

横浜市指定管理者第三者評価制度

菊名コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：ベックス株式会社

平成31年2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昭和43年に港北区青少年図書館として設立され、平成13年には図書館時代の蔵書約15,000冊を引継ぎつつ、学習室も備えた市民利用施設「横浜市菊名コミュニティハウス」として生まれ変わり現在に至っている。その流れからも地域にとっては「学習の場」「読書の場」としての期待を裏切らないように利用者の声に耳を傾け、情報発信を続けている。</p> <p>②樹木や草花がたくさんある自然環境の中にある。この環境を地域住民の方々が楽しんでいることも踏まえ、ボランティアグループと一緒に花壇を定期的に手入れをし、プロによる古木の点検もし、環境を守るよう努力している。</p> <p>③地域の祭りや体育祭、防災訓練などに積極的に参加し、参加後には施設の広報誌「菊名コミュニティだより」に掲載するようにしている。事業では隣の菊名記念病院の協力のもと、健康に関する公開講座を実施している。</p>	<p>①駅からも近い本施設では、学習のために利用する人も多く、良好な学習環境を維持するためにサークルの活動内容に配慮しつつ、他の目的で利用する利用者にも快適に利用いただけるよう配慮しています。</p> <p>蔵書についても、図書の充実に向けたアンケートの実施、購入方法の工夫など行い、地域に求められる役割に答えられるよう努めています。</p> <p>②菊名町公園と隣接しており、公園の樹木や本敷地内の花壇、樹木など緑に囲まれた環境となっています。植栽は継続的な手入れが必要となりますが、ボランティアなど地域住民の力や職員の管理によってきれいな状態に保たれています。</p> <p>③地域の行事に参加したり、逆に地域の団体に講師を依頼したりと地域と相互に協力しあう関係を築いています。活動については、地域の町内会の協力を得て、広い範囲に活動の案内、報告を行っており、継続的に本施設の活動の周知を行っています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①「笑顔と思いやり」をモットーとし、来館者への挨拶はもちろん、さらにもう一言声掛けをし利用者の声を聴く状況を作る努力をしている。子どもたちにも分かりやすいようにスタッフの名札は平仮名で表記。</p> <p>②「図書購入希望カード」、ロビーに設置した「投書箱」、自主事業でのアンケート、部屋予約の抽選会前の利用者会議での意見など、この施設に関するご意見を吸い上げ反映している。</p> <p>③クレーム対応などについては接遇研修の他、普段から他施設でのケースを全員で共有している。</p> <p>④定期的に出る廃棄本は、一部を古本募金に提供し、他は来館者への「差し上げますコーナー」を作り好評をいただいている。</p> <p>⑤安全・快適を重視し、防犯カメラの増設・トイレのウォッシュレット化などを進めている。</p>	<p>①職員から来館者へ声掛けを行い、親しみやすい雰囲気づくりを行っています。来館者との会話の中での要望や不満なども積極的に抽出・改善しサービス向上を図っています。</p> <p>②様々なかたちでのアンケートや意見の場を設け、本施設の要望の聞き取りを行っています。大勢の前では発言しづらい方へも配慮し、いつでも意見を言って欲しいとアナウンスすることで色々な意見を積極的に汲み取るように努めています。</p> <p>③苦情については内容を記録し職員間で共有することで、対応の向上を図っています。また、対応の難しい個人情報などは、ケースごとに館長がどのような対応がよいかを職員に共有しています。</p> <p>④本の寄付により貧困状況の子供たちを支援する古本募金や、本の無償譲渡など本施設の特徴を生かした活動を行っており高評価を得ています。</p> <p>⑤必要な設備を更新することで、利用者により快適に利用いただけるよう工夫されています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①日常の清掃は、週5日委託業者によって開館前に行われ、開館後はスタッフがより細やかな個所の清掃を行っている。</p> <p>②机やイスなどの備品の点検は日常的にスタッフが目視で行い、必要な場合はネジの増し締めやイスの張り替えなどしている。</p> <p>③施設の屋外エリアの清掃も毎日スタッフが分担して点検しながら行っている。</p> <p>④自動ドア・消防設備・機械警備設備の点検は専門業者に委託している。早めの修理を心掛け、壊れる前に対応することで利用者への影響を最小限にし、危険を回避するように努めている。</p>	<p>①③日常清掃については専門業者の清掃とあわせて職員による清掃も行っています。アンケートの結果からも清掃状況について好意的な意見をいただくなど、利用者が気持ちよく使える施設となっています。</p> <p>②建物や備品については経年変化が見られるものの、良好な維持管理により利用者が快適に使えるようになっていきます。日常点検により不具合を早期に見つけるなど安全性にも配慮しています。</p> <p>④専門的な設備については、予防保全の考えのもと対応を行っています。</p> <p>また、平成30年度には運営委員会で意見を採択し、施設を一時閉館して集中的工事による空調機器の更新を行い、利用者の快適性向上を図りました。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①緊急時の避難誘導マニュアルを全スタッフが持ち、事務所内にも掲示し、また、避難経路図は施設内複数個所に掲示している。</p> <p>②港北消防署の協力を得て、全スタッフで避難消防訓練・AED操作方法の確認などの研修を毎年実施している。</p> <p>③玄関前に設置している自動販売機は災害救援ベンダー仕様のものにしてある。</p> <p>④事故防止のためにも防犯カメラを設置して、事務所内で見守るようにしている。今後更にカメラを増設し、事故防止や事件抑制に効果を期待している。</p> <p>⑤菊名駅前派出所や近隣の他施設との連携も利用して事件事故につながりそうな情報を共有するように努めている。</p>	<p>①マニュアル携帯、事務所内の見やすい箇所への掲示により緊急時にもすぐに対応できるようにしています。避難経路については、複数個所の現在地別の地図を作成し、緊急時にも理解しやすい工夫を行っています。</p> <p>②全職員が通報と誘導の両方を訓練するなど誰もが緊急時に対応できるように訓練しています。消防署の協力により、AED操作や蘇生法など専門性の高い訓練を実施し、緊急時の対応力を高めています。</p> <p>③入口に災害救援ベンダーを3機設置し、地域の防災力向上に寄与しています。1機はカロリーメイト等の軽食も対応しています。</p> <p>④防犯カメラを4台から8台に増設し、全て録画可能なカメラとし館内や出入り口、死角になりそうな箇所を監視しています。防犯カメラ監視中のポスターも掲示することで犯罪、事件を抑制しています。</p> <p>⑤日頃から関係各所と繋がりを構築し、些細なことでも情報を共有することで事件の未然防止に努めています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①人員体制は常勤職員2名、時給職員8名で午前・午後・夜間の3枠を常時2名体制で通常運営をしている。自主事業や文化祭、夏まつりなどの企画の時にはそれに応じた体制を組むようにしている。</p> <p>②休館日を利用し全スタッフ揃ってのスタッフミーティングを年6回開き、各種研修・避難防災訓練・各種事案の共有・大掃除などを実施し連帯や協働の意識を高めるようにしている。</p> <p>③スタッフとの個人面談を上半期と下半期の2回、館長が行い、悩みや疑問などまた、本人の目標や課題などを話し合うようにしている。</p> <p>④当施設だけの問題ではないような時には、本部であるこうほく区民施設協会事務局に早めに報告相談をするようにし、客観的な視点からの意見を聞くように心がけている。</p>	<p>①シフト調整により、常時2名での対応を行っています。自主事業等の企画時には増員して対応するなど柔軟な運営を行っています。</p> <p>②スタッフミーティングに加え、普段の対応には引き継ぎノートを活用し、漏れない情報共有を図っています。研修や訓練は全員が参加できるようにシフトを調整し、運営に影響が来ないように工夫しています。</p> <p>③職員間のコミュニケーションを積極的に図っています。定期的に館長と職員の面談を設けるなど、職員間の良好な関係を構築することで施設全体の雰囲気もより良いものとなり、利用者へのサービスにもつながっています。</p> <p>④本部との連携により、意見交換等により意見を取り入れ、偏らない運営を行っています。特に施設だけで解決の難しい問題は、本部と連携することで解決するよう努めています。</p>
VI その他	<p>①稼働率・利用者数の上昇増加を目標に、もっともっと楽しくワクワク感が溢れる菊名コミュニティハウスになるように、自主事業や文化祭の企画内容の見直しをし、蔵書は他の図書館との差別化を図りつつある。</p> <p>②施設の躯体は築50年を迎え、様々な個所での不具合が多く発生するであろうことを踏まえながら注意深く点検をし、事故を未然に防ぎ、役所への連絡も取りながら計画的に管理していくことを常に頭においている。</p>	<p>①稼働率、利用者数の増加についてはアンケート等により客観的に数値化し、計画的に対策を練られています。特に、好評なものについては継続し、そうでないものについては見直しを図るなど継続的に改善を行っています。平成30年度の文化祭においては、利用者から寄せられた意見を反映して野菜市やワンコインでの飲食の提供などを行い、平成29年度の1.5倍の来場がありました。</p> <p>②築50年ということで設備や備品では老朽化による不具合も見られるようになってきていますが、適切な修繕や点検により利用者が快適に利用できるようにされています。また、一部市と協議が必要と思われる設備については、引き続き連携をとりながら対応をされています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>年3回開催している「菊名コミュニティハウス運営委員会」には、地域の町内会の役員たちが委員として参加しており、施設の状況を説明し、ご意見をいただいている。そして、積極的に地域の行事(毘沙門祭り、家庭防災訓練など)に、参加している。また、施設主催の祭りでは、東急電鉄菊名駅・地元のボランティアグループ・作業所などの協力で開催した。そして、隣接している菊名記念病院とのコラボによる健康などに関する講座を継続的に開催している。近隣の学校については、菊名小学校の入学式などへの出席はもちろんのこと、児童たちの授業「まち探検」への協力、篠原中学校の生徒たちの「職業体験」への協力をおこなっている。なお、地域の情報の発信源として「コミュニティハウスだより」の記事に地域の行事のレポートを掲載している。「コミュニティハウスだより」は毎月近隣町内の掲示板に掲示している。</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・資料・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>地域の町内会役員が運営委員会に参加することで地域の代表者の声を反映したより地域に寄り添った運営が実施できています。また、地元企業や地元ボランティアグループ・作業所と積極的に関係を構築し、魅力的な本施設ならではのイベントを開催しています。</p> <p>小学校や中学校との児童や生徒と触れあう機会を増やすことで本施設を知ってもらう機会を創出し、掲示板でも活動をわかりやすく市民に周知しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営委員会を年に実施しています。議事録を作成し、地域からの意見を積極的に聞いています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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)> ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>課題をしっかり抽出できています。昨年度の課題に対して工夫して再度検証し、実施可能なものについては改善策を実行しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に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)> 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>職員間のミーティングでは日常業務に関する対応策を話し合い、実施しています。 施設のみで対応が難しいものについては業務点検の報告にまとめて対応・検討を依頼して改善を図っています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域のイベントに館長が参加し、積極的に本施設の活動をアピールしています。 町内会の協力が拡大し、遠方の地域にも周知できるよう回覧版にポスターを入れてもらえるようになるなど、地域住民との協同関係が築けています。 平成30年度の活動では文化祭での意見を受け、実施期間や地域の協力施設の拡大を行い来場者からの好評を得ており、来場者増加と数字にも結果が表れています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
議事録はないですが利用者の半数の団体が参加する利用枠決定の抽選会の冒頭で、本施設からのお知らせを行い質問や意見を言ってもらおうようにしています。それ以降でも後日何か気づいた点があれば聞いてほしいと声をかけ、あった場合は意見を受け付け共有しています。 また、参加できなかった人のために受付に当日のレジユメを置き、そこにあることを知ってもらうために声かけもしています。	

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)> 資料・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)>	
利用者会議の場では利用者からの意見がなかなかあがりにくいですが、第二希望枠、第三希望枠を案内するなど、会議の様子を見て、ただ意見を待つのではなく積極的に課題を抽出して改善策を提案しています。 また、その場で出なかった個々の問い合わせについては職員間で共有し検討しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 職員間で共有し検討して改善案を実施しています。 抽選会における部屋の予約状況をよりわかりやすく、利用しやすくするための検討を行っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input checked="" 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)> アンケート調査(時期:平成30年12月1日～29日、規模:来館者～200枚配布し、190枚を回収)、ご意見箱設置、日常の聞き取り <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)> 施設の利用者へ向けた独自のアンケートを実施しています。細かな項目の設定により、各利用者層の利用状況を把握して運営に活かしています。アンケートは回収率を向上するための工夫を行い、95%と非常に高い回収率を達成しています。 また、アンケートに書くほどでもないと思われるような些細なことも言ってもらえるように日頃から利用者とのコミュニケーションをとるようにしています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・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)>	
アンケートを集計して対応可能なもの、対応が難しいものをカテゴリー分けし、抽出した課題に対して、対応の如何の検討してしっかり対応されています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につながっているかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料 <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)>	
挙げられた意見について、どのような対応が可能か検討し対応策を実施しています。対応が難しい意見については運営上の工夫で出来る限り改善できるように、代替案を提案しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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・ホームページ <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)>	
交流ロビーのわかりやすい場所にアンケート結果を掲示しています。また、ホームページでもトップページのお知らせからアンケート結果が確認できるようになっています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
交流ロビーのわかりやすい場所にご意見ダイヤルの利用方法を掲示しています。他施設の館長と連携して内容のチェックも行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱の設置 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 交流ロビーに記入用紙とあわせて設置し、誰にでもわかりやすいように工夫されています。 また、常に意見を言いやすい親しみやすい雰囲気づくりを心掛けています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情が意見として挙げられた場合、受付から意見等の報告と対応、公表と最終的な対応までがわかりやすく示されています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示 <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)> 交流ロビーの掲示板に貼り出し、誰でも見やすいよう工夫されています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情や意見はファイリングして管理されています。苦情については館長、副館長に報告する仕組みが確立しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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>予算や運営上の工夫などで対処できるものは迅速に対応しています。 難しいものについては、市・区関係機関と情報を共有し、対応できるように取り組んでいます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>いただいた苦情や意見に対して、項目別にまとめ意見毎に回答を行って掲示しています。匿名とすることで質問者のプライバシーにも配慮しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	
受付カウンターの横に利用要項を掲示し、いつでも手に取って見られるように配置されています。	

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)> 資料・ヒアリング	
<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)>	
抽選会では、公平性を期するために先着順で決めるのではなく、先着順でくじを引き、そこで改めて申込み者の優先順位を決めるなど工夫をされています。 また、ホームページ上でも予約状況がわかりやすく公表されています。	

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)> 資料・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)>	
館長自らが講師となり、他の全職員に研修を実施しています。 副館長会では実際にあったケースを題材に実施し、後日、内容を全職員に共有しています。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><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</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の企業等と協力し、病院や鉄道会社の協力のもと自主事業を行っており、幅広い利用者から好評を得ています。 また、新たな自主事業を行うなどよりニーズを反映したものを積極的に取り入れています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ラグビー講座⇒来年5月に変更(講師都合により) ・レゴを使ってお話づくり⇒「目指せSE！ロボットプログラミング」へ変更(レゴの使用機材変更により) ・ハロウィンパーティー菊名⇒中止(地域主催団体都合により) ・子ども書初め教室⇒「子ども科学教室」へ変更(講師都合により) ・菊名子ども囃子⇒中止(主催団体都合により) ・東急電鉄電車教室⇒内容を縮小し夏休み子ども祭りで実施(講師都合により) <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>昨年度人気があったものは継続、なかったものは切り替えるなどニーズにあわせて事業を工夫して行っています。 団体利用者の中で講師を実施していただけた方には声をかけるなど、新たな企画についても検討を行っています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 現場確認・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)> 新刊紹介コーナーの下に新規購入図書のアンケート用紙を設置しています。2人以上から希望があったものについては優先的に購入するなど、より多くの人のニーズにあった図書の購入となるよう配慮しています。 また、新規購入図書は出たばかりのものでなく、少し発売から経ってから中古図書を購入することで、購入費を抑え、抑えた分でさらに他の図書を購入するなど大変工夫されています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><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、インターネット</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
<p>毎月1日発行の「菊名コミュニティだより」で自主事業や新着図書や施設に関するホットニュースを掲載している。これは、町内の掲示板や商店会の駅前掲示板に毎月掲示。施設のホームページにも掲載し、また、当指定管理者が管理運営している区内の他の10施設にも掲示又は配架している。自主事業の情報については「広報よこはま港北区版」に毎月掲載している。文化祭やコンサートなどの大きな行事については、町内の掲示板の他に、地域内の他施設(地域ケアプラザ、老人福祉センター、学校、商業施設など)にも掲示するようにしている。緊急性のあるお知らせは、館内外の掲示や配布の他に、ホームページトップの「お知らせ」に掲載するようにしている。</p>	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「菊名コミュニティハウスだより」を毎月発行し、イベントや新刊図書の案内とあわせて先月のイベントについても写真付で様子がわかるように報告しています。 町内会とも連携し回覧板や掲示板への掲示、市広報誌、ホームページ、地域内施設など様々な媒体・場所での情報提供を行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>施設のモットーは「笑顔」である。利用者に親近感を持ってもらうためにも、制服をエプロンにし、名札は誰にでも認識しやすいように敢えて平仮名にしている。接遇研修は最低でも年に1度は職員全員実施している。必要と思われるときには(意見や提案などを利用者から受けたとき)、その都度、館長が職員を指導するようにしている。利用者が子供の場合の注意すべき対応を館長が協会主催の研修で学び、職員全員で共有した。親しみやすさと礼儀をわきまえた節度あるコミュニケーションによって、利用者の話しやすさを生むように努力している。相手に「寄り添う」姿勢。話を「聴く」姿勢。「思いやり」の気持ちを持った職員の対応が「また行きたくなる施設」になっていくと信じている。</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> <p>来館した方には声をかけるなど、親しみをもてる接遇をしています。制服や名札も親しみやすいよう工夫されています。</p> <p>プライベートにも配慮し誰もが快く利用できるような雰囲気づくりをしており、来館者とのやり取りの中でどのように対応すべきか館長から職員に共有しています。</p> <p>また、接遇研修を職員全員に実施することで、施設全体での質も高めています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>平成28年度に照明器具のLED化、和式トイレを洋式トイレにし更にウォシュレット設置、階段などの壁紙の交換、カーテンの交換などを実施した。それらについては窓口での聞き取りによると好評であったが、稼働率・利用者数は今一つ伸びていない。そんな中で図書の貸出数は着実に伸びている。文化祭アンケートや運営委員会での意見を反映し、まだこの施設を訪れたことのない人たちが「行ってみよう!」と思うような企画を文化祭や自主事業に盛り込み、広報のビジュアル的な工夫をして注目度を上げる努力をしている。認知度を上げて新しい利用者がまた来館したくなるような明るく親しみやすく心地よい施設にする。この施設の特徴である受験生世代の利用者が安心して学習できる環境を更に向上することも重要課題。</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>利用状況は月別や、性別、利用者層別、居住地域別に分けて集計・分析しています。</p> <p>既存利用者の満足度向上に加え、新規利用者の獲得をするべく、運営方法や企画の工夫を行っており、図書の貸し出し数の上昇など結果が出てきています。</p> <p>アンケートは職員の接遇については満足度が大変高い結果となっています。他の項目についても不満の回答はほぼない結果となっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

親しみやすい接遇と運営の工夫による満足度・認知度の向上、ひいては利用者数の向上に努められています。元々が図書館ということもあり蔵書の多い本施設ですが、購入費を抑えて図書の充実を図ると共に、処分図書は無償譲渡するなど地域の図書館としての役割も保持しつつ、自動販売機の工夫などさまざまな視点での運営を行っています。また、地域の協力も得られるように働きかけを行い、結果も着実に出てきています。

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

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)>	
計画に沿って管理を実施されています。実施状況として記録を残し、対応を引き続き検討するなど問題があった場合は改善に努めています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃により清潔感のある館内を維持しています。勉強での利用者が多いことから消しゴムのカス入れなど、ゴミを散らかさずに集めるための工夫を行っています。 チェックリストを用いて点検を行っており、それを利用者にも見える箇所に置いておくことで、常に館内の美化に気を配っていることが利用者からもわかるようにしています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input 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)〉>	
適切に管理されています。	

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)〉>	
適切に管理されています。	

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)〉>	
安全性に関わる問題なく適切に管理をされています。	

(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)>	
コミュニティハウスのため利用者が使用するゴミ箱はありませんが、業務上出るゴミについてはまとめる用の大きなゴミ箱を倉庫に置き、衛生的に問題なく管理しています。 館外には鍵付のゴミ置き場を設け、きれいに管理しています。	

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)>	
ルールに則り、適切に分別を行っています。また、平成30年度は「ごみゼロ推進委員スタートアップ研修」に参加し、職員間で共有することで、より分別の向上を図っています。	

(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>消防用設備点検、建築設備定期点検、水質検査、害虫駆除予防を毎年1回外部の業者に委託し実施しており、その都度指摘された点については対応してきている。また、施設内敷地の樹木は造園業者による手入れを年に1～2回実施するほか、職員による草刈、ボランティアグループによる花壇の手入れも併せて実施し、きれいな季節ごとの自然の環境を保つようにしている。また、施設内外の清掃は外部の業者に依頼しており、ほぼ毎日、開館前の約2時間清掃を実施している。更に開館中は職員が複数回館内外を見回り、ゴミや汚れに適宜対応している。特にトイレは、職員も同じトイレを使用するため、その都度、トイレットペーパーの補充をしたり、汚れの具合を確認し対応するようにしている。</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>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設全体が清潔な状態に保たれています。特に外構については、植栽も多く維持管理が難しいですが、快適な状態を維持できるよう職員、ボランティアの手入れにより美観を保っています。トイレについては、チェックシートを用いて定期的に備品の補充や使用状況を確認し、快適に使えるようにされています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価で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>今までの管理の経験を反映した細やかなマニュアルを整備し、誰が行っても高い質が維持できるように工夫されています。</p>
<p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>多目的室を分けるための可動間仕切りの一部破損により、サークルの活動によっては隣室への臭いや音漏れなどがあるため、対応が必要かと思われます。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input 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)>	
事故発生、火災、地震に分けたそれぞれのマニュアルを整備しています。館内アナウンスを含む火災、地震は大きな文字でわかりやすく慌てず対応できるように工夫されており、事務所内のわかりやすい場所に掲示されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)>	
事務室内に機械警備の機械を設置し、対応状況の記録も保管しています。 死角となりやすい場所には「防犯カメラ作動中」のポスターを掲示し、犯罪を抑止するための工夫を行っています。また、防犯ブザーの設置を検討されるなど更なる防犯対策を検討中です。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長、副館長が鍵の管理者となりマスターキーを管理しています。マスターキーにより、他の鍵が入っている鍵倉庫を開けられる二重の管理体制となっています。 金庫及び個人情報に関する資料の鍵についても、鍵のかかる別のところにしまうなど厳重に管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1時間に1回程度の見回りを実施し、異常があった場合は業務日誌に記録を残し、情報の共有をしています。 防犯カメラを4台から8台に増設し録画可能な監視カメラとすることで、館内や出入口、死角になりそうな箇所をカメラで監視し犯罪・事件を防止するとともに、記録による状況の把握など万が一に備えています。 施錠については最終退出者2名によるダブルチェックを行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時と閉館時の1日2回チェックをし、特に利用者が入れる場所については念入りに確認するようにしています。サビやネジの緩みなどは館長が月1回月末に実施しています。 サービスの点では、開館前に停まっている自転車やバイクには注意喚起の貼紙を実施し、利用者が止められるようにしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> スタッフミーティング	
<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)> 館長自らが毎月1回、事故を防止するためのチェックを行っています。避難訓練の際に避難経路を通り、その時にあわせて事故になりそうなところをピックアップしています。 何か問題が見受けられた場合は、館長、副館長に報告して対応し、その都度事故防止策として職員で学び共有しています。	

(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)>	
火事、地震など項目別にわかりやすいマニュアルを整備しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全員が通報と誘導の両方を研修を行っています。消防署の協力を得て、AEDの使用方法的他に蘇生法や消火器体験も実施し、緊急時における対応力を向上させています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
事務所内や学習室、多目的室など各所に現在地と避難経路を示す避難経路図を掲示し、いざという時に円滑に避難できるように工夫されています。防災器具の配置図や緊急時の医療センターの連絡先も事務所内に掲示し、非常時に迅速に行動できるようにしています。設置されている自動販売機は災害救援バンダーのため、地域の災害への対応力向上に寄与しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
2名の勤務体制をとっていることが出勤簿より確認できます。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内受付横に設置	
<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)>	
館内の受付横に利用要項とともに、事業計画書、事業報告書が掛けてあり、利用者がいつでも閲覧可能な状態となっています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間を通して確実に実施できるよう計画的に研修計画を作成しています。常勤・非常勤問わず受講するべきものは全職員を対象に計画し、外部の研修については講師の依頼を行っています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
個人情報取扱研修・接遇研修・人権擁護研修(副館長・スタッフ※講師は館長)、ごみゼロ推進委員スタートアップ研修(常勤者)、防災研修(館長・副館長・スタッフ)、副館長会人権研修(副館長)、協会主催接遇研修	
<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)>	
休館日など、全スタッフが参加できる日程を組んで研修をミーティングで行っています。新規雇用者は雇い入れ時に別途必要な研修を行い、職員の質を維持できるようにしています。	

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)> 窓口の横にマニュアルを置いてあり、すぐ確認できるようになっています。マニュアルは大変細やかなものを作成しており、誰が対応しても同じ水準でサービスを提供できるものとなっています。細かなものは引き継ぎノートを作成して出勤時に確認・共有し、また、いつでも振り返れるようにしています。 バスの時刻表や年齢早見表など利用者に必要な情報が提供できるように受付便利帳を作成して対応されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員の日常の業務をより効率よくするアイデアや、利用者に対してより良いサービスとなるようなアイデアを吸い上げていくために「業務提案シート」を利用している。また、なかなか顔を合わせることができないスタッフ同士のために「引き継ぎノート」を使用して話題や情報を共有するようにしている。なにより、職員の質向上のためには、館長副館長自らが良き手本となるように「朗らか」「公正」で「思いやり」を持った業務を心掛けている。	資料、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)> 業務提案シートや引き継ぎノートにより職員間での気づきやアイデア、日々の情報を共有しています。業務提案シートは日常的な対応を担う職員が「業務提案」という運営の一端を担うことで、業務へのやる気や責任感を創出するとともに、現場の貴重な意見の機会となっています。 また、館長、副館長の接遇は来館者への見本となる親しみのある対応をされており、職員間も良い関係が築けている雰囲気が現地調査で感じられました。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マニュアルを整備して対応しています。また、マニュアルには記載のない細かな事例、対応時の留意点なども適宜共有して認識を向上しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口横の掲示板の方針を掲示しています。また、取得した個人情報についてどのような目的、用途で使用するのか、責任者である館長名を明記したうえ、窓口の横に掲示して利用者へ周知しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員に実施しています。また、新規雇い入れ時には館長が講師として個人情報の取り扱い研修を実施しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全職員から取得しています。また、新規雇用者は雇い入れ時に取得しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>取得した個人情報についてどのような目的、用途で使用するのかが、申込用紙に明記しています。また、申込ごとに必要な情報のみ収集するようにしています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>収集時には、目的以外の使用はないと案内しています。また、過去の個人情報については定期的に更新・破棄をすることで適切に管理することを検討されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 図書のデータベースには、起動後、USBキー、ID及びパスワードの入力と、二重のセキュリティ対策を行っています。個人情報鍵のかかる場所に保管し、破棄する際にはシュレッダーを使用しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 本部のこうほく区民施設協会と連携して管理しています。 本施設においては、必要最小限の小口現金のみを管理しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長、副館長が経費の管理を行っており、月末毎に確認し自主事業も同様に行っています。請求を館長、支払いを副館長と役割を明確に分け、伝票、出納、通帳については副館長から館長へのダブルチェックを行っています。書類については本部のこうほく区民施設協会が原本を管理し、本施設では写しを保存しています。	

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)> <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 本施設で対応できない金額の大きな費用については、本部のこうほく区民施設協会がやり取りを行っており、本施設は関わらないことで経理を明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> しっかりと整理され、適切に管理されています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵がかかる金庫に保管し、鍵は館長、副館長が1つずつ持つようにしています。 決済印については、館長の鍵がかかる引き出しに保管し、館長のみが触れるようにすることで明確な管理をしています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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><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)></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>	

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>施設内の照明をほぼ全てLED化した。もちろん交換工事には費用が掛かるものの、その後の消費電力は年間約25%減が予想され、かかった経費以上の節約が見込まれている。また、書籍の購入は、なるべく状態の良い古本を購入している。これで1冊あたり平均¥500ほど安価で入手できている。他にはチラシなどの裏紙の利用は以前から当然のこととして行っている。</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>現場確認、資料、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営費低減のための照明のLED化を行っており、経費削減の意識をもって取り組まれています。 また、書籍の購入に古本を利用することで図書1冊あたりの購入費の低減を実現しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
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>館長の交代があり、全てを反映するのが難しい中、改善点についてもマットによる広告収入の検討や自動販売機の設置など積極的に実行されています。特に自動販売機の設置は、購入者が多く収入増に貢献しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料 <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)>	
市(区)からの指摘・改善事項なく、運営目標に対して適切に対応しています。	

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 <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)>	
市の担当者と適時連絡をとり、取組みや施設の状況などの共有を図っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取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>【利用者サービス】図書は、借りたくなる本を配架することで、「また来たくなる施設」になり、返却延滞・カード紛失を防ぎ、利用者増を図っている。サークル支援のために、ホームページ上に見易いサークル紹介を掲載。また、館内ロビーの壁面に会員募集サークルコーナを設置。庭園整備は、既存の「庭園ボランティアグループ」の協力のもと、「花苗幹旋事業」に登録をしてより多くの花苗を安価に入手し維持管理している。</p> <p>【業務運営】町内会、商店会の掲示板に毎月「たより」を掲示。地域の行事への積極的な参加。週5日の清掃委託と職員の日常清掃のダブル清掃での施設維持。</p> <p>【職員育成】業務・人権・接遇・個人情報・防災の研修を実施。引継ノート・隔月のミーティングで情報共有を図っている。</p> <p>【財務】飲み物の自販機の他に栄養調整食品の自販機を設置し雑収入増を図る。</p> <p>【職員への周知】隔月のミーティングと引継ノートによる情報共有を図っている。</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><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>目標を設定し実現に向けて各項目働きかけています。継続的に改善を行うことで、より利用者のニーズを反映した施設となっています。また、経費の節減や地域との協力など公共であり地域の施設である本施設の本質を念頭に各関係者との協力体制を構築されています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の施設ということで、地域の方に快適に利用いただけること、またそのために周知を徹底して行うことなど、本施設の役割を地域に還元するという認識のもと、より良い施設にするために館長を筆頭に努められています。継続的に改善を行っており、単年度で行う改善と将来的な視点や目標をもって本施設を運営されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>港北区の「施設間連携会議」には必ず参加し、会議後も施設間での広報活動や情報共有、事業の連携などにおおいに加わっている。また、「港北区読書活動推進関係機関連絡会」にも参加し意見の交換などの後、「本との出会いマップ」や「読書スタンプラリー」にも参加している。そして2019年に控えている「ラグビーワールドカップ」を盛り上げるためのイベント企画にも参加する。</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・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>区の外部会議や連絡会へ参加して情報交換を行うなど、他施設の参考になるところを積極的に取り入れるよう努めています。</p> <p>特に、図書に関連したイベントに参加するなど本施設の特徴を生かした活動を行っています。</p> <p>また、横浜市でも試合が行われるラグビーワールドカップ関連のイベントを企画するなど横浜市を盛り上げる企画も行っています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>近年、様々な事情から館長や副館長の交代があり、何かと職員も利用者も不安定な状況が少なからずあったので今後は今までの二倍三倍の安定感をもって、事業を展開していくようにしたい。そして菊名コミュニティハウスが地域の方々のよりどころとなり、出会いと集いの場となり、人と人がつながっていくサポートをしたいと考えている。たとえ個人で学習をしに来たとしても、職員の笑顔や声掛けで、きっと安心感を持っていただけるはずである。子育て中や退職後などの生活リズムの変化が生じたときに一歩前に入るきっかけとなるような企画や環境を用意する考えである。</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・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の様々な人に利用してもらえるようベビーカーで来る方には入口の階段まで迎えに行ったり、公園の中にあるため本施設を認知していない人への周知となるよう掲示板に案内を掲示したりと細やかな努力を積み重ねて利用者拡大を図っています。</p> <p>コミュニティハウスのため会議室の利用料が無料なことや駅から近いなど特徴を生かして今後の運営を検討されており、地域の中でより愛される施設になるよう努められています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>