

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市藤棚地区センター 地区センター等評価シート

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ株式会社

平成30年10月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>【地域連携】館長が第3地区懇談会,第三地区社会福祉協議会の会員。館長は第3地区の広報誌『にこまちさん』の編集員等として第2部会に所属。地域共催事業の防災フェスタを開催。青少年指導員のこども作品展、紙飛行機・百人一首大会の共催等。障がい者と地域住民の交流イベント3件。</p> <p>【近隣施設等連携】ケアプラザと合同藤棚まつり等を企画し、参加者が3000人を超える。西区名・達の会と共催の名・達まつりは2000人が参加を楽しむ。</p> <p>【商店街の連携】藤棚商店街の年3回の商店街まつりにブースを出店し施設の広報活動。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以上、地域ニーズを把握し、地域交流に努めたイベント等31事業計画の他、地域連携に力を入れている。</li> </ul> <p>【学校連携】館長が岩井原中の学校運営協議会の、岩井原中と稲荷台小の校長が地区センターの委員で双方の運営等を意見交換。藤棚まつりで中学校の吹奏楽部の生徒が活躍し、父兄や地域住民が演奏を楽しむ。</p>	<p>指定管理者記載の通り、幅広い間口から地域との連携を図り、活発に活動しておられます。</p> <p>『藤棚まつり』、『防災フェスタ』、『名・達まつり』等は、写真を拝見しましたが、大変盛況です。</p> <p>地域を束ねる地区センターとしての役割を名実ともに全うされておられると、高く評価出来ます。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>基本姿勢は「皆様に愛され続けて21年」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの物品購入希望等は予算の範囲内で導入。(プロジェクター等)</li> <li>・利用者意見の実行可能なものはその場で改善。(植木をロビーから見える場所に移動・グループ室の自習用会議テーブルに仕切り板を設置)</li> <li>・利用者要望を速やかに実行する。「スピード重視」(NTT公衆電話は、不採算だが利用者用途であり設置継続。カラオケ機器は最新機種に更新。自動販売機を1台から3台に増設。そのうち2台は菓子販売機とし子どもたちに好評)</li> <li>・テレビを設置し、9時～17時まで放映し好評。</li> <li>・利用者の健康に配慮し熱中症計を全部屋に設置し、温度のみに拘らない空調管理で、好評。</li> <li>・自主事業の数を増やし、今年度は54事業で平均週3回のペース。</li> <li>・継続的課題は潜在利用者の掘り起こしと考える。</li> </ul>	<p>利用者サービスの向上を図るには、利用者ニーズの発掘、その情報の共有化、実現に向けた具体的な行動力、のいずれもが必要となりますが、当館ではどのステップも着実に履行された結果、高水準の利用者サービスが実現されているものと考えます。</p> <p>同時に、それらのステップが怠られずに不断に実行されてきた要因として、全職員のモチベーションが高く保たれ、心構えのベクトルが統一されていることも見逃せません。その姿勢が利用者にも感じ取られている結果、利用者からの積極的な協力も引き出せていることも、見て取れます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守点検は専門業者に委託し、適正な維持管理を実施させている。報告時は立会い、確認する。</li> <li>・毎日の業者清掃以外に、職員が日に3回館内外の巡回清掃・設備点検を行う。</li> <li>・職員が常時、利用者飲料の水がこぼれていないか床を確認し転倒事故の防止に努めている。</li> <li>・トイレは密室になるため、スタッフが常時巡回し、利用していないトイレ扉の閉鎖があれば扉開放により、防犯に努めるとともに、汚れの有無等を確認し、清潔を保つ。</li> <li>・部屋利用後は「利用報告書・点検表」に基づき、利用者同席の上で点検し、衛生管理に努めている。</li> <li>・備品設備の不具合は、職員が改修できるものは改修し経費削減を図っている。職員が扱えないものは迅速に業者に修繕依頼をする。大規模修繕は、区役所に正確かつ迅速に情報提供している。</li> <li>・新規備品は、利用者アンケート・ヒヤリング等に応え購入している。</li> </ul>	<p>竣工後相応の年月を経た施設ではありますが、必要度に応じた設備更新や修繕が行われている上に、日々の清掃等も行き届いており、年月を感じさせない状態が保たれています。</p> <p>形式的でなく、ノウハウを生かした各種の点検表、チェック表が活用され、機能しており、実効性が高いと考えます。</p> <p>高齢者が多く利用する傾向にありますが、十分な気配りが徹底されており、事故防止にも大きく役立っているものと高く評価出来ます。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休日を含めた緊急時連絡方法と連絡先を事務室に掲示。緊急時対応マニュアルは受付に保管。職員スタッフ連絡網の最新版を職員に配布。</li> <li>・防災備蓄品を「指定管理者災害対応の手引き」に沿って備蓄している。</li> <li>・AED、心肺蘇生法の研修を実施し、防災フェスタは全員参加を呼びかけ起震車・煙体験等を経験することで職員の防災意識を高めた。</li> <li>・日常業務におけるヒヤリハット事例を受付に掲出し共有している。</li> <li>・職員が毎日定期的に館内・館外を巡回点検しゴミを拾うほか、異常の有無を確認。巡回中に公開空地で火遊びの跡を発見し、公開空地の指定管理者・警察に連絡した。</li> <li>・フリースペースのグループ室は従来扉を閉めていたが、防犯のため、扉の常時解放利用を継続している。職員の目を行き届かせ抑止力としている。アンケート等で賛否もあるが、その都度丁寧に説明し理解を求めている。</li> </ul>	<p>防犯の観点からは、『館内外チェックリスト』による行き届いた見回りが、効果を上げていると評価出来ます。</p> <p>スタッフ全体研修では、AEDの使用方法や消防・防災がテーマとして毎年実施されており、反復して学習する事で、緊急時への備えは万全です。</p> <p>防災フェスタの開催は、地域住民の防災意識に訴求する性格を有しており、館内に留まらない、目に見えない貢献を果たしていると考えます。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公平性、透明性、多様性、安全性を前提に運営をしている。</li> <li>・「地域みんなの施設」の意識で管理運営。</li> <li>・小さなことも配慮し、開館前に並ぶ利用者のため、ピロティに毎日椅子やうちわを用意し、大変喜ばれている。</li> <li>・研修計画によりスタッフ全員対象の研修(業務マニュアル、接遇、個人情報保護、人権、防災等)を行い、質疑応答を含めて資質向上と情報共有を図っている。また、毎日の業務ノートで当日の課題等を情報共有している。その中でスタッフから利用者サービスの提案もあり、ただちに実行している。</li> <li>・その他、随時情報共有すべき課題は、資料回覧する等、情報共有を図っている。</li> <li>・次期副館長候補としての育成方法を確立するために、職員に担当の業務(広報担当・事務室補助など)を任せている。</li> <li>・照明、空調コントロールパネルにシールを貼り、職員全員が点灯・消灯できる様、見える化の工夫をしている。</li> </ul>	<p>指定管理者団体の主導で、計画的な研修スケジュールが組まれており、実行しておられます。</p> <p>『業務ノート』が活用されており、特定の職員だけが受講した研修内容も回覧される等、知識レベルを共通化する方を欠かさず取り入れており、組織としての活動が高水準で実行されています。</p> <p>また、『業務マニュアル』は、大変わかり易く、かつ詳細に作られており、職員の業務遂行に大きく役立っています。</p> <p>『個人情報保護法対策11カ条』は、大変具体的で、細かい事項にも目を向けており、実効性が高いものとなっています。</p> <p>経費削減は、節約意識の醸成に留まらず、具体的な対策を実行した結果、数字として効果が上がっています。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共催事業のチャリティダンスパーティーと年4回のチャリティ麻雀大会での寄付金を神奈川新聞に寄付。</li> <li>・職員が利用者に気軽に声をかけ顔の見える関係で、地元で親しまれ、これが職員のモチベーションを高めている、この状態を維持向上させたい。</li> <li>・社会教育施設として青少年育成にも力を入れている。小中学生が問題行動を起こした時、館長らが別室で生徒に公共施設のルールについてよく話をし、その後、学校へ報告をし情報共有している。</li> <li>・高性能カラオケ機器を導入し好評。高齢者が定期的に利用することで、仲間づくり、引きこもり解消、健康増進等に力を貸している。藤棚サロンでは無料カラオケ開放で異世代交流にも努めている。</li> <li>・子ども食堂を年4回開催。孤食の子ども・高齢者を対象に異年齢交流・コミュニティの場を提供。ボランティアの育成にも力を入れている。</li> <li>・地域拠点施設の役割の子どもの緊急避難場所「子ども110番の家」に参加。</li> </ul>	<p>チャリティのイベントでの寄付金を神奈川新聞を通じて地域に還元したことは、称賛すべきと考えます。</p> <p>子ども食堂の開催や子ども110番の家への参加等は、時代の要請を捉えた大変有益な活動であり、高く評価出来ます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>「地域と支えあえる施設」としての運営に努めている。            ・西区連合町内会のうち、当施設周辺地域に属する第2・3・4地区の町内会長会議に出席し、アンケートの依頼、センターの自主事業や取組みについて情報発信をしている。            ・館長が第3地区懇談会、第三地区社会福祉協議会の会員として、地域全体で課題を共有しながら交流し、情報交換している。            第3地区第2部会に所属し、第3地区の広報誌作成のため月1回の会議に委員として出席し、センターの情報を提供し掲載依頼もしている。            ・「みんなの学校」の上映を第三地区社会福祉協議会と共催し、西区役所の後援も得た。            ・子ども食堂は西区ボランティアセンターに依頼をし、相互情報共有し、ボランティアに活動の場を提供している。コミュニティ食堂をとおして地域住民に交流の場を提供。            ・にしく市民活動支援センター主催の施設間連携会議に出席し、西区内施設と情報交換を行っている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>西区連合町内会1～6地区の内、2、3、4地区を分掌しておられますが、指定管理者記述の通り、とても広範にパイプを確立し、情報交換や連携を行っておられることが確認出来ました。            『ふれあい食堂』(こども食堂)も、ボランティアを募って組織化し、60食/1回、年4回も開催されておられ、地域に大きく貢献しておられます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会は年2回開催され、議事録を拝見しますと、14名前後の多数の参加者をお迎えして、多くの検討事項、問題提起がなされて、中身の濃い議論が行われていることが見て取れます。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 議事録 <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地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 議事録、アンケート、集計レポート <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)>  『地区センターのイベントに関するアンケート』は詳細に設計されており、課題の抽出に大きく役立っています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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)> ・地域の福祉施設である『エプロン横浜』に清掃を、『ハート工房』に草刈りを委託している他、障害者スポーツイベントや、障害者と地域との交流のための音楽会を開く等、連携しておられます。 ・また複合施設である地域ケアプラザとも、まつりや防災フェスタの合同開催、週2回の体操事業等で連携しておられます。 ・更生保護女性会の協力を得て、精神疾患の方と地域との交流会イベントも開催し、好評とお聞きしました。 <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)>

## 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)>	
平成30年3月2日に開催されました。活発な議論がなされていることが、議事録から確認出来ました。	

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)> 平成30年3月2日議事録	
<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)>	
課題と考えるよりは、意見、あるいは提案と考えるほうが適当であるが、漏れなく受け止めて対応をされておられます。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> 平成30年2月実施。157件回収。	
<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)> 掲示物『アンケート結果に対する回答』 <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	
<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)> 掲示物『アンケート結果に対する回答』 <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)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 掲示物『アンケート結果に対する回答』 <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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 1階ロビーに『ご意見ご感想箱』が設置されています。HPにもその旨が記されています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に掲示されています。	
<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)>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>『業務日誌』に記入され、情報の共有と対応が徹底されています。</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>&lt;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)&gt; 回答書が掲示されています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt; 回答書が掲示されています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設案内と利用方法、利用料金については館内にパンフレットをおいて自由に持ち帰りできるようにしている。</li> <li>・体育室の利用時間帯の特例は上記パンフレットと体育室に掲示している。</li> <li>・図書コーナーの利用方法はパンフレットのほか図書コーナー受付に掲示している。</li> <li>・無料利用部屋(娯楽コーナー、グループ室)は不特定の利用者が協調しあって利用できるようにお願い等を館内掲示している。</li> <li>・休館日や選挙等で通常の利用ができない日、体育室個人利用ができない時間は理由と併せて、無駄足を防止するため事前に館内掲示するとともに来館者に声掛けをしている。</li> <li>・利用要綱・細則の閲覧ファイルを事務室正面の掲示板に置き、自由に閲覧できるようにしている。</li> <li>・主な情報をホームページにアップし、最新情報はツイッターで常に更新している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>パンフレット:施設案内、掲示物、HP</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パンフレット、チラシ類は整理されて置かれており、探し易いと感じました。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)>	

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)> 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)>	
団体利用申請は、2カ月前(または3カ月前)の応当日のため、毎日毎朝受付や抽選が行われ手数が掛かりますが、工夫と人海戦術で乗り切っておられます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年3月19日の研修レジュメ	
<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)>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;  『自主事業報告書』</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>講師の都合がつかずに1件の自主事業を変更し、同種の自主事業に置き換えた他、当初計画に無かった複数の事業が新たに追加されて実施しておられました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input 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>&lt;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)&gt;            希望図書のメモ            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご希望を聴取した後、1カ月程度でスピーディに用意するように心掛けておられるそうです。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内等を作成し、窓口に置いている。</li> <li>・藤棚まつりの広報は藤棚地域ケアプラザと分担して行い、センターは第2地区・第3地区連合町内会に出席して広報配布依頼するほか第4地区連合町内会にも配布依頼をしている。また藤棚商店街の各会長に説明して商店街各所にポスターを貼って他、岩井原中学校・稲荷台小学校にチラシの配布をお願いしている。</li> <li>・広報横浜西区版に毎月センターの広報を掲載するほか、随時タウンニュース・ケーブルテレビに広報依頼している。</li> <li>・センターたより(自主事業予定表等)を毎月作成し、地区連合町内会にポスター掲示と回覧を依頼。館内では、自由に持ち帰れるようにし広く事業等をPRしている。</li> <li>・自主事業ごとのチラシを作成し、掲示するほか、自由に持っていけるようにし、西区区民利用施設協会の他の施設でも随時掲示・配布している。</li> <li>・ホームページには随時最新情報を掲載している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>HP、広報よこはま西区版(月刊)、センターたより、自主事業のチラシ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者記載の通り、非常に多くの媒体を通じて、情報を発信しておられます。ケーブルテレビのJ-COMで防災フェスタの告知も行ったそうです。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に公平な対応ができるよう毎年『業務マニュアル』を更新し、年度前の全職員研修で配布し、いつでも手に取れるよう受付にも常設。</li> <li>・スタッフ研修、特に新人職員には「マニュアル」に基づいた実務研修を実施し、公平な対応にも心がけるよう指導している。</li> <li>・相手に配慮し思いやりを持って対応できるよう、ストレートに施設の利用ルールを説明しづらい時は、クッション言葉を使用し対応するよう全員を研修している。</li> <li>・挨拶、電話対応、コミュニケーション、身だしなみは施設の基本であるとの認識のもと管理運営している。笑顔で挨拶、清潔な身だしなみ、エプロン・名札の着用や電話対応での名乗りを徹底し、利用者には不快な思いをさせないよう努めている。イベント時には職員に声がけしやすいように施設名入りのユニフォームTシャツを着用している。</li> <li>・部屋の案内や小・中学生への対応も適切な言葉使いを心がけている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者受託期間3期目に入り、当施設オリジナルの『業務マニュアル』は、改良を重ねられて大変詳細で見易いものになっています。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室の実績が少ないため自主事業で料理講座を行っている。料理室の稼働上昇策として、料理室以外使用の利用料金は料理利用より安価な設定にし、会議利用を増加させる工夫をしている。</li> <li>・利用者アンケート等のご意見は多岐だが、これを館内に掲示している。アンケート項目のスタッフ対応については、満足以上の回答が86%、やや満足を入れると95%となる。利用者一人ひとりに寄り添い、丁寧に対応していることが評価されている。</li> <li>・利用者は区内のシニア世代が多く、業務以外の頼まれごとにも笑顔で対応し、できることは誠意を持って応え、地域の地区センターとして愛されている。</li> <li>・ご意見・ご希望は口頭の場合も多く、その都度館長らが応対し、実現可能なもの(受付棚の撤去など)は即時実行している。ご意見・ご希望はいただくが苦情はない。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>家庭から包丁が姿を消しつつある昨今であり、料理室の利用率上昇は非常に高いハードルですが、平成26年度対比5ポイント増の15.4%まで引き上げたことは称賛に値します。総じてアンケートでの評価も高く、キメ細かいサービスが利用者に歓迎されていることがうかがえます。</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)>

利用者から「2階ロビー正面受付内の棚が障害となり、藤棚地区センターの全職員の顔が見えない」という意見があったことに対応し、棚を撤去して受付を開放的な空間にし、利用者への対応をより敏速にして、サービスの向上を図ったことは、大変良いことです。  
それと並行して、2階ロビーのソファを3階の赤いソファと交換することで、「ロビーが明るくなった」との好評もいただきました。

<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)>

どちらの地区センター、コミュニティハウスにも共通した傾向ですが、行動力が女性に比して乏しい壮年男性の来館誘引は、難しいようです。スポーツセンターと異なり、文化的活動の拠点には、縁遠いのかも知れません。  
働き方改革で平日のオフの時間は増加傾向とされますので、男性にも魅力ある自主事業を考案し、足を運んでもらい、更にはサークル化することが出来れば素晴らしいと思います。

### 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)>	
小規模受水槽水道検査は、衛生確保に直結するため、法的義務を超えて実施しておられました。	

##### 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)>	
窓ガラス清掃は、計画では年間3回でしたが、実際には年間4回実施しておられました。	

## (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)>	

### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者様には、基本的にゴミをお持ち帰りいただくルールとされており、実行されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有料利用部屋は利用者の清掃後、スタッフが点検して不十分な部分を補充清掃し、次の利用者から喜ばれている。</li> <li>・料理室については衛生上の観点からも食器や包丁・まな板等も丁寧に洗浄している。</li> <li>・無料利用部屋は定期的に巡回しゴミひろいを行い床がぬれて危険でないかを点検している。</li> <li>・月1回の月末清掃、大掃除を実施し清潔に保っている。</li> <li>・外回りは、センターの管理範囲外も巡回しゴミひろいを行うとともに、燃えるものが落ちていないかどうか防犯面にも気を配っている。さらに毎月24日は「にしの日」として、都合のつくスタッフがセンター周辺の「町の清掃活動」を行っている。</li> <li>・藤棚のツルは通行人の顔にかかるなどの危険がないよう、定期的に剪定している。</li> <li>・熱中症計を全部屋に設置し、利用者も参考にしている。また各部屋に扇風機を設置。和室にエアコン風調節羽と料理室にサーキュレーターを設置し、喜ばれている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内外共に清潔で安全に保たれています。熱中症計を全部の部屋に設置して、利用者の安全に気配りされておられることは、大変良いことと思います。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>設備は、開館21年を迎え経年劣化が見られますが、適切に更新が行われています。給水式冷温水発生機(エアコン)の更新工事、非常用発電機の整備工事、体育室の雨漏り修理、和室の畳全面張り替えなど、必要に応じて適切に更新を実施することで、常に快適に利用できるよう維持管理を行っておられます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理者団体が作成した『緊急時対応マニュアル』が常備されています。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
従事者の方も1日3回見回りをされておられます。 『館内外チェックリスト』に記録して、見回り時には火の不始末等にも目を向けて、必要によっては当局に通報しておられるとのことでした。	

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)> 現場確認、『電子キー 管理一覧表』 <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)>	
外部は電子キー、ドアは鍵と、二重のセキュリティにしております。	

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)>	
1日3回巡回し、『館内外チェックリスト』に記録しております。 安全管理と清掃の確認を行い、合わせて敷地内のゴミも拾っております。	



### (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)> オリジナルの『自主検査票(日常)』がチェックリストとして活用され、防災の様々な観点からの設備チェックが行われておられ、安全への着意は高く評価出来ます。           また、横浜市の地区センター長会のヒヤリハット集から抜粋されたマニュアル兼チェックリストが作られ、回覧しておられました。	

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)> 平成29年6月6日に横浜市主催で、『施設管理者向け出前研修』が行われ、副館長様が出席されました。           <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)> 『施設管理者向け出前研修』の内容は、館内で全員に回覧され共有しておられます。	

#### (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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;            平成30年3月19日『スタッフ全体研修』が行われ、AED研修、消防・防災研修も包含されました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;            現場確認、施錠可能な棚に格納されていました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 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 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)>	
「西区災害ボランティア拠点」に指定されています。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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、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)>
館長が地域の防災訓練に参加しておられます。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
消防訓練は、地域内の藤棚地域ケアプラザと連携して職員全員参加で防災フェスタを実施することで代替しておりましたが、位置付けが若干異なりますので、今後は別途行うこともご検討いただいた方が良いと考えます。

## 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)>	
『勤務実績表』にて確認出来ました。	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
壁面掲示のポスターにて、閲覧できることを告知。	
<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)>	

## (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)>	
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)が『職員研修計画兼 実施報告』として作成されています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『職員研修計画 兼 実施報告』	
<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)> 平成30年3月19日に、公共施設での接遇、人権施策基本方針、個人情報保護、防災、緊急時対応、AED取扱、業務手順確認、の7項目の研修を全員が受けておられました。	
<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)> 各業務の必要性に応じた研修(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)が行われており、研修によっては対象者が絞られますが、回覧が全員に行われておられるため、共通認識を持てることは大変有益と評価出来ます。 館長、副館長様を対象とした研修は多数、多岐に亘り、内容を回覧しておられます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員への研修(個人情報保護、人権、防災、遺失物、業務マニュアル等)はすべて閉館日に行っている。閉館日は業者による施設点検・清掃の日であり、利用者対応業務がないため、全員が参加できるようになっている。</li> <li>市役所・区役所・各担当施設が行う研修(西区地域づくり大学校・生活創造空間にしの研修・にこまちスキルアップ研修・食品衛生講座・見た人を動かすチラシの作り方など)は館長・2名の副館長のいずれかが参加できるようにしている。これらの内容は館長・副館長2名の計3名で共有するとともに、必要に応じてスタッフにも説明し、業務に役立っている。</li> <li>時給者には研修に参加しやすいように、業務とし手当支給をしている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長様、副館長様だけが受けられた研修の内容も、全員に還元されておられることは、お手数ですが役に立っていると思います。</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>&lt;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)&gt;            ファイル(研修資料や、要約が回覧され、回覧印の押された書類がファイリングされた物)            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)>	
大変わかり易く、かつ詳細な『業務マニュアル』が活用されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌に情報共有事項を記載し、日誌記載外の事項も職員間で引き継ぎをし共有している。</li> <li>・日々起きる出来事の内、適宜、情報を整理した資料を作成、回覧し情報共有を図っている。</li> <li>・より良いサービスのためにセンター独自の業務日誌(遺失物取り扱いを含む)を作成し研修で周知する他、防犯・個人情報保護等の全てのマニュアルをスタッフが理解した上でいつでも確認できるよう窓口常備し、利用者に公平なサービスができるようにしている。</li> <li>・職員の気づきや提案を大切にしている。職員から提案として、料理室の点検軽減化のために食器棚や各テーブルの引出し内の整理を実行の他、利用者がより快適に使用できるように更衣室シャワーの足ふきマット置き場所確保のためマット掛けを購入するなど。</li> <li>・利用者の要望、ご意見を職員全員で共有し、改善できることは改善策等を考え速やかに対応できるようにしている。</li> </ul>	“日々起きる出来事の内、必要に応じて情報を整理した資料” <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)>
	指定管理者記述の、“日々起きる出来事の内、必要に応じて情報を整理した資料”は、丁寧に、かつわかり易くまとめられて作成されており、この回覧は非常に役立っていると考えます。

### (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)>	
『個人情報保護法対策11カ条』として明文化しておられます。 大変具体的で、細かい事項にも行き届いた、実用性の高い物となっています。	

#### 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)>	
毎年3月の全員打ち合わせ会による研修が恒例化されています。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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)>	
『個人情報保護に関する誓約書』を全員から徴求しておられます。	

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)>	
個人情報が記入される用紙2種、『団体登録申請書』『部屋の使用申請』いずれにも明文化されています。	

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)> 『個人情報保護法対策11カ条』、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)>	

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 <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)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)>  館内では、基本的に団体の経理は発生しませんので、区分は明確です。	

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)>  『修繕費』『通信費』『清掃費』について確認出来ました。	

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 <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)>	
万々に備えて、通帳と印鑑は分けて保管しておられます。	

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)> 『ニーズ対応費使用一覧』 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電力節約を東京電力からPPS事業に変更し、また一部照明をLEDにし平成29年度当初予算より4.3%の削減になった。</li> <li>・消耗品・備品購入は、平成28年度と平成29年度との対比で0.78%の削減。これは、高額な蛍光灯等は業者への発注を見直し安価なネット注文にしたことによる。</li> <li>・光熱費の水道代は冷温水機を新規にしたため平成29年度当初予算より1.2%の削減につながった。</li> <li>・修繕費が予算の35.3%に収まったのは、業者委託せずに職員が可能なものは修繕を行っているため。 (娯楽コーナーのタイル・カーペットの一部張り替え、全室の椅子のネジ締めなど)</li> <li>・資料のうち両面コピーになじむものは両面により、裏紙使用になじむものは裏紙を使用している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>平成29年度 収支予算書兼決算書</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>“節減”もちろん大事ではあるが、平成29年度は実効性の高い対策が実施され、今後の定着も見込めることは、高く評価出来る。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)> 『業務点検報告書』『業務点検結果シート』 <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)> 『管理運営業務点検報告書』年間4回 <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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の体制は、防犯、防災その他災害・自己防止のためにマニュアルを定め、全スタッフと非常時の訓練を実行し、利用者が安心して利用できる施設環境づくりを進めている。</li> <li>・横浜市民の読書活動推進に関する条例にあるとおり、地域における読書活動をボランティアとしてアルバイト職員が担っている。</li> <li>・個人情報保護の重要性を職員全員で認識し、法令・条例等を遵守するため協会の規定、マニュアルを整備し、研修を実施しその徹底を図っている。</li> <li>・運営目標に添うために、その他の研修については、新採用研修、業務研修、防災訓練、人権研修を実施し職員の育成に努めている。</li> <li>・地域異世代交流につながる事業(藤棚サロン)、地域資源を活かした講座(リス組さん)、人材育成の場を提供する講座(ふれあい食堂でのボランティア育成)では、職員も参加者・担い手となり参加している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>『藤棚地区センター運営目標』</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受託期間も3期目に入り、年度も重ねる中で、毎年の経験を踏まえて目標が詳細に、具体的に、そしてメリハリもついてきた事が読み取れます。強みと弱みが認識され、個々に対策が打ち出されており、ともすれば形骸化しがちな『運営目標』が、実体化しています。継続が期待されます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員間の会話や利用者への対応等は丁寧で、かつ親しみ易く、日常の組織内の教育が浸透しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市・区の実施事業の部屋利用は、優先利用していただいている。</li> <li>・選挙事務(投開票)日は、館長と副館長2名が交代で早朝から投票が終了まで勤務し、投・開票所他選挙関連スペースの維持管理に留意している。</li> <li>・打ち水大作戦等の区のイベントは区と連携して行い、緑のカーテン連携事業もゴーヤの育成・水やりを毎日スタッフがやっている。</li> <li>・災害ボランティアネットワークの拠点であることから、まつりでブースの場所を提供し団体のPRに協力している。</li> <li>・子育て支援事業は、育児相談を毎週金曜日に実施、未就園児リス組を10回コースで開催している。</li> <li>・読書推進事業は、未就園児向け読み聞かせを毎月実施、西区役所と共催の親子向けおはなし会とコンサートを開催。館長が「西区読書推進会議」のメンバーとなり会議に出席し読書事業を共有している。</li> <li>・その他、健康促進事業、世代地域交流事業、生涯学習事業にも力を入れている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>HP、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成21年に『西区災害ボランティアネットワーク』が設立され、当館のような拠点があるおかげで、活動にも大きな助けになっていると考えます。 未就園児向けの読み聞かせを、『お話し会』として行っておられ、未就園児だけでなく育児に奮闘されておられる親御さんにも役立っておられると高く評価します。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>利用者のご意見・要望を大切にしている。</p> <p>例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター委員会が主体となり「藤棚地区センターのイベントに関するアンケート」を実施した。第2・3・4地区の42町内会にもご協力願ひ、全390枚のアンケート回答があった。利用者の特徴(60代以上が67%・西区および近隣区が76%)も把握でき、イベントや開催曜日・時間の希望も取ることができ、今後のイベント開催計画に反映できる貴重なアンケートとなった。</li> <li>・センター委員会で提案のあった、「体育室を除く午後②の事前予約の期間変更についてのアンケート」を実施した。114団体から回答があり、この結果を利用者会議に諮り、センター委員会で承認を得て実施する計画。</li> <li>・喫煙コーナー撤去時も喫煙者・禁煙者の相互の意見を聞き取り、アンケートを実施し意見集約をし利用者会議・センター委員会に諮り敷地内禁煙とした。丁寧な対応の結果、その後喫煙コーナー設置の意見はない。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者記述の通り、利用者のご意見、ご要望を重視し、何よりその声を汲み上げる多大な努力を傾注しておられます。 言はば、地域利用者が主体的に作り上げる地域センターという性格が、強く支持されており、高く評価出来ます。 また、共催事業のチャリティダンスパーティーと年4回のチャリティ麻雀大会での寄付金を神奈川新聞に寄付されたことは、称賛されるべき試みです。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>大変難しいことではあるのですが、その利用者の層を、未利用者にまで広げるためにはどうしたら良いのか、試行錯誤をしていただけたら、素晴らしいと思います。 言い換えますと、利用者の声だけでなく、未利用者の声をどのようにして汲み上げ、改善していくか、残る課題があると思いますと、その点だけではないかと考えます。</p>



## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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、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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出し及び図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等に基づき業務遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	(2) 備品管理業務	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ ある	レ ある
	③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 ない	レ ない	
		レ 揃っている	レ 揃っている	
		レ 揃っていない	レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
	(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 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
			レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない
	不備の数	0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	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 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		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