

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市柳町コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成 30年 10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)地域及び地域住民との情報交換 については平成14年に旧金沢区青少年図書館からの転換型コミュニティハウスとして当施設が開館し、これまで多くの地域住民に利用され、地域の方々の「居場所」として機能してきている。</p> <p>(2)地区センター委員会等 については、毎年6月に13名で構成された委員会を開催し、施設の運営等に関して貴重な意見をいただいている。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般 については、併設の保育園と毎月実施されている合同防火訓練や建物及び設備における安全性と維持管理に係る情報共有などを通じて連携かつ協力体制を整えている。</p> <p>また、当施設は平潟湾と侍従川、六浦川に囲まれているため、住民の地域防災意識は高く、平成24年度に当施設屋上に津波警報システムが設置されたことや津波避難施設として指定されたことにより、地域住民と日頃から危機管理に対する意見交換を行うなど協力体制を整えている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・柳町町内会主催の「金沢八景公園内津波避難施設における避難訓練」に当施設が参加した点。 ・柳町地域ケアプラザ、金沢ひだまりの家、金沢福祉センターと協同の「柳町ふれあい感謝祭」の今後の事業参加について、柳町地域ケアプラザと打ち合わせを行った点。 ・柳町町内会主催の夏まつりに参加し、地域の方との交流を図っている点。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・柳町地域ケアプラザに認知症サポーター養成の出前講座を依頼し、法人全体にも参加を募った点。 ・関東学院六浦小学校の校外学習(地域の施設を知ろう)で、3年生41名の見学を受け入れた点。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>(2)利用者アンケート等の実施 については、①利用に関する施設全体について、②図書コーナーについての2種類とし、それぞれ多くの要望、意見をいただいている。</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 については、内部で検討し、その結果を掲示により公表している。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 については、施設の利用方法等を施設内掲示板及び施設ホームページで明示し、窓口では利用者に丁寧な説明を行っている。</p> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理 については、掲示板に新着本の案内と、年間の貸出ランキングを掲示し利用者数を増やす工夫をしている。また、利用者に子ども世代が多いことから、購入の半数を児童本に充てている。</p> <p>(9)利用者サービスに関する分析・対応 については1か月の利用回数(現行2回まで)の増枠要望があることから、区内他施設との均衡を考慮した対応(月4回まで増やす)に向けて早急な検討が必要となっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートについて、施設全般に関わることと図書に関わることの2種類を実施し、より細かなニーズを把握しようと試みている点。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もの作りニーズを踏まえた手工芸、子どもを対象とした読書リレーを柱としている点。 <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表紙写真付きで「新着図書のご案内」や「貸出人気ランキング」を1階と3階に掲示し、「教えて！みんなの好きな本」や「素敵なおしえ合いませんか？」の投稿を掲示するなど、利用者の興味をひくよう工夫している点。 <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蔵書を活用した自主事業(朗読会)や「歩いて知る郷土」としてウォーキングを継続的事業として実施開始した点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規サークルがH28年以降できていないので、サークルにつながるような自主事業を展開するとよい。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 については、当施設が階下保育園との複合施設であるため、協定書に定める建物管理区分に応じた保守管理のルールを定めて施設・設備の維持管理を行っている。また、当施設を利用する手段はエレベーターに限定されているため、安全確保のため専門業者による保守点検を毎月実施している。</p> <p>(2)備品管理業務 については、当施設の保有する備品を台帳で管理している。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 については、かごの中で子どもたちが飛び跳ねたりすることで、エレベーターが停止するといったトラブルが起きないように絵でわかりやすく注意喚起している。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般 としては、スタッフが「館内巡回チェック表」をもとに点検を行い、安全性と快適性を確保している。なお、施設は3階ではあるが、外構部分も含め門周辺から1階エレベーターまでの範囲にわたって毎日清掃をして美化に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃を午前・午後・夜間にスタッフが実施し、清掃状況を確認して「清掃確認表」に捺印している点。 ・スタッフがトイレの用紙補充や清掃を1日6回実施し、「トイレチェック表」に記入している点。 <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各機の角やふすまにコーナークッションを取り付け、利用者の安全に配慮している点。 ・和室押入に使用しない折りたたみ机を積み重ねているが、落下防止ベルトで固定し利用者の安全に配慮している点。 ・掲示は全て壁打ちホチキス(フラットホチキス)を使用し、画鋲を使う際に生じる踏み抜き事故等を未然に予防している点。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室のおもちゃ箱に「おもちゃはご利用ごとに除菌を実施しています」と明示し、おもちゃの除菌用おしぼりも常備して、おしぼりのケースに用途をわかりやすく明示している点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1)緊急時対応の仕組み整備 については、災害、事故、急病等における緊急時対応マニュアルを受付に備えつけ、スタッフが常時確認しやすいようにしている。また、横浜市消防局の「減災の行動のススメ」も参考に、地震から利用者、職員を守るための行動について、職員全員で対応ができるようにしている。</p> <p>(4)事故対応業務 については、救助救急訓練として毎年実地訓練を行い、AEDの使用や関係機関への連絡など緊急時の救急体制を整えている。</p> <p>(5)防災業務 については、当施設が階下保育園との複合施設であることから、「横浜市金沢八景保育園・横浜市柳町コミュニティハウス共同防火管理協議会」を設置し、会則、消防計画を作成して自衛消防組織を編成し、共同で防火、防災訓練を毎月合同で実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・事故・災害発生時の緊急対応マニュアルに「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」に基づく対応を規定している点。</p> <p>(2)防犯業務 ・鍵管理に関する手順書を定めて管理している点。 ・午前・午後・夜間の3回にわたり、当施設内外13ヶ所及び設備・備品等の不具合状況の巡回を行い、点検結果を「館内巡回チェック表」に記入している点。</p> <p>(4)事故対応業務 ・施設での利用者等の事故を想定し、心臓マッサージの技術、AEDの取り扱い等を全員で習得した点。 ・職員・スタッフが執務時に携帯するA5版の手引書に、エレベーター故障時や非常時の応急処置、津波避難施設運営標準マニュアル等の緊急時対応を記載している点。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・複合施設の金沢八景保育園と協同で「随時防火訓練」を、地震発生、出火などの仮想事例の基に毎月実施している点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制 については、館長及び副館長各1名、受付スタッフ6名の計8名により2人体制のローテーションで運営している。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組については、業務上の注意点や引継事項を業務日誌と業務連絡ノートに詳細に記録し伝達することで情報共有を図っており、特に館長及び副館長の場合は、専用のノートを課題解決のコミュニケーションツールにしている。</p> <p>また、業務に必要な研修(個人情報保護、人権、接遇、危機管理等)については、参加を義務付けてその資質向上に努めている。なお、スタッフには利用受付等の通常業務とは別に、当施設主催の事業を担当させることで、業務に関する知識とノウハウを身に付けてもらっている。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 については、マニュアルや関連規定等を職員全員で共有化を図るとともに、当協会としての個人情報取扱方針を施設内に掲示している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・内部研修の他、市区等主催の外部研修(例「チラシ作り」、「青少年の居場所作り」等)にも職員が参加している点。 ・回覧資料に回覧簿(日付、名前)を付し、全員の回覧確認を可能としている点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・法人が「個人情報の取扱いに関する規程(H30.3.27制定)」を整備し、館内掲示やホームページにて「個人情報保護方針」を公表して利用者への周知を図っている点。 ・個人情報を収集する資料は「利用登録書」「自主事業申込書」等に限定し、これら全ての用紙に個人情報を目的外に使用しない旨を記載している点。</p> <p>(5)運営目標 ・自己評価表(H29年度実績、H30年度目標)を全員で回覧している点。</p> <p>【参考意見】 ・自主事業現金の日計表を作成し、日々の収入、支出、残高を管理するとよい。</p>
VI その他	<p>②その他特記事項 としては、当施設は金沢区と災害発生時における対応に関する「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」を締結し、津波からの避難者に対して、一時的に当施設を開放し迅速な避難を支援する「津波避難施設」として指定され、また津波警報伝達システムの設置などの環境整備もあり、地域住民の「居場所」として確立しているだけでなく、地域防災としても一翼を担う重要な施設となっている。また、当施設は平成14年に旧金沢区青少年図書館から転換型施設として開館されていることもあり14000冊を超える蔵書と充実した学習コーナーが最大の特長として挙げることができる。</p>	<p><①市・区の施策としての事業協力の取組></p> <p>・当施設が、金沢区長と法人間との協定によって津波発生時の提供協力対象施設として指定を受けた点。 ・金沢区制70周年記念事業として①秋の読書リレー②朗読会③作品展示会を設定している点。 ・金沢区の地域施設の可能性としてのつながりづくりについて話し合う金沢区地域施設間連携会議に館長が毎回出席している点。</p> <p><②その他特記事項></p> <p>・横浜市の津波警報伝達システムの警報システムや警報スピーカーは当施設の屋上に設置され、隣地に造営された津波避難施設の監視カメラはベランダに、DVDレコーダーは事務所内に設置しているなど運営上の協力を行っている点。 ・金沢区役所では、利用者向けのあいさつやみだしなみ、言葉づかい等に始まる「金沢まごころ運動」に取り組んでおり、金沢区内の区民利用施設への展開を進めている。当施設も金沢区の方針に協力している点。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設1階エレベーター横には「地域からのお知らせ」コーナーを設け、地域町内会の催しもの等地域情報の周知を通じて連携、協力を行っている。</p> <p>②当施設は津波避難施設と津波警報伝達システムが設置されていることから、地域連合町内会主催の避難訓練に施設として参加し、地域住民と共に危機管理に対する意見交換を行い協力体制を整えている。</p> <p>③地域町内会行事に参加し、地域住民との意見交換を行うことで顔の見える関係を築いている。</p> <p>④併設保育園とは毎月実施している合同防火訓練や、保育園児たちの遊びを通じた交流の場についての要望へのアドバイスや紹介を通じて連携かつ協力し合っている。</p> <p>⑤金沢区地域施設間連携会議に出席し、各施設や地域との情報交換により連携、協力関係を築いている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:避難訓練実施のご案内(H30.8.15)、うみかぜ Vol.32、業務日誌、夏祭りご案内</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>・柳町町内会主催の「金沢八景公園内津波避難施設における避難訓練」に当施設が参加した点(H30.9.8)。</p> <p>・柳町地域ケアプラザ、金沢ひだまりの家、金沢福祉センターと協同の「柳町ふれあい感謝祭」の今後の事業参加について、柳町地域ケアプラザと打ち合わせを行った点(H30.9.21)。</p> <p>・柳町町内会主催の夏まつりに参加し、地域の方との交流を図っている点(H30.7.15)。</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>	

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)> 資料「横浜市柳町コミュニティハウス委員会議事録(H30.6.18)」</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>	

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 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)> 資料「図書利用についてのアンケート(H30.8.8～31)」及びヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・図書の充実に対する要望が出され、対応策として8月に図書利用アンケートを実施した点。</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>・柳町地域ケアプラザに認知症サポーター養成の出前講座を依頼し、法人全体にも参加を募った点(業務日誌H30.8.31)。 ・関東学院六浦小学校の校外学習(地域の施設を知ろう)で、3年生41名の見学を受け入れた点(H30.6.8)。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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)>	

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)> 資料「H29年度利用者会議サービスにかかる課題」、「H29年度利用者茶話会報告」	
<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)>	
・①蔵書の充実、②備品一覧表の要望、③団体の活動紹介の3点を団体からの意見(13項目)から要望として集約している点。	

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)> 資料「ご意見・要望(利用者会議から)H30.2」 <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)> ・備品設備、予約方法、図書コーナー、自主事業、広報の5項目について意見・要望とそれへの対応をまとめ、対応策について副館長と館長が確認している点(H30.2.26)。	

(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)> 利用に関するアンケートH30.1.11～H301.24、200枚配布、170枚回収(85%) 図書に関するアンケートH29.8.8～H29.8.31、50枚配布、41枚回収(82%) <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)> ・アンケートについて、施設全般に関わることと図書に関わることの2種類を実施し、より細かなニーズを把握しようと試みている点。 ・自主事業のアンケートを取っている点。	

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	
<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)> 資料「ご意見・要望(利用者アンケートから)」(H30.3) <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>・各質問項目(全6項目)に対応し、苦情、要望、対応、評価できることの4区分で整理し、まとめている点。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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	
<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)> 資料「ご意見・要望(利用者アンケートから)」(H30.3) <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>・「休館日を館内ではなく、外の掲示板にも出してほしい」という要望を受けて、掲示方法の見直しを実施した点(H30.2)。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> 現場確認(受付前の机上ファイルボックス内にアンケート集計結果と対応策綴があり閲覧可能) <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)> ・アンケート集計結果と対応策を含む資料一式(「横浜市柳町コミュニティハウスの運営に関する資料」)を、ラミネート化したファイルに綴り、「ご自由にご覧ください」と明示したボックスに納め、利用者が自由に閲覧しやすいように配慮している点。	

(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)> ・ご意見ダイヤルの掲示物はラミネート化され、利用者の目を引くよう1階および3階2ヶ所の計3ヶ所に掲示している点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付前の机上にご意見箱を設置している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱に筆記用具と要望用紙を備え付け、要望を書きやすいよう工夫している点。また、要望用紙に個人情報をも目的外使用しない旨を記載し、個人情報保護に配慮している点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「苦情対応マニュアル」(NPO法人金沢区民協働支援協会、H29.11.14)</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付前に「苦情対応フローチャート」を掲示している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「ご意見・要望について(H30.4)」を掲示して方針を明示している点。</p> <p>・苦情対応フローチャートはA3版に拡大・ラミネート化したうえで、ロビーに掲示し、利用者の理解を助けている点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H29年度苦情等記録簿」	
<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)>	
・男子トイレの手洗い石けんボトルの不具合に関する苦情報告(H29.11.29)を受け、確認のうえ、ボトルの取り付け部パッキン交換作業を実施(H29.12.10)した点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:「H29年度苦情対応状況について」をA4版ラミネートし、掲示している。	
<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)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設案内、利用方法の情報については、施設1階入口の掲示と、館内では受付前のパンフレットの配架によりご案内している。</p> <p>②施設案内と利用案内を当施設ホームページに掲載、利用要綱については受付前の掲示によりご案内している。</p> <p>③会議室の写真を受付に設置し、初めてのご利用の方に部屋の内部が確認できるようにご案内している。</p> <p>④当施設の「ご利用案内」のパンフレットを地域町内会、地域公共施設に配布し、多くの方々に周知を図るようにしている。</p> <p>⑤地元連合町内会の会議に出席し施設内容、事業等の説明により当施設のPRに努めている。</p> <p>⑥電話による部屋の利用申込については、専用の「受付票」への記入により、受付内容の間違いをなくし確実な対応ができる体制を整えている。</p> <p>⑦毎年地域の小学校の校外学習の場として積極的に受入れ、子ども達に当施設の分かりやすい説明と、質問に答え、子ども達にとって身近な施設としてPRをしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「柳町コミュニティハウスだより」、「広報よこはま金沢区版」、「横浜カレンダー」、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が多い金沢図書館、金沢地区センター、金沢区民活動センターなどに重点的に「柳町コミュニティハウスだより」を配布している点。</p> <p>・「柳町コミュニティハウスだより」に施設概要や利用方法を定期的に掲載し、利用者の施設への注意喚起を促している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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>・受付前の机の上に置かれた「横浜市柳町コミュニティハウスの運営に関する資料」のファイル綴のうち、「2.柳町コミュニティハウス利用要綱」として利用者が自由に閲覧できるようにしている点。</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)> 資料「ご利用案内」、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>・向こう3ヶ月分の空室状況を一覧にして館内掲示するとともに、ホームページにも記載し、申請者が自分で確認できるよう配慮している点。</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)> 資料「スタッフミーティング議事録(H30.5.28)」及び研修資料、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎年、異なるテーマで全員に研修を実施している点(「横浜市人権啓発推進計画(H30.5.28)」、「ホームレスと人権(H30.1.22)」など)。 ・年1回の施設内研修の他、「認知症サポーター養成研修(H30.11.26)」に全員出席予定である点。 ・「心のバリアフリー推進員養成研修(H30.12.3)」に館長・副館長2名が出席予定である点。</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)> 資料「H29～30年度自主事業計画」、「H29年度自主事業報告」 <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"> ・H30年度事業計画: 一般16、乳幼児～一般2、幼児～小学生1、幼児～一般0、合計20事業 ・H29年度事業報告: 一般13、乳幼児～一般1、幼児～小学生1、幼児～一般2、合計17事業 ・もの作り指向へのニーズを踏まえた手工芸的ジャンル、子ども世代を対象とした読書リレーを柱としている点。 	

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>H30年度: 変更2件(内容による見直しのため)、中止1件(近隣施設で類似の講座があるため)、追加4件(新たな利用者獲得のため) H29年度: 変更2件(内容による見直しのため、受講者数増加に対応するため)、中止2件(著作権にかかる問題があるため)、追加3件(新たな利用者獲得のため)</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> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフをはじめとする現場の意見を加える形で、柔軟に事業の追加や変更をしている点。 	

(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)> 資料「予約・リクエスト申込書綴り」、図書注文書、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> <ul style="list-style-type: none"> ・図書について、表紙写真付きで「新着図書のご案内」や「貸出人気ランキング」を1階と3階の掲示板に掲示し、「教えて！みんなの好きな本」や「素敵なおしえ合いませんか？」の投稿を掲示するなど、利用者の興味をひくよう工夫している点。 ・リクエストで購入した本は、リクエストをした利用者の予約本扱いとしたうえで、入荷後に利用者にも連絡している点。 ・蔵書点検を年1回実施している点(H29.11.27)。 	

(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>情報発信の手段として次の方法によりご案内をしている。</p> <p>①1階の施設入口は、施設情報と地域情報等がわかりやすく掲示し、3階にある施設への導入部としての働きを持たせている。</p> <p>②当施設ホームページに利用方法をはじめ自主事業、新着図書等のご案内と、各部屋の予約状況がわかるように、「空室状況」を掲載している。</p> <p>③施設内外掲示板には、会員募集中のサークル情報や自主事業のチラシを掲示している。</p> <p>④自主事業は各事業ごとにチラシを作成し、来館者への配布と近隣施設へ配架のお願いをしている。</p> <p>⑤隔月発行の情報紙「柳町コミュニティハウスだより」は連合町内会を通じて各家庭への回覧と地域施設へ配布し、自主事業や新規購入本のお知らせ等のPRをお願いしている。</p> <p>⑥自主事業などは広報よこはまの金沢区版に掲載を依頼し、広くPRに努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「柳町コミュニティハウスだより」、「横浜カレンダー」、ホームページ</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"> ・「柳町コミュニティハウスだより」を約1,200枚(4町内連合会向けに掲示板224、各戸配布947、近隣配布保育園15、柳町地域ケアプラザ11、金沢図書館40、金沢区民活動センター30)作成している点。 ・ホームページには自主事業の開催事後報告を写真で紹介し、未来館者への来館に繋げる努力を試みている点。

(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新規採用者は協会本部の合同研修で、市民利用施設におけるスタッフの役割と題して、接遇について受講してもらっている。</p> <p>②職員の服装については機能的で清潔さが求められることから、常勤職員は上着またはエプロン、スタッフはエプロンの着用、また、スラックス及び靴底がゴム製のシューズを着用し、緊急時に迅速に対応できるようにしている。</p> <p>③受付には「柳町コミュニティハウスについて」のファイルを用意し、業務マニュアルを含むスタッフの手引きとして、職員に共通認識を持ってもらうと共に、資質向上に活用している。</p> <p>③現場においては、職員全体が共通認識のもと、利用者に対するさまざまな説明等ができるようOJTを強化し利用者とのやりとりが問題なく対応できるよう努めている。</p>	<p><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"> ・接遇に際し、「笑顔で」「利用者の気持ちになって」「断るとき、謝るときほど心を込めて」の3原則を遵守している点。 ・年度初めのスタッフミーティング(H29.4.24)にて、接遇と苦情対応について、過去の館内での具体的な事例を挙げながら全員の接遇意識の共有と向上を図っている点。 ・受付に用意された「柳町コミュニティハウスについて」ファイルをスタッフがいつでも参照可能な点。

(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当施設は4室あるが、全てパーテーションにより仕切られ、広く利用できる反面、各室で利用の場合は隣室の音声等の影響を受けやすいため、時として利用者から指摘されている案件となっているが、建物の構造上の問題であるため、各利用団体にはそれぞれの活動についてのご理解とご協力をいただいている。</p> <p>②利用申込方法において、現在1か月2回までの利用制限があり、活動日を増やしたい団体からは増枠の要望があることから月4回までに増やすなど検討が早急に必要となっている。</p> <p>③自主事業において内容に片寄りがあり、集客に苦慮する事業もあることから、地域ニーズを捉えた幅広く工夫された事業内容とするための検討が必要である。</p> <p>④夜間の部屋利用稼働率の低さが全体稼働率を引き下げている現状を少しでも変えていくには、施設PRの工夫でひとりでも多くの方々に知っていただくこと、夜間の自主事業開催についての可能性を考えていく必要がある。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室にローテーブルと椅子を購入し、利用者サービスの向上に配慮している点。 ・子育て応援講演会を平日夜間と土曜午前の2回開催予定である点。 ・入試時期の平日夜間・土日は学習室のみならず会議室も学習室として開放している点。 ・学習室内には大学入試過去問題集があり、受験生の学習に供している点。

(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)>

- 茶道具や掃除用具等の収納方法を写真掲示し、棚に在庫数をラベルで貼り、利用者が整理整頓しやすい点。
- アンケートの要望を項目毎に男女比較をして、性別による回答傾向の違いを分析しようと試みている点。
- 蔵書を活用した朗読会や「歩いて知る郷土」としてウォーキングを自主事業として実施した点。
- 新規購入図書は、一般書、児童書、リクエスト各々に選定基準を設けてバランスよく選定・購入している点。

<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)>

- 新規サークルがH28年以降できていないので、サークルにつながるような自主事業を展開するとよい。
- 男性利用者が少ないため、男性が参加しやすい自主事業を展開するとよい。
- 大学生の利用が少ないため、近隣大学の学生団体(サークル)や大学事務局に施設利用PRをするとよい。
- 他の部屋と比べ和室の夜間稼働率が大きく落ち込むため、和室を利用した自主事業を展開するとよい。

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)>	
・3階から1階に至る非常階段や、3階ベランダのドレイン吸い込み口金具の発錆が著しく、その対策に取り組んでいる点。	

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)>	
・日常清掃を午前・午後・夜間にスタッフが実施し、部屋ごとの清掃状況を作業内容別に確認して「清掃確認表」に捺印している点。 ・スタッフがトイレの用紙補充や清掃を1日6回実施し、入口に貼付した「トイレチェック表」に記入している点。	

(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 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・評価対象である平成29年度に購入した和室テーブルが1点と、ほか既存備品(高額品)4点(テーブル、キャリアビジョン60インチ、物置、パソコン)の存在を検証した。全て備品管理台帳と一致するシールを貼付して管理している点。 	

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 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・各機の角やふすまにコーナークッションを取り付け、利用者の安全に配慮している点。 ・和室に使用しなくなった折りたたみ机を積み重ねて収納しているが、落下防止ベルトで固定し利用者の安全に配慮している点。 ・掲示は全て壁打ちホチキス(フラットホチキス)を使用し、画鋲を使う際に生じる踏み抜き事故等を未然に予防している点。 	

(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 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>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・紙類の分別で、①白コピー用紙・白プリンター用紙、②色つきプリント用紙・リーフレット・和紙、③雑誌・書籍・ノート、④裏紙の4種類に分けて、リユース、リサイクルに対応している点。 ・毎年「ごみゼロ推進委員研修」資料によりスタッフ間で回覧し情報を共有している点。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当施設は建物の3階にあり、利用する手段はエレベーターとなっていることから、安全確保のため専門業者による点検を毎月実施している。</p> <p>②「館内巡回チェック表」の確認と記録により、施設内の状態を安全かつ清潔に保たれるよう点検を行っている。</p> <p>③各部屋の利用が終了した後、次の利用団体が気持ちよく使っていただくために再度部屋の清掃状況を確認している。</p> <p>④1階の施設に入る通路及び周辺についての清掃は、朝の開館前に実施、夜間19時半頃に1階エレベーター前周辺の床と棚等の清掃を実施している。</p> <p>⑤利用団体が使用した茶器等については、清潔さと衛生面に気をつけ毎月漂白等により洗浄を実施している。</p> <p>⑥施設エントランス周辺の草刈りを毎月の休館日を利用して職員が実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室のおもちゃ箱に「おもちゃはご利用ごとに除菌を実施しています」と明示している点。 ・おもちゃの除菌用おしぼりを常備し、おしぼりのケースに用途をわかりやすく明示している点。 ・救急箱に「救急箱物品管理簿」をセットにして内容物の在庫を管理している点。 ・エレベーター内に注意書きを子供向けに掲示し、利用者の安全を確保しようとしている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・入口右の壁に大きめ(約60cm×40cm)の案内板を取りつけ、施設内容が利用者の目に留まるように配慮している点。 ・ロビーのエレベーター前の新聞架台に「新聞は常時5日分を用意しています」と掲示して読者の便を図っている点。 ・利用者が部屋の机・椅子など使用したあと、元へ戻すための原状写真を各部屋に貼付している点。 <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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル(H28.10制定、29.1改訂)」を備え、内容は1)目的、2)事故・病状急変等を防止するための注意点、3)事故等発生時の注意点(対応)、4)災害(火災、地震等)発生時の対応、5)津波発生時における施設等の提供協力に基づく対応、6)緊急時の主な緊急連絡先、7)関連協定、マニュアルの各章を詳細に規定している点。	

(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)>	

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)> 資料「手順書・柳町コミュニティハウスにおける鍵の管理について(H30.9.1)」 <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)>	
・鍵の所在・貸出等については「鍵管理簿」、開館から閉館までの鍵の運用については「手順書」に規定して管理している点。	

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)>	
・午前・午後・夜間の3回にわたり、当施設内外13ヶ所及び設備・備品等の不具合状況の巡回を行い、点検結果を「館内巡回チェック表」に記入している点。	

(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)>	
・「館内巡回チェック表」の13項目に「安全性」と「サービス内容」等のチェック項目が含まれている点。	

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)> 内容:エレベーター事故について(H30.7.15回覧)、地区センター事故事例及びヒヤリハット(H29年度改訂版)について(H30.7.31回覧)。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 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	
＜施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。＞ <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
＜研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)＞ 内容:救助救命訓練(施設における利用者等の事故を想定)(H30.2.19)、対象者:全員。	
＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・施設における利用者等の事故を想定し、心臓マッサージの技術、AEDの取り扱い等を全員で習得した点(H30.2.19)。 ・津波警報伝達システム訓練(毎月)、全国瞬時警報システムの情報伝達訓練(年4回)を実施している点。	

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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ ・現場確認及び職員・スタッフが所持する連絡表	
＜体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・職員・スタッフが執務時の着衣のポケットに携帯しているA5版の手引書に、エレベーター故障時や非常時の応急処置、津波避難施設運営標準マニュアル等が記載されているので、緊急時のマニュアルとして活用できる点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」の「4. 災害(火災・地震等)発生時の対応」の(1)事業者、職員の日常の防災対策、(2)災害発生時の施設管理者としての対応、(3)風水害時の対応、「5. 津波発生時における施設等の提供協力に関する協定に基づく対応」の箇所が災害時対応マニュアルに該当する。</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>・横浜市金沢八景保育園・柳町コミュニティハウス共同防火管理協議事項(H27.6.1)に基づき共同防災管理協議会を結成し、そこで定める消防計画によって年間の避難訓練を実施している点。</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>・複合施設の金沢八景保育園と協同の「随時防火訓練」を、地震発生、出火などの仮想事例の基に毎月実施している点。</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>・当施設からの避難通路は複合施設の金沢八景保育園の1、2階を通るので、常時通路の確保に留意することを望む。</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)>	
・訪問日(H30.10.29)及び訪問日以外(H30.10.1)の出勤簿を確認した。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・資料「セコム入退館履歴確認(H30年6月～9月)」及び「業務日誌(H30年10月分)」を確認した。	
・業務日誌に開館時間、閉館時間を記入し、退館者の確認や開館・閉館時間の確認を徹底している点。	

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・事業報告書等の資料一式のファイルを受付の机上のボックスに納め、ボックスに自由に閲覧できる旨を明示して公表している。	
<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)>	
・当指定管理期間(平成28年度～)の事業計画書・事業報告書や利用要綱、委員会議事録、利用者会議議事録、アンケート集計、金沢区地区別データ集などの資料一式を、ラミネート化したファイルに綴り、「ご自由にご覧ください」と明示したボックスに納めて受付前の机上に設置しており、利用者が自由に閲覧しやすいように配慮している点。	

(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)> 資料「平成29年度、平成30年度研修計画書」「研修、スタッフ会議綴り」「スタッフミーティング議事録」	
<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)> 内容:①個人情報保護(H30.5.28)②人権(H30.5.28)③接遇(H30.10.16)④救助救命・AED(H30.2.19)、対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①常勤、非常勤にかかわらず利用者ニーズに応えるサービスや利用者の安全と緊急時などに適切に対応するためには、職員の能力向上が必須であり、業務に必要な研修については、情報を提供しながら参加を義務付けている。 ②研修への参加の際には勤務時間扱いで、研修費用、交通費等の全額負担をしている。 ③研修等の資料は、職員が必要な時に確認しやすいように事務室内に常備し、情報共有に努めている。 ④外部研修についての情報は職員に周知し希望を取るほか、参加を促している。 ⑤休館日を利用し、ミーティング及び内部研修の時間に充てており、全職員が参加しやすい日程にしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ミーティング議事録(H30年度)」「研修、スタッフ会議(H28、29年度)」「出勤簿」</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"> ・研修を業務の一貫と見なし、時給を支給し、研修費や交通費など全額負担している点。 ・内部研修は休館日に実施して全員が参加できるよう配慮している点。 ・市区等主催の外部研修(例「チラシ作り(H29.10.3、10.11)」、「青少年の居場所作り(H29.9.29、10.20)」等)にも職員が参加している点。 ・「外部研修関係綴(平成30年度～)」を作成して全員で回覧し情報共有している点。

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>資料「情報共有供覧ファイル」</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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料「情報共有供覧ファイル」を作成し、緊急で必要な情報や、協会や区からの情報、地域の施設のお知らせ等を幅広く全員で回覧して共有している。 ・回覧資料に回覧簿(日付、名前)を付し、全員の回覧確認を可能としている点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「業務マニュアル(H28.5月改訂)」や「苦情対応マニュアル(H29.11.14)」、「施設清掃内容(H30.5月)」、利用案内などスタッフが必要な内容を1ファイル「柳町コミュニティハウスについて」にまとめている点。 ・上記の他、利用申込受付事務、図書カードの発行、エレベーター故障または応急処置、津波避難施設運営標準マニュアル等をA5版サイズにまとめたマニュアルをスタッフ全員が携帯している点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①施設運営については、組織全体で進められていることの認識と協力体制を深めてもらうためにも、利用受付等の通常業務とは別に、当施設主催の事業を担当することにより、業務に関する知識とノウハウを身に付けてもらっている。 ②館長、副館長は専用の「連絡ノート」を用意し、館の運営についての課題も含め、提案や意見等を交換することにより課題解決に向けてのコミュニケーションツールとして活用している。 ③館長、副館長からの職員全体への連絡事項は、「業務連絡ノート」に記載、供覧し情報共有に努めている。 ④ご意見、苦情等について、その都度業務日誌への記録と業務連絡ノートに記載することで業務に対する理解を深めてもらっている。	資料「業務日誌」「業務連絡ノート」「連絡ノート」 <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)>
	・日々の連絡事項は「業務連絡ノート」に記載し、全員で情報共有している点。 ・館長、副館長は専用の「連絡ノート」に、連絡事項、質問事項や課題、解決策について、情報伝達、情報共有化や意見交換を行っている点。 ・「業務日誌」に連絡・引継ぎ事項を記録・閲覧して情報共有している点。

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人が「個人情報の取扱いに関する規程(H30.3.27)」や「個人情報取り扱いチェックリスト(H29.5.30)」を整備している点。 ・館内にて「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」を掲示し、ホームページでも公表して利用者への周知を図っている点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報の取扱いに関する規程(H30.3.27)」の第3条に施設館長が管理責任者、法人事務局長を統括管理責任者と規程し、明確化している点。 ・公募時事業計画書に館長が管理責任者である旨を明示している点。 ・「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」というA3版の掲示物をラミネート化して館内掲示し、利用者に個人情報の管理責任者を明確化し、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・毎年異なるテーマで研修している点(H30年度研修(H30.5.28)は「個人情報取扱マニュアル(H29.5.30)」「個人情報チェックリスト(H29.5.30)」及び違反時の罰則とリスク等をテーマとし、平成29年度研修(H29.8.29)は実例をテーマとした)。 	

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>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示物「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」に、個人情報の収集の範囲を明示している点。 ・個人情報を収集する資料(「利用登録書」「保護者記入用の利用者登録書」「会議室利用申込書」「図書貸出申込書」「図書カード紛失届」「予約・リクエスト申込書」「自主事業申込書」「パソコン何でも相談申込書」)において、個人情報の使用目的を明示している点。 	

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 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> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を収集する資料は「利用登録書」「保護者記入用の利用者登録書」「会議室利用申込書」「図書貸出申込書」「図書カード紛失届」「予約・リクエスト申込書」「自主事業申込書」「パソコン何でも相談申込書」に限定し、これら全ての用紙に個人情報を目的外に使用しない旨を記載している点。 ・利用者が任意で個人情報を記載する「ご意見記入用紙」にも収集した個人情報を目的外に使用しない旨を明示している点。 	

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)> 現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、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)> ・個人情報に記載された申込書は全て、鍵のかかる戸棚に施錠保管している点。 ・コンピュータをワイヤーでロックしている点。	

(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)> ・伝票(収入伝票、支出何書)に電算番号を記載し、連番で管理している点。 ・決算整理仕訳と通常仕訳の伝票を色分けして混同を避け、処理の有無を一目で確認できる工夫をしている点。	

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)> 資料「金沢区民協働支援協会経理規程(H21.4.1)」第7条、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)>	
・伝票(収入伝票、支出伺書)には4人の押印(現場の出納担当者・経理責任者、本部の経理担当者・経理責任者)があり、相互牽制に配慮している点。	

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)> 資料「施設別収支決算書(平成29年度)」、預金通帳、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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)>	
下記3項目の実在性を総勘定元帳及び伝票にて確認した。 ①備品費(H30.1.31)、②修繕費(H29.10.31)、③空調衛生設備保守(H29.4.1)	

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(通帳、印鑑の保管場所)、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)>	

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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①取組みについては、職員全体が経費削減に対する認識の徹底が第一と考え、これまでの業務の中の不効率等について意見やアイデアを出しやすい組織づくりを目指している。</p> <p>②空調設備については、設定温度の統一化や短時間での入り切りにより無駄な消費電力の消費をなくすために事務所での一括管理をしている。</p> <p>③利用者への影響が少ない箇所の照明については、照度基準も考慮して一部消灯をしている。</p> <p>④エネルギー使用量については昨年度との突き合わせにより分析し、増加している場合は問題点を明確化し改善策を見出している。</p> <p>⑤利用者に対しては節電、節水のポスターで呼びかけをしている。</p> <p>⑥内部使用の書類は裏紙使用を徹底させている。</p> <p>⑦設備等の軽微な修繕については、可能な限り自前で行うことで経費の削減につなげている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「管理標準(H29年度)」「決算書」「エネルギー使用量推移」、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>・H29年4月より空調設備・照明設備・事務用機器の設定や運転状況について「管理標準」を設定して毎月チェックして省エネ・節電に努め、H29年度は光熱水費予算比約3万円減を達成した点。</p> <p>・エネルギー使用量推移(3ヶ年、対前年分)を光熱水費電気、ガス、水道についてグラフ化して月次分析している点。</p> <p>・保守契約について、単年契約ではなく複数年契約にすることで、年間約4%削減している点。</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>・個人情報保護の体制チェックと研修計画実施をH29年度の目標に掲げ、計画通りに研修を実施し、チェック体制を見直し、個人情報保護体制を強化した点。さらにH30年度は個人情報取扱い事故ゼロを目指して、具体的にマニュアルとチェックリストによる個人情報保護の徹底を目標に掲げている点。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(H29年度)」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」、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)> ・業務点検(H29.9.4、H29.10.27、H30.2.6、H30.6.11、ほか適宜)を実施し、その都度、区と協議している点。	

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目標設定の取組み ・目標設定については、前年度の実績や自己評価を確認後、達成度から分析した弱点に対しては改善策を、また、強みに対しては更に伸ばす手法を検討し次年度の目標に反映させている。 ・目標設定については、市の条例や施策等をベースに協会全体の運営方針との統一化を図りながら、利用者からの意見等も考慮して設定している。</p> <p>②自己評価の取組み ・運営経過における改善、評価については、業務点検時を捉え事業計画、仕様書等に照らし合わせて合致しているかどうかの確認等を行っており、適宜軌道修正に努めている。</p> <p>③目標設定、自己評価における職員への周知 ・4月のスタッフ会議時に周知、かつ、供覧により情報共有を図り、更に日々の業務における館長からの説明も加えて、自己評価に対する改善と目標達成に向けて、組織全体で取り組む体制を整えている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「自己評価表(平成29年度、平成30年度)」、「スタッフミーティング議事録(H30.4.23)」</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"> ・利用者数について、夏休みスタンプラリー(H29.7.15～8.31)や読書リレー(H29.10.14～10.31)など施設独自の新規事業を実施して、H29年度数値目標の年間利用者数前年比1%アップに対し4%増を実現した点。 ・自主事業や図書の計画をスタッフミーティング(H30.4.23)にて全員で共有している点。 ・自己評価表(H29年度実績、H30年度目標)を全員で回覧している点。

(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>・年度初めのスタッフミーティング(H30.4.23)で、今後の施設運営、本年度の事業計画書などの全体像を全員で確認し、組織全体で目標を共有化している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料名、保存期間、個人情報の記載の有無、廃棄方法等を記載した一覧を作成して管理するとよい。 ・通路側のPCモニタに覗き見防止フィルターを取り付け、プライバシー保護に配慮するとよい。 ・自主事業現金の日計表を作成し、日々の収入、支出、残高を管理するとよい。 ・印鑑と通帳を館長と副館長で分けて、それぞれ施錠保管することで相互牽制するとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①金沢区選挙管理委員会の依頼により、選挙の投票所として、当施設全室を提供している。 ②横浜市の健康づくり事業に協力し「よこはまウォーキングポイント事業」の、歩数計リーダーを設置している。 ③行政関係機関の配布物の配架、掲示などにより情報提供を行っている。 ④金沢区制70周年記念事業として「朗読会と読書リレー」と「作品展示会」の2事業を企画提案しており、区の事業に協力し、取り組んでいる。 ⑤金沢区地域施設間連携会議に参加し、施設間連携に取り組んでいる。 ⑥金沢区読書活動推進事業に参加し、市民の読書活動推進に協力している。 ⑦平成24年度に横浜市により、津波警報伝達システムが屋上に整備されると共に、津波避難施設に指定され地域防災の一翼を担っている。</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>資料「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」、「柳町コミュニティハウスだよりNO.95」</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"> ・当施設は、消防局危機対処計画課により津波避難施設として指定され(H24.4.9)、金沢区長と法人間との協定によって津波発生時の提供協力対象施設として指定を受けた点(H28.4.1～H33.3.31)。 ・金沢区制70周年記念事業として①秋の読書リレー②朗読会等を設定している点。 ・金沢区の地域施設の可能性としてのつながりづくりについて話し合う金沢区地域施設間連携会議に館長が毎回出席している点。
<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金沢区と災害発生時における対応に関する「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」を締結し、津波からの避難者に対して、一時的に当施設を開放し迅速な避難を支援するための運営協力をしている。 ②利用団体の作品を展示できる「ミニギャラリー」を設置し、作品発表の場として、会員募集のお知らせとして活用し地域交流の場を提供している。 ③当施設は平成14年に旧青少年図書館から保育園との複合施設として開設されていることもあり、特長としては14000冊を超える蔵書と充実した学習コーナーといえる。今後はこの財産を活かした事業を継続的に実施することにより、施設運営の充実を図るための計画をしている。 ④蔵書を活用した事業「読書リレー」を実施し、市民の読書活動を推進しており、今後も継続的事业として計画をしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ホームページ(タウンニュース)、ロビーに貼付の「まごころ運動」のポスター</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"> ・横浜市の津波警報伝達システムの警報システムや警報スピーカーは当施設の屋上に設置され、隣地に造営された津波避難施設の監視カメラとDVDレコーダーを当施設内に設置しているなど運営上の協力を行っている点。 ・金沢区役所では、利用者向けのあいさつやみだしなみ、言葉づかい等に始まる「金沢まごころ運動」に取り組んでおり、金沢区内の区民利用施設への展開を進めている。当施設も金沢区の方針に協力している点。 <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"> ・机・椅子を使用後、利用者自ら原状復帰を行うための参考写真の貼付、不要備品の早期処分、毎朝開館前の通路と公道周辺のおむかえ清掃などの取組により施設が整理整頓に努めている。 これまでの「5S」の実践の継続とPRを重ねれば、周囲の景観による気晴らしや安心の場所としてより多くの利用者の来館が期待できる。

◆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) 図書の出し入れ、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			
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ		対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない					
		対応策を実施していない		対応策を実施していない					
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない						
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している					
		公表していない		公表していない					
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない						

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	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
	貸出し及び図書管理	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をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
		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
		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
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			評価対象外施設である	評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
		実施していない	実施していない	
不備の数			0	0
V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部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
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
	作成していない	作成していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
		明確化していない	明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部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	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			一部職員から取っていない	一部職員から取っていない
	取っていない	取っていない		
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		適切に収集していない	適切に収集していない	
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している		
	適切に使用していない	適切に使用していない		
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		
	一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない		
適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない			
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
	適切に作成していない	適切に作成していない		
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
		その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている	
	仕組みを設けていない	仕組みを設けていない		
	③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		明確に区分していない	明確に区分していない	
	④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	適切に管理していない	適切に管理していない		
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		
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		

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目標に反映されているか？	全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			レ年に1回以上は協議している	レ年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0