

横浜市指定管理者第三者評価制度

竹之丸地区センター
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント

平成29年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、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>竹之丸地区センターは、「地域住民の活動の場」として、また、「相互交流を深める地域コミュニティの拠点」として、地域の皆様に様々な目的で利用いただいています。さらに、下記の連携行事を実施し好評を博しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 地元町内会:「バルーンアートでのクリスマスリース作り」「ハンドベルコンサート」 ■ 町内会子供会:「クリスマスイベント」 ■ 地元有志:正月の「本牧獅子舞」 ■ 地元演奏家:ピアノコンサート ■ 近隣保育園:「親子ふれあい遊び」「離乳食講座」「はみがき講座」などの子育て支援講座 ■ 近隣小中学校:「地区センターまつり」に参加 ■ 区内高校:「子供向けお話し会」 ■ 地元サークル:「パドルテニスジュニア講習会」等の青少年健全育成企画 ■ 地元商店街:「七夕まつり」「ハロウィンイベント」 ■ 学校・家庭・地域連絡協議会、地元町内会元気づくり推進協議会に参加・情報交換 ■ 地域ケアプラザ:ボランティア講習会 	<p>「地域住民の活動の場」として「相互交流を深める地域コミュニティの拠点」として、指定管理者記述のとおり連携行事などを実施していることが確認できました。</p> <p>地元町内会、町内会子供会、近隣保育園、近隣小中学校、区内高校、地元サークル、地元商店街、学校・家庭・地域連絡協議会、地元町内会元気づくり推進協議会、地域ケアプラザと幅広く連携をしています。とくに、地区センターまつりは100名におよぶ小学生の金管バンドの演奏で盛り上がりました。月2回のピアノコンサートは地元の演奏家によるものであり、その他の自主事業でも地元住民との連携を取っていることは評価できます。</p> <p>竹之丸地区センター地域連絡会として、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・実施などを協議しています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>(基本姿勢) 「笑顔」「親切」「安全」を常に念頭におき、利用者の視点でサービスの向上に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 「利用者アンケート」及び「利用者会議」を毎年実施し、要望等を伺い、館の運営に反映させています。 ■ 常時、「ご意見箱」を設置し意見を収集しています。頂いたご意見については、館としての考え方を掲示して周知するとともに、可能なものについては速やかな対応を心掛けています。 <p>スタッフ・職員が普段気付かない利用者目線での指摘・要望を受けることもあり、施設の改善に役立っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 図書については、話題の本の他、利用者に購入希望を伺い、ニーズに合った本を入庫するようにしています。 ■ 日頃から、利用者対応について話し合い、スタッフ同士の共通認識を持ち、異なった対応が生じないようにしています。また、当館を統括する支援協会主催の接客研修に参加しています。 	<p>指定管理者記述のとおり、利用者の視点でサービスの向上に努めていることが確認できました。利用者アンケートは分析結果が取りまとめられています。利用者の意見を「良い」、「普通」、「良くない」の3段階に分類した上で「良くない」に分類された意見を課題として認識する手法はわかりやすいです。また、「良い」、「普通」に分類された意見も公開しており、回答者やスタッフへの配慮が感じられました。</p> <p>苦情関連は、苦情というよりも利用者からの要望が多い印象ですが、案件別に対応策が細かく示されて記録されています。平成28年度は対象の35件が事業報告書に掲載されています。</p> <p>職員のネットワークを利用した自主事業は当館の強みとなっており、とくに箆に和紙を張り柿渋で仕上げる一関張(いっかんぱり)は人気です。</p> <p>職員の接客は「笑顔」「親切」を意識している様子が調査時にうかがえました。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>「安全性の確保」と「快適性・利便性の向上」を目標として、以下のとおり維持管理を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 基本姿勢 軽微な補修については、職員・スタッフによる速やかな対応を心がけています。 ■ 建物・設備等の保守管理 設備総合巡視や空調設備の業者点検には職員が立会い、早目の改善をしています。 ■ 清掃計画 美化スタッフが、開館前の7時30分から清掃を開始し、来館者の利用に配慮しています。清掃業者による定期清掃の他に、月に2回、美化スタッフによる料理室及び体育室の特別清掃を実施しています。 ■ 植栽等の管理 除草・剪定は、最も効率的な時期に実施しています。 ■ 保安警備計画 警報装置によるガス漏れや火災の24時間監視を行い、閉館時には機械警備により不審者の侵入に備えています。 	<p>指定管理者記述のとおり「安全性の確保」と「快適性・利便性の向上」を目標として維持管理を行っていることが確認できました。</p> <p>美化スタッフや清掃業者の清掃に加え、講座で来場者の作品の展示を行うなど、開館20年を経過しながら、古さを感じさせない、清潔感がある施設の維持管理は評価できます。</p> <p>設備の更新に関しては、防災上必要な設備を第一としています。更新の優先順位は明確で次の更新は利用者に影響のあるトイレポンプの更新、体育室シャワーの給湯器交換となっています。</p> <p>訪問調査時に館内各所や備品を可能な限りチェックしましたが、安全に関する損傷や不具合はなく日々の維持管理は利用者視点での配慮がされており評価できます。</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>■災害時の対応については、「地震等緊急時対応マニュアル」を整備し、事務所に掲示して、職員・スタッフがいつでも参照できる状態としています。防災については、防災訓練や定期的な消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めています。</p> <p>■館内での事故や利用者の体調異変については、全員がAEDの使用法や心肺蘇生法の講習会を受講し、基礎知識の習得に努めるとともに、ケーススタディにより対応を検証し緊急時に備えています。</p> <p>■事故・犯罪対応として、窓口スタッフによる入場者の目視確認や、館内利用者の呼び出し禁止、小中学生の退館時刻の徹底を行っています。</p> <p>館内の9か所に防犯カメラを設置しており、常時録画と事務所のモニターによる監視で、事故・防犯に対応できるシステムになっています。</p> <p>■中区と「災害対応マニュアル」を作成し、中区防災計画上の保管施設として緊急時の館の位置付けを明確にしました。</p>	<p>緊急時対応については、危機管理マニュアルが整備されていることが確認できました。</p> <p>事故や犯罪を未然に防止する館内循環は戸締り点検表、設備の安全性はチェックリストにより確認しています。事故防止の研修では、体育館の床がささくれた事例、他の施設で起きた防火シャッターのはさまりに対する注意などの具体的な事例をベースに全員参加のスタッフミーティングでの情報共有が行われています。</p> <p>館内での事故や利用者の体調異変については、全員がAEDの使用法や心肺蘇生法の講習会を受講し、基礎知識の習得に努めています。また、ケーススタディにより対応を検証することで緊急時に備えており、来館者の安全確保の体制ができていますことが確認できました。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>■一般社団法人中区民活動支援協会の組織として、以下の17名の体制で利用者の安全性・利便性の確保と効率的・効果的な運営を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長 1名(常勤) 運営管理の総括、職員の指導監督 ・主任 2名(常勤) 庶務、経理、スタッフの指導・補助の担当1名 自主事業の企画実施の担当1名 ・スタッフ 12名(運営担当;時給) 2名(美化担当;時給) <p>■館長と職員は、早番・遅番、日曜・祝日等勤務区分毎に1名以上配置し、館の運営や電話対応、スタッフの統率を行っています。スタッフは、7名ずつ2班に分かれ、半月交代で勤務しています。各班は午前・午後、夜間(美化は開館前1名)の区分毎に2名を配置し、利用者へのサービス業務の他、開閉館業務に従事しています。イベント等で利用者増が予想される場合は、スタッフ間で応援体制をとり、サービスの低下を防いでいます。</p>	<p>事業計画書、事業報告書は館内で閲覧できるほか、中区のホームページでも公開しており評価できます。</p> <p>勤務時間が異なるためスタッフ間のコミュニケーションには課題がありますが、休館日に全員参加のスタッフミーティングを開催することで情報を共有しています。</p> <p>ベテランスタッフと新人スタッフがペアを組むトレーナー制度を採用し、新人の早期習熟およびベテランの業務振り返りによる職員の資質向上に取り組んでいることは評価できます。</p> <p>業務内容や個人情報に関するルールが記載されたスタッフハンドブックを作成し、全員が携帯しています。また、業務に関する疑問が発生しても、すぐに確認できるような風通しの良い職場環境だと感じられました。</p> <p>利用者サービス、業務運営、教育、財務の面で運営目標を設定しています。目標は事業計画書、実績と改善計画は事業報告書に記載されています。</p>
VI ・ その他	<p>■部屋の優先・減免申し込み</p> <p>・「市・区」及び「(市・区の施策である)高齢者福祉、子育て支援、青少年の健全育成等を行う団体」が使用する場合、予約スケジュールを調整し、円滑に部屋を使用できるよう協力している。</p> <p>■市・区の施策・事業に協力</p> <p>子育て支援事業、青少年の健全育成事業の実施(資源循環局)「ヨコハマ3R資源プラン」 資源回収ボックスの設置、インクカートリッジ里帰りプロジェクト (健康福祉局)「よこはま健康スタンプラリー」「よこはまウォーキングポイント」 (中区)「なか区ブックフェスタ」「中区制90周年記念スタンプラリー」「選挙の投票所」</p> <p>■ポスターの掲示、パンフレットの配架 「市・区」の施策、事業、イベントの紹介</p>	<p>市・区の施策である高齢者福祉、子育て支援、青少年の健全育成等を行う団体が使用する場合、予約スケジュールを調整し、円滑に部屋を使用できるよう協力しています。</p> <p>資源回収ボックスの設置、インクカートリッジ里帰りプロジェクト、「よこはま健康スタンプラリー」、「よこはまウォーキングポイント」、「なか区ブックフェスタ」、「中区制90周年記念スタンプラリー」、「選挙の投票所」などに協力しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■鷺山竹之丸町内会 地元演奏家によるコンサート、園芸教室</p> <p>■鷺山竹之丸町内会子供会 クリスマスイベント、バルーンアート</p> <p>■中区第三連合町内会 元気づくり推進協議会、運動会、賀詞交換会に参加</p> <p>■仲尾台中学校学区学校・家庭・地域連絡協議会 地域の課題解決に向けた情報交換</p> <p>■近隣小中学校、高等学校との連携 <地区センターまつり> 小学校金管バンド、中学校コーラス部が参加、中学校ジュニアリーダー制度による運営補助、高校生ボランティアがバルーンアート講習会及び運営補助</p> <p>■竹之丸保育園 「親子ふれあい遊び」「離乳食講座」等の子育て支援講座</p> <p>■地元町内会老人会との連携</p> <p>■麦田地域ケアプラザ: 老人食のお弁当作り講座</p> <p>■中区地区センター、ケアプラザ、コミュニティハウス関連公共施設 ブックフェスタ</p> <p>■大和町商店街: 七夕まつり、ハロウィンイベント</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、写真、パネルなどの現場確認、ヒアリングにより確認しました。</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>地区センターまつりは100名におよぶ小学生の金管バンドの演奏で盛り上がりました。月2回のピアノコンサートは地元演奏家によるものであり、その他の自主事業でも地元住民との連携を取っていることは評価できます。</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><評価で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、ヒアリングにより確認しました。</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> <p>「来館の多い小中学生の話し声が騒がしくないか」などの課題を抽出して委員会に諮っていることは評価できます。</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)> スタッフミーティング資料、ヒアリングで確認しました。</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)></p> <p>図書カードの書式が分かりにくいとの指摘に対してわかりやすく修正しました。小中学生の話し声については「活気があって良い」という意見もありましたが、「グループのリーダーに注意を与えることで自助努力を促すべき」という意見を参考に対応策を講じました。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議の資料、ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議資料を確認しました。	
<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)>	

(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)> 4月から6月の間に年1回アンケートを行っています。今年度の有効回答は158件を得ています。	
<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)>	
利用者票記入時にアンケートを依頼することにより有効回答数が増加したことは評価できます。	

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	
<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)> アンケート結果分析資料およびヒアリングで確認しました。</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)> アンケートから得た利用者の意見を分析し、「良い」、「普通」、「良くない」の3段階に分類した上で「良くない」に分類された意見を課題として認識する方法はわかりやすいです。また、「良い」、「普通」に分類された意見も公開しており、回答者やスタッフへの配慮が感じられました。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果分析およびヒアリングで確認しました。</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)> 「床が滑ることを伝えたらすぐ対応してくれた」などスタッフの迅速な対応を評価する意見が見られました。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

(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>ご意見箱の設置を確認しました。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱の上に過去に出された意見とその回答を掲示しています。利用者が新たな意見を出しやすいための工夫だと感じました。</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>スタッフが受付で対応し、館長が最終的には対応することをヒアリングで確認しました。</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)></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>フローチャートが館内に掲示されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情というよりも利用者からの要望が多いですが、平成28年度は35件が詳細に記録されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフミーティング資料、ヒヤリングにより確認しました。</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)></p> <p>要望も含めて案件ごとに対応の結果が記録されており、細やかな対応が確認できました。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場およびヒアリングにて確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内掲示の他にも事業報告書に記載して中区のホームページに公開されています。</p>	

(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>館内の専用パンフレットとホームページが基本となりますが、さらに以下の方法で周知を図っています。</p> <p>■パンフレット 当館専用のパンフレットを作成し受付に置いてありますので、いつでも閲覧、持ち帰り可能な状態です。</p> <p>■ホームページ 利用案内全般と、毎月の自主講座、イベント情報、館からの連絡事項、部屋の予約状況、新着図書の紹介、他地区センターを含む図書検索等のタイムリーな内容を掲載しています。</p> <p>■館内掲示 一般的な利用案内をそれぞれの部屋の前に掲示しています。また、イベント情報や館からの連絡事項についてもお知らせしています。なお、駐車場の利用方法については、駐車場のわかりやすい場所に案内を示しています。</p> <p>■広報 毎月の自主講座、イベントの紹介パンフレットを掲載しています。</p> <p>■町内会掲示板 毎月の自主講座、イベントの紹介パンフレットを掲示しています。</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>現場のパンフレット、館内掲示、ホームページ、ヒアリングで確認しました。</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>当館専用のパンフレットを作成し、受付に置いてあることに加え、毎月の自主講座、イベント情報、新着図書の紹介などタイムリーな情報を掲示板に掲示していることは評価できます。</p> <p>ホームページの更新は月に1回ですが、タイムラグがあることを認識しており、問題意識を持って改善していこうという姿勢がうかがえました。</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)> 抽選記録の資料、ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
利用申請受付は2ヶ月前から行い、申込が重複した場合は抽選を行っています。同一人物・団体の予約は月4回に制限されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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)> スタッフミーティング資料で確認しました。	
<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)>	
人権擁護全般に関して研修を全員参加で行っています。差別用語についての研修資料は具体的で判りやすいものでした。	

(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)> パンフレット、ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
年齢や性別に偏りがないように、多種多様な自主事業を計画し、実施していることは評価できます。	

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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員のネットワークを利用し、プロの演奏家によるコンサート、パドルテニス、子供を対象にした手話体験講座、琵琶の演奏と語りを交えたブックフェスタの開催など、魅力的な自主事業を行っていることは評価できます。とくに箆に和紙を張り柿渋で仕上げる一関張りは好評を博しました。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書購入希望用紙、ヒアリングで確認しました。</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)></p> <p>毎月利用者の要望を踏まえて図書の選定を行っています。 図書の偏向が無いかについては充分検討して選定しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>館内に置いた専用パンフレットと、ホームページでの案内が基本となりますが、以下のとおりです。</p> <p>■パンフレット 施設全体のパンフレットを作成し受付に置いてあります。自主講座やイベントについて専用のパンフレットを「館からのお知らせコーナー」に配架してありますので、いつでも閲覧、持ち帰りができます。</p> <p>■ホームページ 利用案内全般と、毎月の自主講座・イベント情報、館からの連絡事項などのタイムリーな内容を掲載しています。</p> <p>■館内掲示 一般的な利用案内をそれぞれの部屋の前に掲示しています。また、イベント情報や館からの連絡事項については、ロビーや通路のわかりやすい場所に掲示してあります。</p> <p>■広報よこはま 毎月の自主講座、イベントの紹介パンフレットを掲載しています。</p> <p>■町内会掲示板 毎月の自主講座、イベントの紹介パンフレットを掲示しています。</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>資料、ヒアリング、ホームページで確認しました。</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>ホームページで自主事業の活動状況が閲覧できる講座もあり、活動の様子が理解できることから、来場促進に役立っていることは評価できます。また、毎月の自主講座、イベントの案内を地域町内会の掲示板に提供しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■基本姿勢 受付スタッフは、施設の顔となることから、常に笑顔で入館者へ挨拶することを心掛けています。</p> <p>■窓口・電話対応 受付には、できるだけスタッフが待機するようにし、部屋の点検や体育室対応で不在となる場合には、事務室内の職員がカバーする体制を取っています。カウンターにチャイムを置き、可能な場合は駆けつけられるようにして、待ち時間の短縮を図っています。 電話対応では、責任ある対応が取れるように職員が必ず名前を名乗るようにしています。</p> <p>■職員・スタッフ間の情報共有 課題が発生した場合には、その場で話し合い対応について情報を共有するようにしている。勤務時間が異なるメンバーには連絡メモで申し送りし、重要な課題については、休館日に全員参加の「スタッフミーティング」を開催し、対応策について話し合っています。</p> <p>■接遇研修の実施 協会主催の全体研修に参加し、事例を通じて接遇スキルの向上を図っています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフのわかりやすい対応や、丁寧な電話対応は訪問調査当日にも確認できました。 勤務時間の違いによりスタッフ間のコミュニケーションには課題がありますが、休館日に全員参加のスタッフミーティングを開催することで情報を共有しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>■利用実績 当協会が指定管理を行ってから、利用者数・稼働率ともに上昇しています。特に体育室と工芸室の稼働率は約80%以上と好調です。反面、料理室と和室の稼働率は約20%と約40%にとどまっています。今後は、目的別料金を採用した料理室の稼働率アップなどを検討していきたいと考えております。また、当日申込の場合の料金割引も検討していきます。</p> <p>■アンケート、意見、苦情等 年1回のアンケートの他、随時利用者から意見を伺っていますが、前の利用団体の部屋の片づけ不良程度で深刻な苦情は届いていません。全体的に好意的なご意見を頂いております。 予算の許す範囲で、頂いた要望には、速やかな対応を心掛けています。</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>料理室の稼働率という課題には会議での使用、当日の申し込みについては料金の割引を検討するなど利用者サービスに関する分析・対応がされています。 アンケート、意見、苦情については全体に好意的なものが多いことが確認でき、迅速な対応も評価されています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

職員の人脈を活かした自主事業の企画・運営が当館の強みとなっており、魅力的な事業が多いと感じました。また、利用者アンケートの分析・集計手法も秀逸です。

<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)>

ホームページの更新を広報の課題と認識されていますが、わりと簡単なホームページ作成ソフトもありますので、スタッフを交えて挑戦してみるのも良いのではないのでしょうか。

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)>	

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)>	
毎日スタッフが清掃を行い点検確認を行っていることに加え、外部専門業者による定期清掃を2ヶ月毎に行っていることから、開館20年を経過していながら清潔感があり古さを感じさせません。	

(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)>	

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)>	
館内の備品を可能な限りチェックしましたが、安全に関する損傷はなく良好な状態に保たれていました。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内には利用者用のゴミ箱を設置せず、ゴミは持ち帰ってもらうようにしています。</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)></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>■施設全体について 開館20年を経過したことから、耐用年数を経過した設備が多くなってきました。本来は、ライフサイクルコストの考え方から、長スパンで計画的に設備更新を行っていくべきところですが、予算上の制限から困難な状況にありますので、日々のチェックが重要となっています。</p> <p>■軽微な汚れ、損傷 日頃から、館内の状態に気を配り、軽微な汚れ、損傷については職員・スタッフによる速やかな処理を心掛けています。手に負えないものについては、メンテ業者に依頼しています。</p> <p>■設備の更新 防災上必要な設備を第一優先とし、次に利用者に影響のある設備を優先して更新しています。具体的には昨年度は、防災監視盤、トイレポンプの更新(市施工)、体育室シャワーの給湯器交換を実施しました。今年度はウォータークーラーの更新を予定しているところです。また、年度末に市予算で駐車場システムの施工を予定しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場およびヒアリングで確認しました。</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>館内各所を確認しましたが目立った不具合はありませんでした。日々の維持管理は利用者視点での配慮がされており評価できます。</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><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>屋内消火栓の一部を確認したところ、ホースの点検・交換期限が近づいているものがありました。今後の更新計画に加えられることをお勧めします。</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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<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)>	

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)>	
戸締点検巡回表を用いて確実に実施していることが確認できました。	

(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)> チェックリストにより施設・設備等の安全性を確認しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全員参加で事故防止策について当館以外の事例でも具体的な事例を周知徹底しています。 <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)> 当館で体育館の床がささくれた事例、他の施設で起きた防火シャッターのはさまりに対する注意など、スタッフミーティングでは全ての職員に対し、具体的な事例を通じて事故防止対策の情報を共有していることは評価できます。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内掲示板および中区役所のホームページにて閲覧が可能です。	
<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)>	
年度毎に事業計画書・事業報告書が整備され、ウェブで閲覧できることは評価できます。すでに、28年度事業報告、29年度事業計画の閲覧も可能で更新も速やかです。	

(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)>	
研修については年間計画を策定し、全員が参加していることは評価できます。	

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)> 資料、ヒアリングで確認しました。	
<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)> 全員に対し、接遇研修、個人情報保護の取り扱い、AEDの操作訓練、救急法基礎講習会、人権研修を行っています。	
<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)>	

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>業務遂行に必要な知識を習得するための研修であり、必ず受講できるように配慮しています。</p> <p>■当館の研修について 以下の研修を実施しています。 ・接遇研修(事例を中心に実践的な講習を実施) ・個人情報保護の取り扱いについての研修 ・AEDの操作訓練と救急法基礎講習会 ・人権研修</p> <p>■研修参加への取組について 通常の組織と異なり、研修に参加する場合は、代わりの職員・スタッフが出勤しなければならないため、勤務に支障が出ないように、スケジュールを調整し参加する必要があります。そのため、勤務日時が異なる職員・スタッフでも、容易に日程調整ができるように研修は同じ内容で2回実施しています。研修は無料とし、勤務時間として算定、交通費も実費を支給しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場およびヒアリングで確認しました。</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>勤務日時が異なる職員・スタッフでも、容易に日程調整ができるように研修は同じ内容で2回実施していることは評価できます。</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)> 全員が研修を受けいることを資料、ヒアリングで確認しました。 <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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務内容を明確に記載したスタッフハンドブックを作成し全員が携帯しています。業務内容への疑問がある場合には話し合いが行われていることも確認できました。	

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)>
<p>■職員・スタッフの資質向上 ベテランスタッフが新人スタッフとペアを組むトレーナー制度とすることにより、早期の習熟を目指しています。また、ベテランスタッフも業務を振り返り確認する機会となるため、慣習にとらわれず業務を遂行していく事ができます。</p> <p>■情報共有 地区センターは、職員・スタッフの勤務時間が一律ではありませんので、直接顔を合わせる事のないメンバーが存在します。そのため、日々の業務の申し送りや、利用者対応の変更など館としての情報共有は、一般の職場よりも重要になります。当館では、口頭による伝達に加えて、毎日の「スタッフ連絡票」を活用し、さらに必要に応じて館長からの「スタッフの皆様へ」等の文書で形に残した伝達を徹底し、漏れのない情報共有に努めています。また、必要に応じて、休館日を活用して「スタッフミーティング」を開催し、課題解決のための意見交換や方針決定を全員で行っています。</p>	スタッフの皆様へ、スタッフハンドブック、スタッフ連絡表などの資料で確認 <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)>
	ベテランスタッフが新人スタッフとペアを組むトレーナー制度は、新人スタッフの早期習熟を目指していることに加え、ベテランスタッフが業務を振り返る機会となることもあり、職員の資質向上に役立っています。口頭による伝達に加えて、毎日の「スタッフ連絡票」を活用し、さらに必要に応じて館長から「スタッフの皆様へ」等の文書で残り、漏れのない情報共有に努めていることは評価できます。

(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)>	
スタッフハンドブックに個人情報に関するルールを取りまとめスタッフ全員が携帯しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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 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	
<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 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	
<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)>	

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	
<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)> ヒアリングおよび現場を通じて確認しました。	
<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)>	
パソコンはパスワードを設定しています。個人情報の記載された書類は施錠できる書庫で管理しています。廃棄する時はシュレッダーで処理しています。	

(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)>	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
経理担当者と決済承認者が明確になっています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務局との集計資料で確認しました。	
<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)>	
当地区センターの経理は個別に経理処理が行われ、協会の経理とは明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
管理方法は明確かつ適切です。	

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 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 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"/> 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)> 業務点検表、ニーズ対応費使途一覧の資料で確認しました。	
<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)>	
ニーズ対応費の使途一覧は事業報告書に掲載されています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■原則 ・利用者の安全、衛生を第一に考えて適度な節減を行っています。</p> <p>■光熱費の節減 以下を実施しています。 ・冷暖房、照明について事務室でこまめに集中コントロール ・体育室の冷暖房の臨機応変で効率的な運用(温湿度計で判断) ・部屋使用後の速やかな消灯 ・過剰な蛍光灯の撤去 ・館内の明るさに応じた点灯 ・老朽照明器具交換時のLED化 ・東電と安価な再契約を実施 ・貼り紙で節電を利用者に呼びかけ</p> <p>■事務処理等 ・内部文書の、配架チラシの裏面活用 ・物品購入は、安価な購入方法を選択 ・ゴミの分別を徹底し、燃えるごみを減量 ・スタッフによる備品等の小修繕を実施 ・スタッフによる図書のブックー及び小修理</p> <p>■増収策 ・地下体育室に飲料の自販機を新設</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>サービス向上及び経費節減努力事項報告の資料で確認しました。</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>経費節減努力項目を作成し、事業報告書に掲載しています。 また、体育館のエアコンを使わず、扇風機を使ったり、スタッフによる備品等の小修繕、修理するなど、状況を考慮して細く対応し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>利用者サービス、業務運営、教育、財務の面で目標を設定しており、4項目とも今年度の目標に反映されています。自己評価表として目標は事業計画書、実績と改善計画は事業報告書に記載されています。</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"/> 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"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<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 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)> <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 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 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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)>	

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>■目標の設定 毎年、次年度の事業計画を策定時に、数値目標(利用者数、部屋別稼働率、利用料金収入等)の達成状況や利用者の声を検証し、新たな目標設定を行っています。</p> <p>■周知・共有 目標の達成状況や課題については、職員・スタッフで共有し、日々の業務のなかで、その原因を皆で分析し運営に反映させていきます。さらに重要な案件については、全体で行う「スタッフミーティング」を開催して協議し、情報の共有、確認を確実にしています。 スタッフごとに勤務時間帯が異なり、日頃顔を合わせる機会のないグループもあることから「スタッフミーティング」は、全員が揃って話し合いができる貴重な場となっています。また、「スタッフ連絡票」や、館長からの「スタッフの皆様へ」などの書面で周知も活用しています。</p> <p>■自己評価 意向確認の面談の際にヒアリングを行ない、スタッフの育成及び業務改善につなげています。</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>ヒアリング及びスタッフの意向確認調査書、業務評価書の資料で確認しました。</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>重要な案件については、全体で行う「スタッフミーティング」を開催して協議し、情報の共有、確認を確実にしていることは評価できます。また、「スタッフ連絡票」や、館長からの「スタッフの皆様へ」などの連絡事項を文書で残し、周知徹底していることは評価できます。</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><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>■部屋の優先・減免申し込み 「市・区」及び「(市・区の施策である)高齢者福祉、子育て支援、青少年の健全育成等を行う団体」が使用する場合、予約スケジュールを調整し、円滑に部屋を使用できるよう協力している。</p> <p>■市・区の施策・事業に協力 子育て支援事業、青少年の健全育成事業の実施 (資源循環局)「ヨコハマ3R資源プラン」 資源回収ボックスの設置、インクカートリッジ里帰りプロジェクト (健康福祉局)「よこはま健康スタンプラリー」「よこはまウォーキングポイント」 (中区)「なか区ブックフェスタ」「中区制90周年記念スタンプラリー」「選挙の投票所」</p> <p>■ポスターの掲示、パンフレットの配架 「市・区」の施策、事業、イベントの紹介</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>ヒアリング及び利用料減免優先申込通知書で確認しました。</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>資源回収ボックスの設置、インクカートリッジ里帰りプロジェクト、「よこはま健康スタンプラリー」、「よこはまウォーキングポイント」、「なか区ブックフェスタ」、「中区制90周年記念スタンプラリー」、「選挙の投票所」などに協力していることが確認できました。</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><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><評価で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><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>

◆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) 緊急時整備の緊急時	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
			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	
	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	
	(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)	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	
	(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
		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 明確化していない	レ 明確化していない
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	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 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	
		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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 取っていない	レ 取っていない
			レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
			レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
		③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 適切に使用していない	レ 適切に使用していない
			レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている
	(4) 経理業務	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 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
			レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	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 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
	(4) 経理業務	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない
			レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
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 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
		レ 存在する	レ 存在する	
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 存在しない	レ 存在しない	
		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
	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		
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか？	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？	㊟ 全て反映されている	㊟ 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	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？	㊟ 年に1回以上は協議している	㊟ 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