

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市柳町コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社 フィールズ

令和7年1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、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) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 … 平成14年に旧金沢区青少年図書館からの転換型コミュニティハウスとして開館し、多くの地域住民の方々の趣味や地域活動、学習に利用され、多世代の地域住民の「居場所」として機能している。</p> <p>(2) 運営委員会 … 連合町会長や関係町会長、各関係団体や利用者代表により毎年6月に開催し施設運営等への議論を重ね意見を運営に反映させている。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携 … 施設の属する連合町内会の会合に参加し情報交換に合わせて意見をいただいている。また、社協行事や自治会会合への利用促進により地域連携を上げている。</p> <p>施設は河川や湾囲まれており東北震災を契機に平成24年度に屋上に津波警報システムが設置され津波避難施設として指定されたことにより、地域住民や行政と年一回(9月)避難訓練を実施し日頃から危機管理に対する意見交換を行うなど防災体制を整えている。</p>	<p>【評価できると感じる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 施設1階に地域情報コーナーを設置し、催しの案内を発信しています。津波避難施設として警報システムを備え、避難訓練にも参加。地域行事や施設と連携し、住民の交流と学習の場となっています。</p> <p>(2) 地区センター委員会等 毎年6月に関係者が集まり、施設運営について議論し意見を反映しています。運営の円滑化のため、会則を定め、それに基づき委員会を実施しています。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般 連合町内会の会合に参加し情報交換を行うほか、社協行事や自治会会合を通じて利用促進と地域連携を強化しています。東日本大震災後に津波警報システムが設置され、津波避難施設に指定。毎年9月に避難訓練を実施し、防災体制を整えています。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>(2) 利用者アンケート等の実施 … ①利用に関する施設全体についてと②図書コーナーについての2種類とし、それぞれ多くの要望、意見をいただいている。</p> <p>(3) 意見・苦情の受付・対応 … 内部で検討し、その結果を掲示により公表している。</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用 … 施設の利用方法(要綱・予約システム)等を施設内掲示板及び施設ホームページで明示し、窓口では利用者に丁寧な説明を行っている。</p> <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理 … 掲示板に新着本の案内と、年間の貸出ランキングを掲示し利用者数を増やす工夫をしている。また、利用者に子ども世代が多いことから、購入の半数を児童本に充てている。</p> <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応 … 令和5年から予約申請が電子化され、PCやスマホでの予約が可能となり利便性が向上した一方、コミハ利用が無料の背景からの有料施設登録者の鞍替え利用が増える傾向が散見される。</p>	<p>【評価できると感じる点】</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応 施設全体と図書に関する利用者アンケートを実施し、満足度や要望を収集しています。</p> <p>(3) 意見・苦情の受付・対応 ご意見箱設置や対応フローチャート等を掲示し要望や苦情を受け付け、結果を公表しています。</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用 利用方法や施設情報をホームページや掲示板に掲載し、PR活動も行い利用促進に努めています。</p> <p>(5) 自主事業 各世代向けに23の自主事業を年間200回以上実施しています。毎年見直し新たな取り組みも取り入れています。</p> <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理 新着本の案内や貸出ランキングを掲示し、利用促進を図っています。利用者の多くが子ども世代のため、イベントや購入の配慮をしています。</p> <p>(7) 広報・PR活動 ホームページや掲示板で情報を発信し、チラシや広報紙を町内会等に多く配布しています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行 … 当施設が階下保育園との複合施設であるため、協定書に定める管理区分に応じた保守管理のルールを定めて設備の維持管理を行っている。また、施設の入退館の手段はエレベーターに限定されているため、安全確保のため専門業者による保守点検を毎月実施している。</p> <p>(2) 備品管理業務 … 当施設の保有する備品を台帳で管理している。</p> <p>(3) ゴミ処理等における衛生管理 … 市ゴミゼロルート回収により適切に分別廃棄が実践されている。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 … EVかごの中で子どもたちが飛び跳ねたりすることで、EVが停止するといったトラブル回避として絵でわかりやすく注意喚起している。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般 … 職員が「館内巡回チェック表」を基に点検を行い、安全性と快適性を確保している。また、施設と外構部分も含め門周辺から1階EVまで毎日清掃をして美化に努めている。</p>	<p>【評価できると感じる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行 保育園併設のため管理区分に応じた保守管理を実施しています。安全確保のため、エレベーターは毎月専門業者が点検しています。</p> <p>(3) 施設衛生管理 業務 市のゴミゼロ回収に従い、適切な分別廃棄を計量票や廃棄物管理表で実践しています。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 エレベーターの注意喚起を行い、部屋の利用者清掃を職員と協力し、毎日の清掃で清潔で快適な施設運営に努めています。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般 職員は巡回点検と毎日の清掃を通じて、安全で快適な環境づくりを行っています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 … 災害、事故、急病等における緊急時対応マニュアルを受付に備えつけ、職員が常時確認しやすいようにしている。また、防災スピーカーや自動火災報知設備ベル鳴動時の対応等を掲示し有事即応の認識共有を図っている。</p> <p>(2) 事故対応業務 … 毎年AEDを用いた「救命講習」を実施し緊急時の救急体制を整えている。また、地震発生時における「シェイクアウト訓練」を実施し有事即応を高めている。</p> <p>(3) 防災業務 … 当施設が階下保育園との複合施設であることから、「ひかりとたね保育園・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いる。</p>	<p>【評価できると感じる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 事故・災害発生時の緊急時対応マニュアル(指定管理者災害時対応マニュアルを包含)を作成すると共に必要に応じ改定も加えられています。</p> <p>(2) 防犯業務 定時に施設内外の巡回を行い、点検結果を館内巡回チェック表に記録しています。</p> <p>(3) 事故防止業務 館内巡回チェック表にて、安全性やサービス内容等のチェックも実施しています。</p> <p>他施設における事故事例を職員に情報提供すると共に、スタッフ会議で事故防止策を検討しています。</p> <p>利用者の高齢化に合わせ全職員に「救命講習」を2回実施、座学研修(救命の身体構造とAEDの構造)を実施の上、実技(AED操作)研修を行いました。</p> <p>(5) 防災業務 合築施設となるひかりとたねの保育園(1,2F)と共同で、毎月、それぞれ異なる想定シナリオに基づく防火・防災訓練を実施しています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1) 業務の体制 … 館長及び副館長各1名、受付スタッフ等7名の計9名により、常時2人体制のローテーションで運営している。</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 … 業務上の注意点や引継事項を業務日誌と業務連絡ノートに詳細に記録し伝達することで情報共有を図っており、特に館長及び副館長の場合は、専用のノートを課題解決のコミュニケーションツールにしている。</p> <p>また、業務に必要な研修(個人情報保護、人権、接遇、危機管理等)については、隔月のスタッフミーティングへの参加を義務付けて、教示説明に努めている。なお、スタッフには利用受付等の通常業務とは別に、当施設主催の事業を担当させることで、業務に関する知識とノウハウを身に付けてもらっている。</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 … マニュアルや関連規定等を職員全員で共有化を図るとともに、当協会としての個人情報取扱方針を施設内に掲示している。</p>	<p>【評価できると感じる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 全職員参加のスタッフミーティング実施時には、集合研修を、非開催月は館長や協会作成の研修資料を全職員に回覧するという方法で教育・研修を行っています。</p> <p>職員には全業務が担当できるような多能化を図っています。</p> <p>業務手順書を整備すると共に、日々の出来事共有を目的に連絡ツールを整え、全職員は必ず目を通し、業務に対する理解を深めています。</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 個人情報の保護に加え、情報セキュリティの確保という観点から適切な措置が講じられています。</p> <p>(4) 経理業務 適切なけん制体制が整えられています。</p> <p>(5) 運営目標 前年度の今後の取組(改善計画)を踏まえた当年度(R6年度)の事業計画が設定されるというPDCAサイクルを展開すると共に、事業計画はスタッフ会議時に全職員に周知しています。</p>
VI ・ その他	<p>②その他特記事項 としては、当施設は金沢区と災害発生時における対応に関する「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」を締結し、津波からの避難者に対して、一時的に当施設を開放し迅速な避難を支援する「津波避難施設」として指定され、また津波警報伝達システムの設置などの環境整備もあり、地域住民の「居場所」として確立しているだけでなく、地域防災としても一翼を担う重要な施設となっている。</p> <p>さらには、当施設は平成14年に旧金沢区青少年図書館から転換型施設として開館されていることもあり、13,500冊(児童本7,000冊以上)を超える蔵書と充実した学習コーナーが最大の特長として挙げることができる。</p>	<p>(市・区の施策としての事業協力の取組について) 金沢区読書活動推進事業に参加し、市民の読書活動推進に協力しています。</p> <p>津波警報伝達システムが屋上に整備されると共に、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。</p> <p>(その他特記事項) 3Fのエレベーターホール前にロビーが設置されており、小・中学生の交流の場となっています。</p> <p>学習コーナーは独立した個室ブースのような造りとなっており、落ち着いた雰囲気の中で学習や読書ができる環境を整えています。</p> <p>近隣の大学との連携活動(関東学院大学とのキャリアデザイン協力並びにコメンテーター派遣、横浜市立大学とのeスポーツ連携)等、施設の立地ならではの取組を行っています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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施設1階エレベーター横には「地域からのお知らせ」コーナーを設け、地域町内会の催しもの等地域情報の周知を通じて連携、協力を行っている。</p> <p>②当施設は津波避難施設と指定され津波警報伝達システムが設置されていることから、地域連合町内会主催の避難訓練に施設として参加し、地域住民と共に危機管理に対する意見交換を行い協力体制を整えている。(毎年9月に実施)</p> <p>③地域町内会行事に参加し、地域住民との意見交換を行うことで顔の見える関係を築いている。</p> <p>④併設保育園とは毎月実施している合同防火訓練や、保育園児たちの遊びを通じた交流の場についての要望へのアドバイスや紹介を通じて連携かつ協力し合っている。</p> <p>⑤近隣の公共施設間でチラシ交換や情報交換を図ることで、連携や協力関係を築いている。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、現場確認(掲示確認)</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>施設1階に「地域からのお知らせ」コーナーを設置し、町内会の催しなど地域情報を発信しています。また、津波避難施設として指定され、警報伝達システムを備え、地域連合町内会主催の避難訓練に参加し、住民と危機管理について意見交換を行っています。さらに、地域行事に参加し、住民との関係を深めています。加えて、近隣の病院や公共施設とチラシや情報を交換し、連携を強化しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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>連合町内会長や関係町内会長、各関係団体、利用者代表で委員会を構成し、利用者会議やアンケートの実施時期を考慮して毎年6月に柳町コミュニティハウス委員会を開催しています。また、運営の円滑化を図るため、「横浜市柳町コミュニティハウス委員会会則」を作成し、それに基づいて委員会を実施しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(館長、事務局長)、資料(委員会議事録)</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> <p>委員も施設を利用し、運営に関する議論を重ねることで課題を抽出しています。決算書や予算書の報告方法や図書の充実などの意見を提起し、より適切な運営を目指しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(館長、事務局長)、資料(議事録)</p> <p><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)></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>課題に対してはスタッフミーティングで検討し、適切に対応しています。特に図書の充実に関する要望には、従来の利用者アンケートとは別に、8月に図書利用アンケートを実施し、具体的な対応策を検討しました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>施設が属する連合町内会の会合に参加し、情報交換を行っています。また、社協行事や自治会会合を通じて利用促進を図り、地域連携を強化しています。施設は河川や湾に囲まれており、東日本大震災を契機に平成24年度に屋上へ津波警報システムが設置され、津波避難施設に指定されました。これに伴い、地域住民や行政と連携し、毎年9月に避難訓練を実施し、危機管理に関する意見交換を行いながら防災体制を整えています。</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>

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)>	
毎年7月ごろに、利用者団体、区の地域振興課、委員会会長、協会事務局長が参加して利用者会議を開催しています。今年度は、13団体14名の利用者に加え、区担当者1名、会長1名、事務局長1名、施設職員9名が参加し、意見交換を行っています。	

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
<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(館長、事務局長)、資料(議事録)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、事務局長)、資料(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)>	
利用者会議で重要な課題として挙げた空調に関する要望については、関係部門と調整を行い、適切な対策を講じることができました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施時期:1月8日～2月29日、規模:一般及び団体を対象に200部配布し、173部の回答	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートは、施設全体に関するものと図書コーナーに関するものの2種類を実施し、それぞれ多くの要望や意見をいただいています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(館長、事務局長)、資料(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)></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>アンケートでは17項目について満足度等を数値化し、各項目ごとに意見を伺っています。さらに、18番目の設問でその他の意見や要望を収集しています。結果として、職員の対応に対する満足度は84%、施設全般の満足度は88%となり、日頃の対応について一定の理解と評価をいただいています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(館長、事務局長)、資料(利用に関するアンケート調査結果) <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)></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>アンケートで寄せられた要望や意見には、ほぼすべて回答し、適切な対策につなげています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、事務局長)、資料(利用に関するアンケート調査結果) <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)>	
アンケートの集計結果とともに、すべての質問や要望を掲載し、その回答を記載して公表しています。これにより、利用者の意見に対する透明性を確保し、今後の利用促進に役立てています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input 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)>	
ご意見ダイヤルの案内掲示に加え、ひきこもりLINE相談や青少年育成課の案内カードを施設内に設置しています。これにより、利用者が必要な支援を容易に受けられるようにしています。	

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)></p> <p>「ご意見・要望について」「苦情対応フローチャート」の掲示、ご意見箱の設置</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)></p> <p>ヒアリング(館長、事務局長)、資料(苦情対応フローチャート)</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>「苦情対応フローチャート」の掲示</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>	

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)> ヒアリング(館長、事務局長)、資料(業務日誌、苦情対応状況報告)	
<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・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(館長、事務局長)、現場確認(苦情と回答の掲示)	
<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)>	

(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施設案内、利用方法の情報については、受付カウンターにカラー画像によりご案内している。 ②施設案内と利用案内を当施設ホームページに掲載、利用要綱については受付前の掲示によりご案内している。 ③HPにより、施設内部の画像を公開し、各部屋の内部が確認できるようにご案内している。 ④当施設の情報紙「コミハ便り」を地域町内会、地域公共施設に配布し、多くの方々に周知を図るようにしている。 ⑤地元連合町内会の会議に出席し施設内容、事業等の説明により当施設のPRに努めている。 ⑥毎年地域の小学校の校外学習の場として積極的に受入れ、子ども達に当施設の分かりやすい説明と、質問に答え、子ども達にとって身近な施設としてPRをしている。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、資料、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>利用方法について、受付カウンターでカラー画像を使用して案内しています。また、施設案内や利用案内はホームページに掲載し、利用要綱は受付前に掲示しています。ホームページでは施設内部の画像を公開し、各部屋の様子を確認できるように案内しています。さらに、施設の情報紙「コミハ便り」を地域町内会や公共施設に配布し、多くの方々に周知しています。地元連合町内会の会議にも出席し、施設のPR活動を行っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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(館長、事務局長)、資料(ホームページ)、現場確認(予約システムの紹介・利用の仕方掲示)	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の利用方法(要綱・予約システム)については、施設内掲示板とホームページで明示し、利用者には窓口で丁寧に説明を行い、公正かつ公平な施設利用を実現しています。また、予約システムの利用が難しい約10%の利用者には、直接対応や電話で個別にサポートを行っています。	

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 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(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(館長、事務局長、スタッフ面談)、資料(職員研修)	
<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)>	

(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)> ヒアリング(館長、事務局長)、資料(事業計画書、事業報告書、チラシ) <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)> 一般、成人、小中学生、乳児の保護者等を対象に、幅広く23の自主事業を実施しており、年間で200回以上の開催となっています。多くは継続事業ですが、毎年見直しを行い、2~3の事業を入れ替えるなど、常に新しい取り組みが取り入れられています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

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

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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(館長、事務局長)、資料(図書カード、購入希望申込書)、現場確認(図書ランキング掲示)</p> <p><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)> 児童書を含む13,500冊を管理し、年間800冊を貸し出しています。掲示板に新着本や年間貸出ランキングを掲示し、利用者数の増加を促進しています。利用者の多くが子ども世代であるため、購入本の半数を児童書に充てています。また、蔵書を活用した事業「読書リレー」や子どもが図書カードでスタンプラリーを楽しみ、オリンピックに合わせて海外各国の書籍を紹介し、読書推進を図りました。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>情報発信の手段として次の方法によりご案内をしている。</p> <p>①1階の施設入口は、施設情報と地域情報等がわかりやすく掲示し、3階にある施設への導入部としての働きを持たせている。</p> <p>②当施設ホームページに利用方法をはじめ自主事業、新着図書等のご案内と、各部屋の予約状況がわかるように、「空室状況」を掲載している。</p> <p>③施設内外掲示板には、会員募集中のサークル情報や自主事業のチラシを掲示している。</p> <p>④自主事業は各事業ごとにチラシを作成し、来館者への配布と近隣施設での掲示に加え、各町内へは「コミハ便り」として広報を実施している。</p> <p>⑤隔月発行の情報紙「柳町コミュニティハウスだより」は連合町内会を通じて各町内の掲示板と地域施設へ配布し、自主事業や新規購入本のお知らせ等のPRをお願いしている。</p> <p>⑥自主事業などは広報よこはまの金沢区版に掲載を依頼し、広く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>ヒアリング(館長、事務局長)、資料(情報誌、配布先)、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>情報発信の手段として、ホームページで利用方法や自主事業、新着図書のご案内、各部屋の予約状況を掲載しています。施設内外の掲示板には、サークル情報や自主事業のチラシを掲示しています。自主事業ごとにチラシを作成し、来館者への配布や近隣施設での掲示に加え、各町内への広報活動を行っています。また、隔月発行の「柳町コミュニティハウスだより」を16町内会に117部配布し、PR活動に力を入れています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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。</p> <p>②職員については機能的で清潔さが求められることから、スタッフはエプロンの着用、また、スラックス及び靴底がゴム製のシューズを着用し、機動性を確保し諸事に迅速に対応できるようにしている。</p> <p>③受付には「柳町コミュニティハウスについて」のファイルを用意し、業務マニュアルを含むスタッフの手引きとして、職員に共通認識を持ってもらうと共に、資質向上に活用している。</p> <p>④現場においては、職員全体が共通認識のもと、利用者に対するさまざまな説明等ができるようOJTを強化し利用者とのやりとりが問題なく対応できるよう努めている。</p> <p>④勤務形態が入れ替え制で不規則なため口頭引継ぎに加えて、連絡ノートを活用して情報共有や認識共有を図っている。</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>新規採用者は協会本部の合同研修で「接遇研修」を受講しています。職員はエプロン、スラックス、ゴム製シューズを着用し、清潔で機動性を確保しています。「柳町コミュニティハウスについて」のファイルと業務マニュアルを手引きとして、職員の共通認識と資質向上に活用しています。OJTにより利用者とのやりとりをスムーズに行えるよう努めています。勤務形態が不規則なため、口頭引継ぎと連絡ノートで情報共有を行っています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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当施設は、4室あるが、全てパーテーションにより仕切られ、広く利用できる反面、各室で利用の場合は隣室の音声等の影響を受けやすいため、時として利用者から指摘されている案件となっているが、建物の構造上の問題であるため、各利用団体にはそれぞれの活動についてのご理解とご協力をいただいている。</p> <p>②予約システム上では、他施設で団体登録したサークルが当施設を利用予約できる利便性がある一方で、地区センターと異なり無料利用の手軽さから一人登録をした方の利用や活動内容が良く分からないサークル利用が散見され、公平性の観点から今後は精査する必要がある。</p> <p>③自主事業は、内容により集客に苦慮する事業もあることから、地域ニーズを捉えて内容検討する必要がある。</p> <p>④夜間の部屋利用稼働率の低さが全体稼働率を引き下げている現状を変えて行くには、施設PRに加えて夜間の自主事業開催についての可能性を考えていく必要がある。</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>施設の4室はパーテーションで仕切られており、隣室の影響を受けやすいことがあります。これは構造上の問題であり、利用団体には理解をお願いしています。自主事業については、集客に苦慮する事業もあり、地域ニーズを反映させた内容検討が必要となっています。夜間の利用稼働率が低いと、施設PRと夜間の自主事業開催の可能性を検討する必要があります。予約申請の電子化に伴い、利便性が向上した一方で別の課題もあります。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

予約申請の電子化に加え、スマホ教室など時代に合った講座を実施しています。学習コーナーは使いやすく、近隣の大学生にも活用されており、小学生から大学生、高齢者まで多世代の地域住民が利用しています。これにより、地域住民の趣味や地域活動、学習の場として、多くの方々にとって「居場所」として機能し、利用者サービスを提供しています。

<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)>

ボランティアの協力を得て本の修理を行っており、小学生などとの共同活動に発展させることができるのではないかと思います。ボランティアと利用者が一緒に取り組むことで、より深い交流や学びの機会が生まれることが期待されます。

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)> 当施設は階下に保育園がある複合施設で、協定書に基づいて管理区分に応じた設備の保守管理を行っています。施設の入退館はエレベーターに限定されており、安全確保のため、専門業者による毎月の保守点検を実施しています。また、スタッフは毎日点検チェック表を用いて施設の安全確認を行っており、施設の安全性と機能維持に努めています。	

② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設では、年に2回専門業者による清掃を実施しています。スタッフは業務日誌に記載された「チェック表」に基づき、毎日施設点検を行い、トイレ掃除を2時間間隔で実施しています。さらに、閉館前には必ず掃除機を使用した清掃を行い、施設の清潔さと安全を維持しています。	

(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>備品台帳に記載された茶道具セット、液晶テレビ、テーブル2脚、パソコン2台、ロッカー、ホワイトボード、演台の計9点について、存在を確認いたしました。これらの備品は、施設の運営に必要なものとして、適切に管理されています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済み場合は、「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>	

(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)>	
ゴミゼロ回収計量票(古紙/燃やすゴミ)や産業廃棄物管理(プラスチック)を通じて、市のゴミゼロルート回収に従い、適切な分別廃棄を実践しています。	

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> <p>①当施設は建物の3階にあり、利用する手段はエレベーターとなっていることから、安全確保のため専門業者による点検を毎月実施している。</p> <p>②「館内巡回チェック表」の確認と記録により、施設内の状態を安全かつ清潔に保たれるよう点検を行っている。</p> <p>③各部屋の利用が終了した後、次の利用団体が気持ちよく使っていただくために再度部屋の清掃状況を確認している。</p> <p>④1階の施設に入る通路及び周辺についての清掃は、朝の開館前に実施、夜間19時半頃に1階エレベーター前周辺の床と棚等の清掃を実施している。</p> <p>⑤利用団体が使用した茶器等については、清潔さと衛生面に気をつけ毎月漂白等により洗浄を実施している。</p> <p>⑥施設エントランス周辺の草刈りは、夏季の繁茂期には職員が実施している。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、現場確認(館内観察)</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>各部屋の利用が終了した後、次の利用団体が気持ちよく使用できるよう、再度部屋の清掃状況を確認しています。1階の通路や周辺清掃は開館前に実施し、夜間には19時半頃にエレベーター前や床、棚等の清掃を行っています。また、利用団体が使用した茶器などは清潔さと衛生面に配慮し、毎月漂白等で洗浄しています。さらに、夏季にはエントランス周辺の草刈りを職員が実施しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>職員は「館内巡回チェック表」を基に点検を行い、施設内外の安全性と快適性を確保しています。施設全体の美化にも努めており、門周辺から1階のエレベーターまで毎日清掃を実施し、清潔で快適な環境づくりをしています。</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)>	
事故・災害発生時の緊急時対応マニュアルを整備、必要に応じ改定が加えられています。	

(2) 防犯業務

①協定書等の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:)	
<協定書等のおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、事務局長)、現場確認(現物確認) <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)> 定期点検時等のメンテナンス業者等への鍵の貸し出しは、業務日誌で受け渡しを管理しています。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 定時に巡回を行い、点検結果を『館内巡回チェック表』(業務日誌の裏面)に記録しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
『館内巡回チェック表』(業務日誌の裏面)にて、安全性やサービス内容等のチェックも実施しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
<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)>	
他施設(市区内)における事故事例を職員に情報提供すると共に、スタッフ会議で事故防止策を検討しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<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 <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)> <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)> 利用者の高齢化に合わせ職員全員に「救命講習」を2回実施、R6年7月22日に座学研修(救命の身体構造とAEDの構造)を実施の上、R6年9月24日に実技(AED操作)研修を行っています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

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

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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>指定管理者災害時対応マニュアルは、事故・災害発生時の緊急時対応マニュアルに包含され一括管理しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>合築施設となる『ひかりとたねの保育園』(1,2F)と共同で、毎月、想定シナリオに基づく防災訓練を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (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>

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協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内で公表しています。 ホームページからもLink機能で、事業計画と事業報告が閲覧できます。</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>施設のホームページのLinkタブの『事業概要』を押下すると、金沢区指定管理施設の管理運営状況にページが遷移し、事業計画と事業報告が閲覧できる仕組みが構築されています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、事務局長)、資料(令和6年度柳町コミュニティハウス職員研修、業務日誌)	
<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)> 集合研修/全職員:個人情報保護研修(4/22)、救命講習(7/22)、救命講習実技(9/24)、防災研修(11/25) 資料回覧研修/全職員:接遇研修、ハラスメント研修、人権啓発研修	
<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)>	
原則、職員全員参加のスタッフミーティング実施時(隔月開催)には、『集合研修』を実施しています。スタッフミーティング非開催月は館長・協会の作成した研修資料(ex.ハラスメント、人権啓発ほか)を職員全員で回覧するというやり方で研修(教育)を行っています。	

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常勤、非常勤にかかわらず利用者ニーズに応えるサービスや利用者の安全と緊急時などに適切に対応するためには、職員の能力向上が必須であり、業務に必要な研修については、情報を提供しながら参加を義務付けている。 ②研修への参加の際には勤務時間扱いで、研修費用、交通費等の全額負担をしている。 ③研修等の資料は、職員が必要な時に確認しやすいように事務室内に常備し、情報共有に努めている。 ④外部研修についての情報は職員に周知し希望を取るほか、参加を促している。 ⑤休館日を利用し、ミーティング及び内部研修の時間に充てており、全職員が参加しやすい日程にしている。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、資料(令和6年度職員研修資料、スタッフミーティング議事録)</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>休館日を職員全員参加のスタッフミーティングと集合研修の時間に充てており、全職員が参加しやすい環境を整えています。金沢区が主催の人権研修講習会(R6/1/23)に職員を派遣、勤務時間扱いとし、交通費等は協会が全額負担しています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</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>ヒアリング(館長、事務局長)、資料(令和6年度職員研修資料、スタッフミーティング議事録)</p> <p><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)>	
午前スタッフ、午後スタッフと夜間スタッフに分けた業務手順書(タイトル:主な業務内容)を取りまとめています。主な業務内容には、.開館準備、業務時間内、閉館準備、退館時毎のそれぞれの作業内容と詳細が記述されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①施設運営については、組織全体で進められていることの認識と協力体制を深めてもらうためにも、利用受付等の通常業務とは別に、当施設主催の事業を担当することにより、業務に関する知識とノウハウを身に付けてもらっている。 ②館長、副館長は専用の「連絡ノート」を用意し、館の運営についての課題も含め、提案や意見等を交換することにより課題解決に向けてのコミュニケーションツールとして活用している。 ③館長、副館長からの職員全体への連絡事項は、「業務連絡ノート」に記載、供覧し情報共有に努めている。 ④ご意見、苦情等について、その都度業務日誌への記録と業務連絡ノートに記載することで業務に対する理解を深めてもらっている。	ヒアリング(館長、事務局長)、資料(連絡ノート、業務連絡ノート、業務日誌) <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)>
	職員には柳町コミュニティハウスの全ての業務(ex.利用受付、自主事業企画・運営、5S、開閉館ほか)が担当できるよう多能工化を図っています。 日々の出来事の情報共有の促進や課題の共有を目的に各種連絡ツール(ex.業務連絡ノート、業務日誌)を整え、申し送りを行うと共に全職員は必ずこれらに目を通し、業務に対する理解を深めています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報を取得・利用する申込書や登録書(ex.自主事業参加申込書、各種利用登録書ほか)には、個人情報の使用目的を明示しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、事務局長)、現場確認(現物視認) <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報の保護に加え、情報セキュリティの確保という観点からも適切な措置(ex.OSやソフトウェアの適宜更新、ウイルス対策ソフトの導入、USBの使用禁止ほか)が講じられています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、副館長、事務局長)、資料(経理帳簿) <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)>	
施設の出納責任者(ex.入出金の実務)は副館長が、その点検と承認は館長が実施するという体制に加え、協会において経理担当者と責任者が施設の経理と出納を検証するという体制を整えています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、副館長、事務局長)、資料(経理帳簿) <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(館長、事務局長)、現場確認(現場確認)	
<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)> ヒアリング(館長、事務局長)	
<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> <p>①取組みについては、職員全体が経費削減に対する認識の徹底が第一と考え、これまでの業務の中の不効率等について意見やアイデアを出しやすい組織づくりを目指している。</p> <p>②空調設備については、経年劣化による故障や障害が毎年発生しており、可能な範囲で設定温度の統一化や短時間での入り切りにより無駄な消費電力の消費をなくすために事務所での一括管理をしている。</p> <p>③利用者への影響が少ない箇所の照明については、照度基準も考慮して一部消灯をしている。</p> <p>④エネルギー使用量については昨年度との突き合わせにより分析し、増加している場合は問題点を明確化し改善策を見出している。</p> <p>⑤利用者に対しては節電、節水のシール・ステッカーで呼びかけをしている。</p> <p>⑥内部使用の書類は裏紙使用を徹底させている。</p> <p>⑦設備等の軽微な修繕については、可能な限り自前で行うことで経費の削減につなげている。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、資料(R6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>空調の消費電力削減を目的に、事務所での一括温度管理を行うと共に、職員がエアコンのフィルター清掃をこまめに行うなどの地道な節電対策も行っています。設備等の軽微な修繕や図書の補修は職員が行うことで経費削減に繋がっています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>前年度(R5年度)の今後の取組(改善計画)を踏まえた当年度(R6年度)の計画・運営目標の設定がなされるというPDCAサイクルが展開されています。当年度のスタートに当たっては、事業計画書を作成、基本的な方針、運営体制や運営方針ほかを取りまとめています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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(館長、事務局長)、資料(指定管理者業務点検ヒアリングシート) <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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(館長、事務局長)、資料(指定管理者業務点検ヒアリングシート) <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
四半期毎に区担当(地域振興課)と業務点検ヒアリングを実施し、進捗管理を行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定の取り組み ・目標設定については、前年度の実績や自己評価を確認後、達成度から分析した弱点に対しては改善策を、また、強みに対しては更に伸ばす手法を検討し次年度の目標に反映させている。 ・目標設定については、市の条例や施策等をベースに協会全体の運営方針との統一化を図りながら、利用者からの意見等も考慮して設定している。</p> <p>②自己評価の取り組み ・運営経過における改善、評価については、業務点検時を捉え事業計画、仕様書等に照らし合わせて合致しているかどうかの確認等を行っており、適宜軌道修正に努めている。</p> <p>③目標設定、自己評価における職員への周知 ・4月のスタッフ会議時に周知、かつ、供覧により情報共有を図り、更に日々の業務における館長からの説明も加えて、自己評価に対する改善と目標達成に向けて、組織全体で取り組む体制を整えている。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、資料(R5、6年度自己評価表、指定管理者業務点検ヒアリングシート)</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>前年度(R5年度)の今後の取組(改善計画)を踏まえた当年度(R6年度)の計画・運営目標が設定されています(PDCAサイクルが展開されている)。 当年度(R6年度)のスタートに当たっては、事業計画書を作成、基本的な方針、運営体制や運営方針ほかを取りまとめると共にスタッフ会議時に全職員に周知を行ってまいります。</p>

(6) 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> <p>「指定管理者業務点検ヒアリングシート」とともに区役所発行『業務点検報告書』『業務点検結果シート』履歴を管理し、今後の施設運営に役立てることをお勧めします。</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> <p>①金沢区選挙管理委員会の依頼により、選挙の投票所として、当施設全室を提供している(令和5年統一地方選挙・令和6年衆議院選挙)。 ②横浜市の健康づくり事業に協力し「よこはまウォーキングポイント事業」の、歩数計リーダーを設置している。 ③行政関係機関の配布物の配架、掲示などにより情報提供を行っている。 ④金沢区読書活動推進事業に参加し、市民の読書活動推進に協力している。 ⑤平成24年度に横浜市により、津波警報伝達システムが屋上に整備されると共に、津波避難施設に指定され地域防災の一翼を担っている。 ⑥令和3年の「社会実験の公募」により、金沢区区政推進まちづくり調整の一環として、シェアサイクル事業(ハローサイクリング)に協力し、ステーション(駐輪場)として登録し運用している。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、現場確認(津波警報伝達システムの視認)</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>金沢区読書活動推進事業に参加し、市民の読書活動推進に協力しています。 津波警報伝達システムが屋上に整備されると共に、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。</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>①金沢区と災害発生時における対応に関する「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」を締結し、津波からの避難者に対して、一時的に当施設を開放し迅速な避難を支援するための運営協力をしている。 ②利用団体の作品を展示できる「ミニギャラリー」を設置し、作品発表の場として、会員募集のお知らせとして活用し地域交流の場を提供している。 ③当施設は平成14年に旧青少年図書館から保育園との複合施設として開設されていることもあり、特長としては14000冊を超える蔵書と充実した学習コーナーといえる。今後はこの財産を活かした事業を継続的に実施することにより、施設運営の充実を図るための計画をしている。 ④蔵書を活用した事業「読書リレー」を実施し、市民の読書活動を推進しており、今後も継続的事业として計画をしている。</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>ヒアリング(館長、事務局長)、現場確認(ロビー、学習室の視認)</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>3FのEVホール前にロビーが設置されており、小・中学生の交流の場となっています。学習コーナーは独立した個室ブースのような造りとなっており、落ち着いた雰囲気の中で学習や読書ができる環境を整えています(利用定員は16名)。近隣の大学との連携活動(ex. 関東学院大学とのキャリアデザイン協力並びにコンメンター派遣、横浜市立大学とのeスポーツ連携)等、施設の立地ならではの取組みが行われています。</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、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
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内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
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			
			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) 事業自主	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
	出し(6) 管理 購入書及び貸	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
		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 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等遂行に基	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) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			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) 整備の仕組	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
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	一部職員に確保していない	一部職員に確保していない		
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	(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 実施している
実施していない			実施していない	
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	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			明確に区分していない	明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する
			存在しない	存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
	⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している	
		目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある	
	⑦前年度の自己評価結果(改)	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	

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