

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市能見台地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成30年10月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階の能見台ケアプラザとは施設管理関係や合同で行う行事などを通じ、緊密に連携している。 ・こどもまつり、合同祭、地域の作品展などの周年行事を地域の様々な団体との協働により行っている。 ・近隣の小学校による見学や中学校による職業インタビューを受け入れ、地域の学校と連携している。 ・近隣のこどもや障害者施設・団体、地域の交通安全等の会議などへの部屋利用の許可や、地元の町内会行事への備品の貸出などの協力も行っている。 ・利用者対応や消防訓練などについて、区の関係部署、消防署、警察署への相談を通じ、より適切な対応と安全の確保に努めている。 <p>(2) 地区センター委員会等</p> <p>年に2回開催し、各委員から施設の運営に関し貴重なご意見を頂いている。</p> <p>以上のように幅広い交流、情報交換等を通じ適切な運営と改善に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階の能見台地域ケアプラザとの連携事業で合同祭(地域芸能祭)を開催した点。 ・こども祭りを地域のボランティア団体の協力も得て5月の連休中に開催した点。ケーブルテレビ局の取材と放送があり、祭りのためスタッフが数ヶ月前から準備した点。 <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会から出された課題に対し職員間で協議し対応策を実施した点。 <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・片吹団地自治会や金沢東部地区社会福祉協議会へ当施設の備品を貸出し、地域活動を支援した点。 ・福祉作業所「ゆうゆう」や金沢区中途障がい者連絡会が当施設を利用するに当たり、料金面や利用面での支援を行った点。 ・能見台地域ケアプラザと当施設の自主事業の部屋が不足したので部屋を提供し合い、自主事業の継続やそのグレードアップを実施している点(H30.8月及びH31.2月)。
II 利用者サービスの向上	<p>(1) 利用者会議～(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会や利用者アンケートの意見、ご意見箱、苦情などは真摯に受け止め、改善すべき課題は整理し進捗管理している。頂いた意見に対する回答は、館内に貼り出す形で公表している。 <p>(4) 公正かつ公平な施設利用～(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公正・公平な施設利用について、利用者の理解を得るよう説明や資料づくりをしている。 ・あらゆる年代を対象に自主事業を実施するとともに、講師をできるだけ地元の方をお願いするように努めている。 <p>(6) 図書～(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入図書の希望を取るとともに特設コーナーを設けるなど工夫をしている。 ・地区センターだよりを隔月で発行し広く地域に配布するとともに、ホームページや広報よこはま区版などでも広報している。 <p>(9) 利用者サービス</p> <p>新たな自主事業の企画や図書コーナー、設備の工夫、中庭の花等でサービス向上に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料「検討事項」において、方向性と実施状況につき、冷暖房空調、各部屋、利用方法清掃、設備備品、スタッフ対応、自主事業、その他の区分毎に検討している点。 <p>(3) 意見・苦情の受付対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「みなさまの声」の記入用紙で、自由に質問ができるよう、氏名記入を求めている点。 <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Web予約をH30年度より導入し、来館困難な利用者や区外の利用者に対応可能とした点。 <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・孤立しがちなシニア男性に、地域社会になじむきっかけとして「おれたちのコーラスクラブ」を開催している点。 <p>【提案事項】</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを一般利用や自主事業や合同祭参加者からも取り、新たなニーズとシーズの発見に努めるとよい。また、新規利用者獲得のため、利用者発信型SNSを活用するとよい。
III 施設・設備の維持管理	<p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行、備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書等に基づき、施設管理や定期点検等を実施している。 ・12条点検や各種定期点検での指摘や不具合について速やかに対応しているが、経費が高額なものなどについては、区と相談している。 ・四半期ごとに区のモニタリング調査において、施設・設備の維持管理状況を報告している。 <p>(3) 施設衛生管理業務～(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃については、毎日の清掃、休館日の定期清掃のほか、業者委託の対象でない部分についても、毎月又は年に1～2回程度スタッフが清掃を実施することにより、利用者が快適に過ごせる環境の整備に努めている。 ・ゴミの分別等についても適切に行っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6ヶ月間の体育室の天井改修工事期間に、足場を利用した高所工事や休館期間を活用した床の塗装等の諸工事を実施した点。 ・月に1回料理室の清掃実施を「お掃除チェック表」に記入し、各部屋で日頃実施していない部分の清掃実施を「各部屋清掃チェック表」に記入している点。スタッフミーティングの後、全員で避難通路の確認と館内外の清掃を実施した点。 <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事故防止チェックリスト」にて毎月館内外の安全を確認している点。 ・工芸室内の電気炉を倉庫に隔離し、高温注意の警告を表示している点。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ステンドグラス、光庭の鉢植え、受付のハロウィン飾り、ガラス窓のこども造形作品で利用者の目を楽しませている点。 ・トイレの便座用アルコール除菌液や図書コーナー横の洗面所の自動手指消毒器など衛生環境に配慮している点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時対応マニュアルを常時見える場所に貼付し、緊急時に職員が落ち着いて確実に対応できるようにしている。 ・事故・災害発生時の緊急対応マニュアルについて、スタッフミーティングで周知している。</p> <p>(2) 防犯業務～(3) 事故防止業務 ・開館中はスタッフが各時間帯ごとに巡回し、不審な点がないか確認し、巡回チェック表に記録しチェック漏れのないようにしている。そのほか随時巡回を行っている。 ・館内各所に事故や病気等への危険性がないか事故防止チェックリストを使い、毎月確認している。 ・夜間は機械警備を実施している。</p> <p>(4) 事故対応業務 消防訓練を能見台地域ケアプラザと合同で年2回実施している。</p> <p>(5) 防災業務 帰宅困難者一時滞在施設として、マニュアルを作成するとともに、備蓄品を適切に管理している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「能見台地区センターにおける鍵管理についての手順書」を制定し鍵の管理を行っている点。 ・スタッフが午前、午後、夜間の3回19か所巡回し「事故防止等管理巡回チェック表」に記入している点。 ・ノロウィルス対策で、嘔吐物の処理、消毒方法等を実際の道具や写真を用いて、実践的な研修を実施した点。事故防止の対応方針と「事故防止チェックリスト」(39項目)を作成し、業務連絡により全員に周知・共有している点。 (4) 事故対応業務 <ul style="list-style-type: none"> ・避難誘導・水消火器・AEDを用いた消防訓練における操作確認の他、スタッフミーティングでAEDの使用方法について資料を用いて全員を対象に研修した点。 ・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」に実践的な対応を記載し、それに基づき研修を実施した点。 (5) 防災業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザとの合同避難訓練で、春季44名、秋季30名の当施設利用者が参加した点。
V 組織運営及び体制	<p>(1) 業務の体制 館長・副館長又は事務スタッフのいずれかは必ず在席し、受付スタッフとともに常時3人以上の勤務体制を確保している。</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 資質向上のため、スタッフミーティング時に各種研修を実施するとともに外部研修の出席にも対応している。『業務日誌』を活用し引継ぎや連絡を確実にするとともに、『業務連絡(重要)』で制度や注意事項、手続変更などの重要事項を記入することにより情報共有を図っている。</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 個人情報保護のマニュアル等を整備するとともにスタッフに対する研修を実施し、個人情報保護の徹底を図っている。</p> <p>(4) 経理業務～(5) 運営目標 ・帳簿や伝票等を確実に作成・保管して、適切な経理業務を行うとともに、経費節減に努めている。 ・目標は事務局と調整し適切に定め、進捗管理も四半期ごとに区等へ説明し確実に実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・「例規・要綱・マニュアル集」の表紙に分類、番号、名称、制定・改正年月を記載して、インデックスを用いて整理してファイリングし、容易に参照できるよう配慮している点。</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 ・Web予約システムの導入(H30年4月開始)に伴い、個人情報の電子化に伴うリスクに備え、協会が「個人情報の取扱いに関する規程(H30.3.27制定)」を整備し、個人情報保護方針を館内に掲示している点。</p> <p>(4) 経理業務 ・デジタルサイネージ構築機器を購入し、ロビーに当日の利用案内と3ヶ月分の予約一覧表をPCに接続した液晶モニターで表示し、利用者の利便性を高めている点。 ・和室にローテーブルおよびローチェアを購入し、和室の稼働率向上と利用者サービスの向上に配慮している点。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・選挙時には投票所となることから、その円滑な実施への協力や、帰宅困難者一時滞在施設として万一に備えた備蓄品の管理、市や区の各種事業のポスターやチラシの貼付・配架などへの協力をしている。 ・小学校の見学や中学校の職業インタビューの受け入れや横浜市的小型家電回収ボックスや資源回収ボックスを設置している。 ・身近で親しみの持てる場所として引き続き来館いただけるよう、スタッフが笑顔で対応するとともに、施設の管理などに配慮しつつ、ホームページ等を活用して情報発信に努めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策への事業協力 ・西柴中校生の職業インタビューや能見台小学生の見学会を受け入れている点。 ・金沢区地域子育て支援拠点「とことこ」の子育て事業や、同区福祉保健センターの「子育てサークル交流会」に部屋を提供した点。 ・よこはま健康スタンプラリー対象事業の「ヨガ・太極拳・能見台ウォーク」を実施している点。 ・「小型家電回収ボックス」や「資源回収ボックス」を設置して資源リサイクルに協力している点。</p> <p>②その他特記事項 ・金沢区制70周年記念事業として、敬老関係でオータムフェスティバル(カラオケとダンスの会)、文化関係では合同祭(地域の芸能祭)を開催した点。 ・子育て「おはなしのへや」を毎月第3土曜日に開催し、ボランティア3団体によって20名前後の幼児に絵本の読み聞かせなど実施している点。 ・横浜金沢文化協会会員の講演等に部屋を提供している点。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①1階の能見台ケアプラザとは施設管理関係や共同で行う合同祭、消防訓練、相手の行事への参加などを通じ、緊密で良好な関係を保っている。</p> <p>②こどもまつり、オータムフェスティバル、合同祭、地域の作品展、おはなし会スペシャル、卓球大会など周年行事を実施するにあたっては、当館の利用者団体に限らず地域の様々な団体との協働により行っている。</p> <p>③近隣の小学校の見学、中学校の職業インタビューを受け入れ、地域の学校と連携するとともに、近隣のこどもや障害者施設・団体、地域の交通安全等の会議などへの部屋利用の協力や、地域の地域の町内会行事へ備品の貸出等の協力も行っている。</p> <p>④年2回の自主事業のウォーキングでは地元ガイド協会の協力を受けている。</p> <p>⑤高齢者対応や衛生面での対応、消防訓練、迷惑行為への対応などを、区の関係部署、消防署、警察署への相談を通じ、より適切な対応と安全の確保に努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「能見台地区センターだより」、チラシ、ポスター、ホームページ、及びヒアリング</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>・1階の能見台地域ケアプラザとの連携事業で合同祭を開催した点。当施設では利用団体と地域団体による地域の芸能祭を開催し延べ3600人の参加があった(H30.10.13)。</p> <p>・こども祭りを地域のボランティア団体の協力も得て5月の連休中に開催した点。幼児から小学生、保護者を対象に行い、500人以上来館して、ケーブルテレビ局の取材と放送があった。なお、祭り準備のためスタッフが数ヶ月前から準備した点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「議事録(H30.6.9)」</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>・課題が10項目提示されており、それぞれについて検討を進めている点。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「委員会での意見のうち課題とその検討状況報告書(H30.10.15)」</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>・課題に対し次の対応策を実施している点。 ①子供将棋教室「頭脳プレーを楽しもう！」の新設について講師を依頼でき、H31.1月から3月にかけて全3回第3日曜日に実施する計画完了。 ②体育室のLED化について、H30.9.21に施工完了。 ③料理室・和室の稼働率向上のため、「能見台地区センターだより」104号で使い方のPR(料理室)及び105号でローテーブルの購入による和室の使いやすさをPR。</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>・片吹団地自治会へ文化サロン開始のための展示パネル等(H30.10.31)を貸出し、金沢東部地区社会福祉協議会へスリッパ100足を貸出した点。 ・福祉作業所「ゆうゆう」から、工芸室でのカラオケ使用の申し込みがあり、使用料を半額にした点(H30.8.28、9.25)。 ・金沢区中途障がい者連絡会が「ふれあい交流会のイベント」を開催するに当たり、体育室を優先利用で提供した点(H30.9.27)。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・平成30年8月と11・2月に能見台地域ケアプラザと当施設の自主事業の部屋が不足し、部屋を提供し合っている。上下階での部屋の融通は、部屋の充足に留まらず、自主事業の継続やそのグレードアップにもつながる。空室情報の定例的な情報交換とともに、利用度の低い部屋の活用策の意見交換を望む。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<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>・利用者懇談会の事前に収集した意見を、出席予定団体、欠席団体別に集計し、当日の検討資料として配布している点(資料「29年度利用者懇談会質疑応答録(H29.12.2,15:00～16:00)」19名出席(うち利用団体11名/227団体中))。</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 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)></p> <p>資料「H29年度利用者懇談会のご報告」(H29.12.2開催)、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>・利用者懇談会で得られた意見を、予約方法調整会議、冷暖房空調、各部屋、利用方法清掃、スタッフ対応、自主事業、その他のカテゴリーに区分して抽出している点。</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)> 資料「H29年度利用者懇談会後の検討事項」(H30.10.15現在) <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)> ・資料「検討事項」において、方向性と実施状況につき、冷暖房空調、各部屋、利用方法清掃、設備備品、スタッフ対応、自主事業、その他のカテゴリーに区分して対応策を講じている点。 ・資料「検討事項」に挙げられた全24件のうち、懇談会開催前後のH29.11～H30.1に9件を対応完了し、その他についても指定管理者の判断のみで対応可能なものについてはH30.10までに対応済である点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施期間:H29.10.20～H29.11.20、配布対象:全利用団体、設問数:6(選択形式および自由記述形式) 配布枚数:227枚、回収枚数:128枚、回収率:56.3% <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)> ・利用者懇談会の出欠案内にアンケートを同封したり、利用団体が部屋を利用する際にスタッフが声がけをするなど、アンケート回収率を高める努力をしている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート集計結果」、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)>	
・資料「利用者アンケート集計結果」において、項目、回答数、割合、満足度、おもな意見を設問別にまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付ない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「H29年度利用者懇談会後の検討事項」(H30.10.15現在)、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)>	
・資料「検討事項」において、方向性と実施状況につき、冷暖房空調、各部屋、利用方法清掃、設備備品、スタッフ対応、自主事業、その他のカテゴリーに区分して対応策を講じている点。 ・資料「検討事項」に挙げられた全24件のうち、懇談会開催前後のH29.11～H30.1に9件を対応完了し、その他についても指定管理者の判断のみで対応可能なものについてはH30.10までに対応済である点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(階段踊り場)、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)>	
・アンケート結果については、A4版カラー(円グラフあり)、対応策についてはB4版4枚で館内で利用者の目につく階段踊り場の掲示板に貼り出すのみならず、ホームページにおいてもアンケート質問票ならびに回答結果および対応策を載せている点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「ご意見箱」が多目的室前の廊下にある机上に設置されている。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・意見が記入しやすいように、椅子と机が用意されたスペースに筆記用具が付属した「ご意見箱」を設置している点。 ・「みなさまの声」の記入用紙に、より自由に質問ができるよう、個人が特定されないよう、氏名記入を求めている点。 ・氏名の代わりに回答者属性として、性別、年代、住所、利用頻度、利用施設、利用形態を選択してもらうことで、利用者属性に対応した回答を作成している点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「苦情対応マニュアル」、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「苦情対応マニュアル」に接遇チェックシート、苦情・相談票、苦情対応フローチャートなどを盛り込んでいる点。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>階段踊り場の掲示板に「苦情対応フローチャート」を掲示している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・A3版で苦情対応のフローチャートを示し、ラミネート化している点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input 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	
<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)>	
・「苦情関係ファイル」に様々な経路で集約された苦情対応をまとめている点。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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	
<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「苦情関係ファイル」、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)>	
・H29年度以降、施設で受け付けた苦情8件については全て対応済で、市のコールセンター(1件)および区との協議が必要な案件(1件)についても解決済である点。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<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(印刷室入口前掲示物)	
<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)>	
・「リソグラフの利用時間が9時15分からであること(根拠)を示せ」という苦情(意見)に対し、印刷室入口前に「9時からの部屋利用を予約されている方の受付を先に行うため、原則として開始時間を9時15分としています」と掲示している点。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付に配架している「利用のご案内」、ホームページの「利用案内」、館内に掲示している「ご利用にあたってのお願い」、閲覧に供している「利用要綱」などにより、施設の内容や施設利用の方法について詳しくご案内している。</p> <p>②平成30年4月から開始した予約システムに関しては、同年2月にご利用団体への説明会を実施するとともに、「能見台地区センター団体登録について」、「施設予約方法の変更について」の各説明書に加え、実際に予約するサイトである「施設予約サービス」の「ご利用手引きはこちら」などで利用方法をご案内している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「能見台センターだより」、「利用のご案内」、「金沢区読書フェスティバル」チラシ、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・イベントや自主事業の案内・募集内容、配架予定図書の案内などを掲載する「地区センターだより」を隔月で約2,200部発行(うち約1,900部は地域の自治会・町内会に、その他にも金沢区役所、近隣の5小学校、2中学校、金沢スポーツセンター、磯子スポーツセンター、区内の全地区センター、コミュニティハウスに送付)している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <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 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)>	
・窓口で「閲覧用資料」として、「能見台地区センター利用要綱」(H30.4)を用意している点。	

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「新しい予約システムの概要」(H30.2説明会資料)、「利用要綱」第6条～第9条、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)>	
・従来、来館の上利用者調整会議で抽選をしていたが、利用者の要望などを踏まえ、指定管理者が導入したWeb予約(地区センター3館、コミュニティハウス1館)を平成30年度より導入し、来館困難な利用者や区外の利用者に対しても柔軟な対応を可能とした点。また、ロビー前の4台のモニターで、申し込み状況などを状況に応じた随時更新による表示を可能とした点。	

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「職員研修実績(H28～)」 「スタッフミーティング議事録(H30.7.2)」、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)>	
・スタッフミーティング(H30.7.2)において、「広報よこはま(H29年12月号)」の人権特集を配布資料として、人権に関する幅広いテーマ(子ども虐待、障害のある人との共生社会、職業差別等)について館長が講師となり全員を対象に人権研修を実施した点。	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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「自主事業の計画と実績」、「事業分類表」、ヒアリング <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・テーマ(健康増進事業、生涯学習事業、地域交流事業、施設連携事業、読書活動推進事業、子育て支援、シニア支援、異世代交流、わんぱく事業、ふれあい交流)別に事業を分類整理している点。 ・来館が少ない層に向けて新規事業(ハーバリウム、大人のための英語トレーニング法、パン作りなど)を実施及び実施予定としている点。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <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、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)>	
中止:H28年度1事業(応募者なしのため)、H30年度2事業(応募者少数のため) 変更:H28年度1事業(こども事業から一般事業へ種別変更したため)	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・孤立しがちなシニア層の男性に、合唱を通じて地域の人々と交流し、生き生き活動し、退職・引退後の活動の場を提供し、地域社会になじむきっかけとして「おれたちのコーラスクラブ」をH29年度より定期開催(年4期)している点。 ・事業終了後のサークル化も積極的に支援している点(実績:H28年度4グループ、H29年度3グループ、H30年度2グループ(現在検討中2グループ))	

(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 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 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「購入希望図書記入帳」、「新着図書のお知らせ」、「配架予定図書」、現地確認、ヒアリング <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)> ・人気作家の新刊、新聞掲載のベストテン、文学賞受賞候補作品、新聞等の書評で話題になった書籍と利用者の購入希望図書を総合的に勘案して選書している点。 ・貸出冊数増加を図るため、話題になった児童書の著者特設コーナーや公開映画原作本の特設コーナーを新設している点。 ・大学受験生向けに、利用者から各大学の入学試験過去問題集の寄贈を受け受験生が館内閲覧できるようにしている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① イベントや自主事業の案内・募集内容、配架予定図書の案内などを掲載する『地区センターだより』を隔月で約2,200部発行している。そのうち約1,900部は地域の自治会・町内会に送付し、回覧などをお願いしている。 ② そのほか、金沢区役所、近隣の5小学校、2中学校、金沢スポーツセンター、磯子スポーツセンター、区内の全地区センター、コミュニティハウスに送付するとともに、館内や敷地内の掲示板にはカラーで拡大した見やすいものを掲示している。 ③ ホームページでは地区センターだよりが閲覧できるほか、トップページの「お知らせ」欄、「講座・イベント」欄でも詳しい内容が確認できるようにしている。 ④ 広報よこはま金沢区版に掲載依頼をするとともに、金沢区のホームページの「イベントお届けカレンダー」でも講座等を案内し新たな利用者層の拡大に努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「センターだより配布状況」、「センターだより」、「広報よこはま金沢区版」、横浜カレンダー <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)> ・センターだよりを隔月で約2,200部発行している点。 ・ホームページは年間1万ユーザーからのアクセス(2.5万セッション)を得ており、特にH30.4に全面導入したWeb予約システムにより5月単月比較で前年比63.2%増となっている点。 ・読み聞かせボランティア団体による「おはなしのへや」が当日参加可能事業のため、館内のみならず近隣や横浜カレンダー金沢区お届け便に特に積極的に広報している点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①すべての利用者が快適に過ごし、満足してご利用いただけるよう、スタッフに対する接遇研修を年3回、スタッフミーティングの場において実施するとともに、経験者がOJTにより新人スタッフに対してもきめ細かく指導している。</p> <p>②身だしなみや挨拶により明るい雰囲気をつくり、丁寧な言葉使いや相手に合った分かりやすい説明を心掛けるとともに、電話対応マナーにも気を付けている。</p> <p>③スタッフどうしの情報共有を確実にし、事務処理についてもダブルチェックを徹底するなど、正確性にも十分留意しつつ迅速な対応を行っている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「苦情対応マニュアル」や「運営マニュアル」などを総合的に活用し、接遇している点。 ・「団体登録票」や「利用申込書」、「図書カード申込書」など、利用者が施設で申込をする際には、見過ごさないよう、必ず2名以上の担当者(スタッフ)の捺印が必要となるような書式を用意している点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①平成29年度の利用者数は157,600人で前年度比2%減となったが、主に幼児・小学生、一般男女が減少し、65歳以上男女が増加した。</p> <p>②稼働率は、料理室が14%、和室が60%で、その他の部屋は88~98%である。時間帯別では、午前・午後①が約80%、午後②・夜間が約60%で、平均で74%で、全体としては高いものの稼働率の低い部屋もある。</p> <p>そこで、</p> <p>③男性コーラス、上級のパン作り、中国茶等の自主事業を企画し、新たな利用者の開拓や部屋の稼働率向上を目指している。</p> <p>④貸出増のため特設コーナーを設け2企画を実施し、階段踊場の目立つ所にPRの場を設けた。</p> <p>⑤施設面では、和室に座卓より背の高いローテーブルを設置、要望の強いヨガマットの買い替え、トイレへのアルコール消毒液の設置など、より快適にご利用いただくための工夫をしている。</p> <p>⑥中庭では、季節の花々やちょっとした野菜を植え、和んでいただいている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室にローテーブルと椅子を購入し、利用者サービスの向上に配慮している点。また、収納時に転倒しないよう、転倒防止ベルトを設置し、利用者の安全に配慮している点。 ・和室の天井空調にルーバーを設置し、利用者が快適に利用できるよう配慮している点。 ・H30.11に実施予定のクリスマスハーバリウムの事業案内のため、実物を展示することでより利用者の関心を引きつけている点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・和室でもヨガができるように、ヨガマットを購入した点。
- ・用具の収納方法を写真で掲示して、利用者が片付けやすいよう配慮している点。
- ・グループ室や図書コーナーにメモ用紙、消しカス入れ、ミニほうき等を備え、利用者の利便性に配慮している点。
- ・和室入口に「段差注意」のテープを貼り、利用者の安全に配慮している点。
- ・障がい者用トイレのレバーについて、写真を載せて使用方法の理解を容易にしている点。

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

- ・図書コーナーに(1)おすすめPOP作成(2)書架上部スペースを活用した書籍ディスプレイ(3)課題解決コーナー新設等をおこない、貸出冊数増につなげるとよい。
- ・アンケートを利用団体だけでなく、一般利用や自主事業参加者、合同祭参加者などからも取り、幅広いニーズとシーズの発見に努めることが望まれる。また、新規利用者獲得のため、利用者発信型の広報(TwitterやInstagram等)を活用するとよい。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・体育室の天井改修工事期間(H30.4月～9月)に、改修工事用足場を利用した換気扇の保守や網戸交換・壁面破損箇所修理等の高所工事や休館期間を活用した床の塗装その他の諸工事を実施した点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・外注の日常清掃以外に、月に1回事務スタッフが料理室の清掃を実施して「お掃除チェック表」に記入し、受付スタッフが各部屋の下駄箱、障子の棧、鏡、ホワイトボードやオセロ・将棋の駒などの清掃を実施して「各部屋清掃チェック表」に記入している点。その他スタッフミーティングの後、全員で避難通路の確認と館内外の清掃を実施した点(H30.10.1)。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・H28年～30年度購入新規備品5点と、その他高額備品5点の存在を検証した。備品台帳の記号、番号と一致する管理シールを貼付して管理している点。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「事故防止チェックリスト」によって、月次に器物のささくれ・破損・突起、修理箇所のみ等々の表示、画鋲の不使用、包丁の使用後数量、食器棚の食器の収納、プレイルーム内の抽斗の指挟み防止表示、和室の段差表示、和室内ロー機の保安状況、スタック椅子の積重ね段数、救急箱内容等安全を確認している点。 ・工芸室内の電気炉は使用熟達者だけが使えるように倉庫内に収納し、さらに電気炉に高温注意の警告を表示している点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input 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	
<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)>	
・紙ごみを白紙用紙、その他の紙、雑誌類、裏紙と4分類し、裏紙は利用者への提供分と事務室内利用に分離して管理している点。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①常に快適な環境でご利用していただくため、開館前・閉館時の清掃・片付けをはじめ、開館中においてもロビーの机や床はその都度清掃することにより、ゴミひとつない状態を保つよう努めている。</p> <p>②利用者による清掃の対象外である下駄箱、障子の棧、傘立ての皿、料理室の食器棚や冷蔵庫、ガスコンロの排気口等などの清掃や貸出用の囲碁やトランプ、オセロやおもちゃのアルコール消毒等を毎月スタッフがやっている。</p> <p>③体育室や多目的室のモップ、和室の座布団カバーの洗濯を2か月に1回スタッフが実施している。</p> <p>④体育室のイベントで使用後のスリッパのアルコール消毒を行うほか、休館日にスタッフ全員で清掃委託外の非常用避難通路、体育室の床下の通風孔やエアコン内部、ガラリ、中庭の清掃などを行っている。</p> <p>⑤このほか、利用者が部屋で使用した茶器は事務室給湯室で乾燥するなど、細部についても清潔さの保持に十分に留意している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・踊り場上の職員の手造りステンドグラス、光庭の季節の花の鉢植え、受付カウンターのハロウィン飾り、ガラス窓のこども造形作品(秋の飾り)で利用者の目を楽しませている点。</p> <p>・トイレの便座用アルコール除菌液の備え、図書コーナー横の洗面所の自動手指消毒器、シャワー室で利用者が飛沫を清掃できるように清掃用具の備え、プレイルームのマット交換・カーテン洗濯、体育室内スリッパの全部交換など衛生環境に配慮している点。</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>・主通路の左右がギャラリーになっているが、作品を吊るワイヤーが整理されて見通しが整然としている点。</p> <p>・2階から外部公道に至る避難通路が清掃され、避難の障害となるものが見当たらない点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・足場代は高額なので今年度天井工事の足場を活用した諸工事は優れた処置である。今後もこれまでの保守点検のデータと業者との十分な意見交換に基づき機会を生かした改良工事の実施を望む。</p> <p>・利用者の安心のために、娯楽コーナーの基石、オセロ、トランプ、将棋の駒などをアルコール消毒して衛生に配慮している旨を現場や受付等の掲示で積極的にアピールすることを望む(料理室の冷蔵庫及びプレイルームのおもちゃで実施済み)。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル(H28.10制定、29.1改訂)を備え、内容は1)目的、2)事故・病状急変等を防止するための注意点、3)事故等発生時の注意点、4)災害(火災、地震等)発生時の対応、5)災害時における施設利用の協力、6)緊急時の主な緊急連絡先、7)関連協定、マニュアルの各章を詳細に規定している点。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>・午前、午後、夜間に館内19ヶ所を巡回点検し、「事故防止等管理巡回チェック表」に記入して防犯に努めている点。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「能見台地区センターにおける鍵管理についての手順書(H30.10.1)」 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・鍵管理簿による鍵の箇所・本数・鍵番号等の存在と、開館から閉館までの鍵操作について手順書で運用している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・受付スタッフが午前、午後、夜間の3回、事故防止のために19ヶ所巡回し「事故防止等管理 巡回チェック表」に記入している点(H30.10.22検証)。	

(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)>	
・「事故防止等管理 巡回チェック表」のチェック箇所19項目中「防犯」、「安全性」、「サービス内容」については具体的な確認ポイントを設定し、巡回結果を記入している点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
内容:衛生管理研修「ノロウイルス対策、塩素系消毒薬による消毒方法」(H30.10.1)。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ノロウイルス対策について、嘔吐物の処理、消毒方法などを実際の道具や写真を用いて、実践的な研修を実施した点(H30.10.2)。さらに、事故防止の対応方針と「事故防止チェックリスト」(39項目)を作成し、業務連絡により全員に周知・共有している点(H30.10.14)。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 内容:「事故発生時対応研修(緊急時対応マニュアル、AED)」(H30.10.1)。対象者:全員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・避難誘導・水消火器・AEDを用いた消防訓練(H30.10.3)における操作確認の他に、スタッフミーティング(H30.10.1)においてAEDの使用方法について資料を用いて全員を対象に研修した点。 ・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル(H29.1)」に実践的な対応を記載し、それに基づき研修を実施した点(H30.2.5)。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内壁面に掲示)、職員閲覧用「夜間・休日事故時の連絡体制表」</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」の「4. 災害(火災・地震等)発生時の対応」の(1)職員の日常の防災訓練6項目、(2)災害発生時の施設管理者としての対応10項目、(3)風水害時の対応、以上3項目を規定している点。 ・発生時対応として、物置内に一時帰宅困難者用の避難用品を、保管票(帰宅困難者支援用備蓄物資一覧)に物資名、箱数、合計数量、搬入日、使用期限、蔵置箇所を記載して保管している点。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・能見台地域ケアプラザとの共同訓練で当施設ではH30.2.14時は利用者44名職員9名、H30.10.3時は利用者30名職員9名と利用者の参加を得ている点。 ・各室に掲示している避難図に避難経路を赤い直線(→)で非常口まで示しているので一瞥性に優れている点。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・倉庫にノロ対策の消毒セット(消毒液、エプロン、手袋等の用具一式)を備え、吐瀉物の処理時に迅速に対応できるように配慮している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・緊急時に工芸室側の非常口から避難する場合、扉外側にある小段差を車椅子利用者が安全に通過できるよう検討を望む。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のと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)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 事業計画書・事業報告書等が受付にて閲覧可能な旨を階段掲示板にて周知し、受付で閲覧用ファイルを保管している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・受付で事業計画書・事業報告書を綴った閲覧用ファイルを開示するほか、掲示物にインターネットで閲覧可能な金沢区ホームページへのリンクを紹介している点。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員研修実績(H28～)」「スタッフミーティング議事録(H30.7.2)」他、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ①個人情報保護(H30.7.2)②人権(H30.7.2)③接遇(年4回)④事故防止・事故発生時対応(H30.10.1)⑤衛生管理研修(H30.10.1)⑥AED講習(H30.10.1)。全員対象	
<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)>	
・接遇研修を年4回のスタッフミーティングにて実施している点(例:スタッフミーティング(H29.10.2)にて、実例を基に認知症の利用者への気配り、対応について意見交換を交えて研修した)。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①公共建築物保全研修、甲種防火管理新規講習、防災管理新規講習については、施設管理上必要であり、担当に交代があった際には速やかに受講させている。 ②金沢区が主催する人権啓発講演会やトイレなど水回りのメンテナンス講習の募集があったときには、スタッフに情報提供し、希望者には出張扱いで受講することができるようにしている。 ③業務の都合上必要な研修があれば受講できるよう体制を整えている。 ④研修等の資料はファイルに綴り、随時参照できるようにし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>資料「業務日誌」「スタッフミーティング議事録(H30.7.2)」「研修・連絡会等綴」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修を勤務扱いとして交通費等実費を支給する他、スタッフのローテーションを変更して業務に支障がないよう配慮している点。 ・施設管理上必要な「維持保全の手引き(H30.4)」、「施設管理者点検マニュアル(H30年度)」、防火管理者等の資料について毎年、最新版を確認している点。 ・内部研修の他、外部研修にも出席した点(例:水道局主催の「水回り器具のメンテナンスセミナー(H28.9.8)」)。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「スタッフミーティング議事録(H30.7.2)」他、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修資料として、スタッフミーティング議事録を作成してファイリングし、閲覧可能にしている点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・施設独自で作成した「運営マニュアル(H30年度版)」に、利用方法、申込み受付事務、部屋利用手続、団体利用受付業務、個人利用受付業務、苦情対応等の利用者対応を定めている点。 ・上記に加え、特に窓口で参照頻度の高い事務手続き(インターネット予約に関する予約・承認の手続き)については、画面表示やフローチャートを用いた実践的なマニュアルを作成し、随時、受付担当者が気づきを記入している点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①ローテーションで勤務しているスタッフが、全員で集まることに制限があることから、スタッフ間における情報共有のために、『業務日誌』や『業務連絡(重要)』を活用し、業務の手順や手続きの変更点、注意事項を随時記載し、スタッフにより業務処理や利用者等への説明に齟齬が生じないようにしている。 ②年に4回開催しているスタッフミーティングにおいて、大きな業務変更やシステムの導入などについて説明・周知するとともに、全員を対象とした研修や意見交換などを実施し、一体となった館運営が実現できるようにしている。	資料「業務日誌」「業務連絡(重要)」「スタッフミーティング議事録」、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)>
	・日々の軽微な情報提供は「業務日誌」、手続きに関する変更点などの重要事項は「業務連絡(重要)」に記載して、全員回覧を行っている点。 ・「例規・要綱・マニュアル集」の表紙に分類、番号、名称、制定・改正年月を記載して、インデックスを用いて整理してファイリングし、容易に参照できるよう配慮している点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・インターネット予約システムの導入(H30年4月開始)に伴い、個人情報の電子化に伴うリスクに備え、法人が「個人情報の取扱いに関する規程(H30.3.27制定)」を整備し、さらに個人情報保護方針を館内に掲示している点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報の取扱いに関する規程(H30.3.27)」において、施設館長を管理責任者、法人事務局長を統括管理責任者と規程し、明確化している点。 ・ホームページにおいても「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」を公表して利用者への周知を図っている点。	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・受付の自主事業申込用紙のラックに個人情報収集目的を記載し、利用者に明示している点。 ・個人情報を収集する資料を限定し、「能見台地区センターだより」「図書コーナーのご案内」「図書利用申込書」「団体登録票」「自主事業応募申込書」、館内掲示物「個人情報保護方針」に、個人情報の収集目的を明示している点、	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・伝票(収入伝票、支出何書)に電算番号を記載し、連番で管理している点。 ・決算整理仕訳と通常仕訳の伝票を色分けし、混同を避け、処理の有無を一目で確認できるよう工夫している点。 ・レジの釣り銭について金種票を用いて、1日6回(3回のシフト交代の開始時と終了時毎)、チェックしている点。 	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「金沢区民協働支援協会経理規程(H21.4.1)」第7条、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・伝票(収入伝票、支出何書)には4人の押印(現場の出納担当者・経理責任者、本部の経理担当者・経理責任者)があり、相互牽制に配慮している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「施設別収支決算書(平成29年度)」、預金通帳、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・本部作成の「施設別収支決算書(H29年度)」において、法人が管理運営する全施設の経理を明確に区分し、一覧表にまとめている点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 下記4項目の伝票の実在性を確認した。 ①ニーズ対応費(H30.3.31)、②ニーズ対応費(H30.3.6)、③ニーズ対応費(H30.1.31)、④修繕費(H29.9.30)	

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(通帳、印鑑の保管場所)、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>・印鑑(管理者 館長)と通帳(管理者 経理担当者)は別の場所にそれぞれ施錠して保管し、相互牽制に配慮している点。</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 checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input 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)> 資料「平成29年度ニーズ対応費使途一覧」、現場確認、ヒアリング</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> <p>・デジタルサイネージ構築機器を購入し(H29.3.31)、ロビーに当日の利用案内と3ヶ月分の予約一覧表(1日から10日までの抽選期間中は抽選申込数一覧表)をPCに接続した液晶モニターで表示し、利用者の利便性を高めている点。 ・和室にローテーブル(H29.3.5)およびローチェア(H28.10.31)を購入し、和室の稼働率向上と利用者サービスの向上に配慮している点。</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①省エネ法に基づく合理的なエネルギーの使用を図るためのマニュアルである「管理標準」を作成し、施設の照明や空調、事務用機器等の省エネのチェックを毎月行い、不要な照明を切ることや空調の温度設定を適切にするなどを徹底している。</p> <p>②コピー機をリース期間後も再リースし長期契約とすることにより、契約額を節減している。</p> <p>③施設などの修繕の際、複数業者から見積をとり、修理費をより安価とするようにしている。</p> <p>④裏紙の使用の徹底、簡単な修理はスタッフで行うことや状況によっては、部品を直接購入し、交換作業のみ資格のある業者に委託することなどによっても経費の節減に努めている。</p> <p>⑤ランニングコストの節減に向け、部屋の照明器具を順次LED機器に交換している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「管理標準(H29年度)」「決算書(H29年度)」「エネルギー使用量推移」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調・照明設備の設定等を「管理標準」にて毎月チェックし、H29年度は光熱水費予算比約58万円減を達成した点。 ・エネルギー使用量推移(3年分)をグラフ化し、月次分析している点。 ・自動ドア保守点検について、単年契約ではなく複数年契約にすることで契約料を約4%削減している点。 ・複数業者から相見積もりを取り、修繕費削減に努めている点(例:外壁クラック補修工事(H30.3.31)等)。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<p>評価機関 記述</p>	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(H28年度及びH29年度)」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(H29年度)」 「モニタリング綴」 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定については、事務局と調整し、可能な限り数値目標を入れて設定している。 ・地区センター委員会においても、事業計画を説明している。 ・スタッフミーティングにおいて、目標設定について周知するとともに意見交換することにより、目標に向けて組織全体で取り組んでいくようにしている。 ・進捗状況については、四半期ごとに区・事務局に説明し共有化を図り、改善が必要な事項については速やかに対応している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「自己評価表(H29年度、H30年度)」、「スタッフミーティング議事録(H30.7.2)」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・H29年度の自主事業について、参加人数前年比10%増、自収入は目標前年比3%増のところ8.4%増を実現した点。 ・インターネット予約システムを導入し(H30年4月)、個人情報保護や受付対応等のマニュアル整備し、スタッフミーティング(H30.4.2)にて注意喚起し、混乱を防ぐよう取り組んでいる点。 ・エネルギーコストの削減に向けて、電気料金について割引プランに変更した点(H30.10.2～)。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・照明を順次LED化して省電力化に配慮している点(例:ロビー(H28.7.31)、図書コーナー(H28.10.31)、体育室(H29.9.30)、グループ室(H30.3.6)等)。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設における現金確認について、毎月末に現金残高と帳簿残高を2名以上で照合後、確認印を押印して、内部統制を強化するとよい。 ・自己評価表の「計画内容及び運営目標」欄に、PDCAを意識して前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を盛り込み、「実績」欄に、結果だけでなく要因を記載し、今後の運営に活かすとよい。 ・「利用申込書」「図書予約受付票」などに個人情報取り扱いについて記載を追加するとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当館は選挙時の投票所として指定されており、毎回の選挙時には円滑な投票が実施されるよう協力している。 ②災害時における帰宅困難者一時滞在施設としても指定されており、備蓄品を適切に管理し万々に備えている。 ③消防署や子育て、歴史講座や料理教室など区の依頼を受けた団体の事業のために優先利用や減免などの協力をするほか、健康スタンプラリーへも3事業で参加している。 ④市や区の事業のポスター掲示やチラシの配架、パブリックコメント用閲覧資料の配架などを行っている。 ⑤小学校の見学や中学校の職業インタビューを受け入れている。 ⑥横浜市の小型家電回収ボックスや資源回収ボックスを設置し、地域住民の方の利便性にも寄与している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「中学校長よりの依頼書(H30.2.9)」、「地区センターだより105号」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・西柴中校生の職業インタビューや能見台小学生の見学会を受け入れている点。 ・金沢区地域子育て支援拠点「とことこ」の子育て事業や、同区福祉保健センターの「子育てサークル交流会」に部屋を提供した点。 ・よこはま健康スタンプラリー対象事業の「ヨガ・太極拳・能見台ウォーク」を実施している点。 ・「小型家電回収ボックス」や「資源回収ボックス」を設置して資源リサイクルに協力している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当館は、駅にも近く、併設の福祉施設の利用者優先ではあるが駐車場もあり、周囲には大規模なマンションもあることから、スポーツ、カラオケやダンスなどをはじめ、ロビーや学習室で勉強に励む中・高校生や娯楽コーナーで囲碁に勤しむ方、あるいは子供に絵本を読み聞かせているお父さんなど、多くの方々がそれぞれの利用のしかたで地域の居場所としてご利用いただいている。 ・そのような中、当館では利用者の皆様により身近で親しみの持てる場所として引き続きご来館いただけるよう、スタッフによる笑顔での応対と適切な施設管理などに力を入れるとともに、ホームページには各種お知らせ、自主事業などの開催の様子や中庭の花々など、写真を添えた記事をこまめに掲載し、情報発信に努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「地区センターだより105号」、講演会のチラシ、ホームページ、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> <ul style="list-style-type: none"> ・金沢区制70周年記念事業として、敬老関係でオータムフェスティバル(カラオケとダンスの会 H30.9.29)、文化関係では合同祭(地域の芸能祭 H30.10.13)を開催した点。 ・子育て「おはなしのへや」を毎月第3土曜日に開催し、ボランティア3団体によって20名前後の幼児に絵本の読み聞かせなど実施している点。 ・横浜金沢文化協会会員の講演等に部屋を提供している点。(H30.7.28、9.29)。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料名、保存期間、個人情報の記載の有無、廃棄方法等を記載した一覧を作成して管理するとよい。 ・地域ケアプラザとの複合施設であり、駅、大規模マンション、大型スーパー、保育園等に近接という立地を活かし、共同主催事業やイベントなど当施設ならではの多様な事業を展開していくとよい。

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する内容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窓口に「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 図書及び貸	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 緊急時	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を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	
			不備の数	0	0

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
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、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
			0	0
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
			レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
		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
			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
		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 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
			レ 情報共有している	レ 情報共有している
		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 情報共有していない	レ 情報共有していない
			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
	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 作成していない	レ 作成していない	
		レ 整備している	レ 整備している	
		レ 整備していない	レ 整備していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
		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 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
		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 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
			レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
		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 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	
	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		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			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
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			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			
①前年度の自己評価結果(改	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①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？	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		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
				協議されていない	協議されていない	
				不備の数	0	0
				不備の合計	0	0