

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市菊名コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6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>菊名コミュニティハウス運営委員会は地域の町内会、子供会、青少年協議会、民生委員・児童委員協議会の代表や地域の小学校長、利用団体代表から構成されており、年3回開催して、活発に意見交換をしています。</p> <p>菊名記念病院と協力して、公開市民講座を開催しています。大豆戸地域ケアプラザや、利用団体との共催で子供向けの認知症サポーター講座を実施しました。</p> <p>毎月発行する「菊名コミュニティハウスだより」を、近隣町内の掲示板に掲示し、HPでもお勧めイベントと一緒に紹介してもらっています。回覧板で「菊名コミュニティハウスだより」を廻していただいている町内会もあります。子供会代表からの提案で、子供に関するイベント情報を子供会の情報網を活用してより多くの方にお知らせすることにしました。</p> <p>菊名コミュニティハウス入口には地域の情報発信専用の掲示板を設置しています。多くの方にご利用いただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>運営委員会は「年度初め」「年度末」「文化祭の前」の年3回の開催としています。委員は地域で活動する様々な組織を代表する方に依頼しています。</p> <p>運営委員会では様々な課題を抽出し、管理運営の改善に活かしています。駐輪場の場所がわかりづらいというご意見に対し、入口階段付近に案内図を設置しました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症(以下、「コロナ禍」)を契機に団体登録要件を緩和するなど、社会的な環境変化に柔軟に対応しています。</p> <p>事業企画では、「港北区まちの先生」に加え、当施設の登録サークルからも講師を募るなど、当施設の管理運営を通じて地域活動に貢献しようとする姿勢がみられます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>当施設で行う研修の一部を地域やサークル等の団体に開放してはいかがでしょうか。当施設の品質管理の考え方を伝えるだけでなく、地域やサークル等団体の品質向上にも寄与できるでしょう。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>「笑顔とおもいやり」をモットーに、お客さまに明るく礼儀正しい節度のある対応を目指します。子供たち相手にも一人の人間として尊重した言葉遣いを心がけています。</p> <p>ご意見箱(ロビーに常設)・利用者アンケート・利用団体アンケート(利用者会議の代わりに実施)・自主事業参加者アンケート・図書購入希望申込書等でお客さまのご意見を吸い上げています。近年の物価高・施設の老朽化などのため、お客さまの要望に応えられないこともままありますが、なるべく丁寧に回答してご理解をお願いしています。</p> <p>新着本コーナー、特集本コーナー、追悼本コーナーと、図書の魅力を引き出す展示をしています。新着本はたよりで情報を広く発信します。希望図書の予約も受付けています。寄贈図書も受け入れています。</p> <p>お客さまの安全の確保のため、監視カメラを設置、館内外を定期的に巡回しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>コロナ禍では、利用者会議を「利用団体アンケート」に代替しました。</p> <p>利用者から苦情やご意見等をいただいた際は、可及的速やかに本部と所管課に共有しています。法人が管理運営する他施設での苦情等も組織的に共有し、当施設のサービス改善に活かしています。</p> <p>菊名コミュニティハウスだよりを月1回発行し、施設ホームページ(以下「HP」とします)、町内会(北町町内会)HP、地域の掲示板、回覧板等で周知しています。地域コミュニティ誌、インターネット新聞、SNS等目的と内容に応じて多様な媒体を活用しています。</p> <p>自主事業は、近隣の医療機関や利用団体と連携、共催する等地域に根差した事業づくりに取り組んでいます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>アンケートは、クロス集計をしてはいかがでしょうか。さらに細かな分析ができるでしょう。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>日常的な館内外の清掃は、ほぼ毎日開館前に委託業者が清掃しています。開館中は、定期的に職員が館内外の見回りをして、ごみや汚れに適宜対応しています。休館日には、施設管理維持計画に基づいて、年数回、床清掃・窓ガラス清掃など普段できないところを委託業者が実施しています。</p> <p>屋外敷地は年2回剪定業者を入れて樹木を手入れし、花壇はボランティアが中心となって花の手入れをおこないます。職員が草刈り・水やりなどをして植栽の維持管理に努めています。</p> <p>消防用設備点検・建築設備点検・水質検査・害虫駆除など定期的を実施して、指摘事項には速やかに対応するようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設や設備の点検結果は、「維持管理・保守点検実施状況」に記録しています。記録には課題と対応も示されています。清掃業務は専門業者に委託しています。履行状況はチェックリスト付の報告書と目視で行っています。報告書には清掃スタッフからの気づきも記載されています。</p> <p>備品は区設定の分類番号に、独自の整理番号を付番してきめ細かく管理しています。備品の状態は返却時と年2回の備品棚卸で行っています。</p> <p>花壇の管理はボランティア団体の協力を得て行っています。利用者動線の美化は適切に保たれています。</p> <p>専門業者から清掃の技術指導を受ける等、職員の清掃スキル向上を図っています。修繕では市建築局のアドバイスを受け、中長期的な視点で取り組んでいます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>施設や設備の状況は、画像(たとえば写真)等に記録しておくといでしょう。経年変化と対応履歴の確認に役立ちます。</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>施設内の各場所に、現在位置と避難経路が明示してある避難経路図を掲示しています。緊急時の避難誘導マニュアルは全職員に毎年配布し、「事故防止チェックリスト」を毎月確認します。</p> <p>防災訓練では、AEDや消火器の使い方、災害時のお客様の誘導をロールプレイでおこない、緊急時に慌てず騒がず対処できることを目指しています。</p> <p>職員は緊急時連絡先を常に保持しています。</p> <p>3台置いている自動販売機は、災害時に飲料を提供できるベンダー仕様です。</p> <p>監視カメラ映像のチェック、館内の巡回、何よりご来館される全てのお客さまへの受付での挨拶で、不審者が入りにくい雰囲気醸成して防犯に繋がります。</p> <p>区役所担当部署、協会本部、近隣他施設との連携で事故につながりそうな情報を共有して、早めの対策をします。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時マニュアルは、全職員に配布する業務マニュアルとともに毎年配布しています。事故防止チェックリストを用いて毎月1回全職員が点検しています。職員実施の報告印、館長の検収印の記録も残っています。これは、定期チェックのみならず、日頃の業務における事故防止への意識の向上にも繋がりが高く評価できます。</p> <p>職員は、地元雇用に心がけており、災害時における施設の事業継続や職員自身の安全にも配慮できる点が優れています。また施設の緊急時には本部や区と速やかに情報を共有し、他施設も合わせバックアップする体制が整えられており、地元の法人が複数施設を管理運営する大きなメリットといえるでしょう。</p> <p>【提案事項】</p> <p>避難訓練は、利用者参加型で行う方法も取り入れてはいるかがでしょうか。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>常勤職員2名、時給職員8名の計10名の職員が、午前・午後・夜間の3枠を常時2名体制で運営をしています。イベントの時には必要に応じて応援体制を組んでいます。時間帯ごとの連絡は引継ぎノートや業務日誌を使用して情報を共有しています。スタッフミーティング等で連帯や協働の意識を高めます。</p> <p>地域の町内会や子供会、老人会などの組織。地元小学校校長、利用団体の代表から成る菊名コミュニティハウス運営委員会は年3回開催し、施設の管理運営に役立つ提言をしていただいています。</p> <p>施設の経理・庶務は施設協会のサポートを受けています。常勤職員の指導は施設協会がおこないます。また、地域の各種団体や施設、こうほく区民施設協会傘下の他の市民利用施設との積極的に情報交換・お互いのイベントのPRなどを行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>休館日に実施するスタッフミーティングの中に研修を組み入れ、5つの研修(個人情報・防災・接遇・人権・業務)を確実に全職員対象に実施しています。新規採用スタッフは、本部での接遇研修を受講後、施設において講師として接遇研修の講師を努めています。研修の効果を向上させる取組みです。</p> <p>個人情報取扱いチェックリストにより全職員が毎月1回自らの個人情報取扱いについて点検を実施しています。</p> <p>業務マニュアルは、毎年更新し全職員に配布しています。年度末に職員各自が業務マニュアルの改善課題を館長に申告し、館長が次年度の業務マニュアル案を作成しています。その後本部が他施設を含め集約し確定しており、組織的なボトムアップによるPDCAの仕組みが定着しています。</p> <p>他施設との広報や事業、情報共有でも連携を密に行っています。区内複数施設を運営する体制のメリットが活かされています。</p>
VI ・ その他	<p>菊名コミュニティハウスは、昭和43年に開設した港北区青少年図書館を前身とする、50年以上にもわたって菊名駅から至近の高台に立つ「身近な図書館」「学習の場」として愛されてきた施設です。</p> <p>コミュニティハウスに転身してからは、生涯学習や交流の場としての側面も培ってきました。</p> <p>花壇や広場は年代を問わず憩いの場所となっています。</p> <p>建物や設備が古くなり、より慎重な維持管理が必要となっていますが、区役所や地域と良く連携・情報共有し、菊名地区の大事な「コミュニケーションの場」「誰もが平等公平に安心して使える、また来たくなる施設」を次代に引き継ぐ所存です。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「港北オープンガーデン」への参加は、園芸ボランティアの方の活動を広く周知して頂くことにも繋がりました。公共施設として、区の施策と区民をつなぐ場として運営しようと取り組んでいます。「港北区まちの先生」に講師依頼をしたり、「港北が舞台！おはなしの部屋」を開催したり、港北区区民活動支援センターが取り組む活動と連携しています。</p> <p>団体利用は高齢者を中心に、学習室は若年層を中心に、幅広い年代に活用されている施設であることが、アンケート結果に現れています。</p> <p>開館から55年、かつて自身が子どもの時利用した方が保護者として来館されたり、地元で愛されてきた施設であることがわかります。子どもから大人まで利用者の声を誠実に伺い公正平等に調整しています。事業は地域で活動する団体や施設を利用するグループとも連携して開催しており、地域コミュニティの醸成に寄与している点が高く評価できます。</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>菊名コミュニティハウス運営委員会は地域の町内会、子供会、青少年協議会、民生委員・児童委員協議会の代表や近隣小学校長、利用団体代表から構成されており、年3回開催して、活発に意見交換をしています。</p> <p>菊名記念病院と協力して、公開市民講座を開催しています。大豆戸地域ケアプラザや、利用団体との共催で子供向けの認知症サポーター講座を実施しました。その利用団体とは「ほっと菊名サロン」と銘打って、菊名コミュニティハウスをご利用される方や地域の方が出会いつながることを目指した事業を複数回実施しています。</p> <p>毎月発行する「菊名コミュニティハウスだより」を、近隣町内の掲示板に掲示し、HPでご紹介いただいています。回覧板で「菊名コミュニティハウスだより」を廻していただいている町内会もあります。子供会の情報網を活用し子供向けイベント情報を流すことになりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>運営委員会議事録、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>運営委員会のメンバーは、地域で活動する様々な組織を代表する方々で構成しています。地域との繋がりを深めながら効果的な情報収集や情報発信に努めています。子ども会や当施設のイベントの集客では相互に協力しています。毎月発行の「菊名コミュニティハウスだより」は施設HPに掲出するほか近隣町内の掲示板に掲示しています。文化祭等の情報発信ではX(旧Twitter)等のSNSを活用しています。</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>運営委員会は「年度初め」「年度末」の2回に加え、当施設の重要イベント「文化祭の前」にも開催し、年3回の開催としています。委員からの質問や意見に真摯に向き合いながら管理運営のPDCAに取り組んでいます。</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)> 運営委員会議事録、自己評価表、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> <p>運営委員会の議事録から各委員と活発な意見交換が行われていることがうかがえます。令和5年度の第2回会議(令和5年10月開催)では、地域との情報共有のあり方をテーマに様々な視点で意見が交わされています。</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対応して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)> 運営委員会議事録、ヒアリング</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>抽出された課題を真摯に受け止め、具体的な対策を講じています。新型コロナウイルス感染症(以下、「コロナ禍」といいます)によりグループ活動が停滞した際は、団体登録の要件を緩和しました(人数要件を5人から2人に変更)。駐輪場の場所がわかりづらいという指摘に対し、入口の階段付近に案内図を設置しました。社会的な環境変化に応じた、柔軟な管理運営に努めています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>講師は、市が運営する「港北区まちの先生」に加え、当施設の登録サークルから幅広く募るなど、地域との共創に留意しています。菊名小学校の5年生による地域交流カフェでは会場の提供に協力しています。施設の管理運営を通じて地域活動の支援を行っています。</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> <p>地域サークルや団体の育成支援を目的に、当施設で行う研修の一部を開放してはいかがでしょうか。当施設の品質管理の考え方や取組をお伝えするとともに、地域サークルや団体の品質向上に寄与できるでしょう。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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>利用者会議は、予約・抽選会(月1回)を利用して開催していましたが、コロナ禍では「利用団体アンケート」で代替しました。新型コロナウイルス感染症が5類になったことから、令和6年2月に再開する予定です。</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)></p> <p>利用団体アンケート報告、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> <p>利用団体アンケート報告書は、設問ごとの集計と表やグラフのほか、利用団体からの意見を「利用」「設備」「その他」に分類し、回答とあわせてまとめています。</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)> 利用者団体アンケート報告、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)> 利用団体アンケートで示されたご意見に丁寧に答えています。「ヨガマットをもう少し借りたい」というご要望には、ヨガマットの設置場所と運用方法を変更しました。利用者本位の管理運営とサービス改善に取り組んでいます。	

(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 <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="border: none;">└─▶</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">└─▶</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	└─▶	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	└─▶	<input type="checkbox"/> その他
└─▶	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート				
└─▶	<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)> 実施期間: 令和4年12月2日～7日 回収160件(配布数も同様) <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>					

②利用者アンケート等の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	
<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)> 利用者アンケート報告書(令和4年度) <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 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 checked="" 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	
<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)> 利用者アンケート報告(令和4年度) <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)>	
自由回答に寄せられた意見を「図書」「設備」「学習室」「その他」に分類し、それぞれ具体的な回答を示しています。	

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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 年度報告書(受付で閲覧可能との掲示あり)、施設HP、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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HPの「新着情報」にアンケート結果(利用者アンケート、利用団体アンケート)を掲出しています。いずれもダウンロードができる環境です。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> ご意見箱を1階交流ロビーに設置しています。</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)> 事業計画書、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>苦情対応マニュアルには、施設での一次対応と関係各所への連絡手順が示されています。開館時間と本部職員の勤務時間が異なることを踏まえ、施設で適切な一次対応ができるよう工夫しています。関係各所との情報共有は迅速を第一としています。とくに本部と所管課への連絡に時間差が生じないように留意しています。</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)> 館内掲示により周知しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>利用者アンケート、窓口、電話等を通じて把握した利用者からのご意見は、事業報告書「苦情対応状況報告書」にまとめています。本部は法人が管理運営する他の施設で得られたご意見を「運営課題ファイル」に集約し、当施設に共有しています。当施設ではこれをサービス改善の資料として活用しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告書、ヒアリング</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>法人本部が主催する会議体に館長会と副館長会があります。館長同士、副館長同士が其々の施設で生じた苦情や対応を共有し、管理運営における改善策について話し合っています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告書、ヒアリング</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>	

(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>「利用案内」を必ず来館者が通る受付に置いて、自由に持っただいています。初めての来館者には必ず「利用案内」を渡しています。登録団体には、新規登録時及び1年に1回の更新時に「多目的室利用案内」を渡しています。いずれもHPで内容を確認することができます。</p> <p>「菊名コミュニティハウスだより」を毎月1回発行し、新着本やイベントを紹介しています。「菊名コミュニティハウスだより」は、施設HPや町内会HPで公開、地域の掲示板・回覧板で情報を地域に届けています。SNSで、休館日や午後5時閉館日の情報、イベント情報を広く発信しています。</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>利用案内、当施設HP、館内各所、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>菊名コミュニティハウスだよりを毎月1回発行し、施設HP、町内会(北町町内会)HP、地域の掲示板、回覧板等で広く周知しています。地域コミュニティ誌(「タウンニュース」「えがお」)やインターネット新聞(「新横浜新聞」「日吉新聞」)を用いた情報発信のほか、SNS(X※旧Twitter)では休館日やイベント情報等を発信しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員は、「利用案内」を手にとった方にさりげなくお声がけし、ご意向に応じて館内や利用方法を丁寧に案内しています。「利用案内」の設置場所を矢印でわかりやすく示しています。</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> <p>利用要綱を受付に設置しています。来館者に利用要綱の設置場所と閲覧できることを明示しています。</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)> 利用案内、ホームページ、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>申請受付は電話と来館による窓口対応で行っています。利用目的や個別の事情を丁寧に聞き取ることで、少しでも利用機会の確保が図れるよう配慮しています。コロナ禍を契機に抽選会を職員が行う方式としました。日ごろから築きあげた利用者との信頼関係が奏功して、抽選方法の変更に伴う問題は生じていません。</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)> 職員研修計画表、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> <p>館長と副館長が法人本部主催の人権研修に参加し、その内容をスタッフに伝えています。人権に係る問題に応じて、どの機関に繋ぐか等、施設としての具体的な対応策を明確にしています。LGBTQへの対応についても、具体的な事例を踏まえて施設としての方針や対応策を定めています。</p>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><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)> 事業報告書、ヒアリング</p> <p><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)></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>地域において自主事業に求められる期待や内容を「年齢」「性別」「目的」から検討し、利用者の声もヒントに企画しています。地域団体との連携や共催による事業にも積極的に取り組んでおり、一例として当施設の利用団体「+one(ぶらすわん)」、近隣の「大豆戸地域ケアプラザ」「菊名記念病院」との共催事業があります。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>令和3年の「菊名コミハ文化祭り」はコロナ禍での開催となったことを受けて、「日程の分散」「動画配信サイトを活用した発表会」などソーシャルディスタンスに留意して開催しました。リアル開催となった令和4年度は延582名、コロナ感染症が5類に移行した令和5年度は1,015名もの参加がありました。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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)> 申し込み書、現場確認(申し込み書の設置場所)、ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>選書(購入図書)は利用者からのご要望や書評を参考に、担当職員と館長が月1回の頻度で行っています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>毎月1回「菊名コミュニティハウスだより」を発行して、自主事業や新着図書の紹介などをおこなっています。「菊名コミュニティハウスだより」は、館内外への掲示の他、HPで公開、地域掲示板で掲示、また一部町内会では回覧板で廻していただいています。地域町内会のHPに、「菊名コミュニティハウスだより」や主な事業を載せていただいています。SNSで、施設の情報を発信しています。広報港北版で 事業の紹介をしています。ミニコミ誌「えがお」で、事業の紹介をお願いしています。当指定管理者傘下の地区センター・コミュニティハウスの他、樽町地域ケアプラザや共催団体などにも事業のチラシの配架をお願いすることがあります。緊急のお知らせは、HPトップページの「お知らせ」に掲載しています。(SNSでの掲載も検討しています。)</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>コミュニティハウスだより、当施設HP、地域コミュニティ誌、町会掲示板、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>コミュニティハウスだより、施設HP、地域コミュニティ誌(「タウンニュース」「えがお」)、インターネット新聞、X(旧Twitter)と様々な媒体を活用した広報を行っています。コミュニティハウスだよりとイベント案内は、菊名地区センターと協力して、近隣の町内会・自治会のすべての掲示板(15箇所)に掲示しています。</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>全ての職員が、エプロンを着用し、読みやすいひらがなで記載された名札を付けて、お客様に「笑顔とおもいやり」をモットーに、明るく礼儀正しい態度で接しています。子供相手にも、一人の人間として相手を尊重した言葉遣いを心がけています。</p> <p>受付が混雑するときはさりげなく、書類記入のお客様と来館票のお客様を分けて誘導し、「お待たせしない」ように配慮しています。</p> <p>電話応対時は必ず施設名と自分の名前を名乗り、大事なことは復唱して、いただいた個人情報(鍵のかかる戸棚)で保管しています。個人情報保護研修及び接遇対応研修は、年1回すべての職員が受けます。</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>職員はエプロンを着用し、読みやすさに配慮した平仮名で記された名札をつけており、利用者からひと目で職員だとわかります。来館者への声かけは「挨拶プラスひと言」を意識しています。職員は笑顔を絶やさず優しい言葉づかいで、来館者に寄り添っています。法人の本部職員はサービス品質に係るチェックシートを用いて施設のサービス品質を点検しています。</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>多目的室稼働率は、コロナ感染症蔓延前の状態に近づいています。他方、利用人数は、回復への動きが残念ながら停滞しています。コロナ感染症蔓延以前に比べて構成人数が減った活動団体も多くみられます。そういった団体を応援する事業を実施し、利用人数の回復に繋げていきます。また、他の施設と合同で一緒に事業をして、今まで当施設を知らなかった人にも施設を知ってもらい、新しいお客さまを増やすようにします。</p> <p>お客さまから寄せられる要望には、可能なものはなるべく早めに応えるようにします。多目的室の音漏れの問題など、指定管理者では対応の難しいものは、区役所・本部に伝えると同時に、お客さまになるべく丁寧に、何故要望にお応えすることができないかを回答します。</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>利用者アンケートや利用者からの声を、サービス品質の改善に係る貴重な情報と受けとめ、サービス品質の改善に取り組んでいます。職員は、施設特性(青少年図書館を改修した施設であり、防音が必ずしも十分ではない)から音楽利用における音漏れが利用者間のトラブルに発展しないよう、利用時間の調整や利用者同士の相互理解を促しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者の声を重視した管理運営を目指して、来館者や利用者との対話を大切にしています。ご意見箱を職員が目につかない場所に設置して、意見を伝えやすい環境としています。地域で複数の施設を管理運営する団体の強みを活かして、施設間での情報共有を図りながら、事業開発や告知活動等での相乗効果に留意しています。

<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)>

各種アンケートは、クロス集計で分析することをお勧めします。さらに細かな定量分析ができることでしょう。

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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>施設設備の定期点検は、概ね計画した時期に実施しており、実効性のある適切な計画が立案されています。点検結果は「維持管理・保守点検実施状況」にまとめ、課題と対応が示されています。経過観察としている「自動ドア」も記載されています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>定期清掃(床・フィルター・窓)は年2回、日常清掃は週6日、専門業者に委託しています。履行状況は報告書(名称: シェアブック※チェックリストあり)と目視で確認しています。報告書には清掃スタッフの気づきも記載されており、管理運営に活かしています。職員が館内を移動する際は、汚れがないかなど館内美化を点検するよう努めています。</p>	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区が設定した分類番号に加え、施設独自の整理番号を付番して設置場所や保管場所をきめ細かく把握しています。備品棚卸は状態の点検を兼ねて年2回の頻度で行っています。</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>備品棚卸は年2回の頻度で行っています。備品の有無や所在はもとより、その状態を評価しています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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>備品の状態は利用後の部屋点検時と返却時のほか、年2回の備品棚卸の際に確認しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<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)>	
プラスチックゴミは腐敗せず発生量も少ないことから、来年度から回収サイクルを月2回から1回に変更する予定です。「ヨコハマ3R夢プラン」をはじめ施設を起点とした環境啓発にも取り組んでいます。使用済みインクカートリッジの回収ボックスを入口に設置するほか、菊名コミハ文化祭において市の環境事業推進委員に場所を提供しています。	

(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>日常的な館内外の清掃は、ほぼ毎日開館前に委託業者が清掃しています。開館中は、定期的に職員が館内外の見回りをして、ごみや汚れに適宜対応しています。休館日には、施設管理維持計画に基づいて、年数回、床清掃・窓ガラス清掃など普段できないところを委託業者が実施しています。</p> <p>屋外敷地は年2回剪定業者を入れて樹木を手入れし、花壇はボランティアが中心となって花の手入れをおこないます。職員が草刈り・水やりなどをして植栽の維持管理に努めています。</p> <p>消防用設備点検・建築設備点検・水質検査・害虫駆除など定期的を実施して、指摘事項には速やかに対応するようにしています。</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>事業計画書、事業報告書、現場確認(館内各所)、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>花壇のメンテナンスはボランティア団体の協力を得て行っています。管理区域の落ち場やゴミはスタッフが気づいたときに拾うなど、利用者動線の美化は適切に保たれています。清掃の委託業者とは其々が担う清掃箇所を確認し、効果的かつ効率的な美化管理に取り組んでいます。</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>清掃を委託する専門業者から清掃の技術指導を仰ぎ、職員の清掃スキル向上を図っています。当施設は青少年図書館として昭和43年に開館した施設を転用した歴史があり老朽化は否めません。植栽管理と維持管理を通じて躯体や設備等の課題を把握し、所管課とも共有しています。ドレン菅の修繕では、所管課と市建築局のアドバイスを受け、中長期的な視点から修繕に取り組んでいます。</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> <p>施設や設備の状況を画像(写真等)に記録しておくといでしょう。経年変化と対応履歴を振り返る際に役立つことでしょう。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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>火災時避難誘導マニュアル・地震時誘導マニュアル・事故発生時マニュアルを作成しています。改善があった場合は改訂し、全職員に配布する業務マニュアルとともに毎年配布しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事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	
<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)> 1日3回の定期巡回に加えて図書資料配架時や部屋の利用後の確認時には該当する場所のみならず、施設各所を巡回し目を配っています。	

(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)>	
事故防止チェックリストを用いて毎月1回職員全員が点検しています。職員チェック実施の報告印、館長の検収印の記録も残しています。これは、定期チェックのみならず、日頃の業務における事故防止への意識の向上にも繋がり高く評価できます。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:業務研修 対象:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年に1回実施する業務研修の中で事故防止チェックリストを活用し、施設に即した内容の事故防止研修を実施しています。	

(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	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p style="text-align: center;"> <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)></p> <p>テーマ:防災訓練 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長を講師とし、副館長・全職員に対して防災訓練の中でAED操作研修を実施しています。AEDの動作確認は、開館チェック表の中に項目を設け、毎日確認しています。</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)></p> <p>港北区民利用施設緊急連絡体制図、ヒアリング</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> <p>区が作成した港北区区民利用施設・緊急連絡体制図(区役所の業務時間外の時の連絡体制も明記)を掲示しています。他に施設連絡網も作成しています。事故や共有が必要な課題が発生した場合は、本部に報告するとともに速やかに区にも報告するよう職員に周知しています。</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 type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	
避難訓練を実施後、スタッフミーティングでふりかえりを行い、実施記録として議事録に残しています。	

(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)>
職員は、地元雇用に心がけており、災害時における施設の事業継続や職員自身の安全にも配慮できる点が優れています。また施設の緊急時には本部や他施設がバックアップする体制が整えられており、地元の法人が複数施設を管理運営する大きなメリットといえるでしょう。 壁掛け式懐中電灯を電気スイッチ近くに複数箇所設置しています。
<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)>
今後、避難訓練は、利用者参加型で行う方法も取り入れてははいかがでしょうか。 事故防止チェックリストの提出の時に、些細なことでも職員の気づきや改善要望があった時は記載して館長と共有する仕組みにすると、より一層の職員の安全安心への意識の向上に繋がるでしょう。 今後BCP(事業継続)計画の策定もすすむと良いでしょう。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
横浜市ホームページで公開しているページに施設ホームページからリンクがはられています。受付でも閲覧可能です。	
<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)>	
受付にある事業計画書・報告書は、どなたでも閲覧可能であることに気が付くように矢印をつけています。年間3回実施している運営委員会の中で事業計画の説明・進捗状況・実施状況の報告を説明しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新採用スタッフには、本部と施設現場の2回新規採用スタッフ研修を実施しています。	

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)> 研修計画表、スタッフミーティング議事録、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)> テーマ:個人情報取扱、接遇対応、人権・業務研修 対象:全職員 テーマ:人権・業務含む管理職研修 対象:館長・副館長	
<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)>	
運営する全施設の館長が参加する館長会を定期的実施し、館長対象の全体研修も実施しています。さらに館長と本部局長と年1回個別ミーティングを実施し、館長の業務について課題の共有やアドバイスの機会を設けています。スタッフミーティングも常に研修の機会と捉え、具体的な業務内容に即した意見交換を行っています。	

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>職員全員が参加するスタッフミーティングは、休館日に有給で実施し、実施予定日を年度初めに通達し、変更は速やかに連絡するようにしています。</p> <p>他施設で開催される協会主宰の研修に参加するときは、シフト調整などをおこない、研修対象者が研修に参加しやすい環境を整えています。</p> <p>常勤職員の館長会・副館長会などの日程はあらかじめシフトに組み込み、原則的に参加するようにします。その他区役所開催の「施設間連携会議」などは、業務に障りのない範囲でなるべく参加するようにしています。</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>研修計画表、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>職員全員が参加するスタッフミーティングを休館日に実施し、合わせて研修を実施しています。そのため5つの研修(個人情報・防災・接遇・人権・業務)を確実に全職員対象に実施しています。</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)></p> <p>研修計画表、スタッフミーティング議事録、ヒアリング</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> <p>新規採用スタッフは、本部での接遇研修を受講後、施設において講師として、館長・副館長・職員全員を対象の接遇研修の講師を努めています。研修の効果を向上させる取組みといえるでしょう。議事録は毎回交代で全職員が書記を努め回覧することで研修のふりかえりも確実に実施しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業務マニュアルがあり毎年更新し、全職員に配布しています。年度末には、職員各自が業務マニュアルの記載で気になる点や改善の必要のある箇所について付箋をつけ館長に申告し、全職員の意見を集約しながら次年度の業務マニュアル案を館長が作成しています。その後本部が他施設を含め集約し確定しており、組織的なボトムアップによるPDCAの仕組みが定着しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
スタッフミーティングでは、職員が交代で書記を務め、会議終了後速やかに議事録を作成し、館長の確認の後、回覧をしています。スタッフミーティング時に様々な研修を実施して、職員全員の資質向上に努めています。スタッフミーティングにやむなく欠席した職員には、館長が対面でスタッフミーティング資料の説明をし、質問等に回答しています。	職員用業務日誌、スタッフ用業務日誌、引継ぎノート、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)>
スタッフが日常改善した方が良かったことを提案する「業務提案シート」を用意しています。提案内容は職員間できよく協議して採用か不採用かを決定します。業務日誌や引継ぎノートで非番の時の事項を共有するようになっています。スタッフ用の業務日誌は、いそがしい日の最終の締めめの時間に速やかに記載しやすいよう、レイアウトを変更しました。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業務日誌は、スタッフ用と職員用の2種類を記載し、其々の業務について詳細に記録し情報共有を確実にしています。スタッフ用の業務日誌は、翌日への引継ぎ事項をチェック形式に改善し、確実な伝達と業務の効率化を向上させています。

(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)>	
個人情報保護方針をホームページで明示しています。個人情報取扱いチェックリストにより全職員が毎月1回自らの個人情報取扱いについて点検を実施しています。職員の実施報告印と館長の検収印の捺印もあります。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長を講師として、施設に即した個人情報の取扱い方について全職員を対象に実施しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> 個人情報保護規定、現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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 <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"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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)> 仕様書、ヒアリング <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>光熱水費削減のため、照明はLED照明を使用(ただし非常灯照明を除く)し、洗面所は自動水栓です。 新型コロナが5類に移行してからは、冷房をつけている間は機械換気のみで窓開けは特に施設としてはおこなわないこととして、お客さまに説明しました。勿論、感染症に不安を抱くお客さまが、自分たちの判断で部屋の窓を開けるのはお任せしています。館内の点検はこまめにおこない、学習室や図書室の冷房の設定温度が、暑すぎず寒すぎないよう気を付けました。 文書の作成にあたって、施設で印刷するものは、カラー印刷・2色印刷・白黒印刷を使い分けて、費用の節減につながるよう注意しています。一方、文化祭パンフレットなど大量にカラーで印刷する必要がある文書は、専門業者に依頼し、費用と手間の節減を図っています。個人情報記載されていない紙は積極的に内部で裏紙として使用しています。</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>事業計画書、事業報告書、収支予算書、収支決算書、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>照明をLED化しています。また各室に温度計を設置し、こまめな冷暖房温度調節を行っています。施設から排出するプラスチックゴミの量の減量に努め、月に2回の回収を1回に削減しました。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
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>業務マニュアルを毎年改訂する時に、館長のみならず全職員が其々計画のふりかえりを行い改善課題を提示し、前年度の課題を今年度の計画や目標に反映している点が優れています。</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)> 事業報告書、ヒアリング <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)> 現場確認、ヒアリング <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)>	
水もれが発生した時は、区と現場状況や業者の報告を共有後、区から依頼し横浜市建築局に状況を検証してもらい修繕方法について協議しています。	

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り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>毎年更新するスタッフマニュアルには、必ず①こうほく区民施設協会 運営方針 ②今年度の事業計画(目標設定)を掲載しています。また、年度の最初のスタッフミーティングには、当協会の局長が出席し、職員全員に協会の運営方針、今年度の目標、現在の課題とそれについての取り組み方などを話して、協会の一員・当施設の一員としての意識を皆が共有できるようにしています。</p> <p>自己評価表の項目を定期的にチェックして、到達度やこれからの実施予定を常勤職員間で常に相談しています。時給職員と館長の個別面談で、事業計画の進捗状況について説明し、職員間の意識の共有を図ります。</p> <p>年度を振り返り、当施設協会と相談の上、新年度の事業計画・自己評価表を作成します。</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>事業報告書、事業報告書、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>事業報告書では、計画・目標、実績、今後の目標を一覧で示し振り返りを確実に実施しています。職員と館長は、年1回の頻度で個別面談を実施し、事業計画の進捗状況について情報共有しています。その後館長は、本部と計画の実施状況のふりかえりを行っています。施設の現場職員一人ひとりから本部までが一体となって計画の検証と改善に取り組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>本部で開催する館長会に加えて、今年度から協会が運営する独立型コミュニティハウス・学校型コミュニティハウス・地区センターと施設の種別連絡会を開催することになりました。他施設の取り組みについてより類似の案件に関する具体的な事例や課題について掘り下げた意見を交換する機会を増加させています。広報や事業でも他施設との連携を密に行い、区内複数施設を運営する体制のメリットを向上させています。</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> <p>「港北オープンガーデン」に参加し、今年度初めて実施の「菊名花と緑の歴史ツアー」の集合場所となりました。(雨天中止) 文化祭では、環境事業推進委員に場所を提供し、ヨコハマ3R夢プラン(循環型社会への転換)のPRに協力しています。 港北区の「施設間連携会議」、「港北区読書活動推進関係機関連絡会」に出席して、他の施設との事業連携や読書活動推進企画を進めています。</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>事業計画書、事業報告書、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>施設の花壇の手入れは、園芸ボランティアの方に協力頂いています。2023年度は「港北オープンガーデン」に参加しました。ボランティアの方の活動を広く周知して頂くことにも繋がりました。公共施設として、区の施策と区民をつなぐ場として運営しようと取組んでいます。 「港北区まちの先生」に講師依頼をしたり、「港北が舞台！おはなしの部屋」を開催したり、港北区区民活動支援センターが取組む活動と連携しています。</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> <p>当施設は、昭和43年開設の港北区青少年図書館を前身とする施設です。地域で長く「身近な図書館」として愛されてきました。菊名地区は「愛着を感じる」「これからも住み続けたい」(区民意識調査より)と住民に愛される地域です。この中で、菊名コミュニティハウスは、地域と協力し、地域コミュニティの醸成や地域連携の促進の一助となれるよう事業をしていく所存です。</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>事業計画書、事業報告書、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>団体利用は高齢者を中心に、学習室は若年層を中心に幅広い年代に活用されている施設であることが、アンケート結果に現れています。開館から55年、かつて自身が子どもの時利用した方が、保護者として来館されたり、地元で愛されてきた施設であることがわかります。利用者の声をよく伺い、事業は地域で活動する団体や施設を利用するグループとも連携して開催しており、地域コミュニティの醸成に寄与している点が高く評価できます。</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>