

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市権太坂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

平成31年 3月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	39

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティハウス運営委員会の開催や地域行事への参加、コミュニティハウス祭りを通じて地域及び地域住民との連携を行っている。</li> <li>運営委員会は年間に3回実施し、委員には地域の連合町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童協議会、青少年指導委員、近隣小中学校関係者等の代表16名によって組織され、多方面からのニーズを取り入れる場となっている。</li> <li>連合町内会や地元町内会のお祭り、地域の公園でのお祭り、近隣小中学校での記念式典等への行事に参加させて頂き、施設外での連携を深めている。</li> <li>コミュニティハウス祭りでは、運営委員や地域ボランティアに企画から運営まで参画して頂き連携を深めている。</li> <li>・健康づくり、子育て、地域交流事業については近隣地域ケアプラザとの共催講座実施や、食生活改善推進委員、保健活動推進委員、子育て支援団体、小学校図書ボランティア、地域ボランティアと共に事業を組み立て実施し連携を深めている。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「コミュニティハウス祭り」の開催にあたり、地域住民(中学生を含む)と利用者からボランティアを募り、参画意識を醸成しています。</li> <li>・今井地域ケアプラザとの共催により「ごんたカフェ」を開催し、高齢者に対話と健康を相談する機会を提供しています。</li> <li>・地域住民とともに防災訓練を実施しています。</li> <li>・コミュニティハウス委員会は年に3回開催しています。館からの一方的な報告会とならないよう委員からひと言ずつ意見を述べていただく時間を設けています。</li> <li>・近隣小学校の施設見学では、事前に担当教諭と綿密な打合せを重ねたうえで複数回の受け入れを行っています。</li> <li>・近隣の養護学校に職業訓練の一環として施設を利用いただくなど地域に優しい施設づくりを目指しています。</li> </ul> <p>&lt;評価機関からの提案&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の様々な技能をもった人材を活用した事業を行っています。さらにこの事業を推進することをお勧めします。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート、利用者意見交換会、利用者会議を毎年実施。上記を基に、貸室の利用申込を2か月先から3か月先まで予約を可能とし、ハンガーラック・スリッパ購入等の改善を行った。</li> <li>・毎月新刊図書を購入し予約を受けている。図書の貸出返却対応時間を拡充し利便性向上を行っている。図書コーナーでは、お勧め図書案内や紙芝居コーナーを設け、楽しく本を選ぶことができる。限られた図書スペースのため、寄贈本を活かし定期的に図書を更新している。貸出の少ない本は、利用者にお渡しするリユースも実施。</li> <li>・広報は、見やすい広報誌やチラシづくりを行い、各自治会の掲示板や回覧、学校等の協力を得て実施。広報よこはまも活用。館内ではミニチラシコーナーを設け、作品作りの事業等ではサンプルも同時に掲出するなど、参加意欲を高める工夫を行っている。</li> <li>・全てのイスの下にフェルトを貼り、椅子を引きずっても良いようにしている。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議とは別に「利用者意見交換会」を開催し、広く利用者の意見を訊いています。</li> <li>・利用者アンケート結果はコミハ委員会、利用者意見交換会、利用者会議の資料として活用しています。</li> <li>・投書箱の意見はプライバシーに配慮して掲示するルールとしています。</li> <li>・HPはスマートフォンサイトも提供しています。施設経路が写真入りでわかりやすく示されています。</li> <li>・利用者の声から貸室利用申込みを3ヶ月前から可能としました。</li> <li>・地域ケアプラザと連携した事業を行っています。</li> <li>・自主事業からのサークル化を推進しています。</li> <li>・HPに広報誌「たすき」のアーカイブが掲出されています。PDFでいつでも閲覧できる環境が提供されています。</li> </ul> <p>&lt;評価機関からの提案&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・HP内の検索性を点検されるとよいでしょう。</li> <li>・利用者アンケート結果はクロス集計すると、さらに課題が明確に分析できるでしょう。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常業務の中で、清掃チェックリストを基に午前・午後・夜間に清掃点検を実施。利用者が多い時はトイレ等の清掃点検を増やし快適に過ごせる施設環境を整えている。チェックリスト以外にも、日常の巡視点検で異常と考えられるものに関しては早急に対応している。</li> <li>・毎月、設備巡視点検を実施している。点検項目に沿って消防用設備、電気、衛生、給排水、建築、空調等の点検を実施。</li> <li>・当施設はマンションの1階部分にあるため、マンション全体を管理している日立キャピタルと随時連絡を取り合い、協定書に沿った分担の基、施設の維持管理に努めている。</li> <li>・施設内の修繕では、職員で対応できるものに関しては、職員で対応している。蛍光灯の取替、机・椅子の修理、網戸張替え、ブラインド修理、壁紙張替などを実施した。</li> <li>・備品台帳を基に備品を管理し、継続使用困難な物は行政に報告後処分。定期的に使用不可の備品を処分し整理整頓を実施。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃は職員が朝、昼、夜の3回、清掃チェックリストに基づき、トイレ巡回点検とあわせて行っています。清掃およびトイレ点検を行った時間は業務日報に時間とともに担当者がサインして漏れのない取組としています。</li> <li>・清掃は管理管轄外の共有スペースも行うことで、快適な施設周辺環境の維持に協力しています。</li> <li>・備品等の損傷は返却時や日常の点検によって見つけ次第、修繕しています。専門性が問われない修繕は職員が行うことで適時性と経済性の両立を図っています。</li> <li>・「自分たちの施設」という意識醸成を図るため、部屋の利用後は部屋別「清掃の手引き」に基づき、利用者へ清掃を依頼しています。</li> </ul> <p>&lt;評価機関からの提案&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品一つひとつに識別番号を付与することをお勧めします。識別番号と備品が一意で紐づくことで検索性が高まることと修理履歴等がひと目でわかり、備品管理の効率と効果が高まります。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応に関して、職員会議を通じて共通認識を持てるようにしている。館長の在・不在に応じた対応方法を作成したマニュアルや、緊急連絡網を事務所に常時掲出し、迅速に対応できるようにしている。緊急避難方法に関しては、消防署からの指導の基、利用者会議等を通じて、利用者にも緊急時の避難方法を周知している。</li> <li>・法人が運営している他公共施設での事例や行政主催の館長会議等で共有した事例を職員会議等で共有し、危機管理研修を通じて緊急時の職員対応力を高めている。</li> <li>・AEDやノロウイルス対応セット、経口補水液の準備など、緊急対応備品を整えている。AEDの使い方に関しては年に1度消防署に指導して頂き、ノロウイルスや熱中症への対応方法は職員会議を通じて、職員での情報共有を行っている。</li> <li>・不審者対策として、携帯式の異常発生通知装置を用意し、警備会社がすぐに駆けつけるサービスを警備会社と結んでいる。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館者全員の利用場所と滞在時間(開始・終了)を記録し、利用状況を把握しています。</li> <li>・日に通常10回以上館内を巡回しています。入館者の来訪時には受付で声掛けをし、入館チェック表に記入いただいています。</li> <li>・ノロウイルス対策や熱中症対策を考慮した体制を構築しています。消防署から指導と協力を仰ぎ、一般利用者からも参加をつりAED使用方法救命救急の救命講習会を実施しています。</li> </ul> <p>&lt;評価機関からの提案&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価対象外施設ですが、独自に災害時のマニュアルの作成をお勧めします。避難経路が限られた施設構造であることから、とくに職員の迅速な判断が求められます。災害時に、どこに連絡し、どこから情報収集するか、周辺の状況確認方法、逃げるべきか留まるべきか、どこに利用者を誘導すべきかなど、判断が求められることをあらかじめ調査を行い、状況に応じて対応策を作成しておくとういでしょう。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員体制は館長1名、常勤1名、非常勤5名の合計7名。平日日中2名体制とし、自主事業等で必要な場合は3名以上の体制を組んでシフト制で運営。</li> <li>・日々の運営事項等は法人本部と情報共有し、課題や問題への解決につなげている。</li> <li>・施設内の業務を、共通業務と専門業務に分けている。共通業務は全員で対応し、専門業務に関しては役割分担を行っている。各業務の役割担当は2名以上にし、欠勤時のリスク対応に備えている。</li> <li>・シフト制が円滑に機能するように日常業務では、交代時の引き継ぎや、業務日報、連絡ノート、回覧などで情報共有を実施。</li> <li>・毎月1度職員会議を実施。運営方針や課題共有を行ない話しあう。</li> <li>・個人情報書類は退館時に施錠管理している。その書類破棄時はシュレッダーを使用する。</li> <li>・経理に関しては、入出金伝票を起票し出納帳を毎月作成している。館長と経理担当だけでなく、毎月法人本部からの会計確認も行われている。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症等の高齢者の来館を想定して、今井ケアプラザと連携し、認知症患者の見守り方法について職員会議を利用して継続的な研修を行っています。</li> <li>・外部研修に参加した職員は、職員会議で内容を発表することで職員全員の共有を図っています。</li> <li>・職員会議では、様々なテーマについて検討し、議論することで、職員の課題解決能力を高めるよう取り組んでいます。</li> <li>・業務の役割分担ができており、職員一人ひとりが責任感を持って業務に取り組んでいます。</li> </ul> <p>&lt;評価機関からの提案&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「祝祭日」と「夜間」は基本的に1名体制ですが、万一の対応を想定して2名体制を検討してはいかがでしょうか。</li> <li>・年度事業計画は前年の課題や社会情勢の変化を踏まえて、年度の目標や重点テーマを明確にするとよいでしょう。また、目標設定の際に根拠を明確にしておくこと、PDCAマネジメントサイクルが強化されると思われます。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な世代、多様な目的を持った利用者に快適に施設利用して頂けるように工夫を行っている。ロビーでは囲碁や将棋だけでなく、最新のボードゲームを含めて子ども達が楽しめる遊び道具を整えている。また、貸出道具の案内は子ども達の気をひくような案内を掲示している。</li> <li>学習室では、勉強に集中できるように机のレイアウトやルールを定めており、空調の調整も利用者ができるようにしている。</li> <li>廊下には、写真グループの写真を掲出したり、地域の情報を知ることができるコーナーを設けている。</li> <li>子どもからお年寄りの方まで楽しんでいただけるように、夏には子ども向けのイベント週間を設けた。また、お茶のみ場事業(ごんたカフェ)を地域ボランティアや近隣ケアプラザの協力の基、月に2度実施している。人気が高く参加希望者を受けきれない「アコーディオン唄の集い」事業に関しては、2部制に変え、参加希望者が全員参加できる受皿の整備を行った。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣施設や周辺組織との連携を積極的に図っており、イベントや事業に多様性が見られます。近隣施設の特長や組織の強みを補完し合うことで、充実した管理運営が行われています。</li> <li>・「利用者と共に、職員一人ひとり、地域との関係性や周辺組織との関係性を強化することで、多様で効率的な運営による働き方改革を実現し、何歳になっても働ける職場を作りたい」という明確な目標を掲げ、職員全員の参画意識を醸成しています。</li> </ul> <p>&lt;評価機関からの提案&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域における問題等の情報収集、セグメントごとの問題や特徴を把握し、さらにより管理運営を行うため利用者アンケートの設問内容と分析手法を検討することをお勧めします。たとえば分析においてクロス集計を行うことで、きめ細かな課題抽出が図れます。</li> <li>・個人情報保護法については、JISQ15001の改訂に伴い、マニュアル等を再度見直されるとよいでしょう。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町内会や地元町内会の夏祭りや行事に参加させて頂いている。施設外での地域住民との会話から地域課題のヒントを得て、施設での健康講座や子ども向け事業の企画を行なう。</li> <li>・近隣小中学校での記念式典等への行事に参加させて頂いている。懇親会等を通じて、教育や子育てに関わる地域の方との親睦が深まっている。</li> <li>・当施設運営委員を始め、多くの地域の方に自主事業や貸室利用をして頂き、日常的に情報交換を実施。</li> <li>・コミュニティハウス祭りを開催するにあたり、年に2回会議を開催。施設と地域だけでなく、地域の人同士が様々な情報交換をできる場にもなっている。</li> <li>・近隣地域ケアプラザと健康づくり等の共催講座を実施。毎月実施しているごんたカフェにも協力して頂き、福祉に関する助言を頂いている。</li> <li>・保土ヶ谷区指定管理者調整会議(年4回)に参加し、地域・行政・危機管理等に関する情報交換を行っている。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、応募時事業計画書、お打合せ議事録</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「コミュニティハウス祭り」の開催にあたっては、地域の住民と利用者からボランティアを募り、会議を開くなど参画意識の醸成に努めています。ボランティアには近隣中学校の生徒も参画しています。今井地域ケアプラザとの共催で、主に高齢者を対象とした「ごんたカフェ」を開催し、お茶会と健康相談会を提供しています。さらに、地域のお祭りに参画することで、地域との接点を設けています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コミュニティハウス委員会は年に3回(平成30年度は5月、10月、12月)開催しています。</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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 権太坂コミュニティハウス委員会議事録、ヒアリング、年度事業計画書 <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)> コミュニティハウス運営委員会では施設からの一方的な報告会とならないよう配慮しています。たとえば、参加いただいた全ての委員からひと言ずつ意見を述べていただく時間(1時間程度)を設けるなど、運営委員会を積極的な対話の場となるよう促しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 権太坂コミュニティハウス委員会議事録、ヒアリング、年度事業計画書 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 運営委員会で抽出された課題は運営委員からのアドバイスを踏まえて月1回の職員会議で検討し、適宜、対応策を講じています。具体的な取組例としては、「図書の寄贈による本の充実化」「子ども達が楽しめる企画づくり」「コミハ祭りでの来館者が靴を脱がずに入館できる仕組づくり」などがあげられます。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 近隣小学校の施設見学においては、担当教諭との綿密な打ち合わせを重ねたうえで受け入れています。テーマを「施設を知る」「施設への理解を深める」「施設を紹介する」「施設で交流を図る」とシリーズ化することでレベルアップを図り、子どもたちの学びを支援しています。近隣の養護学校に対し、職業訓練の場を提供するなど地域に優しい施設づくりを目指しています。
<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)> 地域活動センター「アワーズ」との連携を強化するなど、地域の様々な技能をもった人材が事業を通じて地域貢献できる仕組づくりを推進しています。今後、こうした取組をさらに推進するとよいでしょう。

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議は、参加者の参画意欲の醸成と対話を促すよう配慮して行っています。「参加者が感想や意見を自由に発言できる対話の時間を1時間確保する」や他の参加者の前では発言しづらい方に配慮して会議終了後に「個別の質疑応答時間」を設けるなどの取組を行っています。	

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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、利用者会議議事録(←要再確認)	
<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)>	
利用者から幅広く意見を拾い上げるため、利用者会議に加えて「利用者意見交換会」を開催しています。利用者意見交換会は、コミュニティハウス委員会の前に開催し、その内容を委員会に報告しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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、ご利用者アンケートご要望への回答 <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)> 利用者アンケートの結果は、コミハ委員会、利用者意見交換会、利用者会議で共有しています。アンケート結果から課題を抽出し、対応策の協議を行ったのち、つぎのコミハ委員会で報告するなど一連の流れを構築することで、利用者参画型の仕組みとしていきます。最近の具体的な事例として「雑誌コーナーの設置」「レインコートの置き場所の設置」などがあります。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期:4月(利用者会議開催前に開催し、4月に公表) 規模:600部配布(回収:553部)※H29年度実績 <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)> 全ての利用者に対する「利用者アンケート」とは別に子育て世代の利用者に向けて「子育て支援に関するアンケート」を行っています。H30年12月には「図書に関するアンケート」を初めて実施し、その結果を図書の利用者会議(H30年度は1月25日に開催)や施設広報誌「たすき」で利用者に周知しています。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、ご利用者アンケート報告、アンケートご要望への回答、コミハ委員会議事録、「団会議」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)>	
利用者アンケートは集計した後、職員会議の検討テーマとして採り上げ、課題抽出と対応策の検討を行っています。その上で利用者アンケートの結果を一覧に取りまとめ、「コミハ委員会」「利用者意見交換会」「利用者会議」の各種会議体で共有(配布)し、施設の管理運営における、さらなる課題抽出や対応策を検討する資料として活かしています。	

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 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、ご利用者アンケート報告、ご利用者アンケートご要望への回答、コミハ運営委員会議事録 <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)>	
利用者の視点に立った公正公平な管理運営をマネジメント指針の一つに据え、PDCAマネジメントサイクルによる改善に努めています。利用者アンケートの結果は、コミハ委員会、利用者意見交換会、利用者会議で課題抽出と対応策の検討に活かすなど、利用者本位の運営に向けた資料と位置づけて活用しています。	

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 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 <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)> アンケート結果はわかりやすく一覧表に取りまとめたうえで、利用者会議での配布や館内掲示により公表しています。また、施設広報誌「たすき」にはアンケート結果の抜粋したものを掲載して利用者に広く周知しています。利用者会議ではアンケート結果を配布するだけでなく、丁寧な説明を加えることで施設の管理運営に対する利用者の参画意欲を醸成しています。	

(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」は施設内の利用者の目にとまりやすい掲示板に掲示しています。さらに、掲示近くおよび入口付近には、団体本部の連絡先と区役所の連絡先も掲示してあります。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 「図書コーナー」に投書箱を設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
投書箱は当施設における利用者の主動線から目に留まりやすく、さらに職員目を気にしなくてよい場所を選んで図書コーナーの一角に設置しています。これにより、利用者が気軽に投書できる環境を提供しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、苦情を受けたときの対応について	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情や意見は、適時、館長に報告され、団体本部と所管課(原則として月次報告にて)に報告する仕組みとしています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示板に「苦情を受けたときの対応について」を掲示しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設広報誌「たすき」には苦情(ご意見・ご要望・苦情相談)連絡先が掲載されています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      利用者からの苦情や意見は館長に報告したあと、「コミハ業務日誌」に記載する仕組としてしています。職員は引き継ぎ時に「コミハ業務日誌」を確認することで組織内の情報共有を図っています。なお、より詳細な情報共有が必要な場合は「連絡ノート」に記載しています。いずれの資料にも職員に確認と捺印を義務づけており、職員間の共有が徹底されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング、H29苦情対応状況報告、ヒヤリ・ハット報告書</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情や意見は職員会議で検討したのち、コミハ運営委員会で報告され、必要に応じてさらなる対応策を協議しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング、利用者会議議事録</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の内容および対応策については、利用者会議等で公表しています。なお、投書箱の意見はプライバシーに配慮して掲示するルールとしています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初めての来館者に関しては、施設利用案内のパンフレットを渡し、館内設備やサークル団体の活動、自主事業、図書の利用等に関して案内。</li> <li>・ホームページ上でも、施設利用案内方法を公開している。初めての来館者を想定し、アクセスは近隣風景の写真を交えながらの案内表示を行なっている。</li> <li>・ロビーや学習室利用者に対しては、掲示物等で利用ルールや貸出し物品の案内を行なっている。</li> <li>・図書に関しては、登録時に利用方法に関してルールを記載した用紙をお渡ししながら、丁寧な説明を行っている。図書コーナーにも、利用方法の案内を掲示している。</li> <li>・貸室利用者に対しては、利用時に清掃の手引き等をお渡ししている。また、利用者会議等で、補足説明を行っている。</li> <li>・その他、日常の施設巡回を通じて困っている利用者には積極的に話しかけ、案内を行なっている。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認、コミハ運営委員会議事録</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者との対話を通じたコミュニケーションを重視することサービスを向上の基本方針に掲げ管理運営に取り組んでいます。HPはパソコンに加え、スマートフォン仕様のサイトを提供しています。施設までの経路が写真入りでわかりやすく示されるなど、来館者に対する配慮に基づく工夫がみられます。ユニバーサルサービスに配慮して、配布物や掲示物は横浜市が「UDフォント」として推奨するゴシック体を多用しています。</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>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用案内は来館者の目に留まりやすい受付に設置しています。</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	
<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 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	
<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、ご利用者アンケートご要望への回答 <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)>  利用者からの声を参考に貸室の利用申込み可能期間を3ヶ月先までとするルールに変更したところ、利用者から好評です。なお、公平性に配慮して申込予約の締切日を毎月20日に設定し、翌月1日に抽選を行っています。	

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 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	
<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、H30年度研修計画・実地 <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)>  職員研修は、すべての職員に参加を求める職員会議(会議名称を「団会議」という)と同じ日に開催することで、職員が参加しやすい環境に配慮しています。	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング、自主事業計画書、自主事業別計画書(単票)</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業は、近隣地域ケアプラザ、食生活改善推進委員、保健活動推進委員、子育て支援団体、小学校図書ボランティア、地域ボランティア、利用者サークルなど様々な地域団体等と連携し、企画検討の段階から共創しています。</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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。                      また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>超高齢社会の到来を踏まえ、地域ケアプラザと連携した事業を行っています。H29年度は今井地域ケアプラザに加え、岩崎地域ケアプラザとも連携した事業を行いました。自主事業を契機にサークル化の推進を計画的に行っています。H30年度は講師と事前に入念な打ち合わせを行い「なごみのヨガ」のサークル化を実現しました。人気講座(たとえば「アコーディオン教室」)については講師に協力を仰ぎ2部制としました。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング、現場確認、希望図書購入申込書</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      図書コーナーに設置している投書箱の横に「希望図書購入申込書」を設置して、利用者がいつでも希望を伝えられる環境を提供しています。投書箱に寄せられた希望や書店やニュースで話題になっている図書を中心に選書して、毎月購入しています。H30年度は多くの区民に気軽に立ち寄っていただけるよう雑誌コーナーを設けました。また、利用者から「おすすめ本」のコメントを預り、書棚に掲示して読書の楽しみを醸成しています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎月コミュニティハウス通信を1,200部発行し、近隣自治会の協力を得ながら、回覧や自治会の掲示板での広報活動を行っている。館内でも掲示、配布を行っている。</li> <li>自主事業に関しては、区報に掲載し、館内での掲示・チラシ配布を行っている。子ども向け事業などは近隣の小学校に協力を頂き、全校生徒への配布協力を頂いている。自主事業を、近隣の地域ケアプラザや市民活動センター、食生活改善推進委員、子育て支援団体等と共催で実施することにより、その活動団体の拠点など当施設外においても広報活動につながっている。</li> <li>近隣地域ケアプラザ等、毎月、当施設の広報誌設置をお願いしている。</li> <li>施設のお祭り等の行事によっては、近隣の商業施設や老人福祉施設等にもポスターの掲示をお願いしている。</li> <li>ホームページを毎月更新し、最新の施設情報を発信している。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、H29自己評価表、広報誌「たすき」、HP(PC・スマホ)</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>対象者や内容に応じて、最適なチャネルを選定もしくは組み合わせた広報活動を行っています。当施設の広報誌「たすき」は近隣自治会の協力を得て、回覧もしくは自治会の掲示板に掲示しています。自主事業は区報や掲載館内で告知しています。子ども事業は近隣小学校の協力により全校生徒に配布しています。近隣施設とは共催イベントやポスターの掲示で協力しています。HPはパソコン用とスマートフォン用を運用しています。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館時には必ず挨拶で利用者を出迎えるようにしている。職員会議等に、接遇研修を取り入れ、説明の仕方や言葉づかいだけでなく、表情や迎え入れる雰囲気づくりを含めて研鑽に努めている。</li> <li>・窓口や電話対応でも分かりやすい説明を心がけている。窓口の説明では状況に応じて、書類を互いに確認するなど、利用者がよりイメージしやすいように心がけている。</li> <li>・窓口で、利用者が並んだ場合などは別の職員が待っている利用者の対応を行なう。</li> <li>・身だしなみや服装に関しては、清潔感を大切に、派手にならないようにしている。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>窓口では対話を重視した接客接遇を行っています。現場観察では、にこやかな表情で温かな対応に努めている様子が確認できました。電話での問い合わせについても、的確で丁寧な言葉遣いから温かな雰囲気が感じられました。マニュアル(受付マニュアル)を基本としながら、利用者との信頼関係に基づく対話的な接客が行われていることがわかります。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、館内での部屋別・時間帯別の利用実績を集計し記録。月ごとに、記録を一覧にまとめ、利用者数や稼働率、図書利用者数の分析に繋げている。分析結果は、行政に毎月報告し、コミュニティハウス運営委員会でも報告している。29年度は、分析結果から小学生の利用者数が少ないという課題が出たため、30年度には子ども向けのイベント週間を設定し、ロビーでの遊び道具充実化を行なった。図書では、紙芝居の貸出冊数が少なかったため、紙芝居コーナーを設けた。</li> <li>・毎年アンケートを実施し、部屋の予約方法等について要望を頂いている。頂いた意見を現状に照らし合わせ分析し、予約方法を2か月先予約から3か月先予約までできるように改善した。また、貸室でのハンガーラック貸出しの要望等を受け、新たに貸出し備品を購入した。なお、アンケートの結果は利用者会議での配布、館内掲示(3ヶ月間)、運営委員会で配布等を行なっている。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>H29年度の年間利用者人数は3万800人と当該年度の目標数値として掲げた3万人を維持しています。本指定管理期間における目標の一つとして掲げた3万3,000人を達成するための課題として「小中学生の利用者を増やすこと」をあげています。H30年度は「子ども向けイベント週間(子どもウィーク)」を設定して複数人数で楽しめるゲームをロビーに用意するなど来館を促す取組を行いました。</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)>

「施設の価値を利用者とともに創り上げる」を合言葉として、サービスの在り方や事業において利用者や地域との対話と参画意欲の醸成を大切に管理運営を行っています。HPにコミハ便り「たすき」のアーカイブがあり、PDFでダウンロードできる環境が提供されています。

<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)>

自主事業別計画には内容が記載されていますが目的がやや不明瞭です。目的を明確にすることでPDCAマネジメントサイクルはより高いレベルで運用できると思います。HP内の検索性を点検されるとよいでしょう。また、利用者アンケート結果はクロス集計するとさらに掘り下げた分析ができると考えられます。

### 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)>	
建物・設備管理は仕様書および協定書に基づいて年間計画(「管理計画・実績表」で確認)のもと実施しています。実施状況は月次報告書とあわせて、適時、所管課にも報告しています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内清掃は仕様書およびチェックリストに基づいて実施しています。定期清掃は専門業者に委託、館内の日常清掃は職員が朝、昼、夜の3回、トイレ(巡回)点検とあわせて行っています。清掃およびトイレ点検を行った時間は、業務日報に時間とともに担当者がサインして漏れのない取組としています。日常清掃は管理管轄外である共有スペースも行うことで、当施設が入居する施設全体の環境づくりに貢献しています。	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳は横浜市に帰属する備品(I種)と指定管理者が所有する備品(II種)に明確に区別して管理しています。年1回の頻度で行われる所管課による業務点検のタイミングにあわせて備品の棚卸を行っており、備品の数や所在場所と台帳の記載内容が一致していること等を確認しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品の状態は日常的に確認しています。行事等で貸し出した備品は返却時に損傷がないか等の状態を点検しています。日常点検等によって見つかった損傷は、適時、修繕をしています。修繕に際して専門性が問われないものは、職員が修繕することで適時性と経済性の両立を図っています。</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	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員および利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。館内清掃やイベントで使う用具については再利用できるものを極力利用し、施設から排出されるゴミの総量を削減するよう取組んでいます。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市ルート回収のルールに基づいて適切に行っています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的に、午前・午後・夜間の3回清掃チェックリストを基に、点検清掃を行っている。トイレに関しては、特に巡回点検の回数を多く行い、汚れている場合はすぐに清掃を行っている。</li> <li>・利用者の部屋利用後は、利用者に部屋清掃を御願ひしている。清掃方法に関しては、受付時に清掃の手引きを渡し、それに基づいて行っていただく。清掃終了後は、職員と共に部屋点検を行ない、清掃状況確認を行なっている。また、初めて利用される団体に関しては、清掃方法をレクチャーしている。</li> <li>・月に1度定期清掃を業者に依頼し、ワックスがけや空調のフィルター清掃を行っている。</li> <li>・外溝や植栽は管理会社が定期的に点検・確認している。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>目視において清潔な環境が維持されていることが確認できました。利用者アンケート調査において満足度を問う6つの設問があるなかで、「清潔な環境」は他の5つの項目(「スタッフの対応」「公平な対応」「安全管理」「学習室」「図書」)同様、高い評価を得ています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域や利用者の「自分たちの施設」という意識を醸成するため、部屋利用の後は利用者に清掃の協力をお願いしています。清掃方法は、部屋ごとに作成した「清掃の手引き」を受付時に渡し、それに基づいて行っていただいています。部屋のカギ返却の際には、職員が利用者とともに清掃状況の確認を行なっています。また、初めて施設を利用される団体等に対しては、個別に清掃方法をレクチャーしています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品管理において備品一つひとつに識別ナンバーを付与することをお勧めします。識別ナンバーにより備品台帳と個々の備品を一意で紐づけておくと検索性が高まるとともに修理履歴等がひと目でわかるなど備品管理の効率と効果を高めることができます。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input 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	
<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・事件、火災、怪我等の対応についての緊急時対応マニュアルを作成しています。責任者の在・不在に関わらず職員一人ひとりが自律的な行動が実践できるようわかりやすくフロー図にも表しています。年1度の救命講習時には緊急連絡訓練もあわせて行い、マニュアルの有効性と実効性を検証しています。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
使用していない部屋は施錠し、夜間は機械警備を取り入れています。緊急時を想定し、緊急呼び出しスイッチ(ボタンを押すことで警備会社がかけつけるサービス)や、防犯用カラーボールを事務所に常備しています。また、入館者全員の利用場所と滞在時間(開始・終了)を記録することで、施設の利用状況等の把握に努めています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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、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)> 予備用と通常用の2つのキーボックスを使用しています。通常用の鍵を万が一無くした時や、必要な時に所持者が別の場所にいる場合などに、予備のキーボックスの鍵を使用するようにしており、災害等の場合でも必要な鍵を即座に使える体制を整備しています。	

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)> 朝昼夜の一日3回の定期巡回を行うほか、不審者の来館時や書籍の返納時などの機会を利用して館内巡回を行うことで、一日平均約10回程度の巡回を行っています。入館者の来訪時には受付で声掛けし、入館チェック表に記入していただくことで牽制しています。職員が事務室を離れる時は入口自動ドアの呼び出しベルを作動させ、わずかな受付の空白時間に備えています。なお、営業中でも利用していない部屋は施錠しています。	



### (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)>	
当施設専用の点検チェックシートを作成、運用して定期的な巡回点検を行っています。	

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)>	
職員会議にてヒヤリハットの事例研修を行っている。	
<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)>	
危険予知に関する研修と事例(所管課から提供されたヒヤリハット集等)に基づく危機管理研修を実施し、職員間で事故防止策を共有しています。ヒヤリハットが発生した時には、その内容を記録し、他団体本部および所管課に報告するとともに、職員会議で情報共有ならびに対策の検討を行い、事故防止に努めています。	

#### (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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している           <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> 設置していない</span> </p> <p>&lt;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)&gt;            救急救命研修1月(感染症、ノロウイルス対策、全員)、同2月(AED、心肺蘇生、救急救命、救急電話訓練、全員、一般利用者)</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>H30年度は1月の職員会議を利用してノロウイルス対策キットを用意し、ノロが発見されたときや、患者による嘔吐などがあった場合の対処方法を体験しました。なお、2月の休館日に行う研修では保土谷消防署の指導と協力を仰ぎ、AED使用方法救命救急の講習会を一般利用者にも参加を募り実施します。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            ヒアリング、資料確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急連絡網は、事件事故・火災、怪我等の対応マニュアルに項目別かつ体系的に記載してあります。これをA3サイズに出力したものを事務室内に掲示しており、緊急時にも慌てず即座に連絡できるよう配慮しています。緊急連絡網は職員にも配布し、職員がどこにいても対応できるようにしています。</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)>	
対象施設ではありませんが帰宅困難者等に対応するため、水、お茶およびホッカイロや毛布を用意しています。子どもと高齢者の利用が多いことから、経口補水液を常備し、熱中症にも対応できる体制としています。	

### 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)>	
年に1度、2月の休館日を活用して、AED、救急救命、救急電話訓練を行っています。なお、訓練は全ての職員はもとより利用者らの参画を募り行っています。避難訓練も同様に一般利用者が参加できるようにしています。	

## (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)>
緊急時の避難訓練に一般利用者の参加を促している点は評価できます。また、子どもや高齢者の利用数が比較的多い施設ということ踏まえてノロウィルスについての情報を利用者会議等でお伝えしています。さらに子育て支援団体などには、個別に情報提供を行っています。
<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)>
「評価対象外施設」ですが、独自に災害時のマニュアルを作成する事をお勧めします。評価対象施設で有る無しに関わらず、震災時には被災します。災害時には、どこに連絡し、どこから情報収集するか、周辺の火災状況の確認方法、逃げるべきか留まるべきか、どこに利用者を誘導すべきかなど、判断が求められることをあらかじめ調査しておき、状況に応じて対応策を作成しておくといでしょう。

## 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)>	
職員の多くは地域から採用しており、緊急時にはすぐに駆けつけることができる体制としています。業務の役割分担を明確にすることで、職員一人ひとりが責任をもって業務を遂行できる体制としています。	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

※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)>	
利用者の利便性向上を図ることを目的に図書の貸し出し時間を平日10時～20時、日祝日10時～16時の貸し出し時間を、9時からとしました。	

#### 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)>	
区のホームページで公開している他、窓口にて希望者が閲覧できるようにしています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書は窓口でも閲覧できます。年度事業計画は応募時事業計画書との整合性を強く意識して作成されています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
認知症の高齢者が来館する可能性が高まりつつあることを踏まえ、「認知症サポート養成講座」を計画しています。	

### 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)> ヒアリング、資料	
<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)> 横浜市施策／施設設置目的／法人理念と組織運営／危機管理研修／接遇／個人情報保護(内部研修のほか横浜市主催の研修にも参加)／人権／感染症対策／救急訓練(AED、避難訓練含む)	
<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)>	
今井地域ケアプラザと連携し、認知症患者の見守り方法について職員研修を行っています。年間の研修計画では「旬な内容」も反映させています。また、年間計画になくとも必要性があると判断した研修テーマは、職員会議等を活用して適時、実施しています	

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>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>研修は、全職員が参加しやすいように毎月の職員会議内で実施することを多くしている。欠席者には、個別に内容をフォローしている。また、外部での研修時は、受講料や交通費を施設で負担している他、研修時間中も勤務時間として取り扱っている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年、追加研修用の予算を確保し、職員が希望する研修や役所からの研修のお知らせがあった場合については希望者が参加できるように取り計らっています。研修参加日は出勤扱いとし、交通費を支給しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、職員会議議事録、連絡メモ等資料</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>外部で行った研修に参加した職員には、月1度の職員会議にて内容を他の職員に説明してもらい施設内での共有に努めています。</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)>	
個々の自主事業について対応マニュアルが整備してあります。誰でも安全に実施できるように手順が明示され、参加者に協力していただく内容も記載されています。自主事業を利用者と一緒につくっていく意識の醸成を図っています。	

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)>
・利用者からの意見を集約しやすいように、一般利用者向けアンケートや図書利用者向けアンケート、自主事業参加者向けアンケートなどに分けて実施している。また、利用者会議や、意見交換会、図書利用者会議等を設け、利用者の意見を集約している。それらの意見を基に、職員会議で内容を話し合うことによって、地域性を反映した職員の資質向上に繋がっている。 ・職員から毎月月報報告を館長へ提出。その後、反省点や改善点を振り返ることができる場を設定。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

### (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)>	
団体HPには個人情報保護に対する指針が掲出されています。この指針は館内にも掲示されており、利用者からも管理責任者が明確になっています。	

#### 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)>	
全ての職員に対して個人情報保護法に関する研修を実施しています。	



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	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>常勤職員と非常勤職員を問わず、全ての職員から年に1回、誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を収集する際は、使用目的を書類等で明示しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報の使用方法を逸脱しないよう、細心の注意を払い取り扱っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場観察、資料 <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)>	
シュレッダー利用、パソコン施錠、パソコンログインのパスワード設定、書類の施錠等を行うなど適切な措置を講じています。	

#### (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)>	
出納伝票から、館内でも会計ソフトを使って出納帳や仕訳票を作成しています。	

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 <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)>  経理担当者と出納係を別々の者が担当し、館内でも相互牽制の仕組みをつくっています。毎月、予算執行状況を団体本部でも確認し、施設と本部の出納帳の確認により相互けん制を行なう仕組みができています。	

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 <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)>  本部では施設と同じ伝票を用いて出納帳と仕訳帳を作成しており、突合を行うことで相互牽制を行う仕組みができています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  無作為に抽出した3項目とも伝票と決算書が一致しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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、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)>	
通帳と印鑑は、常に施錠したロッカー内に置かれた同じ金庫で保管しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費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)&gt;</p> <p>・机や網戸、椅子、壁紙、ブラインドの修繕に関して職員でできるものは自分たちで実施している。          ・消耗品等の買い出しも極力インターネットでまとめて発注することにより、割引かれた値段で購入できるようにしている。          ・図書等の寄贈をお願いし、図書内容を充実させている。          ・エアコンの温度管理や、照明の点灯など利用者にとっての快適な環境を意識しながらも、使っていない時は消灯などを行なって節電を行なっている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>現場の管理や、周辺自治体や組織との交流などで忙しい中、消耗品の調達や、図書などの寄贈による図書内容の充実など、経費節減について努力されています。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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、H29管理運営業務点検報告書 <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、H29管理運営業務点検報告書 <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)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>毎年、行政より指定されている自己評価シートに基づいて、運営目標を設定している。シートに基づき、PDCAサイクルを回している。自己評価シートでは、「利用者サービス、業務運営、育成、財務、利用者等の意見」に項目立てて目標を設定してゆくが、それぞれの内容は利用者会議や運営委員会での結果を基に、職員会議で話し合い策定している。実施状況に関しても、職員会議で情報共有し、対応している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、自己評価表</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>少人数で運営しているなか自主事業は内容と実施数とも充実しています。自主事業をきっかけにサークルも誕生しています。また、サークルが事業を支援するなど、施設を核としたコミュニティの好循環が生まれています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員一人ひとりの業務の役割分担を明確にしています。役割が明確になることで職員の主体性および責任感を醸成しています。常勤職員はどのような役割でもできるように教育されています。また、事業計画書は職員全員が参画して、策定しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自己評価表の「今後の取組」には、できる限り定量的な目標を設定すると、PDCAマネジメントサイクルがより効率的かつ効果的なものとなります。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週火曜日午前に、保土ヶ谷区子ども家庭支援課の子育て支援・育児相談事業のために、部屋を提供している。</li> <li>・区の子育て支援連絡会や調整会議等での会場提供及び、会議への参加。</li> <li>・行政から紹介される研修等への参加。</li> <li>・横浜市健康スランプリーへの参加。</li> <li>・29年度より、施設を選挙会場として提供。</li> <li>・区の写真展開催に伴い、出品者の写真預かり及び、入賞作品の掲出。</li> <li>・区作成の防災マップを始め、その他、市や区の広報物掲出。</li> <li>・今井地域ケアプラザと、健康福祉や高齢者の居場所づくりのための共催事業を実施。</li> <li>・岩崎地域ケアプラザと、健康福祉に関する共催事業を実施。</li> <li>・市民活動支援センターアワーズと、地域の人財活用の共催事業を実施。</li> <li>・保土ヶ谷区子育て支援拠点こっころと、子育て支援事業を実施。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>行政、地域自治会町内会、地域の小中学校、今井地域ケアプラザや岩崎地域ケアプラザ、市民活動支援センター「アワーズ」、子育て支援拠点こっころ等、多くの組織との連携を積極的に進めているため、実施するイベントや事業に多様性が出ており、相互の施設や組織との良い点を活用して、施設の価値創造に努めています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃チェックリスト内容が細かく網羅され、各時間帯の点検で美化に努めている。また、来館者の様子も日報に記載し記録を残している。これらは、防犯等の安全面強化にも繋がっている。</li> <li>・利用者との挨拶やコミュニケーションを取ることを各職員が意識して業務を実施。利用者が親近感を持てる施設を目指す。</li> <li>・利用者が要望を言いやすいように、アンケートや利用者会議を実施。加えて利用者意見交換会や図書利用者会議など、意見を伝えることが出来る機会を増やしている。</li> <li>・子ども達の居場所機能を強化。ロビーでは、遊び道具一覧を掲示し最新のボードゲーム貸出しも行っている。</li> <li>・利用者からの提案を積極的に具現化(30年度利用者会議後に、要望に基づいてハンガーラック貸出しを行なった)。利用者の声を大切にし、利用者と共に作り上げていく共創(横浜市政策より)を施設運営で実践。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「利用者と共に、職員一人ひとり、地域との関係性や周辺組織との関係性を強化することで、多様で効率的な運営による働き方改革を実現し、何歳になっても働ける職場を作りたい」という明確な目標を示し、職員全員で一緒に考えていく体制を作っており、その結果として職員個々の自立性が高まり、組織力も向上しています。積極的なコミュニケーションと創意工夫が、地域の安全性確保や子どもの居場所づくりに寄与しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域課題の情報収集および利用者アンケートでのクロス集計により、地域特性を踏まえたセグメントごとの問題が、より明確に把握できると思われま。</li> <li>・祝祭日と夜間は1名体制ですが、安全確保等の観点から複数名体制で行うことを検討されてはいかがでしょうか。</li> <li>・JISQ15001の改訂に伴い、個人情報保護マニュアルを見直して、職員の確認テストを強化されるとよいでしょう。</li> </ul>



◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
		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？		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		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>		
		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
レ	課題を抽出している				レ	課題を抽出している		
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？				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		
(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 その他
					実施していない		実施していない	
				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		
			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		
(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			
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窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸(6)及びし、図書入	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	(3) 施設衛生管理業務	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
	不備の数	0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 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)	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
			一部に職員に実施していない	一部に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	
	一部に職員に実施していない	一部に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		
	(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
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		レ 実施している	レ 実施している	
一部に職員に実施していない	一部に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			
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
		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		
	(2) 職員の資向上・情報共有をを図るための取組	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
			一部に職員に実施していない	一部に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	
	(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
			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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			一部に職員から取っていない	一部に職員から取っていない
			取っていない	取っていない
		⑤個人情報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
	レ 適切に使用している		レ 適切に使用している	
	適切に使用していない		適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
		適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			明確に区分していない	明確に区分していない
	④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	適切に管理していない	適切に管理していない		
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		
(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？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	
		一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
		全て反映されていない	全て反映されていない	
	②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 前年度評価で改善する項目が無い	レ 前年度評価で改善する項目が無い	
		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		
	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	0
不備の合計			0	0