

横浜市指定管理者第三者評価制度

睦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>①睦コミュニティハウス委員会の委員には、町内会、地区連合各種団体代表者や中学校の校長を選任し、地元の意見、要望等の把握に努めています。</p> <p>②堀ノ内町、睦町の地区連合や老人会が開催する定例会や行事には、必要に応じて出席し、情報交換及び連携を図っています。</p> <p>③区が毎月開催する「ママと子のホットタイム」、市民活動団体が開催する「おはなし会」、「わいわい広場」では、未就学児と母親の活動の交流の場として会場を提供するとともに、会場設営の応援をしています。</p> <p>④地区懇談会、地区社会福祉協議会、高齢者定期訪問、地域の広報誌作成、「地域マンション管理組合」の話し合い等の会場提供、会場設営など地域活動を支援しています。</p> <p>⑤今後も地域で開催している各種取り組みへの協力・支援を推進していきます。また、地域の子育て支援や高齢者の健康推進事業を積極的に企画し、地域貢献に努めていきます。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 堀ノ内・睦地区で開催される社協や自治会の総会等に館長が出席し、地域活動の情報を収集するとともに、当施設の図書や自主事業のPRを積極的に行っている点。 本年8月に「地域交流祭り」を初めて南福祉授産所と連携して開催し、地域住民、睦保育園の園児、睦地域ケアプラザの利用者等の交流を図った点。 コミュニティハウス委員会を年1回開催し、事業活動の質問に対し、現在の対応や課題、今後の検討方法を館長より説明をしている点。 乳幼児と母親の交流の場となる自主事業として、市民団体が企画する「おはなし会」「わいわい広場」、睦町保育園と連携による「食育講座」など積極的に開催している点。 <p>【提案事項】</p> <p>利用者アンケート「自主事業で取り上げてほしいテーマ」にも要望があったように地域にはシニアの方も多く、睦地域ケアプラザ等と連携した認知症や予防に関する講座など開催してはどうか。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①受付案内や電話の応対等日常の接遇態度について、毎年実施しているアンケート調査で高い評価を得ています。また、協会のホームページでも予約状況(空室)を案内しています。</p> <p>②受付には手作りの利用案内を常設し、館内掲示板にはサークルの作品を掲示するなどし、利用者的好评です。</p> <p>③子育て世代や高齢者向けの支援の自主事業を行っており、大好評です。自主事業のポスターは早めに作成し、館内や町内会の掲示板に掲出するほか、広報よこはまや協会ホームページにも掲載しています。また、他施設のポスターやチラシについても出来る限り掲示しています。</p> <p>④書店で人気のある本を定期的に購入し、紹介するコーナーを設けており、利用者にたいへん喜ばれています。</p> <p>⑤活動団体を応援する一環として、掲示板にて紹介していますが、サークル活動の活性化につながっています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月1回の部屋予約の抽選会前に利用者会議を開催し、防災対応、自主事業ほかタイムリーな情報提供ができている点。 利用者アンケートは、個人と団体利用に同数程度に配布し、接遇、施設に関する評価や意見、自主事業の要望を聞いている点。 利用者アンケートでの施設の快適性向上の声に対して、計画的に設備の改善、備品購入を行っている点。 施設の利用方法は利用案内、HP、コミュニティハウス便りの配架・配布により地域に周知し、部屋予約、自主事業の募集、図書貸出は公正・公平に行っている点。 自主事業は幅広い世代に向けて展開し、利用者ニーズを考えて新講座を毎年6～7本入れて新鮮さを出した点。 利用者には年間2回、新規図書の要望を聞いて、新規購入の選書に反映している点。 <p>【提案事項】</p> <p>コミュニティハウス便りに自主事業案内のほかに、最近の活動報告、サークル紹介等の情報発信をしてはどうか。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①安全維持管理のために、1日に数回巡回点検するとともに、日誌のチェックリストに記録しています。また、最終勤務者によるチェックも厳しく行っています。</p> <p>②日ごろの点検管理に重点を置き、軽微な修繕等においては、業者に頼らず施設で行い、経費の節減に努めています。</p> <p>③エレベーター、自動ドア、床清掃などは、専門の保守管理業者に定期的に業務委託し、日常おいては、館長(副館長)・スタッフが毎日点検し、汚れている箇所は清掃を行っております。</p> <p>④備品管理については、備品管理簿で管理するとともに、備品ラベルを貼って管理しています。</p> <p>⑤ゴミは持ち帰りを徹底し、廃棄物の減量、リサイクル化に努めています。</p> <p>⑥当施設は、南福祉授産所と複合施設になっているため、建物管理の業務委託業者とも良好な関係を保ちながら、適正な維持管理に努めています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 建物・設備管理では、仕様書に対応した「施設管理計画・実績表」に各業務の実施回数・実施月を計画し、実施後に実施日を記入し、着実に実行している点。 清掃業務では、スタッフマニュアルに、準備・清掃業務のタイムスケジュール方式で明確に示した上で、午前、午後、夕方の各担当スタッフが、場所別の清掃実施を「日常管理業務点検表」で確認している点。 施設はスタッフ、職員による日常清掃、館内巡回と委託業者による定期清掃により、清潔な状態が保たれている点。 清掃での特別な対応は各自がスタッフノートに記載し、修繕の予定はスタッフミーティングで館長が説明するなど情報共有されている点。 図書コーナーや1階掲示板などには季節感ある装飾・掲示が各所になされ、館内の楽しさを演出している点。 <p>【提案事項】</p> <p>各種ゴミ計量では、来年度より目標値を定めるとゴミ減量の意識がさらに高まるのではないかと。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
--	------------------	-----------------

<p>IV 緊急時対応</p>	<p>①事故発生時には、緊急時対応マニュアルに基づき、人命救助を最優先とし、救急車の手配をするともに館長に連絡する体制を確立しています。</p> <p>②緊急時対応マニュアルは事務室内の見やすい個所に掲示しています。</p> <p>③毎年2回、施設全体で消防・防災訓練を実施し、利用者の安全を確保するために基本動作を確認しています。また、新しいスタッフが配置されるごとに、AED取扱い研修を実施しています。避難のしかたは、館内掲示やパンフレットに案内していますが、毎月開催の利用者会議においても案内しています。</p> <p>④睦コミュニティハウスの連絡網を事務室に掲示し、緊急時に即応できるように努めています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ALSOKが警備をしています」と言うサインを館内数か所に掲示し、犯罪の抑止を図っている点。 ・鍵のかかるデスクに館内のすべての鍵を保管するとともに、デスクのキーをダイヤルキーボックスに保管し、鍵を厳重に管理している点、 ・チェックシートに基づき、スタッフが一日3回巡回点検を行う他、館長・副館長も一日3回程度巡回点検を行うなど、高い頻度で巡回点検を行っている点。 ・避難訓練で、利用者にも参加を要請し、有事に即した訓練を実施している点。 ・イラストを交えて描かれたわかりやすい避難経路図が各室に掲示されている点。 ・有事に見つけやすいよう、消火器の設置場所には消火器のイラストが目立つように掲示されている点。 ・避難訓練の翌月のスタッフ会議で「防災訓練の反省」をテーマに話し合い、避難訓練に参加できなかったスタッフにも災害時の対応方法について周知している点。
<p>V 組織運営及び体制</p>	<p>①勤務(シフト)表は、十分に調整したうえで作成し、各自保管するとともに、事務室内の予定表に勤務者を明記し、遺漏のないようにしています。また、勤務日を変更する場合は、館長が必ず報告を受け、当事者間で調整させています。</p> <p>②業務日誌やスタッフノートを作成し、情報共有を図るとともに、引き継ぎがスムーズに行われるようにしています。</p> <p>③年1回個人情報保護について研修するとともに、個人情報を取り扱う名簿や申請書は、鍵のかかる場所に保管しています。必要のなくなった個人情報の書類等は、シュレッダー処理を行っています。</p> <p>④毎月抽選日に開催するスタッフミーティングでは、情報の共有を図るとともに、業務での課題や公正公平を維持するための取り扱い方法等について確認を行っています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蔵書を充実させるため、月に2回図書相談員を配置し、注文する本や廃棄する本の選定について助言してもらっている点。 ・スタッフノート(全職員の押印)、業務日誌(館長・副館長の押印)により、連絡事項の周知徹底を図っている点。 ・スタッフマニュアルを、全てのスタッフ・職員に配布するなどマニュアルの周知に努めている点。 ・全てのスタッフ・職員に当施設の自己評価表をコピーして配布し、目標を共有している点 ・個人情報保護方針を掲示板に掲示し利用者に周知している点。 ・図書貸出しカードの申込書は、PCに入力後、速やかにシュレッダーにより処分している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費の削減については、支出項目ごとに目標を設定し毎月の計画に落とし込むことで、きめ細かな経費の管理が可能になります。
<p>VI その他</p>	<p>①複合施設内の南福祉授産所とは、合同避難訓練や自主事業での共催フェスティバル等連絡を密にしながら協力して活動しています。フェスティバルには、近隣にある睦保育園や地域ケアプラザも参加しています。</p> <p>②図書コーナーと同じフロアに、「学習室」も設置され、多くの方々に利用されています。</p> <p>③3階「プレイルーム」には、未就学児が使うおもちゃがたくさん用意しており、子育て世代の多くの方々に利用されています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」に協力し、蔵書の充実やお話し会等の自主事業の充実に力を入れている点。 ・施設の案内用サインがカラフルなイラストやアイコンを使って作成されており、施設全体が明るいイメージになっている点。 ・「自主事業」、「新刊本の案内」、「サークル募集」、「市の情報」、「施設の案内」などの用途に分け、掲示板が有効活用されている点。 ・施設の入り口がわかりにくいいため、2階の窓に施設名を貼り出すなど、施設の存在をアピールするための工夫をしている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットスタンドのチラシやパンフレットが探しやすくなるよう、スペースを区切り、見出しを付けて分類して配架してはどうか。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①必要に応じて地区連合自治会の定例会及び諸行事に出席し、施設の事業や行事の紹介をするとともに、地域住民との情報交換・連携に努めています。</p> <p>②館内に地域情報のパンフレットスタンドや掲示板を設置して、地域、利用者及び利用団体の情報を提供しています。</p> <p>③自治会・町内会の定例会を通して、睦コミュニティハウス便りを配布し、自主事業の周知を図っています。また、タウンニュースによる情報提供も行っています。</p> <p>④複合施設内の南福祉授産所とは、施設点検や避難訓練等定期的に連絡を取り合っています。</p> <p>⑤毎月、定例館長会等で他施設及び区地域振興課と情報交換等を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>地域の社会福祉協議会総会、老人クラブ連合会、連合町内会の会合案内、睦コミュニティハウス便り</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> <ul style="list-style-type: none"> ・堀ノ内・睦地区での社会福祉協議会、老人クラブ連合会、連合町内会の会合に館長が出席し、地域活動の情報を収集するとともに、施設の自主事業等をPRしている点。 ・地区懇談会、地域マンション管理組合等に会合の場を提供している点。 ・隣接の南福祉授産所と連携し、本年8月に初めて「地域交流会」を開催し、地域住民、睦保育園の園児、睦ケアプラザ利用者の交流を図った点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウス委員会を毎年6月に開催し、自治会・町内会、青少年指導員、中学校の校長など、地域で活動する幅広いメンバーが参加している点。 ・出席者からの施設運営に関する質問については、現状の対応状況や課題について、今後どのように検討してかかを館長より具体的に説明をしている点。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> コミュニティハウス委員会議事録、ヒアリング、現場確認・自販機横の回収ボックス、平成29年度事業報告書</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「玄関脇の自販機の横の回収ボックス周辺に、時折、家庭ごみの置き去りや通行人のポイ捨てがある」ことについて、以前から当施設として課題と感じていたが、コミュニティハウス委員会で質問を受けた際に、施設での「家庭ごみ・ポイ捨て禁止の掲示や巡視の強化」という今後の対応を述べるとともに、町内会にも協力を呼びかけている点。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング、ミーティング議事録</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自動販売機近くに、ゴミの投げ捨てを禁止する目立つように掲示、スタッフミーティングでスタッフに外周の見回りを強化するように館長より指導するなど対応を行っている点。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・南区が毎月企画する「ママと子のホットタイム」、市民団体が企画する「おはなし会」「わいわい広場」等、乳幼児と母親の交流の場を、複数の機会を提供している点。特に、睦町保育園と共催で、食育講座と「絵本の世界」を本年10月に開催し、双方の人材を活かし、楽しく学べる自主事業を企画しました。</p> <p>・コミュニティハウス便り、おはなし会案内を近隣小学校に配布し、本と親しめる施設として継続的にPRしている点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成29年度利用者アンケートの「自主事業で取り上げてほしいテーマ」の中で、認知症講座や認知症予防講座の開催ニーズが複数ありました。睦地域ケアプラザと連携して、認知症や予防、食生活に関する講座、また、六ッ川スポーツ会館などと連携した健康長寿をめざす体操の講座などを開催してはいかがでしょうか。地域にはシニアの方も多く、地域ニーズに応えるものと考えられます。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・多くの団体が参加しやすいように、毎月1回の部屋予約の抽選会の前に利用者会議を開催している点。 ・毎月開催しているため、日常の運営での取組、利用者への防災対応のお願い、自主事業の案内などタイムリーな情報提供ができています。 	

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)> 利用者会議開催状況、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からスタッフに以前より、「団体予約のときは早めに来ており、可能であれば予約した部屋に早めに入室したい」との声が幾つかあったが、利用者会議においても、このような要望があることを課題として抽出している点 	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、現場確認(交流コーナー前の入室時間に関する掲示)、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)> ・団体予約での部屋の入室時間については、「未使用の部屋に限り10分前に入室できる」という条件付きのルールを設けて、利用者会議での説明、会議室前の廊下に掲示して、利用者に広く周知している点。	

(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29年11月1日から11月30日の1カ月で実施。回答者数は142名 <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)> ・配布方法は、図書コーナー利用が中心の個人利用者向け、団体利用の利用者向けにおおよそ同数程度に配布して、運営に対する評価・ご意見をバランスよく得られるようにしている点。 ・従来の利用者アンケートでは、利用者の接遇、施設の満足度を、5段階評価(満足～不満)であったが、昨年度から、その中の「普通」を外した4段階として評価をより明確にするよう変更したほか、自主事業の要望も聞いている点。	

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)> 利用者アンケート用紙、利用者アンケート集計結果報告、利用者アンケートの自由意見のまとめ、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者より施設設備に関して、「トイレは和式から洋式の温熱便座に変えて欲しい」「トイレトーパーは、取り出しやすいものにして欲しい」など、施設を利用する上での快適性に関して率直な要望を取り上げている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 平成29年度利用者アンケート(自由意見のまとめ)、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)>	
・施設設備の快適性向上の声に対しては、計画的に利用環境を改善する設備の改善、備品購入を図っている点。 例)トイレは、平成30年12月に洋式の温熱便座にする工事を行う。 トイレトーパーは、取り出しやすいよう巻き数を120mから80mに変更した。	

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)> 平成29年度利用者アンケート結果(自由意見のまとめ)、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)> ・利用者アンケート結果(自由意見のまとめ)の中で、「改善指摘する声」にあたるものを列挙し、個別にどのような改善策を行ったか、また、すぐに改善できないものは、その理由・今後の検討予定を掲示し、信頼関係を高める効果を感じられる点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ご意見ダイヤルについて、2階の受付前の掲示板、階段の掲示板の目立つ所の2か所に掲示している点。 ・指定管理者名、指定管理期間に加えて、法人が作成した「指定管理者制度とは何か？」を掲示し、しくみをわかりやすく説明している点。	

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)> 2階受付前にご意見箱、記入用紙を設置している。このほか、法人ではメールでの受付も可能。	
<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)> 現場確認(受付前の掲示板への苦情解決の仕組みの掲示)、ヒアリング	
<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)> 受付前の掲示板に、「利用者ご意見対応フロー」を掲示している。	
<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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
現状苦情等は寄せられていないが、苦情があった場合は、区の報告書式である「業務点検報告」に内容と対応策を書いて、法人の事務局と区役所に提出するようになっている点。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフノート、ミーティング議事録、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・蔵書スペースの関係で、新刊本を入れるために一定の廃棄する本が生じます。利用者から「この本は残して欲しい」との声を聞くことがあり、苦情というより要望への対応策として、本の背表紙に【保存版】というシールを貼ってその本を残している点。	

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"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <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
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 (一般利用者に公表すべき苦情等、寄せられていない)	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設案内は、協会ホームページで常時案内するとともに、受付窓口においても利用案内及び施設パンフレットを配布しています。また施設に掲示板を設置し、施設の配置図やイベントポスターを掲示し地域への周知に努めています。</p> <p>②利用予約状況については、ロビーに予約状況月別案内板(2か月分)を設置しています。また、ホームページでも予約状況を毎日更新し、最新情報を常に提供しています。</p> <p>③自主事業の案内などを「広報よこはま南区版」に掲載し、ホームページでも周知しています。また必要に応じて自治会・町内会・区役所・学校の掲示板上に掲出を依頼しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(利用案内、コミュニティハウス便りの配架、図書室の利用方法の掲示)、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付そばに利用案内、睦コミュニティハウス便りの配架、図書室の利用方法の掲示を行い、施設利用に関わる一揃いの情報を集中して提供している点。 ・会議室等の予約状況は、ロビーに2箇月分の掲示と、日々のホームページ更新でタイムリーに伝えている点。 ・新着図書は、2階図書室前の掲示板上に掲示(表紙の写真付き)とホームページの掲載により、利用者に複数の方法で周知している点。

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>利用案内・ホームページには、部屋別(会議室・多目的室)の使用目的、広さ、定員の一覧が掲載されており、団体等が部屋を予約する際の選択がしやすくなっている点。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 団体予約の案内 <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)>	
・利用案内の配布や団体登録の時に予約方法、毎月の抽選会の方法について説明し、公平に抽選会で予約受付をしている点。 ・その後は、抽選会の翌々日から、窓口受付、電話受付での複数の方法で受付をする体制を設けている点。なお、電話受付の場合は、数日内に来訪してもらうことを条件としています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年度人権研修の予定資料(11月開催)、ヒアリング <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)>	
・人権研修の内容は、人権に関する関連法令に関する理解、日常の受付窓口での対応の留意点などを組み合わせて実施している点。	

(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)> 平成29年度自主事業報告書、平成30年度自主事業計画書、睦コミュニティハウス便り、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は、①親子向けのおはなし会、わいわい広場などの子育て支援、②小学生向けの工作、ダンス等の青少年の育成支援、③成人向けには趣味の教室、健康に関するもの等、幅広い世代をカバーしている点。 ・毎年、副館長が中心になって利用者ニーズ・講師に関する情報を収集して、新講座を6～7本企画している点。 <p>例えば、平成30年度には地域交流会、絵手紙教室、アロマセラピーほかを新たに開催しています。</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><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>変更内容：「世界のフォークダンス」を中止した。 理由：予定より申込人数が少なかったため。</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>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書の利用者リクエストカード、ミーティング議事録、利用者リクエスト期間の案内ポスター、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者リクエストカードにより、年間2回、新規購入の希望を聞く機会を設けて、新規購入の選書に反映している点。 ・図書の利用者からのリクエスト期間には、「お待ちしております。本のリクエスト」のカラフルなポスターを掲示し、利用者が気軽にリクエストを上げられるようにしている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①睦コミュニティハウス便りを月1回発行し、館内に掲示するとともに、自治会・町内会にも配布しています。 ②自主事業の案内や施設利用の案内は、館内掲示板に掲出するとともに、みなみ区民利用施設協会ホームページに掲載します。また、自主事業の案内は、毎月「広報よこはま南区版」へ情報提供しています。 ③自主事業案内のイベントチラシは、必要に応じて、自治会・町内会・区役所・学校の掲示板への掲出を依頼しています。 ④参加者を広範囲にわたり募集する場合には、協会の他施設へもポスターやチラシの掲出依頼する他、タウンニュースも活用して広報・PR活動を行っています。 ⑤ポスター・チラシは、絵、イラストや写真など活用し、ビジュアルに表現し、誰にも分かりやすく、目につきやすいように作成し、案内しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(自主事業の案内)、睦コミュニティハウス便り、ホームページ、広報よこはま・南区版、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>・毎月の睦コミュニティハウス便りでは、自主事業に関してイラストや手工芸品の完成写真を載せて、楽しさをPRしている点。 ・睦コミュニティハウス便り、自主事業ポスターでは、自治会・町内会への配布、近隣の行政の関連施設に設置するなどして、地域へのPRを強化している点。 ・ホームページでは、利用案内、自主事業、図書の新刊情報がワンストップで得られる点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①応対時にスタッフと分かるように全員が名札を着用し、親切丁寧に対応しています。</p> <p>②電話の応対は、必ず施設名と自分の名前を最初に名乗り、分かりやすく、丁寧に受け答えています。</p> <p>③利用者等の入・退館時には、笑顔で明るいあいさつを励行しています。</p> <p>④利用申込時には、利用方法について分かりやすく説明しています。特に初めての方や団体については、利用場所へ案内し、丁寧に説明しています。</p> <p>⑤終了10分前には、利用者に声をかけ、次に使用する団体とスムーズに交代できるように、声かけを行っています。</p> <p>⑥「行動規範」を事務室内に掲示し、常日頃から接遇等について全員で確認しています。</p> <p>⑦スタッフとのミーティングにおいて、利用者アンケートなどを参考に、応対マナーについての確認を行っています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者との応対では、明るい挨拶、目線、丁寧な言葉遣など心掛けて、明るく的確な対応ができています点。 ・月例ミーティングでも、利用者に接する場面でのコミュニケーションの留意点を学んでいる点。 ・電話応対では、施設名と自分の名前を最初に名乗っている点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①部屋別・時間帯別の利用状況について、毎月、業務点検報告書に集計、分析し、スタッフミーティングで情報共有しています。</p> <p>②アンケートについては、項目別にグラフ化するなどの分析を行い、課題を明確にしたうえで、情報共有しています。また、アンケート結果を館内に掲示しています。</p> <p>③自主事業の取組を通じて、活動グループが育成されています。</p> <p>④苦情・事故についてはほとんどありませんが、協会の館長会において情報共有された他施設での事例をスタッフミーティングで確認し合い、苦情ゼロを目指したいと思っています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室の利用者リクエストを取り入れた蔵書の充実、館内外での自主事業のPRの強化などにより、平成29年度の年間利用者数が、前年度より増加した点。 ・利用者との接点(部屋予約、本の貸出等)は的確に行い、質問には丁寧な回答を心掛けて利用者サービスの向上に努めており、平成29年度利用者アンケートでも、スタッフ・職員の応対は高い評価を得ている点。

(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)>

・図書購入では、利用者からの購入リクエストを取るだけでなく、現在の蔵書とのバランス、新刊情報などをふまえて、館長、副館長、図書相談員が相談して購入図書を決めている点。

<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)>

・睦コミュニティハウス便りは、自主事業の案内が中心です。四半期に1度でも、最近の活動報告、地域交流、サークル団体の紹介などを行えば、施設の幅広い情報発信ができるのでお勧めします。

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)>	
・仕様書に対応した「年間の施設管理計画表」に各業務の実施回数実施月を計画し、実施後に実施日を記入し、また、委託業者からの作業報告を確認して、計画を着実に実行している点。	

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)>	
・スタッフマニュアルに、午前出勤、午後出勤、夕方出勤時の準備・清掃業務で何をすべきかを、タイムスケジュール方式で明確に示している点。 ・清掃業務は、午前・午後・夕方以降を担当する各スタッフが、スタッフマニュアルと「日常管理業務点検表」に従い、場所別に実施を確認しており着実に実行している点。	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	
・1年に1度、備品台帳と付け合わせた棚卸を行って備品状況を確認し、老朽化したものは適切な廃棄処理を行っている点。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	
・スタッフが多目的室・会議室の団体の利用時間の終了時に立ち会って、備品の点検を行っている点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ゴミは市のルールによって区分し、計量して記録を取っている点。この他にペットボトルのキャップ、インクカートリッジの回収に協力しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①館長、副館長、スタッフ全員が、常に施設内の汚れや不具合について点検し、必要に応じて対応しています。 ②清掃及び設備点検については、委託業者が定期的を実施するとともに、日常については、館長、副館長、スタッフ全員で行っています。気づいた点は、日誌にも書くようにしています。また、利用後の清掃チェックも念入りに行っています。 ③各部屋の案内プレートを作成し、コミュニティハウスの入口からよく見えるように設置してあります。 ④ロビーには手指消毒剤、トイレには消臭剤を設置し、利用者が気持ち良く利用できるように努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、日常管理業務点検表、スタッフノート、ミーティング議事録、集会室点検確認書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ、職員による日常清掃、館内巡回と委託業者の設備点検により、施設は清潔な状態が保たれている点。 ・維持管理について、日常気づいた点はスタッフノートに記載し、修繕や業者工事に関する情報は、スタッフミーティングにて情報共有されている点。 ・団体には「集会室点検確認書」に基づき、現状復帰の自己点検をしてもらった上で、スタッフが立ち合って最終確認をしている点。

(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>・図書コーナーの受付周辺や1階外の掲示板などには季節感のある装飾・掲示(10月は秋の森、ハロウィンをイメージした装飾等)があちこちになされ、館内や読書の楽しさを演出している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・横浜市ルールに基づき各種のゴミ計量を行っています。現状の数値をふまえて、来年度より目標値を定めると、職員・スタッフのゴミの減量やリサイクルに対する意識が、さらに高まるのではないかと。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・緊急時対応マニュアルを事務室の目立つ位置に掲示するとともに、スタッフの共通デスクに設置し、有事にすぐに参照できるようにしている点。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「ALSOKが警備をしています」と言うサインを館内数か所に掲示し、犯罪の抑止を図っている点。 ・ALSOKに直結した防犯ブザーを事務室に設置している点。	

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)> 現場確認(鍵の保管場所)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・鍵のかかるデスクに館内のすべての鍵を保管するとともに、鍵を厳重に管理している点。	

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)>	
・チェックシート(日常点検業務表)に基づき、スタッフが一日3回巡回点検を行う他、館長・副館長も一日3回程度巡回点検を行うなど、高い頻度で巡回点検を行っている点。	

(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)> ・日常チェック表で毎日、共用部分の鍵・電灯・モニター・エアコン・換気等のチェックを行うほか、各部屋については、貸出しのつど、利用者とスタッフ双方で「集会室点検確認書」に基づき、部屋の点検を行うなど、チェックリストに基づく日常点検を確実にやっている点。	

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)> ・当施設および他施設のヒヤリ・ハット事例について、スタッフミーティングで説明している。スタッフミーティングに出席していないスタッフには、館長が個別に説明している。 <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)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・災害時に活用できるよう、火災や地震のケースごとの対応を簡潔にまとめたマニュアルを作成し、事務室に掲示している点。	

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)>	
・横浜市南区福祉授産所との合同の避難訓練で、利用者にも参加を要請し、有事に即した訓練を実施している点。 ・避難訓練の翌月のスタッフ会議で「防災訓練の反省」をテーマに話し合い、避難訓練に参加できなかったスタッフにも災害時の対応方法について周知している点。	

(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)>
・イラストを交えて描かれたわかりやすい避難経路図が各室に掲示されている点。 ・有事に見つけやすいよう、消火器の設置場所には消火器のイラストが目立つように掲示されている点。 ・避難経路のサインがわかり易く目立つデザインで要所に掲示されている点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・特記仕様書では、常時1名以上の体制となっているが、図書の貸し出しなどの図書館業務を円滑に行えるよう、常時2名以上の体制で管理運営を行っている点。 ・蔵書を充実させるため、月に2回図書相談員を配置し、注文する本や廃棄する本の選定について助言をしてもらっている点。 	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・開館前から並ぶ人が多いため、天候の悪い日や猛暑日・厳寒日は早めに入口の自動ドアを開錠し、ドアの内側で待ってもらえるようにするなど、利用者の立場に立って臨機応変に対応している点。 	

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)>	
事業計画書・事業報告書が事務室にあり、だれでも閲覧できることを掲示板に掲示している。またコミュニティハウス委員会では、会議資料として添付している。	
<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)>	

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)> 平成29年度事業報告書(平成29年度研修実績等)、平成30年度研修計画、AED講習会案内、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)> 個人情報保護研修(全スタッフ)、接遇研修(全スタッフ)、防災研修(全スタッフ)、人権研修(全スタッフ)、AED研修(未経験者)、新人研修(新人)	
<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)>	
・最も出勤者の多い、抽選会の日研修を実施するとともに、同日非番のスタッフに対しては、個別に研修内容を説明するなど研修内容の周知に努めている点。	

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職員研修は年度計画に基づき実施しています。特に、全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員参加を義務付け、協会としても勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②業務上の必須事項として、AED(体外式除細動器)の操作研修も、交通費・超勤手当を支給するなど習得しやすい環境を整えています。</p> <p>③区役所や協会関連施設での研修情報については、スタッフミーティング等で情報提供し、参加についても勤務調整を行うなど参加しやすい環境を整えています。</p> <p>④個人情報保護研修は、館長が講師となって毎年実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>・協会本部等施設外部で行われる研修に、スタッフを参加させる場合は交通費と超過勤務手当を、非番の日に研修に参加させる場合は超過勤務手当を支払っている点。</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)> ヒアリング、資料(研修資料を閉じ込んだファイル)</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>・外部の研修に参加した場合は、資料を回覧するほか、ファイルに綴じ込み、いつでも参照できるようにしている点。</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)>	
・図書以外の業務に関するスタッフマニュアルを、全職員に配布するなどマニュアルの周知に努めている点。図書の取り扱いに関するスタッフマニュアルは、情報量が多いので、インデックスを付けファイルに綴じ込み、図書の受付カウンターに常備するとともに必要に応じていつでも参照できるようにしている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①毎月行われるスタッフミーティングで、必要な情報の伝達や確認を行うとともに、定期的に施設内業務に必要な研修を実施し、資質の向上に努めています。 ②業務日誌やスタッフノートにより日常業務及び個別の連絡事項などの情報を共有しています。 ③勤務シフト表を作成して、勤務体制を明記し、勤務に遺漏がないようにしています。 ④他施設で起きた具体的なヒヤリハットや事故などをスタッフミーティングで情報提供したり、緊急の場合は、館長を含めたスタッフ全員が携帯メールで連絡し合える体制を整え、業務に支障がないように努めています。	資料(スタッフミーティング議事録・業務日誌・スタッフノート)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・スタッフノート(全職員の押印)、業務日誌(館長・副館長の押印)により、連絡事項の周知徹底を図っている点。 ・連絡先一覧表を全職員に配布するとともに、館長デスクに設置し、SMSや電話等で相互に連絡を取り合えるようにしている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護に関して、スタッフが注意すべき点をまとめた「スタッフ個人情報取扱いルール」を整備している点。 ・個人情報保護方針を掲示板に掲示し、利用者に当施設の個人情報保護に対する姿勢について周知に努めている点。	

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)>	
・掲示板に掲示された個人情報保護方針に、個人情報保護責任者を明記し、利用者に周知している点。	

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)>	
・毎年度館長が研修資料を作成し、実務に即した研修を実施している点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の使用目的について団体登録及び図書貸出しカードの申込書に明記するとともに、口頭でも説明している点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報を目的外に使用しないことを、団体登録及び図書貸出しカードの申込書に明記するとともに口頭でも説明している点。	

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)> 資料(団体登録申込書、図書貸出しカード申込書)、現場確認(PC、個人情報の保管場所)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・PCごとにログインできるスタッフをパスワードにより制限している点。 ・図書貸出しカードの申込書は、PCに入力後、速やかにシュレッダーにより処分している点。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・当施設で発生する自主事業収入、雑入等の収入、事務費、事業費等の支出のうち小口のものについて、出納帳へ記帳しており、収入と支出の内訳が明確になっている点。 	

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)> ・会計責任者は法人の事務局長、出納責任者は館長、出納担当者は副館長で、役割分担が明確になっている点。出納担当者が出納責任者がダブルチェックを行っており、相互牽制の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)> ・部門コードの設定により、当施設の経理が法人の一部門として明確に区分されている点。	

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)> ・伝票が請求書、領収書等の書類とともに、きちんとファイリングされている点。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①光熱水費を節減するために、出勤時は一括で全館点灯できるスイッチを使用せず、必要な個所から点灯するとともに、開館時は、使用しない部屋について小まめな消灯を実施しています。</p> <p>②節電効果を上げるために、必要最低限の照明とエアコン使用を行っています。</p> <p>③施設案内やチラシについては、外部委託せず、自前で作成しています。また、備品類の修理もできるだけ自前で実施しています。</p> <p>④環境にやさしく低価格なグリーンリサイクルペーパーを購入しています。また、使用済み用紙をメモ用紙にしたり、団体利用者日計表を両面にしたりするなどして、節約に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認(節電の状況)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日当たりが良い交流室を昼間の時間、消灯するなど、こまめな節電に取り組んでいる点。 ・日常清掃を計画的にスタッフ・職員で行い、また、施設案内やチラシを自前で作成するなど、外注費の抑制に努めている点。

(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
<p>評価機関 記述</p>	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・計画や運営目標を常に意識し、目標とのかい離について分析するとともに、来年度の取組みについて早い段階から準備を行っている点。 	

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)> 資料(前年度の業務点検報告書、業務点検結果シート)、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・業務点検結果シートのすべての項目で、「適正に行われている」という評価を受けている点。	

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 <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)> ・毎年度、5月(課題目標の確認)、3月(結果の検証)に区との協議を行っている点。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①項目に従って昨年度の振り返りを行い、本年度の目標を設定しています。目標を意識しながら取組み、自己評価を行っています。</p> <p>②年度当初のミーティング時、職員へ目標設定の説明をし、取組み方の周知・共有を図っています。年度末には、職員全体で取組みの反省をしています。</p> <p>③年2回、区地域振興課の担当職員へ計画と振り返りを説明しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料(睦コミュニティハウス・自己評価表)</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>・全てのスタッフに睦コミュニティハウス・自己評価表をコピーして配布し、目標を共有するとともに、ミーティングで目標を達成するための方策についてスタッフと協議するなど、施設全体で目標の達成に取り組んでいる点。</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>・全スタッフが、少なくとも2カ月に一度はスタッフミーティングに参加できるようにするとともに、参加していないスタッフにも議事内容が伝わるよう、参加者のローテーションを工夫している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・経費の削減については、支出項目ごとに目標を設定し毎月の計画に落とし込むことで、よりきめ細かな経費の管理が可能になる。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①区役所が行う子育て事業、大雨時の避難所の開設等に協力しています。 ②自治会・町内会・行政が主催する事業に対しては優先的に利用できるように配慮しています。 ③市・区が開催する諸事業のポスターやチラシを優先的に館内に掲出しています。 ④市が実施する節電・省エネ対策に協力し、利用者の理解を得ながら、今年度も節電・省エネ対策に取り組んでいます。 ⑤土砂災害による避難勧告発令時における施設利用の協力に関する協定に基づき、当施設は土砂災害が発生する恐れのある場合に住民の避難場所となっており、実際今年度は2回使用しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認(掲示板、パンフレットスタンド)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市ボランティア支援制度に協力し、福祉や障害者関連のボランティア団体に優先的に部屋を貸し出したり、チラシを配布したりしている点。 ・「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」に協力し、蔵書の充実やお話し会等の自主事業の充実に力を入れている点。 ・市や区の実施する事業に関するチラシやパンフレットを積極的に配架し、周知を図っている点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①本施設は区青少年図書館の仕事を受け継いでおり、図書貸し出しも重要な仕事となっています。そのため、本購入や廃棄する際は、館長が図書相談スタッフとよく相談しながら決定しています。また、利用者の声にもよく耳を傾け、本を購入しています。スタッフは、ブックカバーの作業、書架の配置や本の手入れ、掲示物作成等絶えず細心の注意を払いながら取り組んでいます。 ②近くの横浜市立共進中学校(4名)の職場体験を受け入れ、受付、清掃、ブックカバーの実技体験等の指導を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の案内用サインがカフフルなイラストやアイコンを使って作成されており、施設全体が非常に明るいイメージになっている点。 ・「自主事業」、「新刊本の案内」、「サークル募集」、「市の情報」、「施設の案内」などの用途に分けて掲示板が活用されている点。 ・授産所との合築施設で入り口が狭く施設の存在がわかりにくい点、2階の窓に施設名を貼り出すなど、施設の存在をアピールするための工夫を行っている点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・市や関連施設のチラシやパンフレットがあふれており、目的のチラシやパンフレットが探しにくくなっている。スペースを区切り、見出しを付けて分類して配架してはどうか。