波避難施設」指定を受けて災害時の対応に協力できるよう体制を整えています。また、保育園、幼稚園と連携して親子での施設見学を通して津波災害時対応等の説明をするとともに親子で参加できる事業案内もしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室の申込みの際し、地域の方々に広く公平に利用していただく為、同月2回という利用制限を設けていますが、施設の有効利用を考慮し、利用日当日や利用日一週間以内の申込みについては、臨機応変に対応しています。 ・車でのお断りしていますが、小さなお子様連れの方、お体の不自由な方等については、駐車許可証を発行し、利用を妨げる要因を減らすよう努めています。 ・自転車や自動車は、保育園の利用者との共同使用であり、両者の協力が必要であるので、駐車が適切にされているか巡回を行い、不適當な場合には利用者に注意を呼びかけています。 ・利用者がゴミを放置していく場合があるので、施設ばかりでなく、金沢八景公園の柳町コミュニティハウスに近い部分を含め、巡回清掃しています。 ・利用者が安心してくつろげるように、清掃に努めるほか、明るい施設になるよう心がけている。 	<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>館内には、絵手紙、手芸、フラワーアレンジメントなど利用者サークルの作品を多く展示し、非常口の案内にキャラクターの絵や折り紙を使って楽しみながらわかりやすくするなど、子どもから高齢者までみんなが気持ちよく過ごせるような色々な工夫やアイデアが取り入れられています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
不備の数			0	0				
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				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		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
			設置していない		設置していない			
③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
			仕組みがない		仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない		レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない		レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない		レ 行っていない	レ 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない		レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している
		レ 実施していない		レ 実施していない	レ 実施していない	
(6) 出し、管理 購入書及び貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく 協定の書等遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	
			レ 協定書等のとおり管理していない		レ 協定書等のとおり管理していない	
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない		レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある	レ ある	
			レ ない		レ ない	
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている	レ 揃っている	
			レ 揃っていない		レ 揃っていない	
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
			レ 安全性に関わる損傷等がある		レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 理業務 衛生管	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している		
		レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 対 整の 備 仕 組 急 時 時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない		レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない		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 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 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
				一部の職員に実施していない		一部の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
			②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ
				体制を確保していない		体制を確保していない
	(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？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				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
				評価対象外施設である		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
				一部の職員に実施していない		一部の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
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
	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	
			一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない	
	(4) 経 理 業 務	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	
		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？		目的に沿って支出している		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		
不備の数			0	0		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
		不備の合計	0	0