

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市大場みすずが丘地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

平成31年 2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、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>当館を囲む自治会との交流は密接で、年間の会合など月2回以上お部屋をご利用頂き、イベント等での人的お手伝いや備品の相互利用など、日頃から意見交換ができています。</p> <p>毎月の「地区センターだより」を自治会を通じ各戸に届けて頂いて、自主事業など工夫次第で今後のさらなる連携の下地があります。</p> <p>年2回のセンター委員会では自治会長に委員長を務めて頂き、学校関係、民生委員、スポーツ指導員など様々な分野の方の参加で広い視点からご意見を頂いています。</p> <p>近隣の小中学校とは施設見学や職場体験を受けて地域活動の入り口を少しでも紹介できればと力を入れてお迎えています。</p> <p>地域ケアプラザとの共催自主事業を始めています。老若交流にも踏み込みたいと考えています。</p> <p>毎年多くの地域住民が集まるセンター祭りや音楽祭で利用者の日頃の活動の成果を披露していただき、ミニコンサートでは近隣の音楽家の歌声を披露頂きました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター委員会は年2回開催され、近隣の5自治会の会長或いは副会長に出席して頂き、会長を1年交代でお願いしています。大場町地域ケアプラザ共催でポッチャを開催し、障がい者の方でも来館しやすい環境を整えています。 ・ここに障害を持った方の自立を支援するNPO青葉の樹の事業の一つとして、3つの地域活動センターのメンバーが運営し、毎日開店している「喫茶みみづく」に活動の場を提供して、地域の中でハンディを持った人達が自立し、社会参加出来るよう支援しています。運営委員会や総会に出席し、相互の交流を深めています。 ・地域の高齢者の健康・世代間交流を図るため、毎月3回の囲碁教室を開催し、高齢者が小学生に囲碁を教えることで生き生きとした表情を見せるなど世代間交流の場になっています。
II ・利用者サービスの向上	<p>「また来たくなる地区センター」を目指して努力しているところですが、職員スタッフ全員がアクティオ本社で接遇の外部研修を受け、館に戻り継続的にご利用者接遇を検討しています。</p> <p>館の外観の美化を心がけています。入口のアプローチにマツバギクの鉢植え、伸び放題の樹木の剪定を行い全体が明るくなるように改善しました。</p> <p>昨年お部屋の予約を窓口からWeb予約に変更し申し込みや抽選で来館しなくても予約ができるようになりました。</p> <p>Webが不慣れで応当日直接朝お越しの方のためにお茶を用意しています。</p> <p>年2回の利用者会議では業務報告の開示、問題点やルールの新設などご意見を頂き、疑問、苦情(アンケート、ご意見箱、直接 含め)に直ぐに解決策を示しています。</p> <p>センター祭り、音楽祭、ミニコンサート、囲碁大会を開催し地域の皆様に楽しんでいただき団体活動や自主事業の発表の場として活用いただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター便り「丘の上のそよ風」を毎月2,000部(大型行事時は3,000部)発行。自主事業・サークル・図書のご案内等を可愛く描かれたカラーのイラストと共に紹介され、子ども達にも分かりやすく理解できるよう工夫されています。 ・昨年度9月に部屋の予約を窓口からWeb予約に変更し、申し込みや抽選で来館しなくても予約できるようになりました。実施して4ヶ月後に振り返りを行い、実施方法を改良するなどして、現在は、利用者も慣れ、利用者にとって便利なツールとなっています。 ・自主事業は、年齢・性別に偏らない多様な事業を展開していますが、文化庁伝統文化親子教室を始め、義太夫、茶道教室、生け花などの日本の伝統文化系や海外生活経験者の多い地域性からの英会話教室や音楽祭、ミニコンサートなどの開催など地域の特性を生かした事業やイベントを企画していることは評価されます。
III ・施設・設備の維持管理	<p>外部メンテナンス業者に年間の工程表に沿って毎月点検を実施。異常があれば予算の許す限り即対応しています。</p> <p>今年は未受講の職員2名が出前研修を受けより精度の高い点検ができるように研鑽を積んでいます。</p> <p>3名の美化スタッフが毎日交代で館の内外の清掃を行っています。また受付スタッフ業務の中で3回のシフト交代時、館内外の点検で汚れ異常を見回ります。</p> <p>年2回職員、スタッフ総がかりで備品、設備の点検修理と棚おろし大掃除を行い使用頻度の高い部品の交換は自前でしています。</p> <p>備品、設備の破損箇所はできるだけ自前で、または電気工事の経験者のボランティアをお願いして修理し経費節減を意識しています。</p> <p>施設の外観も大事な憩いの空間を演出するため、館へのアプローチの植栽や外周掃除、屋上緑化スペースの整備に植栽ボランティアを募集し地域交流を兼ねてより整った環境を維持していきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館の入口のアプローチには、マツバギクの大きな鉢植えが置かれ、中に入ると近隣の生け花講師による大きな生け花が来館者を迎えます。利用者の気持ちを明るくさせるエントランスになっています。 ・館内の日常清掃は、美化スタッフにより行われますが、受付スタッフが、3回のシフト交替時に館内外の巡回を行い、特にトイレは、清潔度を見て、トイレ内のチェックシートに確認印を押す仕組みになっています。美化スタッフだけでなくスタッフ全員で気配りし、館内は、清潔な状態が維持されています。 ・年2回、スタッフ総がかりで、備品、設備の点検修理と棚おろし大掃除を行い、使用頻度の高い部品の交換など職員・スタッフ自らで行い、予防処置を講じることにより、損傷を未然に防いでいます。
	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)

<p>IV ・ 緊急時対応</p>	<p>毎年の救命救急訓練と消防避難訓練に加え、昨年度は青葉消防署すすき野出張所と自治会の協力のもと、より現実的な突然の災害に対応するため「ミニコンサート」開催中の避難訓練を実施し地域の皆様とともに防災意識の向上に勤めました。 本年度館長交代で消防計画書き換えと同時に緊急時対応マニュアル、発災行動フローチャート、館内避難経路図を新しくして事務所内目に付く場所に備えました。 それらを元に本年度もAEDで救命救急訓練、消防避難訓練を実施しましたが、さらに繰り返し訓練が必要と考えています。 想定外のことが起こるのが災害との認識で、ヘルメットを3個増やしほぼ最大の勤務者数に合わせました。最低限の備蓄の整備をしていますが発災時急遽防災指定を想定した場合の準備についてさらに検討を重ね、帰宅困難な状況を想定した訓練をしたいと考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度、「みんなで避難訓練」と称して、ミニコンサート開催中の避難訓練を消防署と自治会の協力を得て、新しい試みとして実施し、地域の皆様とともに防災意識の向上に取り組みました。 ・横浜市防災計画に位置づけがない施設ですが、補完施設として使用される可能性があることから、区役所とは、災害時の覚書を締結し、災害時のマニュアルも作成されています。ヘルメットも3個増やし、ほぼ最大の勤務者数に合わせるなど防災に対する意識が高いことは、評価されます。
<p>V ・ 組織運営及び体制</p>	<p>全国約120施設の指定管理から上がってくる情報がすぐに共有できる体制の中で、特に年2回の全国館長会議で時宜を得た研修(今年度は食物アレルギーとアンガーマネジメント)や各地の事例検討で自館に持ち帰り未然の検討がなされています。加えて毎月の横浜市内のアクティオ館長会においても同様の情報共有がなされ、本社バックアップ機能(特に経理、人事、研修)が加わり、大きく館を支えています。 利用者をお迎えする館の毎日の清掃から受付業務、事務業務がシステムティックにマニュアル化され情報や利用者との約束事、経理等が2重チェックされています。勤務形態がシフト制で情報の正確な伝達と共有が重要ですが申し送りが文章に加え勤務の重なる時間を設けている為口頭でなされています。 月1回の休館日はメンテナンス業者の点検の外、全員が集まりミーティングと研修に充てていて予想外の対応や館の運営状況の共有が図られています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この法人は、全国で約120施設の指定管理を行い、横浜市では、8地区センターの指定管理業務を展開しています。毎月、8地区センターの館長会議にて、良い事例、事故事例、人気のある自主事業などの情報や全国での事例も共有でき、この施設の運営や利用者へのサービス向上に役立てるアドバンテージがあります。 ・この館独自の業務マニュアルを作成し、受付業務、事務業務、危機管理業務など全ての業務がシステムティックにマニュアル化され、職員やスタッフは、業務遂行の道しるべとして活用しています。 ・研修については、新入社員は、入社後必ず、接遇を含む基礎研修を受けてから現場業務に入る仕組みになっています。また法人の全国館長会議でのタイムリーな研修を施設内で伝達研修したり、施設内で研修をする場合に適切な講師を紹介していただく制度もあり、資質向上への制度は、整備されています。
<p>VI ・ その他</p>	<p>多様性が許容される場所が地区センターとの認識に立ちできる限りNPO団体の総会や喫茶「みみづく」運営委員会などに参加して勉強を重ねています。 また地域交流センターの仲介でほっとサロン青葉をご紹介いただき職員、スタッフ全員でご講演を拝聴しました。 市民利用施設交流会のおかげで大場町地域ケアプラザとの共催(体育協会 さわやかスポーツ後援)でパラリンピック正式種目のボッチャを自主事業として開催できました。今後世代を超えた交流を目指して、健康増進と楽しいひと時が地域で広がればと考えています。 館を運営する中で福祉の視点も一つの大きな要素と考えています。上記のような施設間交流を大事にしていき、この館の職員、スタッフはもとより利用者の皆様の活動が配慮をもって多様性を許容するコミュニティーになることを目指します。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の緑化推進事業に協力して、屋上の緑化スペースの整備・継続管理や9年目になる夏場の自前の種で栽培するゴーヤの緑のカーテン事業などを通して省エネ対策に貢献しています。 ・近隣の小・中学校へは、定期的に出向き、情報交換を心掛け、生徒達の館内見学や職業体験は、必ず受け入れ、夏休み子ども教室などを生徒達に案内し、参加を促しています。若い世代のこの施設での経験は、その情報が拡散され、地域への有効な広報活動にもなっています。 ・地域交流センターの仲介で、メンタルサポート関連のほっとサロン青葉を紹介いただき、職員・スタッフ全員に、対応の難しい利用者への接遇を含めたメンタルマネジメントの勉強会を開催し、今後もこころ悩みのアドバイザーとしての交流を継続予定です。

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>当館の設立の経緯から周辺の自治会の定期的な会合は優先的に館内で行われ、夫々月2回は来館しています。濃淡はありますが日常的に情報交換を行っています。さらにイベント等で人的な手伝いや備品の相互利用など都度ご相談しています。</p> <p>「喫茶みみづく」の四半期1回の運営委員会とその母体のNPO法人の総会に出席し、利用しやすい「みみづく」の在り方と働きやすい環境づくりを一緒に考えています。</p> <p>近隣の小中学校へは定期的に訪問しています。入学式への出席や施設見学、職業体験などの受け入れ、また夏休子ども講座等の案内に協力頂いています。</p> <p>また今回市民利用施設交流会がきっかけで大場地域ケアプラザとの共催と 体育協会、さわやかスポーツ普及委員会の後援で自主事業を実施でき、継続を考えています。</p> <p>地域交流センターの仲介でほっとサロン青葉をご紹介いただき職員、スタッフ全員でご講演を拝聴しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、地区センター委員会議事録、広報誌「丘の上のそよ風」、NPO青葉の樹HP,ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ここに障害を持った方の自立を支援するNPO青葉の樹の事業として、3ヶ所の地域活動センターのメンバーが交代で勤務している「喫茶みみづく」に活動の場を提供しています。運営委員会や総会に出席し、情報交換を行い相互の交流を深めています。</p> <p>・対応の難しい利用者への接遇について、NPOメンタルサポートあおば主催の“ほっとサロン青葉”を利用し相談・講演を通して職員のメンタルマネジメントを実施しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センター委員会は年2階開催され、近隣の5自治会(荏田北2丁目、禅当寺、みすずが丘、あざみ野南4丁目、荏田宿・あざみ野白ゆり)会長或いは副会長に出席して頂いています。センター委員会の会長を3自治会会長に1年交代でお願いし、それぞれの自治会の要望を聞きやすくしています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> センター委員会議事録、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年度センター委員会で障がい者の方でも来館しやすい環境を整えて欲しいとの要望がありました。</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)> センター委員会議事録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年度センター委員会で障がい者の方でも来館しやすい環境を整えて欲しいとの要望がありました。これに対し大場町ケアプラザ共催でパラリンピック競技種目のボッチャを開催しました。来年度は更に幅を広げ小・中学生にも参加を促し、利用者増を進めています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康・世代間の交流を図るため、年30回(月3回)囲碁教室を開催し、高齢者が小学生に教えることで生き生きとして老後生活が営まれるよう支援しています。 ・現館長が昆虫や植栽など自然科学に造詣が深いことから、将来新たな講座として「自然科学を楽しむ講座等」を自主事業に加えるべく、現在検討中です。 <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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> 利用者会議議事録、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)>	
・継続して提起された機の破損、汚れに対し昨年度末に大幅な修繕を実施しました。 ・予約システムをWEB抽選に統一し、予約手続きの簡素化を図りました。	

(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29年1～2月に実施、回答数72票	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ対応の評価は90%以上が大変良い・良い・どちらとも言えないと回答。備品・設備に関しては94%が大変良い・良い・どちらとも言えないと回答しています。その他の項目も概ね好意的に捉えており、利用者の施設満足度は良好と思われます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート調査集計結果、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート調査集計結果、 <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 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"/> 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)> 館内掲示(開示文書閲覧可) <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)> 開示文書一覧ファイルに利用者アンケート調査集計結果の他、事業計画書・報告書、センター委員会議事録、利用者会議等も含まれています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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)> 館内1階ロビーに利用者の目が留まる場所ご意見箱を設置。</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>	

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)> 館内掲示板に仕組みをフロー図にて表示</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)> 館内掲示板に仕組みをフロー図にて表示</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>	

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)> 苦情対応状況報告書</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>平成29年度は12件、平成30年度は7件の苦情・意見が寄せられ得ていますが、市・区等関係機関につなぐ事案はなく、施設・法人ないで処理できており、対応・回答については全て最終的に利用者の方々のご理解を得ています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、ホームページ</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>課題・対応(回答)の公表に当たっては当該利用者のプライバシーに配慮し、内容を精査した上で行っています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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)> 施設ホームページ(予約による利用方法)、施設利用案内パンフレット <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)> 2か月先までの部屋予約方法は ① 窓口申し込み ② Web システムでの申し込み(事前登録・ログインが必要) ③ 電話申し込み(登録団体の方のみ) 予約したい日の2か月前同日を「応当日」とし、朝9:30に抽選をします。Web で抽選申し込みをし、当選された方には 10:30 までにメールにてお知らせします。申し込みが同時にされた場合、来館→電話→Web予約 の順で受付けます。	

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)> 平成20年12月11日 人権研修(こどもの人権)ファイル 目視確認 <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><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29・30年度施設自主事業計画書</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・健康づくり系:健康づくり教室(プレミアム体操、丘の上のエアロビ)、伝統文化系:義太夫、茶道教室、子育て支援系:ベビーマッサージ、ゆたかな生活系:英会話教室、はじめての生け花、小学生講座:伝統文化子ども教室世界へ羽ばたけ! 日本を語る子、その他単発参加企画:囲碁、ボッチャ 等々年齢・性別・多様な嗜好に応じ多彩な自主事業を展開しています。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書購入希望アンケート用紙、センター便り「丘の上のそよ風」</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)> ・12,000冊の蔵書があり、センター便り「丘の上のそよ風」で新刊紹介を掲載。ホームページには全国の図書館(施設及び市の他の地区センターも含む)から楽しく本を検索できる無料のWEBサービス“カーリル”を載せ、出かける前に話題の本をチェック出来るサービスを提供しています。 利用者からの新規購入要望記入用紙をロビー記入台と受付に備えられていて利用者には周知されています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>自主事業やイベントの情報を毎月青葉区の広報誌「あおば」に掲載しています。 地区センターのホームページにより詳しく自主事業やイベント情報、利用団体の会員募集情報などを掲載しています。 また、毎月発行の地区センターだよりも季節に即した情報とともにこれらの企画を載せていて、各自治会から各戸へ配達いただいています。 来館者には外には掲示板での紹介、管内ではチラシとして手に取りやすい場所に置いてあります。 また夏休み子供企画などは近隣の小学校中学校に伺い校長先生副校長先生に内容を説明して賛同をえて生徒に案内して頂いています。 ケーブルテレビ、FM放送などすべて取材に応じ紹介いただいています。</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>広報誌「丘の上のそよ風」、青葉区の広報誌、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎年3月の第二土・日曜日に開催される地区センター祭りは平成30年度2,500人の参加があり、サークル活動の成果発表の場として最大限に盛り上がっています。福祉バザーの売上金は区の社協に寄付し、地域貢献がさりげなく実践されています。 ・地元のケーブルテレビやFM放送で取材を受けることがあり、メディアを通じて施設の紹介を活動状況を幅広く情報を提供しています。</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>再度訪れたいという地区センターを合言葉に、全員が専門のインストラクターから接遇の研修を受けています。ご利用者に明るく声をおかけすることから始まり身だしなみから相手に与える印象など勉強し実践しています。時にはロールプレイングで受付の対応、電話の対応を練習します。また難しい対応を迫られたときには毎月のミーティングで従業員の心のケアとともに共有し対応を再確認しています。</p> <p>直接対面する受付の業務は時間帯により部屋の点検や備品の準備など大変忙しくなります。スタッフ、職員の区別なく全員がすべてをこなせ、いつでも接客が優先される体制を作っていて利用者を待たせないよう努力しています。</p> <p>3交代の受付の開始時引継ぎ事項の確認、共有と終了時間点、クレームなど確認する時間を設けています。またほぼ毎月のミーティングで問題点や要望等の対応策を検討し次の活力にしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員全員は法人が派遣したインストラクターから接遇研修を義務付けられており、新人は入社時に研修を受けることは必須となっています。 利用者からのクレームや厳しい要望に適切に対応するスタッフのため、職員会議の中で、ほっとサロン青葉の専門家による講義を受講するなどメンタルマネジメントに力をいれています。

(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>近隣では音楽に造詣の深い方、また健康志向が旺盛な高齢者が多く音楽室と体育館はほぼ稼働率100%で推移です。対して和室や工芸室は3, 40%と低調で隣接する部屋の迷惑にならない限り音楽系の利用や軽い運動など利用者の要望に応じています。</p> <p>料理室の利用は20%を下回り特に夜間の利用はほとんどありませんが料理以外の使用は衛生面を考え現在は行っていません。単発の講座を入れてはいますが、今後自主事業内容の工夫が必要と考えています。</p> <p>其々の団体からのご要望や苦情は様々で大きな問題にならないよう少しの我慢で皆が楽しめるようルールを決めていることを理解いただき、この点は毅然とした態度で臨むようにしています。</p> <p>アンケート等からの御要望などで破損や汚れのご指摘には衛生面や怪我に結び付くので速やかな対応をしています。今回体育館床の修理や、プレイルームカーペットの交換などの対応を従業員で行いました。</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> <ul style="list-style-type: none"> 地域には音楽に造詣の深い方や健康志向が旺盛な高齢者が多いことから、音楽室と体育室の稼働率はほぼ100%で推移しています。自主事業・企画に活かしています。 稼働率が低い和室や工芸室は歌教室やエアロビ・ヨガ・ダンスなどの軽い運動を希望される方の便宜を図りご利用いただいています。

(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)>

当施設では「足を運んでもらう」ことをモットーに、スタッフ一同がボランティア精神と笑顔で対応しています。季節の伝統行事を中心として自主事業に加え、予約のいらない講座やイベントの開催を積極的に実施しています。

・音楽の素養があるスタッフが在職しており、その高いタレント性を活かしたユニークな音楽系イベントを企画して利用者からは高い評価を得ています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
設備点検記録及び館内外巡回記録により適切に管理されていることが確認されました。	

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)>	
日常清掃は、8時30分から11時30分までの間に美化スタッフが1名(3名交替で)行っていることが、作業日報により確認されました。その上、職員は、館内巡回時、清掃状況を確認し、汚れやゴミがあれば、都度、対処しています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>29年度の区役所による指摘のあった備品台帳の整備を行い、備品には、グリーンラベルの番号標を貼り直すことにより、チェックするのが分かりやすくなりました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内外の巡回時に目視によって、発見された体育館の床のささくれと机の破損も、全て職員・スタッフにより、修理修繕したり、工芸室の電気炉の修理には、ボランティアの力を借りて行うなど経費節減を図りながらの維持管理に取り組んでいます。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者には、ゴミの持ち帰りをお願いし、館内事務室で出たゴミは、市のルート回収により排出されていますが、収集日までは、館外の鍵付きのゴミ箱に適切に保管されています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市のルート回収分別早わかり図と収集日分別一覧表を事務所内に掲示した上で、予定表のホワイトボードにも、古紙、燃やすゴミなどの収集日を記載して、職員・スタッフが、間違えぬよう配慮しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月休刊日の外注施設設備点検清掃を行い、急を要する修繕はすぐに取り掛かっています。</p> <p>3人の美化スタッフによる毎朝の清掃によりこれから来られるご利用者に清涼感を与えられるようにしています。</p> <p>部屋の団体利用や自主事業でも使用者が清掃し原状復帰をルールとしていて了解を得ています。</p> <p>3交代の受付スタッフは終了前の管内巡回や部屋利用終了時の汚れ破損の点検し、問題があればその場で方法などお教えしています。</p> <p>破損等ある場合すぐに修理に向かいますが、手に負えない場合は怪我やさらなる破損を防ぐためご利用不可としてかたづけしています。</p> <p>植栽は大きな草刈りや剪定は年2回業者に頼んでいて気持ち良い外観を心がけています。手に負えない夏場は従業員やボランティアの手を借りています。今年度は草刈りばかりではなく伸び切った樹木の思い切った剪定を行い館全体が明るくなりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関へのアプローチには、マツバボタンのプランターが置かれ、エントランスには、ボランティアによる大きな生け花が飾られ、利用者の目を和ませています。 ・トイレの清潔状態は、美化スタッフの掃除の他に、職員による3回の巡回が行われ、衛生状態を確認し、清潔な状態を維持しています。

(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>・植栽は、年2回の業者にいよる草刈り、剪定以外に、夏場の手に負えないほどの植物の繁茂期には、職員やボランティアの手を借りて、草刈りなどの整備をおこない、気持ちよい外観維持に取り組んでいます。屋上緑化計画に関連して、地域住民の緑化への意識向上を狙って、「蝶と仲良くするには」の自主事業を開催しました。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所内に緊急連絡先(消防、警察、区役所、法人本社など)が記入された緊急時対応マニュアルが掲示され、フローチャートも地震、火災、風水害、不審者侵入時などのケース毎に作成され、ファイリングされています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>警備会社と緊急連絡先が事務所内に掲示されています。スタッフ、職員は、午後から夜間にかけて、3回の館内定期巡回を実施しています。また、さすまた、催涙スプレー、カラーボールが常備されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>キーボックスには、鍵番号一覧表が添付され、保管されている鍵が、どこの鍵か認識しやすく工夫されています。玄関の鍵は、セキュリティカードとともに、警備会社に登録されています。</p>	

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

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

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

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内外巡回記録表で、受付スタッフは、午前・午後・夜間のそれぞれの時間帯で、館内を巡回して、安全性を確認します。また利用者が部屋を使用後は、スタッフが必ず立ち会って、清掃の確認や設備、備品の安全を確認しています。	

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)> テーマ:法人全体のヒヤリハット事例の勉強会 対象者:職員・スタッフ全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人本部で行われるヒヤリハット研修には、館長が出席し、ヒヤリハット事例を職員・スタッフ全員が回覧すると共に、関連がある事例は、職員会議で共有し、事故防止に繋げています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市防災計画に位置付けはないが、物資集配拠点やボランティア活動拠点、補完施設などとして、使用される可能性があり、区役所との覚書が取り交わされ、災害時のマニュアルも整備され、最低限の防災グッズとして職員全員のヘルメットを揃えています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>6月には、AEDの操作訓練を含めた救急救命講習及び12月には、初期消火・避難訓練などの消防訓練を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>近隣の地域ケアプラザとは、自主事業での共催が実現したのを契機として、今後防災に関する連携が取れぬか検討を始めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所入・退室記録表が、事務所に置かれ、毎日最初に入室した職員と最後に退出した職員が時間を記録しています。	

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)>	
開示文書一覧として、利用者が自由に閲覧できるよう、玄関脇の壁にファイルをぶら下げています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画表、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、人権研修、防災救急救命講習など 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>毎月第2火曜日が休館日で全員が集まれる貴重な日になっています。毎年のことですが2018年度は年初に全員に年間の研修計画を示し 防災救命救急講習、接遇研修、人権研修・個人情報研修、消防訓練、を予定しほぼ実施しました。</p> <p>また職員は行政の企画、研修があれば前月に決まる勤務シフトを可能な限り調整し出席可能にしています。</p> <p>研修内容も職員、スタッフからの要望もできるだけ実現するようにしています。全国約130施設を管理しているアクトリオ本社へ相談すれば適切な講師の情報などが広範囲に収集できています。</p> <p>ちなみに本年度は対応の難しいご利用者の接遇と自分の心のケアの研修をスタッフの要望で実施しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>年間研修計画、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本社が、全国約120施設を管理していることから、必要な研修の適切な講師の情報などが、広範囲で収集でき、施設内でのタイムリーな研修の実施が可能です。本年度は、スタッフの要望もあり、対応の難しい利用者の接遇への対策として「メンタルマネジメントを含む接遇研修」の講義を専門家から受講しました。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>職員会議議事録、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長会や外部研修での研修内容は、職員間での回覧や職員会議にて伝達研修を行っています。</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)>	
みずが丘地区センターコミュニティスタッフマニュアルを作成し、窓口対応について、業務別に細かく分けて、分かりやすく説明しています。このマニュアルは、受付に常時置かれ、必要な場合、すぐ参照できるようになっています。	

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)>
住民サービスのための地区センターとして接遇の基本や従業員の大きな目標像は入社すぐにアクティオ本社での研修で示されます。 そのことを基礎に職員スタッフの資質の向上を目指し館内の研修は全員で受講し、同時にひと月の出来事を振り返り経験を共有するミーティングを行っています。 それぞれの職務で必要な、行政やアクティオ本社の研修は本人の希望も取り入れ勤務内で受講できるように機会を作っています。 詳しい業務マニュアルに沿って、新人はしばらくの間、ベテランとのペアリングやOJTで早期の質の高い業務の習得を工夫しています。 職員は早番と遅番、スタッフは3交代のシフト制、美化スタッフは毎日1人で休館日以外は顔を合わせません。そのため夫々の職務では業務日誌や申し送り書で情報共有しあつかも同一のスタッフのごとく対応するよう心掛けています。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・入社後すぐに法人本社での接遇を含めた基礎研修を受講し、現場では、ベテランとのペアリングやOJTにて、早期に業務の習得できる仕組みがあります。同時に毎月の出来事を振り返り、職員間で情報共有と業務改善に繋げる工夫も行っています。 ・職員もスタッフのシフト制で職員間の業務の情報共有は重要で、業務日誌や申し送り書などの書面に加えて、交替時に口頭での引き継ぎも実施しています。

(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)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報保護方針」と「個人情報の取扱いについて」を館内に掲示して、管理責任者の名前も明示しています。	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人独自のPマークチェックリストにて、個人情報が適正に管理されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、パスワード、シュレッダー、ヒアリング</p> <p><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)></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>毎年1回個人情報保護についてのテストを行い、テスト採点表を法人に提出することを義務づけています。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>指定管理料、利用料金、自主事業は、集計コード(契約明細NO)をそれぞれ異なるコードにする事で、実費収入を明確に区分しています。また、利用料金は利用月毎に、自主事業は講座毎に集計することで、収入の内訳を明確にしています。</p>	

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)>	
経理責任者は出納可否の判断、出納係は出納業務の実務を担うことで、役割分担を明確にしています。また経理責任者は、出納係が作成した伝票を、証票類と照合し確認することでダブルチェックを行っています。	

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)> 収支予算書兼決算書 <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)>	

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)>	
伝票を項目ごとに時系列にファイリングすることで、検索等が容易にできるように工夫しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑を別々の金庫に保管することで、紛失、盗難等のリスクに備えています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度ニーズ対応費使途一覧、ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>頻繁に発生する備品や設備の故障に簡単なものは自前の修理をしています。少し難しい補修修理は経験のあるボランティアをお願いしできるだけ早い修復を心がけています。今年度は工芸室の電気炉の修理をボランティアの方に頼みました。</p> <p>季節により大きく変動する水道光熱費ですが、各部屋に温度の目安を示して暖房、冷房の節約を図っています。</p> <p>また体育館利用団体間の理解の上、要望なども取り入れ暗すぎず眩しすぎず電灯節減や、バドミントンのそばの空調は切るなど細かな工夫をしています。</p> <p>頻繁に使用される机や椅子、卓球台やネットなど年に2回早めの補修や部分交換で長く使用できるように早めに補修しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品や設備の故障は、簡単なものは、職員・スタッフにより自前で修理をしています。修理の得意な経験のあるボランティアをお願いして、迅速に修理ができるよう取組んでいます。今年度は、工芸室の電気炉の修理をボランティアに頼みました。 ・机や椅子、卓球台やネットなどは、年2回、早めの補修や部分交換で長く使えるよう工夫しています。

(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>	

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 checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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)> 平成29年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング</p> <p><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)></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>備品台帳の整備を管理運営業務点検報告書で指摘され、今年度、備品台帳を整備し、備品に新しくグリーンの番号標を貼付しました。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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)></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>30年度目標設定を常に手元に置き進捗を確認していますが、新たな課題が毎月のように出てきているのが実情です。</p> <p>年度初めに大きな今年度の方針をスタッフミーティング、センター委員会、利用者会議で示して進捗確認とご意見を頂戴し、次のプランに反映させています。その達成に向けて一つ一つ実行して行くため、毎月の進捗検証と特に強化しなければならないこと等を明確にしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>前年度の実績や利用者アンケート、利用者会議での意見を参考にしながら、本年度の計画や目標設定を行い、年度初めの職員会議で大きな今年度の方針を説明し、共有します。目標達成に向けて、毎月の進捗状況を振り返り、検証して、次月の運営に反映させています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>この法人は、横浜市にて、8地区センターの指定管理者事業を展開しており、毎月8地区センターの館長会議にて、活動内容や良い事例、悪い事例、人気のある自主事業など業務の内容の意見・情報交換を行い、お互いにそれを参考にし、それぞれの施設運営の改善に生かし、利用者へのサービス改善に繋げることができるアドバンテージがあります。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>横浜市の緑化推進の屋上緑化スペースの整備を継続管理しています。経費を掛けず見栄え良く断熱効果を保つため草刈りなど手をかけています。同様に今年もゴーヤで緑のカーテンを作り省エネ対策としています。</p> <p>市区からの要請事項はインカードリッジの回収、熊本地震など募金活動など積極的に利用者に呼びかけています。市区からのポスターなどの掲示やチラシは最優先でスペースを設けています。</p> <p>福祉保健課「生き生きクラブ」、子ども家庭支援課「子育て支援」体育協会「小学生スポーツ」など優先的に月一回の実施をお手伝いしています。また文化庁伝統文化親子教室事業「日本を語れる子」教室を継続するなど伝統文化に触れる機会を設けています。</p> <p>近隣の小中学校へは定期的に出向き情報交換を心がけています。館内見学や職業体験は必ず受け入れ、夏休み子ども教室などは生徒達に案内してもらっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の緑化推進促進のため、屋上緑化スペースの整備を継続管理しています。更に屋上緑化スペースが、有効に使えるよう専門家を呼ぶなどして検討しています。 ・区の福祉保健課の生き生きクラブ、子ども家庭支援課「子育て支援」など優先的に月1回の実施のお手伝いをしています。 ・文化庁伝統文化親子教室事業「日本を語れる子」教室を継続して、日本の伝統文化に触れる機会を設けています。
<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>青葉区の中ではいまだに小中学生比率が高い地区で、社会教育的な視点で育てる意識を職員スタッフ全員で持つよう心掛けています。</p> <p>また、老若交流を促すため自主事業「小学生の囲碁教室」などを囲碁を趣味とする利用団体のご協力で開催しています。近隣の地域ケアプラザと共催でパラリンピック正式種目の「ボッチャ」自主事業を始めましたが今後様々な世代で楽しめるよう継続していきたいと考えています。</p> <p>喫茶「みみづく」NPO「青葉の樹」での会合には必ず出向き、現状の把握と改善に取り組みたいと考えます。</p> <p>地区センターにお越しの皆様が年齢やハンディを超えて配慮のある生き活きたコミュニティになるよう日々研鑽いたします。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>近隣の地域ケアプラザと連携し、今年初めて、共催でパラリンピックの種目「ボッチャ」を自主事業として開催しました。今後、さまざまな世代で楽しめるよう継続予定です。</p> <p>・高齢者と小学生の交流を促すため「小学生の囲碁教室」は、囲碁を趣味とする団体の協力を得て開催し、高齢者にとってやりがいのある時間となっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する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)	-	-
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	
				非該当		非該当	
		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	
			非該当		非該当		
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	
				非該当		非該当	
		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	
			非該当		非該当		
	(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 その他
				実施していない		実施していない	
		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	
				非該当		非該当	
		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		
			非該当		非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応	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	
		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			
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
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) 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事業計画書等のおとり、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	
	貸(6)及び出し管理購入の	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) づく協定の書等遂行に基	①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？
	②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおとり実施していない			レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおとり実施していない
	(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) 組み対応の緊急整備	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協定書等のおとり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおとり実施していない 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)	<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	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	<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	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	<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	
			②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	<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
	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？	<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 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
			②協定書等のおとりに開館しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館していない
			③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	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)	<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
			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)	<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
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？			<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	
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？			<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	
(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？	<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
		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？	<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	
		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)	<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	
		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)	<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	
		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？	<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	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	<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	
		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？	<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	
(4) 経理業務		①適切な経理書類を作成しているか？	<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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<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 <input type="checkbox"/> 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？	<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	
		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？	<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	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	<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	
		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されているか？	<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 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	

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	又出となっているか？	評価対象外施設	評価対象外施設		
		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？	レ 全て対応している	レ 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？	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