

横浜市指定管理者第三者評価制度

鶴見中央コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和 4 年 1 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>鶴見中央コミュニティハウスは、鶴見中央地区に立地し、交通の利便性により、地元のみならず地域を越えて鶴見区全体、他区や他市町村からの利用が多い施設です。施設運営は、地域自治会町内会会長はもちろんのこと、鶴見区自治連合会各連長の皆さまからのご指導を受け、反映しています。令和2年度から自治連だよりの発行を担うことになり、担当地区のみならず、17連合の各活動や動きを細かく知ることができ、継続しています。</p> <p>設置目的や利用目的は異なるけれども、複合館であることを強みにして、三館合同での協働事業、鶴見中央地域ケアプラザや区内活動団体との共催事業を積極的に開催しています。</p> <p>地域の他市民利用施設がワクチン接種や修繕などで利用制限された期間は、利用登録を積極的に受け入れて各サークルの活動が途切れないように利用促進につなげています。</p> <p>「今、何が必要とされているか」を常に念頭に置いて、施設運営に反映しています。</p>	<p>通常、単独で行うイベントを複合施設であるメリットを生かして、三館合同で実施し、利用者に喜んでいただき、集客につなげています。イベント情報の発信には、施設のホームページおよびTwitterを利用し、広く周知されています。連合の会議に出席した際に各委員の方と意見交換や相談を行っているということで、対面開催ができなくても委員の方と相談等が行える良い関係を構築されています。</p> <p>施設予約システムについて、協会内の地区センターで既の実施し、好評であったインターネットによる予約システムを採用し、利用者に喜んでいただいているとのことです。単独ではシステム変更は難しいが、複数施設を管理する協会としてのスケールメリットを活かした良い取り組みです。</p> <p>常に利用者のことを考え、三館合同イベントも「2年実施しないと忘れられてしまう」との考えのもと、コロナ禍であっても出来る範囲内で実施する心意気が素晴らしいと感じます。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>利用者会議やアンケートを実施、ご意見箱からご意見、希望を伺い、苦情には関係各所に速やかに到達し、解決に臨んでいます。</p> <p>多くの皆さまからいただいていた、インターネット併用を含む、利用申込方法変更のご希望に対しては、年数をかけて検討し、令和3年度にご希望に沿うことができ、大変好評です。さらに無線LAN環境を整備し、free Wi-Fiを導入することで、部屋利用用途を広げています。</p> <p>他施設では例がない図書取次サービスは、利便性のよい図書利用として定着、年平均500冊を越える実績があります。こちらも、利用者や公立図書館からの要望から実施したサービスです。</p> <p>厳選して実施する自主事業は、毎回ほぼ募集人数に達し、アンケートには、再開催希望の声を多くいただきます。</p> <p>職員・スタッフ全員が目立つオレンジ色のエプロンを着用することで、一目で職員であることがわかるようになり、利用者の声がより身近になりました。</p>	<p>利用者会議は、1月に利用者アンケートを行い、そこにご記載いただいたご意見をもとに2月に実施する流れであり、利用者会議の議題は整理され、協議し易い会議運営がなされています。</p> <p>苦情は、窓口への口頭や電話で受けることが多いため、反論せず、話をよく聞き(メモを取り)対応するように館長がスタッフに指導されており、館長の多くの経験が活かし、教育がなされています。</p> <p>Twitter(SNS)は2回/週の頻度で実施されており、自主事業などの募集や満員のお知らせをリアルタイムで行うことが有効で、利用者が問合せをしなくて済むような対策が行われています。</p> <p>施設予約をインターネット併用に変更したため、毎日朝のスタッフ業務が簡素化され、利用者対応に専念できるようになり、気持ちの余裕とサービス向上につながっています。</p> <p>利用者への言葉使いは、失礼にならないように館長中心に指導されており、良い取り組みです。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>施設保守、安全点検管理対応と責任を事業計画書に明記し、協定書に基づく業務執行をしています。</p> <p>専有部分だけではなく、共有部分の点検も毎日毎時間帯に行い、施設維持管理を担っています。</p> <p>レクリエーションホールの鏡など特徴ある付帯備品の維持管理を重点的に行い、点検がおざなりにならないよう、毎日点検後、業務日誌への記入を義務づけています。</p> <p>備品台帳は令和3年度に総点検と棚卸を実施、行政の指導のもと、新台帳を整備しました。日々利用される物品は、必ず消毒を行い、不備のないよう常に備えて段階的に利用制限を解除、利用者の不満に対応しています。経年劣化や、対応機種モデルチェンジによる切替は、その都度検討、電波法改正によるワイヤレスマイク使用規制など、最も必要とされる物品を優先に、購入をしています。</p> <p>安全面に対する見回り点検では、万が一の危険を考えて、鶴見国際交流ラウンジとの連携を強化、危険を回避しています。</p>	<p>清掃業務については、自主検査表(日常)・巡回点検表のチェックリストを作成し、記録を残されています。</p> <p>夏場など、エアコンの効いた施設内に長く休まれている方がいる場合には、巡回の際体調などの気遣う声掛けを行っています。</p> <p>机や椅子などは、当初からしっかりしたものを購入しているため、調査時の目視確認では、備品に安全性に関わる損傷等はなく、良好な状況であることを確認しました。</p> <p>各部屋にゴミ箱は設置せず、利用者のゴミは持ち帰りをルールとしています。ゴミ箱は事務所のみで、毎朝に専門業者が回収しています。</p> <p>コロナ禍であるため、利用者の入れ替わりの時間にアルコール消毒を行っています。今まで以上に忘れ物の点検がし易い状況もあり、忘れ物の数が減り、良い結果につながっています。</p> <p>当施設は設置後10年が経過していますが、非常に綺麗な施設であり、清掃が行き届いていると判断します。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>施設での緊急時、災害時における対応及び責任を、事業計画書に明記して、防火・防災・防犯の危機管理マニュアルを作成しています。個人情報に留意して職員内の連絡先電話番号を網羅し、緊急時の対応が即時にできるように周知しています。</p> <p>火災発生時、不審者侵入時、災害発生時の対応手順書を受付に常備し、確認することで不測の事態に備えています。施設内で急病人やけが人が出た際は、本人確認後、速やかに救急車を要請します。また、AEDを使用すべきとの判断をした場合は、日頃の研修を元に、早急に対応します。事故、事件対応には、必ず鶴見国際交流ラウンジの職員の方との協体制の元、臨みます。</p> <p>鶴見区民文化センターサルビアホールの緊急通報音声は常時聞こえるよう、日々の点検で、音量調整機の日盛りが常に最大値になっていることを確認しています。</p> <p>勤務中に対応した事例は、他時間帯勤務者にも共有するために、事故報告書を回覧します。</p>	<p>緊急時対応マニュアルは、コミュニティハウス独自のものと三館合同のマニュアルも共有しています。</p> <p>東日本大震災時、帰宅困難者が1,000人集まった事例があったとがあり、協定で締結している内容にプラスアルファの内容(備蓄や緊急時の開館対応など)でマニュアルを作成されています。</p> <p>年2回の避難訓練後に全員で集まり、直近の事故事例(協会から発信される情報)について、情報共有と対処方法などを考える場を設定しています。</p> <p>以前、レクリエーションホールの積んでいた椅子が崩れることがあり、幸いケガ人を出すことは無かったが、大きな事故のインシデントとして、スタッフ全員に周知・徹底し、点検の内容の見直しをしたことがあり、日々の点検に注意を払っています。</p> <p>避難訓練に合わせAED研修などを行っています。</p> <p>自主的に、自動販売機は災害ベンダーを設置し、災害時には販売機内にある飲み物は無料提供できるようにしています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>常勤職員施設長1名、時給職員スタッフ8名の9名体制で運営しています。午前/午後/夜間の4時間交代制で、各時間帯引継ぎ時間に、口頭での事項伝達を徹底し、そのときの特記事項は毎日の業務日誌に記入することで情報共有を行っています。</p> <p>ほとんどすべての資料を鍵のかかる場所に保管し、管理しています。人事情報以外、すべての職員がコミュニティハウス内の情報を知り得ることができるように各ファイルを「見える化」しています。個人情報記載のものは、取り扱いに十分注意して、退出時には施錠できる場所に保管しています。</p> <p>施設利用登録以外の個人情報をパソコン入力してデータ化することを禁止しています。</p> <p>施設運営経費は、年度当初に予算が配布され、自主事業実施、消耗品購入など、適切な支出処理を行い、毎月指定管理者経理担当に、報告をしています。配布予算以外の経理処理は、指定管理者が行っており、執行状況がフィードバックされます。</p>	<p>窓口マニュアルは丁寧に作成されており、マニュアルの変更は適宜行っています。常に最新情報になるように周知・徹底されています。</p> <p>「コロナの経験をプラスにする」という考えのもと、より利用者のために出来ることは何か。また、この指定管理期間でできたこと、できなかったことを分析・実行していく年度にするために準備を行っている話を聞きました(10周年記念がコロナ禍において実施できなかったことが悔しいとのこと)。非常に前向きで精力的な姿勢に好感が持てます。</p> <p>鶴見駅前という立地から中央地区、豊岡地区だけではなく鶴見区全体に利用者が広がっています。また、NHK朝ドラ「ちむどん」の地元であるため、観光案内的なサービスも必要になり、バス停の案内なども行うようになったといえます。館長をはじめ、スタッフの皆さんが利用者サービスに対し使命感を持ち、業務を遂行されていると感じました。</p>
VI ・ その他	<p>開館以来、シークレインビル全体の総合受付窓口として位置づけられ、利用の多さと稼働率の高さに他の市民利用施設との違いが否応なく示されています。</p> <p>「殺風景な施設」との指摘があった際は、楽しい施設に見えるようにするためには、装飾制限をどう乗り越えたいだろうか模索しました。職員がコツコツ努力してきた結果、現在「いつも来るのが楽しみ」と言っていただけになっていきます。</p> <p>利用者目線を大切に、公平性を保ちつつ、中高年対応は鶴見区自治連合や鶴見中央地域ケアプラザに、親子に関することは子育てNPOに、大規模イベントは区民文化センターに、多文化共生は国際交流ラウンジに、文化面は地域活動団体にと、それぞれ他団体のノウハウをお借りしながら運営しています。単独館では難しく思われることも越えて、運営できています。</p> <p>それは日々の運営で利用者の皆さまと築き上げたよりよい関係性が礎になっているからに違いありません。</p>	<p>今年度は、コロナ禍における業務の見直しを行う年と位置付け、今後につなげる準備を行っているとのこと。また利用者よりイベント(朗読など)の企画の要望を受けるなど、利用者とも良好な関係および信頼関係が構築されています。</p> <p>鶴見区民地域活動協会では、スタッフの表彰制度があり、優れた業績や素晴らしい業務を行ったスタッフを館長の推薦・選考しており、スタッフのモチベーションアップと業務遂行・サービス向上につなげる取り組みがなされています。大きな団体としてのメリットとも言えますが、スタッフの意識向上につながる良い制度と判断します。</p> <p>市・区主催・共催事業などの会場としての利用も多くなり(優先利用)、一般利用者への弊害が発生する可能性もありますが、行政ならびに一般利用者のご意見を反映し、予約システムの変更・更新を行い、より利用者にご喜ばれる施設運営を進めていただくように願っております。</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>鶴見駅前直近の利便性の高い、鶴見区民文化センターサルビアホール、鶴見国際交流ラウンジ、鶴見中央コミュニティハウスの三館合同複合施設で、注目度や利用度が高いためニーズや問題点を把握するために、三館施設長による定期的な打ち合わせを開催、週1~2回は集って常に情報交換を行っています。毎年6月に開催する三館合同イベントに向けての打ち合わせは、前年度の1月から回を重ねて練り上げていきます。鶴見中央地区、豊岡地区の自治会町内会に各種イベントの情報をお伝えし、それぞれ地域に広めていただけるよう、連合会に参加してお話しています。鶴見中央地域ケアプラザや、鶴見文化協会など鶴見区内機関や地域活動団体と共催事業を行い、中高年高齢者対応、文化事業面強化など、それぞれの特性と協働することで区民に何が必要とされているかの方向づけをしています。配架を希望されるチラシには必ず目を通し、どのような企画なのかを把握します。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにて確認しました。</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>通常、単独で行うイベントを複合施設であるメリットを活かして、三館合同で実施し、利用者に喜んでいただき、集客につなげています。2023年度はサルビアホールの内装工事があるなど、他二館の状況も踏まえ、何ができるか日々検討・協議を行っています。 イベント情報の発信には、施設のホームページおよびTwitterを利用し、広く周知されている点が評価できます。</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>令和元年開催後、令和2,3年は緊急事態宣言発出のため、書面により開催しました。</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>書面開催については、委員の方に資料を送付し、電話やFAXでご意見をいただく方法で行っています。また、連合の会議に出席した際に各委員の方と意見交換や相談を行っているということで、対面開催ができなくても委員の方と相談等が行える良い関係を構築されていることが評価できます。</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、資料にて確認しました。</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)> 施設予約システムの変更(インターネット予約の併用)、無料WiFiの導入などの課題が抽出されており、利用者サービスの質の向上に努めていることが評価できます。</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つないでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料にて確認しました。</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)> 施設予約システムについて、協会内の地区センターで既に実施し、好評であったインターネットによる予約システムを採用し、利用者に喜んでいただいているとのことです。単独ではシステム変更は難しいが、複数施設を管理する協会としてのスケールメリットを活かした良い取り組みと評価できます。</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)> 常に利用者のことを考え、三館合同イベントも「2年実施しないと忘れられてしまう」との考えのもと、コロナ禍であっても出来る範囲内で実施する心意気が素晴らしいと感じます。 また、各自治会や連合会に館長が参加(会場がコミュニティハウスであることが多いとのこと)し、地区センター委員会の委員と頻りに意見交換を行い、相談に乗っていただける良好な関係を構築されていることが評価できます。</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	
<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)> 令和元年度はコロナ閉館にて未開催。令和2年度は開催(定員80名で2回実施)、令和3年度はまん延防止等重点措置発出にて未開催とのことです。</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)> 今回は、2023年2月に実施予定です(対象は350団体、定員100名程度)。 1月に利用者アンケートを行い、そこにご記載いただいたご意見をもとに2月の利用者会議を実施する流れであり、利用者会議の議題も事前にしっかり固まっていることから協議し易い会議運営がなされているものと判断し評価できます。</p>	

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
<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)> ヒアリングにて確認しました。</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)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)> 以前の利用者会議では、「自主事業をやめてほしい」という意見があり、驚いたこともあったと言います。また、本施設は無料で貸出している施設であるため、他区からの利用者も多く、非常に高い稼働率を示しています。イベントや自主事業の実施についても三館での連携を視野に入れながら、日々利用者目線に対応されている点など、評価できます。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 協会で作成されたアンケート様式で毎年1月に実施されています。	
<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)> 登録の350団体を対象にアンケートを実施しており、利用者の声を幅広く収集し、今後の業務改善につなげていく姿勢が窺えます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)> 施設予約の事前のタイミングで施設の空き状況を知りたいとの要望(イベントや自主事業の優先利用状況の確認)に対し、毎月の予約日の10日前までに、2か月先の情報をTwitterおよび窓口に掲示する対応を行われています。自主事業については、横浜市のホームページ(よこはまカレンダー)にも掲載されています。	

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)> ヒアリングにて確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からのアンケートなどでのご意見は、スタッフおよび協会と協議のうえ、迅速に対応されている点が評価できます。	

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)> ヒアリング、資料、現地にて確認しました。	
<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)> アンケートの集計結果は、各団体へ配布、掲示板への掲示、Twitterでの公表および窓口でファイリングしており、希望に応じて閲覧可能になっています。	

(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)> コミュニティハウスの苦情を受けることは少なく、他施設のものが多い状況です。選挙関係(期日前投票など)の苦情がありますが、期日前投票の施設になっているためです。公共性の高い施設であるための対応を望まれ、苦慮されているとのことです。施設業務に留まらない内容への対応も積極的に行っている点が評価できます。	

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 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)> ご意見箱は窓口横に設置しています。ただし、用紙は置いていません(以前、その用紙を別の用途に使用されてしまったため)。</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)> 苦情は、窓口への口頭や電話で受けることが多いため、反論せず、話をよく聞き(メモを取り)対応するようにスタッフに指導しているとのこと。館長の多くの経験を活かし、教育がなされており評価できます。</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)> ヒアリングおよび資料にて確認しました。</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)> 苦情などは、スタッフ全員に内容および対応策を共有し、今後活かすように共通意識を育てられています。</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)> 施設のホームページや窓口にて周知されています。</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>	

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)> 苦情のみならず、利用者からの情報は記録に残し、対応されるようにスタッフに教育されています。	

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)> ヒアリングおよび資料で確認しました。	
<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)> 迅速に対応策を講じ、難しい内容については、協会および区に相談のうえ、対応策を講じています。	

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)> ヒアリング、資料にて確認しました。	
<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)> 苦情については整理して、区へ四半期毎に報告しており、区のホームページに掲載されています。	

(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>指定管理者である鶴見区民地域活動協会ホームページ、鶴見区役所ホームページから市民利用施設としてのリンク、よこはまカレンダーへの情報提供を行い、施設利用方法や自主事業情報などを広く提供しています。令和元年度から、SNS(twitter)で日々のできごとを発信、コミュニティハウスをより身近に感じていただけるようにしています。館内に於いては、利用案内版を設置、自由にお持ちいただけるよう、利用案内や図書だより、自主事業チラシなどを配架しています。また、受付横に置いている大型サイレージで施設案内、自主事業案内を行っています。毎月「鶴見中央コミハだより」を発行し掲示、地域町内会自治会に回覧掲示を依頼しています。部屋予約状況はHP内予約システム一覧でリアルタイムに現状を把握することができます。受付でも部屋予約状況空き状況が一目でわかる一覧表を用意して対応しています。他施設の情報も壁に掲示しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料にて確認しました。</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>Twitter(SNS)は2回/週の頻度で実施されており、自主事業などの募集や満員のお知らせをリアルタイムで行うことが有効で、利用者が問合せをしなくて済むような取り組みとして、評価できます。</p> <p>また、施設予約をインターネット併用に変更したため、毎日朝のスタッフ業務が簡素化され、利用者対応に専念できるようになったとのことで、気持ちの余裕とサービス向上につながっています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)> システムによるランダム抽出のため、施設内で利用者間が険悪な雰囲気になるようなこともなく、スタッフの精神衛生上も良い効果が出ているとのことで評価できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料にて確認しました。	
<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)> 鶴見国際交流ラウンジには外国人の方が多いということ、駅前の綺麗な施設であり、オストメイトのトイレが設置されているため障害者の方の利用も多いということで、1回/年、館長が講師となり、職員に研修を行われており、評価できます。	

(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)> ヒアリングおよび資料にて確認しました。</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)> 駅前の立地上、成人(中高年)向け事業が比較的多いですが、小学生や未就園児および保護者を対象とするものもあり、各世代に網羅されています。</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> <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)> 年度計画にプラスして、他施設と連携し合同事業を行っているとのこと(キッズダンスなど)。他の二施設の特徴を活かした三館合同の事業を企画しています。</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 type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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)> ヒアリングにて確認しました。</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)> 潮田公園の図書(横浜中央図書館のホームページで公開)の取次サービスを行っています。窓口や電話で問合せ可能なため、好評であり、年500冊程度の利用状況とのことです。本施設ならではの利用者サービスであり評価できます。</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>毎月「鶴見中央コミハだより」を発行し、施設利用案内や自主事業の開催通知を行っています。鶴見区民地域活動協会のホームページ内で情報を公開、変更があれば随時更新します。特に選挙がある際には期日前投票情報も含めて迅速に情報提供しています。毎月広報よこはまつるみ区版に情報を掲載、イベント通達の手段として地域情報誌タウンニュースに情報提供掲載依頼をしています。鶴見中央コミュニティハウスの情報は、他の市民利用施設に掲示を依頼しています。また、地域町内会自治会に掲示、回覧をお願いしています。チラシラックをロビー入口の目に入りやすい場所に変更し、3館それぞれのチラシを配架しています。持っていったたく頻度がとても高いので、期限を過ぎて廃棄するちらしはほとんどありません。新メンバー募集のサークル情報は、以前の壁掲示からチラシラック配架に変更したところ、参加を希望する方があったと、大変喜ばれています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。</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)> チラシラックについては、利用者の目に付き易い位置にすることで廃棄するチラシが無くなるくらいになっており、ちょっとした工夫でWin-Winの良い状況を生み出しています。 シークレインは、余り装飾などができない施設ではあるが、季節感(現地調査時期はハロウィーンであった)の飾りを配し、楽しい雰囲気を提供されている点が評価できます。</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>コロナ禍、マスク越しでのやり取りで、お互い表情がなかなか見えずらい中、いつも以上に笑顔心を心がけて対応するようにしています。</p> <p>利用申込方法を応当日から応当月に変更した結果、利用者が毎朝の抽選時に感じられていたであろう不公平感が撤廃され、こちらもその気持ちの余裕から一歩進んだ利用者対応ができるようになっていきます。</p> <p>令和元年度より職員・スタッフ全員がエプロンを着用。一目でコミュニティハウスの職員であることがわかるようになり、利用者との垣根の撤廃につながりました。</p> <p>顔の見えない電話対応の際は、特に言葉遣いに気を付けるようにしています。相手の表情がわからない分、丁寧な対応を心がけ、ただし丁寧すぎへりくだりすぎて、慇懃無礼にならないよう注意しています。来館する利用者が何を一番求めているかを把握することを常に念頭に置き、利用時間前に来館され、ロビーでお待ちいただく利用者には、座れる丸椅子を出しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長から、施設予約方法の変更に伴い、朝の業務に余裕ができ、利用者の要望や気持ちを考えることが出来るように変わったのご意見がありました。スタッフの皆さんが業務(PC)から解放され、利用者との直接的な対応時間が増えたことが予約システム導入の一番の収穫ではないでしょうか。</p> <p>言葉使いについては、利用者に失礼にならないようにと館長中心に指導されているとのことで、良い取り組みと評価できます。</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>鶴見駅直近という立地条件のよさから、利用実績は、レクリエーションホールはどの時間帯もほぼ100%のご利用、2つの会議室も90%を越える稼働率が続いています。</p> <p>アンケートの最も多いご意見であった、インターネット併用による利用申込方法の変更を実施、「毎朝申込はできない」「公平性に欠ける」という苦情を克服することができました。</p> <p>応当月で申し込みをしていただくことで、利用しない日もとりあえず押さえておく、1団体で2つ以上のサークル名を登録して申し込むなどのイレギュラーを撤廃することができました。申込方法変更で利便性が向上し、その結果として利用団体が多くなることで、「利用できない」と苦情がでるのではと危惧しましたが、1ヶ月分を俯瞰して抽選申込みできることにより、「申し込んでも全く利用できない」ことはなくなりました。</p> <p>ご意見も、苦情も迅速に分析、相談して解決し報告するルーティーンをこれからも守ります。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設予約の変更に伴い、1コマ/月の利用制限を緩和したこともあり(4コマ/月)、また利用者側もシステムを上手く活用されていて、良い運営状況と見受けられます。予約システムの変更が、施設と利用者の関係およびサービスを好循環させていると判断できます。</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)>

常にマスクをしているコロナ禍において、スタッフ全員にオレンジのエプロンを着させるという対応は、スタッフを見分ける非常に良い方法であり、利用者もスタッフの方と判断し易いという点で、利用者目線の良い取り組みと評価できます。

<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)>

利用者からのお褒めの言葉や手紙をいただいた際は、スタッフのモチベーションアップや士気の向上につながるものになるため、窓口の内側にでも(手紙であれば)掲示するなど、喜びをスタッフと共有するような取り組みをしてはいかがでしょうか。

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)> 日常点検のみを実施しており、コミュニティハウス主導で業者に依頼するような定期点検は行っていませんが、シークレイン管理組合やサルビアホールと連携して実施しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 清掃業務については、自主検査表(日常)・巡回点検表のチェックリストを作成し、記録を残されています。夏場など、エアコンの効いた施設内に長く休まれている方がいる場合には、巡回の際体調などの気遣う声掛けを行っています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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)></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)> 3万円以上のものが備品台帳にまとめられています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 直近では、電子レンジが破損したが、新規に購入したものが3万円未満であったため、備品台帳には整理されていないとのことです。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 机や椅子などは、当初からしっかりしたものを購入しているため、調査時の目視確認では、安全性に関わる損傷等はなく、良好な状況であることを確認しました。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)> 各部屋にゴミ箱は設置せず、利用者のゴミは持ち帰りをルールとしています。ゴミ箱は事務所のみで、毎朝に専門業者が回収しています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)> サルビアホールより専門業者にゴミ収集を依頼しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>当施設は開館10年を越えていますが、開館以来これ以上ないくらい清掃を徹底しています。委託業者による毎日朝と午後の定期清掃・点検は、曜日ごと時間帯ごとに細かく内容が定められており、常に館内が清潔に保たれています。またロビーやトイレなどの共有部分は、利用者以外の使用もありますので、当コミュニティハウス職員・スタッフで時間帯点検の際に必ず簡単な清掃をしています。利用者より汚れの申告があった際、清掃業者に連絡がつかない場合は適宜清掃を行います。</p> <p>コミュニティハウス内2つの会議室、レクリエーションホールは、利用者の使用後に点検を行い、忘れ物の確認とともに各物品の消毒がなされているか等のチェックを行います。点検を密にすることで、例年150件以上あった忘れ物が、令和3年度は54件、三分の一程度になりました。</p> <p>コロナ後、消毒可能な利用物品を段階的に貸出開始し、利用者の不満を解消することを努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料にて確認しました。</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>コロナ禍であるため、利用者の入れ替わりの時間にアルコール消毒を行っています。今まで以上に忘れ物の点検がし易い状況もあり、忘れ物の数が減り、良い結果につながっています。</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>当施設は設置後10年が経過していますが、非常に綺麗な施設であり、清掃が行き届いていると評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場を確認しました。</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)> コミュニティハウスの鍵とビル(シークレイン)の鍵は別々で管理されています。</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)> 利用者の入れ替えのタイミング(2時間毎)で、日常・定期的な巡回を行っています。</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)>	

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)> 全職員を対象に「防犯研修」、「避難訓練」を実施しています。	
<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)> 年2回の避難訓練後に全員で集まり、直近の事故事例(協会から発信される情報)について、情報共有と対処方法などを考える場を設定されており、評価できます。 以前、レクリエーションホールの積んでいた椅子が崩れることがあり、幸いケガ人を出すことは無かったが、大きな事故のインシデントとして、スタッフ全員に周知・徹底し、点検の内容を見直したことがあり、日々の点検に注意を払っています。	

(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 type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 東日本大震災の経験をもとに、横浜市防災計画の位置づけではないが、帰宅困難者対応として、一定の備蓄を準備している。区は開けなくて良いというが、本施設の使命として受け入れられる準備だけはしているとのことで、評価できます。</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)> 三館合同で実施しています(消防署に依頼し、常に通報訓練、消火器使用訓練、避難訓練を実施しています)。</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)> 自主的に、自動販売機は災害ベンダーを設置し、災害時には販売機内にある飲み物は無料提供できるようにしており、評価できます。</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)> 災害時の対応について、横浜市防災計画の対象施設ではないが、帰宅困難者対応に対する出来るだけの準備をされているとのことでした。非常に良い取り組みではありますが、施設スタッフのみの対応には限界があります。警察、消防、行政および協会などとの連携も持ちつつ、スタッフの安全を第一に判断・対応されると良いと思います。</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で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)> 館長;1名、スタッフ;8名の9名体制で、午前、午後、夜間に分け各2名ずつの業務体制であり、開館時間は、月曜日～土曜日;午前9時から午後9時、日曜日・祝祭日;午前9時から午後5時で事前に区と結んだ協定に合わせています。館長は、午前か夜間のどちらかを勤務しているとのことです。 午前と午後の勤務交代を行い、夜間スタッフとの意思疎通を図っていることが評価できます。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 区のホームページおよび窓口で閲覧可能にしています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設のホームページに公表はしていないが、区のホームページの施設ページには事業計画書および報告書ともに公表されており、いつでも誰でも閲覧できるようになっています。	

(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)> 施設内の研修と協会の研修(1回/2か月)は行われています。研修内容としては、避難訓練・AED研修、防犯研修、障害者理解・応対マナー研修、接遇、利用者サービス研修などが計画・実施されており、評価できます。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)> 市や区が主催する人権研修、地域理解、協働入門研修や広報研修などに全スタッフから厳選し、参加されています。	
<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)> コロナによる休館の時期以降、スタッフ内でダブルワークが多くなり、業務時間外での研修参加が難しいスタッフも出てきているが、参加者が偏らないように館長が割振りを検討し、参加を進めています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>研修は、業務の一環として参加を義務づけています。参加を奨励する研修の場合は、日程を業務日誌等で通知し、情報共有をしています。参加した場合、時給と交通費を支給。出席を優先してシフトの調整も行います。施設点検日(休館日)に行っている三館合同の避難訓練やAED、防災研修は、実施後にミーティングを行って振り返りをします。都合で未参加のスタッフには、資料を渡し、後日個別に研修を行います。</p> <p>コロナ閉館を経てこの三年間は、外部研修実施が控えられたこともあり、従前どおりにはなかなかいきませんが、それでも、数が少なくなったとはいえ、開催される研修は重要なものが多いので、資料を入手して共有することを徹底しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにて確認しました。</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>外部研修の情報は、区民活動センターからメールで情報が入る。多方面の内容があるため、厳選して参加を案内されています。認知症の方への対応についての研修など、必要なものは要望を区に挙げているとのこと。館長は、ケアプラザでの研修にも参加されています。研修には、時給や交通費の支給があり、参加しやすい環境であると評価できます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料にて確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修後、研修資料は全スタッフに共有し、全員が集まって話し合いを行うことは難しいため、館長がスタッフの考えを聞きたい場合は、業務が一緒になった時に話を聞いているとのこと。身近な内容(人権問題)については、スタッフ内でも話題になり、話し合いを持つとともに注意喚起にもなっているとのこと。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> マニュアルは非常に丁寧に作成されており、マニュアルの変更は適宜行っています。常に最新情報(区より利用制限の指示など)になるように周知・徹底されています(日誌にも変更点を記載)。 マニュアルについては、利用者の希望によっては閲覧可能になっている点など、評価できます。	

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)>
指定管理者である鶴見区民地域活動協会は、毎年秋にスタッフ全員に意向調査を行い、館長が取りまとめ各自にヒアリングを行っています。日頃の業務態度を見る以外に、話しを聞くことで、本人の希望や不満等を拾い上げています。ステップアップを望む者にはその資質を見極めたうえで、指定管理者に推薦します。 日常に於いては、毎日の業務日誌にて情報を共有しています。少しの疑問点でもおろそかにせず、解決案を周知徹底します。 スタッフは、午前・午後・夜間のシフトで分かれた体制で、午前と夜間の交流が少ないことを指摘され、午前/午後勤務を交替して夜間スタッフとの意思疎通をはかることにするなど、各自の希望を汲み取り、了承を得た上で、きめ細かいシフトを作っています。 コロナ禍で日々変化する日常と利用者対応に臨機応変に行動できるように、基本の業務マニュアルや業務日誌にその都度追加や変更をして、不安のない勤務体制を整えています。	ヒアリングにて確認しました。 <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)> 毎年、スタッフ全員に意向調査を実施し、意見の収集を行っています。シフトが3交代制のため、交流のないスタッフ(午前と夜間など)に対し、スタッフ間のコミュニケーションが円滑で意思統一が図りやすいようにシフト変更など工夫されています。また、スタッフのコロナ感染などにも臨機応変に対応できる勤務体制を整えているなど、評価できます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 予約管理システムの変更によって、個人情報の管理はPC(クラウド保存)になり、施設としても個人情報の管理が楽になったとのこと。図書の取次サービスのため、電話番号は用紙に記載(図書が届いたことを連絡するため)いただくが、用紙(紙)は鍵の付いたストレージ保管で、年度ごと(毎年3月31日にシュレッター処理)の廃棄が徹底されており、評価できます。	

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)> 管理責任者は館長であり、施設のホームページに個人情報保護方針を掲載されています。	

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)> 毎年4月の研修で個人情報の研修を実施されています。	

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>	

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>個人情報は使用目的(緊急時や図書の受け渡しに関する連絡など)に合わせ、最小限の範囲とされています。</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>収集した個人情報は、目的以外では使用しないことを個人情報を記載いただく用紙にも記載し、同意を得ています。保管期間も明確に定め、管理されている点、評価できます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)> 個人情報のデータはクラウド、紙媒体は鍵のあるストレージへ保管が徹底されています。コンピュータのセキュリティは、二重パスワード方式になっています。書類廃棄はシュレッダーを利用しています。	

(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)> 区に四半期ごとの報告を行っており、区のホームページで公表されています。 三館合同のイベントの収支については、そのイベントの担当施設を決め、収支の分担は協議で行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理責任者は館長、出納係は事務局職員(経理)であり、お互いのけん制機能はあると判断します。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)> 施設内では、団体(協会)の経理は行っていません。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区からは「壊れるまで使用してほしい」、利用者からは「新しく性能の良いものを用意してほしい」、との板挟みになっている悩みもあると聞いています。 経理書類は10年保管の決まりがあり、11年経過したものは年度末にシュレッター処理されています。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場にて確認しました。	
<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)> ヒアリングにて確認しました。	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>ゴミ分別を徹底し、「ちり紙以外はシュレッダー処理」を合言葉に、燃やすゴミを出ないように心がけています。利用者へのゴミ持ち帰り依頼も徹底、利用後の点検で、照明・空調OFFを確認しています。</p> <p>印刷する場合、裏面利用でよいものは必ず裏面印刷。利用報告書も、A5サイズからB6サイズを再利用、利用者の皆さまのご協力を得ています。</p> <p>共用部分は人感センサー付きの照明が取り付けられていますので、自動的に節電できているのが心強いところです。西日が強く冷房の効きが悪いと判断した際は、JR側のスクリーンカーテンを適宜降ろすなどして、館内環境最適化を心がけています。</p> <p>CDラジカセなどの消耗品は損傷度が高く壊れやすいので、各部屋常置にしたところ、破損することなく使用が続いています。運ぶ必要がなくなったので、利用者にも好評です。</p> <p>部屋利用申込に予約システムを導入したことで職員配置を再構築、人経費削減につながりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび現場にて確認しました。</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>共用部分の人感センサー付き照明やJR側のスクリーンカーテンの設置により、館内環境の最適化および電気料金の削減につながっています。</p> <p>予約システム変更に伴い、スタッフの業務量が減り、それまで設置していた「主任」職を撤廃し、人件費削減にも役立っています。</p> <p>また、昨年度はマイクを購入、今年度はプロジェクターの購入を目標に経費を押さえ、費用捻出されている点は評価できます。</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>令和3年度の改善指示については、コロナ禍では厳しい指摘(スタッフの研修実施状況など)と思われるものもあったが、真摯に受入れ今年度は改善計画を作成・実施に努めています。</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)> ヒアリングおよび資料にて確認しました。	
<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)> 令和3年度管理運営業務点検報告書において、指摘事項はなく、他二館と積極的な連携・協力する姿勢が高く評価されています。	

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)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)> 通常2回/年程度、区からの要請で打合せを行っています。今年度は、前年度総括;5月、本年度計画:9、11月(予定)の計3回実施しています。区からの依頼で打合せを行っているが、施設からの要望も言える良い関係を構築されています。	

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>開館以来、シークレインビル全体の総合受付窓口として位置づけられ、また駅前交番の位置が変わった為か、わざわざ2階の自動扉から入って、コミハ受付で、鶴見区全体の細かい部分までの説明を求められます。観光案内をする場合もあります。</p> <p>コロナ禍後、否応なしに目標値を変える必要に迫られ、どうしたら万全な運営を行えるか五里霧中の日々が続きました。感染者がピークを越えてもまた新たな感染ピークが到来するたびに、直ちに対応できるような体制を整える日々が続いています。情報の周知や共有は当然のことですが、マスコミ情報からの利用者反応の速さに戸惑うこともあり、それでも現時点で何が一番良い対応かを常に念頭に置き、利用者の立場に立って考え、その上で職員スタッフ一丸となって乗り越えてきました。コロナ一年目より二年目、三年目ではどう目標値を変えていくかを段階的に示し、乗り越えた先で振り返ることを繰り返して今日に至っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにて確認しました。</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>「コロナの経験をプラスにする」という考えのもと、より利用者のために出来ることは何か。また、次年度は次の指定管理期間の申し込みの年度になるため、この指定管理期間でできたこと、できなかったことを分析・実行していく年度にするために準備を行っていると話聞きました(10周年記念がコロナ禍において実施できなかったことが悔しいとのこと)。非常に前向きで精力的な姿勢が評価できます。</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>当該施設は、鶴見駅前という立地から中央地区、豊岡地区だけではなく鶴見区全体に利用者が広がっています。また、NHK朝ドラ「ちむどんどん」の地元であるため、観光案内的なサービスも必要になり、バス停の案内なども行うようになったといいます。館長をはじめ、スタッフの皆さんが利用者サービスに対し使命感を持ち、業務を遂行されていることが評価できます。</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>市・区主催・共催事業、関連事業の会場として利用する場合は、優先利用として場所を提供協力をしています。ただし、利便性をあてに、一般利用への弊害になるような多数の優先を抑えるため、年間優先利用は前年度1月末までに日程提出依頼をしています。これにより、自主事業・共催事業計画も立てやすくなります。</p> <p>鶴見区区民文化祭での展示会場としての優先利用は、区民の皆さまの「展示はコミハ」という認識が広まりつつあり、長年優先にしている甲斐があります。</p> <p>区内活動団体の優先利用は、その内容を話し合い、一般利用者に迷惑にならない日程・コマ数を決めて、できうる限り共催事業として開催できるようにしています。利用度が高い施設としての利用コントロール力を発揮するところです。</p> <p>国政選挙・地方選挙での期日前投票所として使用申請があった際は、その期間、既に利用予約していた団体に利用をお断りする際に、他日の代替利用配慮をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにて確認しました。</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>今年度は、コロナ禍における業務の見直しを行う年と位置付け、今後につなげる準備を行っているとのことです。また、利用者よりイベント(朗読など)の企画の要望を受けるなど、利用者とも良好な関係および信頼関係が構築されているなど、評価できます。</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>少しずつ、時間をかけて様々な改革を行いつつ、順調に運営できてきていると感じていた矢先のコロナ直撃でした。いったん全てをリセットしてからの再出発。それでも閉館期間中に備品や設備の点検を徹底し、保存文書を整理分別しました。利用者と電話対応する中で見いだされた絆、その上で「利用者ニーズに応える」ことを目標として掲げた「申込方法変更準備」をするなど、一回休んで見直すことで、見えていなかった問題点が湧きあがり、その解決策を考える時間にもなりました。</p> <p>三館の窓口であることは、開館10年超の現在ではごく当たり前になりました。当たり前を当たり前のままにせず、鶴見区のHUB施設であることを念頭に、誇りをもって勤務にあたっています。日々情報収集に努め、明るい笑顔で利用者へ接し、様々な要望にお応えできるように、「鶴見区のことは何でも知ろう」を、大きな、そして楽しみな目標にして、更により施設運営を担っていきます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにて確認しました。</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>鶴見区民地域活動協会では、スタッフの表彰制度があり、優れた業績や素晴らしい業務を行ったスタッフを館長の推薦・選考しており、スタッフのモチベーションアップと業務遂行・サービス向上につなげる取り組みがなされています。大きな団体としてのメリットとも言えますが、スタッフの意識向上につながる良い制度と判断し、評価できます。</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>市・区主催・共催事業などの会場としての利用も多くなり(優先利用)、一般利用者への弊害が発生する可能性もありますが、行政ならびに一般利用者のご意見を反映し、予約システムの変更・更新を行い、より利用者へ喜ばれる施設運営を進めていただくように願っております。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
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事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			
		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			
		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			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない			一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない			対応策を実施していない			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない	実施していない	レ 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			
	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			
	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			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない					
対応策を実施していない		対応策を実施していない					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している					
	公表していない	公表していない					
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 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 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 研修を実施していない	
	(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？	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る レ 年齢や性別が網羅できていない	
		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 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書の及び貸	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る 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 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ない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
			不備の数	0	0
	Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	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 協定書等のとおり管理していない	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
			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 協定書等のとおり実施していない	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
		(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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 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ある	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
(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？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
不備の数		0	0		
Ⅳ 緊急時対応		(1) 緊急時整備の仕組み	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 作成していない	レ 作成している 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 協定書等のとおり実施していない 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 適切に管理していない		レ 適切に管理している 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 定期的に行っていない		レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 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 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 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	
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない		
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
			レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
		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	
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
		レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である		
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
レ 実施していない	レ 実施していない				
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	
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		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	
	レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない			
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	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	
			レ 公表していない	レ 公表していない	
			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
		レ 作成しているが不備がある		レ 作成しているが不備がある	
		レ 作成していない		レ 作成していない	
		②職員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	
			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	
		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	
			レ 情報共有していない	レ 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	
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
		(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
				レ 整備していない	レ 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
				レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
	レ 明確化していない		レ 明確化していない		
	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	
			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		
	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	
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
	レ 取っていない	レ 取っていない			
	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		
		レ 適切に収集していない	レ 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		
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない		
	(4) 経理業務	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
			レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
			レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
		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	
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
			レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている		
レ 仕組みを設けていない		レ 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			
	レ 明確に区分していない	レ 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			
	レ 存在しない	レ 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			
	レ 適切に管理していない	レ 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			
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある			
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
			不備の数		0	0
			不備の合計		0	0