

横浜市指定管理者第三者評価制度

戸部コミュニティハウス 地区センター等評価シート

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ株式会社

平成30年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 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>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1地区連合町内会・地域団体等の役員会議等は当館にて実施し、館長が必要に応じて出席し、地域の方の意見や館の状況などを相互に理解できるように努めている。 ・戸部小学校とは互いの行事に参加するなど、円滑な関係にある。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員は、主に地域の役員で構成されていて、当館に対して活発な意見をいただける場としている。 ・要望や意見等については迅速に対応し、結果内容を掲示している。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会等地域の団体には、一般の利用者に大きな影響のでない範囲で、優先利用を行っている。 ・地域貢献として地域の方と一緒に館周りの雑草取りを年に2回ほど実施している。 	<p>地域とはあらゆるパイプを駆使して、良好な関係を構築され、その関係が当館の運営に、直接的に、または間接的に活かされています。</p> <p>生け花等の館内装飾や、中古機器の無償譲受、雑草取りの協力などは、直接的な協力の好例であり、地区センター委員会や利用者会議、また利用者アンケート等の様々な機会を通じた意見聴取は、間接的な協力の好例です。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>【できていない点】</p> <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用が少ない男性や、中学生・高校生を対象とした事業の企画や周知が必要。 <p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の情報交換の場や当施設のより良いあり方についてご意見をいただくため、年に1回利用者会議を開催している。 <p>(2)利用者アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの結果は対応を明記し、掲示をしている。スタッフに対する満足度も70%以上と一昨年度より挽回できている。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見や市・区の事業方針を反映させた事業や小学生参加の事業を多く取り入れている。 ・施設間の連携事業も多く取り入れている。 <p>(7)広報、PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『コミハたより』を地域の各家庭に回覧している。30年度からは対象地域の範囲を広げた。 ・HPやツイッターにより迅速に情報を提供している。 	<p>スポーツ施設と異なり、主に文化的活動の拠点として利用されるコミュニティハウスでは、どうしても男性利用者が少なく、解決の困難な課題だと認識しています。</p> <p>文化的活動、横並びの集団活動を好まない男性区民を振り向かせ、団体化するための施策は、館長会議での継続テーマとして時間を掛けて取り組んでは、いかがでしょうか？</p> <p>『学び』『健康』『地域貢献』、例えますとこんなキーワードが連想される企画、サークルが立ち上げられますと、突破口になるかも知れません。</p> <p>『コミハたより』の回覧対象地域を第一地区に加えて第四地区にも拡大する等、利用者サービスの向上に向けた不慮の取組みは、高く評価出来ます。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)協定書に基く業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館独自のチェックリストで、毎日点検・記録をしている。 ・不具合箇所等は、先ず職員が可能な範囲で修繕を行い無理な箇所は事務局や区と調整して満足できる水準を維持している。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・寄贈いただいたカラオケセットのアンプ交換の要望があったが、館では予算上難しいので利用者間で話し合いの場を設定することで導入出来た。 <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レクリエーションルームは設計上湿気の多い場所だが、毎日湿度計をチェックし換気を心がけることで湿度を調整している。 ・気持ちよく利用していただくために、受付・トイレを中心に常に生花を絶やさないう心がけている。 ・生け花で利用の団体の展示の場ともなっている。 	<p>開館後22年が経過しておりますが、普段の手入れによって清潔で居心地良く維持されております。</p> <p>基本的に各時間帯スタッフ1名の体制での維持管理には、ご苦労も多いと思われそうですが、効率的で臨機応変な対応がなされてきた結果だと高く評価出来ます。</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>【できていない点】 緊急時対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(1)～(5)については、協定書の定めに則り、日々、施設の管理運営に努め、研修等も受けているが、一人勤務の施設ということで、緊急時の対応には、常に不安を抱えている。 <p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)緊急時対応のしくみ整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に館の職員や利用者が、手分けして短時間で対応できるように、受付内に関係各業者、事務局、区役所の一覧、医療機関等を明記した緊急連絡網を貼っている。 <p>(2)防犯業務</p> <p>1人勤務を補うためセコムと契約し、15分程で警備員が駆けつけるシステムを導入している。閉館時は機械警備を導入している。それに合わせた訓練も行っている。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西消防署の協力のもと、年2回の防災避難訓練、年1回AEDの講習を行い、緊急事態に備えている。 	<p>原則として各時間帯のスタッフが1名しか在館しないための不安感は理解出来ます。</p> <p>指定管理者団体様の事務局でバックアップ体制をお考えと推察いたします。今後、訓練を行われると良いと思います。</p> <p>AED訓練や、緊急連絡網の掲示、セコムとの契約等、備えは多岐に亘って準備されておられます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前の出勤者が、開館の連絡を事務局(館長休みの場合は館長にも)にし、開館時の事故防止に努めている。 ・利用者には挨拶プラス一声の声かけを心がけ、各々とコミュニケーションを取るよう努めている。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報については、人目に付かないように細心の注意を払い、施錠付き机に保管、廃棄はシュレッターを使用している。電話の場合も周囲に注意をはらいながら復唱確認をしている。 <p>(5)組織運営及び体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・円滑な運営を確保するためには、情報の共有化が欠かせないため、業務日誌、資料の供覧、スタッフ会議の開催、引き継ぎでの報告等を活用し、シフト上勤務時間が重なっていない部分を補い、かつミスが出ないように努めている。 	<p>開館作業を行う方が事務局に連絡を入れるルールは、ご面倒ではありまじょうが、大変有効だと考えます。</p> <p>個人情報保護のために、電話での会話にも周囲に注意する姿勢は、他に類例を見ないほどの気遣いで、高く評価致します。</p> <p>情報の伝達、共有化には紙媒体を活用する他は有りませんが、省略される事無く、漏れなく記述されており、良い習慣が根付いていると評価出来ます。</p> <p>在館スタッフが少ないハンディを逆にバネにして、各々の高い責任感に帰結していると考えます。</p>
VI その他	<p>【特徴的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員が日常業務をしっかり把握し、マニュアルを通して職員によって差が出ないよう心がけている。また、マニュアルにないことも個々に前向きに考え行動してくれている。責任感も強く、一人勤務の施設の中でも安心して任せられる。 ・29年度の自主事業計画16事業の内、一つ多い17事業を実施し、1件が自主サークルとなった。施設連携事業も5件実施し、区民に利便を図ることができた。合わせて施設間の交流もできた。また、応募者が募集を少し上回った事業も多々あったが、それぞれの講師と相談して応募者をすべて受け入れることができた。 ・週1回、隣接している公園の巡回清掃を実施している。 ・利用者に迷惑のかからない程度に照明を減らし、また、必要のない箇所の消灯を心がけている。 	<p>ロビーの一部を有効活用して、小学生さんの放課後の居場所として利用していただいていることなどは、広い意味でのコミュニティハウスの有るべき姿の理想ではないかと、高く評価します。</p> <p>自主計画は案の段階で地域にフィードバックして意見を募り、見直して修正、および増加させておられたり、応募者が募集を上回ると、その全員受け入れを図る等のご努力からは、サービスの改善に向けた高い志が感じ取れます。</p> <p>予算の制約の中で諦めずに地域の協力も集めて、最大限のサービス・レベルの維持、向上にご努力されていることは明らかと言えます。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1 地区連合町内会の一部に出席している。また各町内会、役員会等の定例会も当館で開催され、情報交換をしている。 2 戸部幼稚園、戸部小学校、その関係者も当館を利用している。 3 地域の夏まつり・健民祭・祝賀会等に参加している。 4 戸部コミハたよりを毎月地域に班回覧し、地域の掲示版も活用させて頂いている。 5 戸部小学校からは学校たよりが届けられ、卒業式、入学式、運動会等には招待されて館長が出席している。当館の祭りには、小学生が演技を発表した。 6 エコキャップ・ベルマークの回収箱を設置し、戸部小に寄贈している。 7 警察署や消防署の防犯・防災情報を掲示している。 8 にしく市民活動支援センターの施設連携会議に参加し、自主事業や館運営について情報交換をしている。 9 地域施設間用の交流板を設置している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>議事録、ヒアリング、ホームページのトピックス</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>町内会主催の「健民祭」に加えて「御所五郎丸墓前祭」にも参加する等、地域の一員としてプレゼンスを発揮しておられます。</p> <p>町内会が開催した防災講座にも参加され、地震等の災害時にどのような対応が必要なのかについて共通の認識を持つようしておられます。</p> <p>地域の社会福祉協議会の会議にも参加され、『こども食堂』事業の開催に向けた打合せ等もしておられます。</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>多数の参加者をお迎えして戸部コミュニティハウス運営委員会を年3回実施しておられ、地域や利用者の要望や施設運営についての意見交換の場となっています。議事録の記述から、活発な意見交換が伺えます。議事録は職員間で共有され、認識が共通化されています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会議事録 <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)>	
運営委員会で挙げられた意見については、職員間で共通の課題として把握し内容を吟味しておられます。	

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付ない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)> 地区センター委員会議事録 <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)>	
会議の議事録を回覧し、対応可能なことはすぐに対応し、施設内で対応できないことは事務局や西区へ報告しておられます。	

(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)>
地域の行事や会議にも参加して情報を交換しておられる他、年1回行われる戸部コミュニティハウスまつりでは地域にも主体的に取り組んでいただいています。 自主事業も計画段階で地域に開示し、『みそ作り』や『和のコンサート』など、ご要望を取り入れて実施しておられます。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input 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)>	
開催に関するお知らせを、利用者各団体には利用時に洩れなく配布し、幅広く参加者を求めておられます。また、利用者アンケートを元に会議で用いる資料を作成し、有意義な会議の実施を図っておられます。結果的に利用者団体からは、横の繋がりができるとしてお喜びいただいているとの説明を受けました。	

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)> 利用者会議の議事録	
<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)>	
利用者会議で出された意見・要望は職員間で共有しておられます。	

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 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議の議事録を作成し、職員間で閲覧し情報共有しておられます。 対応できるものは直ぐに対応するようにしておられます。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年2月16日締め切り、回収総数350人 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 一般的な設問の他、お客様の声等で事前に聴取したご意見等を採り上げた設問や、自主事業の参加費希望額を聴取する設問など、具体的でキメ細かい設問が設定されており、工夫が読み取れます。	

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)> アンケート結果まとめ <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)>	
課題を抽出し、アンケート結果として簡潔にまとめられ、掲示しておられました。 利用者との日々の会話の中からも課題等を抽出し、職員間で検討・対応しておられます。	

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)> アンケート結果まとめ <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)>	
抽出した課題は職員間で共有し、検討・対応しておられます。 また、その対応策も含めて掲示しておられます。	

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)> アンケート結果まとめ <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)>	
アンケート結果は見やすいように円グラフも加えられており、館内の3箇所に掲示され、どなたでも見易いように工夫されていました。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの利用方法等が、誰でも通る受付近くにポスター形式で掲示されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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)> 受付横に西区役所向けのご意見箱と並んで設置 <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)>	

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)> ポスター掲示 <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)>	

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)> ポスター掲示 <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)>	

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 戸部コミュニティハウスのオリジナルホームページに施設の概要、利用方法、利用状況(当月と翌月分)等を掲載している。</p> <p>2 館内に利用状況の当月分と翌月分を掲示し、空室状況を分かり易く提供している。</p> <p>3 パンフレットを発行し、フロアガイド、利用案内、利用可能な備品、地図等を明記し、受付に設置している。</p> <p>4 施設の利用案内書を受付に設置している。</p> <p>5 2ヶ月前の1日から部屋の予約を受けるが先着順とはせず、重なった場合には公平に抽選を行う。</p> <p>6 よりたくさんの団体に利用していただくため、予約は月2回までとし、1回利用終了後にもう2回予約できるシステムとしている。</p> <p>7 「戸部コミュニティハウスたより」を発行し、施設利用案内の情報を地域回覧板」で各家庭に配布している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ、館内掲示、パンフレット、利用案内、戸部コミュニティハウスたより</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>

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>受付カウンターに利用案内を設置し、すぐに利用者が手に取れるようにしておられます。</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>閲覧できる書類の種類・内容を受付近くに掲示し、必要があればすぐにお見せ出来るようにしておられます。</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)> ホームページおよびヒアリング</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>利用申し込みは、利用前月の第2火曜日まで申込書の提出を以て受け付けて翌水曜日に発表し、希望日時が重なった場合には当該週の土曜日に抽選が行われますが、これと並行して当該週の第2火曜日翌日には空いている時間帯が判明するので、その空き枠は先着順の電話で受け付けておられます。簡便ですので、空き枠の判明を待たれる団体さんも多いようです。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年3月19日第4回スタッフ会議兼研修記録</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>毎年3月に全職員及び新年度から勤務する職員も含めて全体研修を行い、その中で実施しておられます。</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)> 事業計画書</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>ともすればコミュニティハウス一般の利用者は高齢者に偏りがちであるが、幼児対象・小学生対象・若い子供連れのお母様対象の事業も取り入れておられます。</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>平成29年度は計画を上回る17の自主事業を実施されました。 その過程で、1つの事業が自主サークルとして立ち上げられたことは評価出来ます。 また、他の施設との連携事業も多く取り入れておられます。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1 毎月、発行している「戸部コミュニティハウスたより」は、地域町内回覧に配布依頼をし、情報提供をしている。今年度より配布地域を広げている。	ヒアリング
2「広報よこはま西区版」に、自主事業やまつり等のお知らせを掲載している。	<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)>
3 オリジナルホームページに、自主事業の詳細やまつり、その他お知らせ事項を常に配信し、更新している。	
4 自主事業やまつり等のチラシは、他施設にも掲示依頼をし、情報提供している。	
5 各自主事業や戸部コミュニティハウスまつりのチラシは、館内に加え、各町内会掲示板に掲示依頼をしている。	<評価で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 にしく市民活動支援センター(西区役所内)にもパンフレットの設置及びチラシの掲示を依頼している。	
7 地域近隣のマーケット等にもチラシ等の掲示をお願いしている。	ネットメディアから、紙媒体まで、幅広く情報を発信しておられます。
8 ツイッターで自主事業の報告やお知らせなどの情報を配信している。タウンニュースの紙面も利用している。	今年度からは『戸部コミュニティハウスたより』を、従来から配布してきた第一地区に加えて、近隣の第四地区にも配布する等、工夫しておられます。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 当館の職員とすぐに分かるように、統一したエプロンを着用し、名札をつけて接客をしている。 2 身だしなみについては、相手に不快感を与えないように、清潔を保持するように心がけている。 3 来館者には、職員の方から、元気に明るく挨拶をするようにしている。また、プラス一言の声掛けを心がけている。 4 会話は来館者の目線に合うように対応している。 5 電話対応は、なるべく3回の呼び出し音以内に電話を取るようにし、こちらから施設名、職員名をはっきり名乗り、丁寧な言葉使いで対応している。 6 窓口での受付時も、親切で丁寧に、利用層に合った言葉使いで、優しく対応をしている。 7 職員の接遇研修も実施しており、また疑問に思うことは業務日誌等で共有し検討している。 	<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>適度な礼儀正しさと適度な親しさのバランスを取っておられます。 また、電話をお掛けした時の対応も、きびきびとして、かつ明確であり、行き届いたものでした。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記の項目については、業務報告として施設協会や区役所へ定期的に報告している。また、年に4回区役所からヒアリング形式での訪問がある。そのときに、当館の要望も聞いてもらう。 ・稼働率は微弱ながら増加している。 ・和室の稼働が少ないが、かるたの団体・乳幼児連れの団体からは好評の部屋となっている。 ・地下レクリエーションルームの部屋が取りにくいとの意見もあり、1コマの時間数を調整してはどうかとの意見もあったが、28年度のアンケートでは反対票が多く、見合わせた。 ・期限を切ってではあるが、電話のみでの申込みを受け付けている。 ・団体登録用紙は施設協会で統一し、利用者が他館を利用し易い様にした。 	<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>アンケートの様式は、具体的な利用者のニーズが把握し易く工夫されているため、分析・対応が十分になされる結果に繋がっています。</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)>

地域住民との良好な協力関係が築けており、常にロビーやトイレに花が飾っていただけているため、利用者の心を和ませ気持ち良く利用していただけています。

館内巡回は3回／日、トイレは使用状況を見ながらそれ以上に行い、汚れをチェックし、適宜清掃しておられます。

利用者との関係は密接で、問題などを早期に聴取・把握しておられます。

夏休み期間のみは他施設の協力の下、図書を用意して子供の読書に協力しておられます。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
空調設備については、事業計画書を上回る頻度でメンテナンスを行っておられます。お客様の声や、傷み方の現状に目を光らせて、必要な対応を心掛けておられ、平成29年度は屋上防水工事を行った、30年度以降も外構工事を行うご予定です。	

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)>	
トイレ清掃は職員自ら行っている他、専門業者『エプロンよこはま』にも委託し、週2回の清掃を『清掃従事者出勤簿』で確認出来ました。現状、大変きれいです。日常清掃は、『日常清掃リスト』に実施が記録されています。湿気が多い地下エリアには湿度計を設置し、毎日3回チェックして、必要に応じて換気をされています。	

(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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価で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><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者のゴミは利用者自身で持ち帰るルールとし、利用のしおりに記載され、また記入をお願いする利用報告書にも記載して、周知徹底されておられます。</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><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)></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) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内各設備は専門業者に委託し、定期的に点検や清掃を行っている。 ・年1回の劣化簡易調査を実施し、大きな修繕は区役所・協会を通して修繕を行い、小破修繕は、職員や地域の方の協力により、維持管理している。 ・消耗品は大事に使いながら適宜適切に補充している。 ・日常清掃(内外)は、通常職員が行っており、年6回の定期清掃と週2回のトイレ清掃は業者が行っている。 ・公園の管理は愛護会に任せるだけでなく、職員も毎週ゴミ拾い等に心がけている。また、館周りの草刈りも地域の協力を得ながら職員自ら行っている。 ・使用したポット、やかんの残水の確認(乾燥させて片づける)、布巾の漂白、トイレの汚れ、トイレトペーパー不足等については衛生・清潔面など、特に細心の注意を払っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><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>劣化簡易調査は、自身で行って経費節減に努めておられます。</p> <p>コミュニティハウス周り、公園内の雑草取り等の美化は事業計画書に記載され、時間の捻出にご苦労されつつ熱心に取り組んでおられます。</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>一日3回の巡回を行い、汚れた箇所や不具合箇所等をチェックし、対応しておられます。</p> <p>また、対応可能な不具合については、業者に頼らずに職員自らが修理して、経費節減と迅速な復旧を実現しておられます。</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>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵は貸出状態が把握出来るよう、鍵保管ボックス内で整理して配置しておられます。 日に3回のチェックも行っておられます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋利用後の確認に加え、一日3回の巡回も行っておられます。 ただ、扉を施錠することで死角を作るデメリットもあり、鍵は無条件に貸し出さず、利用後も部屋を開放していただいております。 但し、利用時間内に食事等で部屋を出られる場合のみは、事故防止のために鍵をお貸出しして、施錠していただいております。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 感染症対策について、福祉保健センターから資料を貰い、全員参加で勉強会実施	
<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)>	
区から送られてくる事故事例及び感染症対策等については必ず回覧し、それに関する意見交換を行っておられます。	

(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。> <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)> 西消防署の指導の下で、平成29年11月20日にAEDの操作方法、および救急対応の研修を全員参加で実施</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>	

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)> 掲示物現場確認</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>緊急時発生時の連絡体制について職員の直ぐ目につくところに掲示しておられます。</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	
<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>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>避難訓練は、平成29年11月20日と30年3月19日の2回行われています。 西消防署と事前に打合せし、内容は通報訓練・避難訓練・初期消火訓練を包含するものでした。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害時の職員に対する備蓄品が事務所内に保管されています。 町内で行われた防災講座にも参加しておられます。</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>

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)>	
シフトは前月に職員の都合も加味して組んでおられ、館長が突発的に外出する際にもスタッフが勤務についてフォローされるそうです。 また、業務日誌が有効に活用されており、引き継ぎ事項を洩れなく伝達しておられます。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎日開館時に開館したことを知らせるために、事務局へ連絡する手順を実施しておられます。 また、館長が休みの日には、スタッフから館長へ連絡を行う手順も実行しておられます。 開館時間・閉館時間は業務日誌に記入されています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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)>	
館内に閲覧できる書類が掲示され、要望が有った時に閲覧していただけるようにまとめられています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間の『研修計画表』を作成し、業務研修の他、個人情報保護法・人権・接遇・避難・消火・AED等の研修を実施しておられます。 館長は区や外部で行われる研修に代表して参加し、スタッフに伝えておられます。	

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	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全体研修を年4回に分けて実施しておられます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 研修受講については、研修費用や交通費の全額支援をしており、また勤務時間としても認められている。</p> <p>2 種々の研修についての周知を行い、参加しやすい環境になっている。</p> <p>3 個人情報保護法・人権・接遇研修の講師は当施設職員によって行う。</p> <p>4 避難・消火・AED等の研修は西消防署に依頼して実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>

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>『感染症発生時の対応』平成29年10月10日回覧記録 回覧印有り</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>館長さんは研修後に、整理してまとめた内容をスタッフ間で回覧し、周知徹底しておられます。</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)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・日々の業務に関する連絡事項は、業務日誌に記載し、情報を共有することでスタッフ間の一体化を図っている。 ・年4回のスタッフ全体研修を活用し、日頃の疑問点などの改善策や対応策などを話し合える場としている。また、スタッフ間の相互理解を深める場もしている。 ・通常は1人勤務であるが、コミュニティハウスまつり等の大きなイベントのときは職員全員が一丸となって協力しあえるような、円滑なコミュニケーション作りに日頃から努めている。 ・館長会や研修会の報告内容は都度回覧し、全員が情報を共有し、職員の資質向上につなげるようにしている。 ・日頃の引き継ぎ時等でも、個々に、お客様対応、サービス向上、施設の在り方等について話し合っている。 	業務日誌、スタッフ回覧物、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフ会議後はオフ会も催されているそうですが、意思疎通の円滑化に有効だと考えます。

(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)>	
マニュアルとしてまとめてあり、いつでも確認できるようにしておられます。	

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)>	

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)>	
平成29年3月23日に研修だけでなく、自主点検も実施しておられます。	

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><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成29年3月23日に全員に研修を実施し、誓約書を取っておられました。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>『利用団体登録申請書』および『施設利用申込書』に個人情報をご記入いただきますが、いずれにも使用目的が明示されており、ヒアリングにより、個人情報収集の目的が説明できることが確認出来ました。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>『利用団体登録申請書』および『施設利用申込書』に個人情報をご記入いただきますが、いずれにも個人情報を目的外に使用しないことが明記されておりました。ヒアリングにより、個人情報を目的外に使用していないと確認出来ました。</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 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報が記載されている書類は、必ず施錠して保管しておられます。	

(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)>	
利用料金は発生しませんので、管理事務は最小です。	

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)> 経理責任者は事務局長様、出納係は事務局の3名に限定されています。	

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)> 原則として、団体のその他の経理は、当館から発生する事は有りません。	

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)> 通信費、清掃費、修繕費の3費目から、確認出来ました。	

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)> 通帳および印鑑は、館長のみが保管しておられます。 <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、各々分けて保管しておられました。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費については、徹底した省エネを実施。平成29年度から電気売買契約の相手方を東京電力から東京ガスに変更し、経費削減を図っている。 ・照明に支障のない程度の蛍光灯の間引き。必要のない時はエレベーターを停止する。冷暖房の温度調整をお願いしているが、今年度の猛暑によりこの部分は緩和した。 ・冬場の便座温めは利用頻度により調整。 ・みどりのカーテン(ゴーヤ)による日除けで冷房効果を得る。 ・印刷の部数により、コピー機と印刷機を使い分けている。 ・紙の使用について コピーの両面利用。個人情報記入されていない使用済み紙の裏面利用。広告、宣伝用の紙の裏面使用。端切れ紙のメモ利用に心がけている。 ・小破修繕などは職員自ら行う、または地域の利用者の協力で材料費のみで修理等を行うことが多い。 ・今後カートリッジ式のプリンターはコピー機と併用できるように対応する予定 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>2階や地下1階を使用しない時間帯にはエレベーターの電源を切る等、キメ細かく、あらゆる方策を採っておられます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前年度の自己評価を踏まえた改善計画は、通り一遍では無く真摯に考えられており、その取組み姿勢は高く評価出来ます。</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"/> 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"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<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 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)> 業務点検報告書、業務点検結果シート <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input 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 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)> 業務点検報告書、業務点検結果シート <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・目標設定は、公募時の事業計画に基づいて設定し、引き続き前年度目標を振り返りながら、また、運営委員会や利用者からのご意見を考慮して作成している。</p> <p>・自主事業は運営委員会の意見から、親子の事業・小学生対象の事業も多く取り入れた。</p> <p>・スタッフへは6月の全体研修時に、前年度の目標実績及び今年度の運営目標を周知し、情報を共有している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>業務点検報告書、業務点検結果シート</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営に当たっては、地区センター委員会でのご意見や利用者会議でのご意見が取り入れられ、振り返りに活かされておられます。</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>利用者に気持ちよく施設をご利用いただくために、1人勤務の手薄さを利用者を感じさせないよう、業務日誌等を使って日々の連絡を密にしておられます。</p> <p>スタッフ会議は年4回実施され、忌憚なく意見を言い合える良い関係を築いているとのことである。</p> <p>自主事業は利用者や地域の方の意見を取り入れながら、スタッフ皆で意見を出し合い利用者のニーズに対応しているとお聞きました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・西区の運営方針である「地域のつながりづくり」を推進するために1地区～6地区を会場にした子ども対象の「オセロ大会」を行い横のつながりを持った。 また、「盆踊り大会」や「区民まつり」など地域の方たちと一体となった事業にも参加した。 ・地域の利用団体には随時、子育て相談の団体には毎週、高齢者による体操の団体には月2回、優先利用で部屋をお貸ししている。 ・団体利用者を受け入れる施設ではあるが、ロビーの一部を「子どもの居場所」として提供している。 ・子ども110番表示板設置に協力している。 ・横浜市や西区内の関連事業所等からのポスターやチラシは、館内掲示及び配架を行っている。 ・ヨコハマ3R夢プランに基づき、ゴミの減量・分別に取り組んでいる。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><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>オセロ大会は良いアイデアと思います。近隣の小学生さんの下校時間になると、子どもさんがロビーに集まり、読書をしている姿は微笑ましいものでした。地域に不可欠な存在であると感じられます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からカラオケ機器(アンプとテレビジョン)の寄贈を受け、高齢者の方々は生甲斐を感じ、楽しんで利用している。 ・季節を感じてもらえるよう、寄贈を受けたひな人形や五月人形を飾り利用者を迎えている。来館者に対する話題提供ともなっている。 ・館内のいたるところに生花を置いて、利用者への癒やしの場としている。利用者や近隣の方が、お花の提供をしてくださり、環境美化に大変役立っている。また、良好なコミュニケーションの場となっている。 ・戸部コミュニティハウスまつりには運営委員、地域代表、利用者の方々が全面的に協力して下さる。 ・これからも、利用者と同じ目線に立ち、日々の会話を大切にきめ細かいサービスを提供していきたい。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者記述の通り、当館は地域の利用者の皆さんが運営者側と協力し合って、一体となって居心地が良いように作り上げておられる点が特徴的です。恐らくそれは、利用者の皆さんにとって負担などではなく、達成感になっているのだと感じました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
			非該当		非該当				
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
			非該当		非該当				
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
	開催していない					開催していない			
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
	非該当				非該当				
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	非該当				非該当				
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
					実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
			非該当		非該当				
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
			非該当		非該当				
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している			
				公表していない		公表していない			
			非該当		非該当				
(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				
		レ	苦情等が寄せられていない	レ	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					
レ		苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	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
	貸出及び図書管理	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) づく業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	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	
	(3) 施設衛生	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) 緊急時対応の仕組み整備	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
		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 チェックしていない	レ チェックしていない
	レ 全ての職員に実施している		レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			体制を確保していない	体制を確保していない
			評価対象施設であり、作成している	評価対象施設であり、作成している
	(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 評価対象施設だが、作成していない	レ 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
	(5) 防災業務	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
レ 実施していない			レ 実施していない	
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
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
			レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	(1) 業務の体制	②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館していない
			レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(1) 業務の体制	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有を	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 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
			レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有を	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 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
			レ 作成していない	レ 作成していない
			レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
	(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 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	レ 明確化していない
			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
			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
	(3) 個人情報保護・守秘義務	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 取っていない	レ 取っていない
			レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 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	
レ 適切に使用していない			レ 適切に使用していない	
レ 適切な措置を講じている			レ 適切な措置を講じている	
(3) 個人情報保護・守秘義務	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 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
		レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
		レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
		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	
		レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている	
(4) 経理業務	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
	(4) 経理業務	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 存在する	レ 存在する
			レ 存在しない	レ 存在しない
			レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
(4) 経理業務	④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		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	
		レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある	
(4) 経理業務	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	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		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
			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		
		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 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