

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市若草台地区センター等
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成31年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域の方からサポーターを募り、図書の新着・周辺の花の植替え・サポーター主導の事業などの運営協力の他、会議で意見や提案を伺っています。現在は20名以上の方が登録しており、救急救命の研修などスキルアップになる研修も行ってあります。また、地域の人材活用として、地域の方を講師とした講座を行っております。 ◆ 自治会や地区社協には先行予約や用具貸出を行っています。また、センター祭りの際には模擬店を出店し、共に祭りを盛り上げてくださっています。 ◆ 近隣小学生の施設見学と中学生の職場体験学習を積極的に受け入れ、子どもの育成に取り組んでいます。また、「こども110番の家」に登録し、子どもたちの安全活動にも協力しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 地元自治会や地域社会福祉協議会とギブアンドテイクの相互協力関係を築いている点。 ◆ 美しが丘西地区センター等の近隣施設と、イベント等で相互協力関係を築いている点。 ◆ 地区センター委員会直後に職員ミーティングを開催し、委員会で挙げた課題について協議している点。 ◆ 地区センター委員会で挙げた課題の対応策や対応結果を次回の委員会で必ず報告している点。 ◆ サポーター制度を立上げ、地域住民に交流の機会を提供するとともに、そのマンパワーを年間スケジュールと月次のサポーター会議で組織的に活用し、館の整備を効率よく行っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ アウトリーチ活動に積極的な地域ケアプラザと交流することで、介護や福祉に関するテーマで講座やイベントを開設でき、利用者の多様なニーズに応えることが出来る。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 部屋の予約は2か月前のエントリーを経て、抽選により公平に決定し、WEB予約もできるので、予約がスムーズに行え、予定がたてやすくなりました。 ◆ 子どもから高齢者まで、幅広い年齢層を対象にした自主事業を展開しています。また自主事業からサークル化を促し、地域の方が自主的に活動する一助となっています。 ◆ 施設のデジタルサイネージで当日の部屋利用の1覧が表示され、大型モニターでは利用状況1覧が表示されていて、当日の状況や空き部屋情報が一目でわかります。 ◆ 年に5～6回、ロビーや体育室でコンサートを行い、癒しのひとときを提供しています。また館の外周には花を植えたプランター、館内ではロビーやトイレなどに花を飾るなど、スタッフとサポーターが連携して花と音楽にあふれた館となるよう心掛けています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 目的別の利用方法が書かれていたり、文字が大きいなど、利用案内が工夫されている点。 ◆ 2か月前に予約エントリーを受付、エントリー結果確定後は2か月前は2件まで、1か月前は4件まで先着順で予約を受付けるなど、予約受付で公平性と利便性を高める工夫を行っている点。 ◆ 自主事業の予算が余った場合、利用者の希望が多い事業を追加で実施している点。 ◆ 利用者の要望に応え各部屋の稼働率を上げるために、部屋の多用途化に取り組んでいる点。 ◆ WEB予約を導入している点。さらに予約及び当日の利用状況をモニターで表示した点。 ◆ 入り口掲示板やホームページにサークル紹介のスペースを設け、サークル活動の支援を行っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 珍しいイベントや教室を実施するときに、積極的にプレスリリースすることで、パブリシティとしてマスコミに掲載される可能性が高まる。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期的に、施設及び設備をチェックし、指定管理者や横浜市と相談をしながら、修繕計画をたて管理しています。安全性・必然性のあるものは、迅速に対処し、経年劣化しているものは、一覧表を作り、優先順位を定めて更新しています。 ◆ 水回り・大工仕事・縫物など様々なサポーターの手を借りながら、職員スタッフと力を合わせ、できることは自分達で修繕するよう心掛けています。 ◆ 水はけの悪い場所を菜園にし、サポーターが作った作物を自主事業に使ったり、無料で提供したりしています。 ◆ LED化を進め、照度を保ちつつ、省エネを進めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 毎日の清掃箇所を網羅した日常清掃チェックリストとは別に、受付スタッフが定期的に行うべき清掃箇所を網羅した清掃チェックリストを備えている点。 ◆ 各部屋に清掃チェックシートがあり、部屋使用後の清掃が漏れなく確実に行われるようになっている点。 ◆ 花を利用した館内美化に対してスタッフが高い意識を持っている点。 ◆ サポーターやクリーンスタッフの協力により、中庭が美しく維持されている点。 ◆ 写真を見本として原状復帰するルールにより、料理室の食器や備品が整然と管理されている点。 ◆ 部屋を多目的に使用するため、鏡やマットなどの備品を各部屋に設置する工夫を行っている点。 ◆ 区が計画的に修繕に取り組めるよう、修繕の必要な個所に優先順位をつけた修繕計画(ローリングプラン)を毎年度区と協会本部に提出している点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>◆緊急時防犯・防災マニュアルを作成し、緊急時連絡網、地震・火災・発生時の対応、利用者の安全確保、関係機関への通報などを迅速・的確に行えるようにしています。</p> <p>◆避難訓練コンサートを開催し、利用者と一緒に避難訓練を行い、地域一丸となって災害に備えることを志しています。また、消防署の指導により、消火訓練、AED取扱を含む救急救命訓練を毎年行っており、サポーターにも参加いただいています。非常時に慌てないよう緊急アナウンスの原稿を用意しています。</p> <p>◆防犯カメラを設置し、要請があれば警察に提出しています。また、「防犯カメラ作動中」という貼紙を貼って、抑制効果も図っています。</p> <p>◆自主点検リストにそって、火の元などを確認しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>◆施設外回りの清潔が、防犯の面からも重要と意識し、ごみや自転車置き場の整理整頓等にも気を配り、日に3回巡回している点。</p> <p>◆消防計画書の別表1に自主点検リストがあり、8項目にわたる点検を毎日実施している点</p> <p>◆鴨志田消防出張所所長によるAEDの取扱い及び救急蘇生法の研修を受け、サポーターの方にも希望を募り参加頂いている点。(平成30年度6名参加)</p> <p>◆平成30年4月21日には、避難訓練コンサートを実施している。消防署に協力を得て、駐車場に消防車を駐車し見学できたため、家族連れの参加も多かった。またガイドビバレッジサービスにも協賛を得、水を無料配布。公的機関・民間企業のCSR活動の活用等、まさに共創推進の発想により大きな効果をあげており高く評価できる。</p> <p>【参考意見】</p> <p>◆各部屋にも避難経路図を掲示するとより良いでしょう。</p>
V 組織運営及び体制	<p>◆館長、副館長2人、チーフスタッフ1人、スタッフ14人という体制で、バランスよく業務を行っています。平成30年度より1人増加したので、受付が混雑した時の対応や、イベント時の応援体制が厚くなりました。また、職員スタッフとも近隣在住なので、非常時にも迅速に対応できる体制となっています。</p> <p>◆個人情報の管理については毎年研修して、管理を徹底するようにしています。</p> <p>◆接遇研修、人権研修の他、独自の研修をとりいれています。また、職員は外部研修にも積極的に参加し、ブラッシュアップに努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>◆7～9月は日曜日・祝日の閉館時間を1時間延長。図書室を利用する成人利用者から好評を得ている。</p> <p>◆事情があり研修を欠席したスタッフには研修内容について書面資料を作成し、勤務時間終了後館長がレクチャーしている。(残業時間付与)</p> <p>◆チーフスタッフ制を導入し、人材育成を図っている。</p> <p>◆2人一組で他の地区センターを見学し、他施設の創意工夫点や課題をレポート提出する研修を行っている。</p> <p>◆中途採用者については、個別に館長が個人情報の取扱い研修を実施し徹底を図っている点。</p> <p>◆稼働率が、午後3～6時の時間帯が低いという所管課からの指摘に対し、語学サークル立ち上げを支援し、継続的な稼働率向上に寄与している点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>多くの施設を管理運営している協会のメリットを活かし、他施設のノウハウ(業務日誌やマニュアルの書式)を共有し改善に役立てると良いでしょう。</p>
VI その他	<p>◆地域のサークル活動支援のため、予め個人情報の公開に了承を得ているサークルの会員募集をリストにしたり、掲示板にチラシを貼ったりして情報を公開しています。</p> <p>◆月替わりでロビーショーケースにサークルの紹介をかねて、作品展示を行っています。また、2階の廊下の壁面も絵画の展示スペースにしています。</p> <p>◆指定管理者とともにピンクリボン運動の周知に協力しています。</p> <p>◆サポーターの企画で毎年、どなたでも参加できる無料講座を行っています。</p> <p>◆地域の大学とも連携して事業の展開をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>◆ラフール(青葉区地域子育て支援拠点)の実施するスタンプリリーの設置場所に協力している。また自主事業の保育でも連携している点。</p> <p>◆区は区内6大学連携を進めており、施設でも日体大のチアリーダー部がまつりに参加したり、国学院大学からた部が自主事業に協力したりと連携事業を実施している点。</p> <p>◆区のキャラクターなしかちゃんをディスプレイに活用し、イメージ定着に協力している点。</p> <p>◆施設の老朽化に伴う修繕必要箇所が多い。利用者にご不便をかけないために即座に対応が必要な案件も多く、本部と協力し費用負担を含め迅速に対応している。</p> <p>◆日常業務においても修繕箇所フォロー業務が多く、スタッフが追加業務マニュアルを作成している。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆地元の自治会・地域社会福祉協議会とは館側は先行予約や、物品の貸出を行い、自治会・社協側は地区センター祭りに屋台を出店したり、チラシを自治会で回覧したりと、協力関係を築いています。</p> <p>◆地元中学校から職業体験を受け入れ、複数の小学校から町探検を受け入れています。</p> <p>◆消防署とは、消火訓練・救急救命の指導を受ける他、イベント時、消防車の見学など協力いただいています。地元の交番には巡回の際立ち寄っていただいています。</p> <p>◆区主催と指定管理者主催の館長会を年4回ずつ参加し、情報交換を行っています。</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>現場確認(掲示板)、資料(事業報告書)、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>◆地元自治会や地域社会福祉協議会とギブ(物品の貸出し・先行予約)アンドテイク(地区センターまつりへの協力・チラシの回覧等)の関係を築いている点</p> <p>◆サークルオープンデイやローズカフェ等のイベントで協力してもらうなど、美しが丘西地区センター等の近隣の施設と相互協力関係を築いている点。</p> <p>◆避難訓練やイベントで協力を得たり、警官に頻繁に立ち寄ってもらうなど、地元消防署・交番と良好な関係を築いている点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)、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)> ◆地区センター委員会の直後に職員ミーティングを行い、地区センター委員会で挙げた意見から課題を抽出している点。	

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)> 資料(地区センター委員会議事録)、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)> ◆地区センター委員会で挙げた課題についての対応策や対応結果を次回の委員会で必ず報告している点。 ◆地区センター委員会で挙げた意見について、対応できるものはすぐに対応している点。例えば会議室にハンガーラックを導入し、コートや上着をかけられるようにした。	

(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)> ◆サポーター制度を立上げ、地域住民に交流の機会を提供するとともに、そのマンパワーを活用し、館の整備を効率よく行っている点。具体的には、地域住民の中から希望者を募り、館のさまざまな業務(花の育成、図書の修理、縫物、施設・設備の簡単な修繕等)を手伝ってもらっている。 ◆サポーターは年間スケジュールと月に一度のミーティング(サポーター会議)で、組織的に運営されている。 <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)> ◆他施設との交流では、地域ケアプラザとの交流を検討してみてもどうか。地域ケアプラザは介護に関する出前講座を開催するなど、アウトリーチ活動に積極的な施設も多く、そのような施設に集客力に優れた地区センターが場所を提供することで、地域ケアプラザは活動の成果を上げることが出来る。また地区センターも異種の施設と連携することで利用者の多様なニーズに応えることが出来る。

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)>	
◆できるだけ多くの利用者に参加頂けるよう、地区センターまつりの後、反省会を兼ねて利用者会議を開催している点。 ◆利用者会議のほか、ボランティアだけを集めたサポーター会議を毎月開催している点。	

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)> 資料(利用者会議議事録)、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利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(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)> ◆前年度の会議で挙げた課題についての対応策や対応結果を、今年度の会議で必ず報告している点。 ◆利用者会議で挙げた意見について、対応できるものはすぐに対応している点。例えばセンターまつりの時に2階に人が来ないという課題にスタンプラリーを実施。食べ物が少ないという課題に駄菓子屋さんのブースを設けました。	

(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30年2月15日～3月1日に独自様式のアンケートを実施している。配布数は150件、回収総数は109件であった。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ◆年に一度利用者アンケートを実施する以外に、新たな企画に取り組みたい時に自主事業でアンケートを実施することもあるなど、積極的に利用者の意見を収集しようとしている点。 ◆設問数を8問に抑え、気軽にアンケートに答えられるようにした点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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)> 資料(アンケート集計結果)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ◆アンケート結果をわかり易く円グラフにまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に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 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)> 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)> ◆アンケート等から抽出した課題は職員ミーティングで協議したうえで、対応できるものはすぐに対応している点。例えば体育館の靴の履き替え用の椅子が少ないというご意見に迅速に対応し、設置する椅子を増やしました。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆アンケート結果をホームページと館内掲示の2つの媒体を使って公表している点。公表期間は2か月間で、館内掲示は入り口のよく目立つ掲示板を利用している。	

(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)>	
◆入口風除室に設置された掲示板上部のわかりやすい位置に掲示されている点。	

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)> 入口風除室に設置された掲示板の下に台を設け、ご意見箱と記入用紙を設置している。	
<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)>	
◆ご意見箱上部の掲示板に意見と対応策について掲示しており、掲示場所がわかりやすい点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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)> 現場確認(苦情解決の仕組みに関する掲示物)、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)> 入口風除室にあるご意見箱の上部の掲示板に苦情解決の仕組みが掲示されている。	
<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)>	
◆ご意見箱と苦情解決の仕組みが同じ場所に設置されているため、意見を申し出しやすい点。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ◆ご意見箱に投函された苦情も口頭で受けた苦情も、ともに対応策を検討し、対応結果と共に一つのファイルにまとめて保管している点。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者の声・苦情・その他ファイル)、平成29年度苦情状況対応報告、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)> ◆苦情を受けた場合、職員ミーティング等で協議したうえで、対応できるものについてはすぐに対応している点。例えば高齢者向け体操教室の回数が少ないというご意見に対して、前後期各3回、回数を増やしました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示板)、ヒアリング <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)> ◆ご意見箱に入っていた意見・苦情も、口頭で受けた意見・苦情も対応策とともに、入口風除室のご意見箱の上部掲示板に掲示しており、掲示場所がわかり易い点。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆地区センターの基本方針、情報セキュリティの基本方針について館内入り口に掲示し、公平性を図っています。</p> <p>◆初めての方にもわかりやすい利用案内のしおりを作成し、入口に置いています。また小学生用、中学生用のしおりも用意し、幅広い方に理解いただけるよう努めています。</p> <p>◆サークル紹介については、入り口の掲示板にチラシを貼る他、ホームページに掲示板を作り、情報公開の場を提供しています。</p> <p>◆ホームページでは施設案内やイベント情報の他、空き部屋情報などオンタイムで情報が見られます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(利用案内、小学生・中学生用のしおり)、現場確認(入口風除室、一階ロビー、窓口)、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>◆目的別の利用方法が書かれてあったり、高齢者でも読みやすい大きな文字で書かれているなど利用案内が工夫されている点。</p> <p>◆小学生の町探検、中学生の職業体験用のしおりを作成するなど、ターゲットに合わせた利用案内の工夫を行っている点。</p> <p>◆館内入口に当地区センターの基本方針を掲示し、管理運営方針の周知に努めている点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆手に取りやすく目立つよう、十分なスペース(3列分)を取って利用案内を設置している点。</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)>	
◆要望があったとき取り出しやすいよう、利用要綱を事業計画書・事業報告書と同一ファイルで管理している点。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(部屋予約ガイド)、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)>	
◆Web予約システムを導入している点。さらに予約及び当日の利用状況をモニターで表示した点。またインターネットを使えない人の為に、窓口でスタッフがインターネットを操作し予約を受け付けている点。 ◆2か月前に予約エントリーを受付、さらにエントリー結果確定後は2か月前は2件まで、1か月前は4件まで先着順で予約を受け付けるなど、予約受付で公平性と利便性の両方を高める工夫を行っている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度 職員研修の実施状況)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆年によってテーマを変えるが、いずれもの年も当施設に関係の深いテーマや基礎的なテーマで研修を行っている点。(例:人権とは何か、高齢化社会と人権等)	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度自主事業報告書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆自主事業を対象者によって、「幼児」、「幼児から成人」、「小学生」、「中学生」、「親子」、「一般成人」、「60歳以上」に分け、バランスよく実施している点。	

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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆自主事業の予算が余った場合、利用者の希望が多い事業を追加で実施している点。	

(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 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ない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(図書コーナー)、ヒアリング</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>◆図書に充てる予算が少なく、毎月購入できる本に限りがあるため、利用者の希望を聞くことで品揃えに偏りが生じる恐れがある。そのため書面による希望は取っていない。口頭で希望を聞いた場合は、図書の選定の際に考慮している。</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) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆毎月地区センターだよりを作成し、イベントや自主事業・新着図書等を告知しています。館内やホームページで掲示するほか、地域の自治会に回覧をしています。</p> <p>◆ホームページでは施設案内の他、イベントや自主事業の募集案内や、開催の様子など、タイムリーに情報を公開しています。</p> <p>◆自主事業のお知らせは広報あおばに掲載するほか、FMサルースの青バリューラジオに出演して広報しています。また、自治会の掲示板にはコンサートのチラシや地区センター祭りのポスターの掲示をお願いしています。</p> <p>◆コンサートやイベントの時に、次回のお知らせをアナウンスして集客に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(地区センターだより、ホームページ)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆地区センターだよりを若草台自治会の約1,000世帯で回覧している点。</p> <p>◆地区センターだよりやコンサート等のイベントのチラシを自治会掲示板に掲示している点。</p> <p>◆ホームページを頻繁に更新している点。</p> <p>◆地元FM放送に年に6回程度電話出演している点。</p> <p>◆コンサートやイベント終了時に次回の類似イベントのお知らせをアナウンスしている点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆新任者には指定管理者が行う外部講師による接遇研修、継続勤務者には、年に1回ロールプレイングを取り入れた研修を行い接遇向上に取り組んでいます。</p> <p>◆スタッフであることがわかりやすいように、若草色のポロシャツと明るい黄色のジャンパーをユニフォームに取り入れました。</p> <p>◆混雑時には、職員が受付をサポートし、利用者の待ち時間の短縮を図っています。また、入退館時挨拶を励行し、気持ちの良い対応を心掛けています。</p> <p>◆スタッフの交替時には、口頭とノートを使って情報の伝達漏れがないように気を付けています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆新任者には協会本部で行う接遇研修に参加してもらいますが、その成果を職員ミーティング時に発表してもらうことで新任者の知識の定着と既存スタッフの復習の効果を狙っている点。</p> <p>◆他施設を見学し、接遇レベルをレポートし発表することで、当施設自らの接遇レベルの向上を図ろうとしている点。</p> <p>◆スタッフであることが一目でわかる明るく清潔な制服を身に着けている点。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>◆利用者サービスとして、夏の期間(7月～9月)は日曜・祝日の開館時間を1時間延長して、6時までとしています。</p> <p>◆部屋予約が取れないサークルが増えてきたので、和室に畳を保護するマットを購入したり、舞台上に鏡を用意したりと、部屋の用途を多様化できる工夫をしています。</p> <p>◆午後②の時間を使うサークルが少ないので、自主事業を通じて複数のサークルを立ち上げ、稼働率向上を図りました。</p> <p>◆体育室の稼働率が90%を超え、予約困難になったので、木曜日の午後①の時間帯を個人利用から団体利用に変更しました。</p> <p>◆ご意見箱に入っている苦情やご意見については迅速にお返事するように努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆利用者の要望に応え、各部屋の稼働率を上げるため、部屋の多用途化に積極的に取り組んでいる点。具体的には和室に畳を保護するマットを購入し、ヨガ等で利用できるようにした。また舞台上に鏡を購入し、太極拳やダンスに利用できるようにした。</p> <p>◆午後②の時間帯の稼働率を上げるため同時時間帯の自主事業を実施し、サークル化を図ると言った工夫をした点。3つのサークルが立ち上がり、稼働率向上に貢献した。</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)>

◆当施設で活動するサークルの紹介を積極的に行っている点。入り口風除室の掲示板にサークルのチラシを掲示するスペースを設けているほか、ホームページにもサークル案内の掲示スペースを作っている。またロビーには地域で活動するサークルの掲示スペースも設けている。

◆夏の日曜日の営業時間を延長し、サービス向上を図っている点。夏は日が長いので営業時間を延長することで「施設をゆっくりつかえる」と好評である。

<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)>

◆苦情解決の仕組みは、文章よりもフローチャート図にしておく、利用者にもわかりやすくなる。

◆ミニコミ誌やケーブルテレビの取材に応じるだけでなく、珍しいイベントや教室を実施するときに積極的にプレスリリースすることで、パブリシティとして掲載される可能性が高まる。パブリシティとして掲載されることで、従来の媒体で集客できる利用者層とは異なる利用者層を開拓できる可能性もある。

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)>	
◆毎月の保守点検の内容を委託業務点検確認書に整理して掲載し、一目で把握できるようにしている点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆毎日行うべき清掃箇所を網羅した日常清掃チェックリストの他、受付スタッフが定期的に行うべき清掃箇所を網羅した清掃チェックリストを備えており、館内の隅々まで丁寧に清掃が行われている点。	
◆各部屋に清掃チェックシートがあり、使用後の清掃が確実に行われている点。	

(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)>	
◆備品の確認が行いやすいよう、全ての備品の目につきやすいところに備品番号を記載したシールが貼ってある点。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	

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)>	

(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>◆クリーンスタッフによる館内の清掃は毎日丁寧に行われ各所に花を飾り、美化に心掛けています。また手の回らない所には月に1回専門業者による清掃が入っています。</p> <p>◆建物周辺は毎日職員とスタッフで日に2～3回点検・清掃を行っています。年に1回植栽の整備に業者が入る他は職員・スタッフ・サポーターで整備しています。</p> <p>◆ブレイルームはプロテクターで指を挟まないよう対策し、床のささくれ防止にウレタン樹脂加工をしました。</p> <p>◆レジオネラ検査をするとともに、冷温水発生器の洗浄を定期的に行い、衛生的環境を保っています。</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>現場確認(全館)、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>◆クリーンスタッフが当館の庭に咲く花を切って飾ったり、職員が自宅の庭に咲く花を持参したりするなど、館内美化に対して高い意識を持っている点。</p> <p>◆ボランティア(サポーター)やクリーンスタッフの協力により、美しい中庭が維持されている点。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆現状を写真に撮り、写真どおりに原状復帰させるよう利用者に依頼することで、こまごまとした料理室の食器や備品が整然と管理されている点。</p> <p>◆運動系のサークルや自主事業の人気の高い当地域で、部屋を多目的に使用するため、鏡やマットなどの備品を各部屋に設置するなどの工夫を行っている点。</p> <p>◆修繕の必要な箇所を優先順位を付けてリストアップした修繕計画を、ローリングプランとして毎年度更新して区に提出している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)> ◆若草台地区センター消防計画の別表2自衛消防組織の組織及び任務分担に各職員の緊急時マニュアルを作成している点。 ◆火災・地震時の放送マニュアルを作成し、放送設備横に設置している点。 ◆緊急時の連絡ツールとしてライングループも活用している点。	

(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)> ◆受付カウンターと事務室給湯室に防犯ブザーを設置し、機械警備会社にいざという時通報できる点。 ◆死角となる場所に防犯カメラを4台設置し、防犯を強化している点。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(鍵一覧ファイル)・現場確認(事務室)・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)>	
◆各部屋の鍵は事務室内キーボックスに管理し、マスターキー及び機械警備の鍵は常勤4名とクリーンスタッフ2名が所持し、鍵一覧ファイルを作成し管理している。	

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)>	
◆館外は、日に3回巡回している。施設外回りの清潔が、防犯の面からも重要と意識し、ごみや自転車置き場の整理整頓等にも気を配っている。 ◆館内は、各部屋の返却時チェックに伺う時を活用し、3時間おきに巡回点検している。	

(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)> ◆消防計画書に別表1に自主点検リストがあり、避難経路の避難障害確認や電気器具の配線老化等8項目にわたる点検を実施している。 ◆業務日誌に安全点検チェック項目があり、上記リストが確認されたことを含め、施設全体の安全点検チェック欄があり、記録されている。	

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:救急・消防・避難誘導研修 対象:職員 スタッフ サポーター希望者	
<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)> ◆注意喚起の必要がある事例があった場合は、随時常勤ミーティングで共有し、全員ミーティングでも研修や情報共有を行っている。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:救急・消防・避難誘導研修 対象:職員 スタッフ サポーター希望者</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆鴨志田消防出張所所長によるAEDの取扱い及び救急蘇生法の研修を受けている。(実地訓練) ◆サポーターの方にも希望を募り参加頂いている。(平成30年度6名参加) 	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(緊急時連絡体制図)・現場確認(事務室)・ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆緊急時連絡網は全員に配布している。各連絡先は掲示ではなく所定の場所にファイリングしてある。 ◆常勤職員のみと全員をメンバーとする2つのグループラインを活用している点。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆ゲリラ豪雨等昨今の気象状況に配慮し、警報がなくても自館のルールに則り貸部屋のキャンセルについて、利用者の状況に対応している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆全職員スタッフ参加による避難訓練を実施している。	
◆平成30年4月21日には、避難訓練コンサートを実施している。(参加人数:100人)消防署に協力を得て、駐車場に消防車を駐車し見学できたため、家族連れの参加も多かった。またダイドービバレッジサービスにも協賛を得、水を無料配布。公的機関・民間企業のCSR活動の活用等、まさに共創推進の発想により大きな効果をあげており高く評価できる。	

(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)>
◆避難誘導を目的とした避難訓練・利用者参加の避難訓練コンサート・青葉消防署鴨志田消防出張所を講師とした救急、消防、避難訓練研修と年間3回の防災訓練を実施している。
◆警官の月2回の立ち寄り、鴨志田交番だよりの掲示等、日頃から鴨志田交番とは連携を密にしている。
<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)>
◆避難経路図を各部屋に掲示し、日頃から利用者へ意識付けを行うと良いでしょう。

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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆スタッフにアンケートを実施し、イエローグループ・ブルーグループに分け1週間交代でシフトを組んでいる。女性が継続的に働きやすい職員体制に配慮している。</p>	

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	
<p><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)></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>◆7～9月は日曜日・祝日の閉館時間を1時間延長。図書室を利用する成人利用者から好評です。</p>	

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ファイリングしたものが、受付カウンターにあり閲覧できる。</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>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修予定表・職員研修実施状況)・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)> 図書研修・個人情報研修・手話研修・人権研修・仕事の合理化等⇒対象:全員 管理職研修(職場の改善の仕方等)⇒対象:館長、副館長	
<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)>	
◆毎月の全体ミーティングを活用し、職員スタッフ全員を対象に研修を実施している。 ◆事情があり欠席したスタッフには研修内容について書面資料を作成し、勤務時間終了後館長がレクチャーしている。(残業時間付与)	

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> <ul style="list-style-type: none"> ◆職員・スタッフ全員参加が必要な研修については休館日に行い、勤務時間として取り扱っています。また、年度初めに研修スケジュールを組んで、告知しています。 ◆職員は年に数回、外部研修に参加してブラッシュアップを図っています。研修を優先してシフトを調整するほか、指定管理者から補助金も出るので有効活用しています。 ◆認知症サポーター講座やピンクリボン活動の理解を深める研修など、様々なジャンルの研修を受けられるよう配慮しています。 ◆研修に参加できなかったスタッフにも、資料を渡したり、個別に対応して全員でのスキルアップに努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書・研修予定表・職員研修実施状況)・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"> ◆館長・副館長が外部研修に参加する際は、協会本部から参加費補助がある。 ◆希望による外部研修受講の際も出勤扱いとしている。 ◆館長は、副館長にスキルアップに向け外部研修受講のアドバイスをしている。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ミーティング・研修ファイル)・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ミーティング・研修ファイルがあり、研修資料はいつでも閲覧できる。 ◆職員が受講した外部研修の内容も職員ミーティングの際共有している。 	

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)>	

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)>
◆館長・副館長の補佐をするチーフスタッフを設け、図書業務や自主事業補助など運営に関わり、スキルアップしています。 ◆+αの仕事をするを日々奨励していて、得意ジャンル(イラスト入り掲示・文房具の整理整頓・おもちゃの補修など)において、それぞれ力を発揮しています。 ◆毎日情報共有として勤務の重なった時間にミーティングと連絡ノートを使って確認して確実に状況を把握するようにしています。 ◆月に1回ミーティング時に、おすすめの図書を2人ずつ発表し、本の知識共有とともに、お客様にお勧めする本の参考にしていきます。 ◆新人スタッフはベテランスタッフと組んで、OJTで育成に努めています。	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)>
	【資質向上の取組み】館長は、資質向上への意識が高く、2人一組で他の地区センターを見学し、他施設の創意工夫点をレポートにまとめ提出させている。内容はその後全員で共有している。チーフスタッフ制を導入し、職員の資質向上に取り組んでいる。 【情報共有の取組み】情報共有の主な手段は連絡ノートと業務日誌とし、常勤スタッフはラインを活用している。

(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)>	
◆若草台地区センター情報公開規定・個人情報管理マニュアル・個人情報ヒアリハット集が整備されている点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
◆個人情報保護総括責任者:法人事務局長 個人情報保護運営責任者:館長 とし、事業計画書に明記されている。	

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月採用の新規職員は、全員協会で実施する新人研修において個人情報の取扱いについて研修を実施している。また、年1回、全員対象に同研修を実施している。 ◆中途採用者については、個別に館長が施設の実務に合わせ、同研修を実施し徹底を図っている。	

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

※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>◆自主事業参加者から緊急連絡先の情報を収集していたが、参加者各自に緊急連絡先を携帯頂く様に改善し、収集量の削減に努めている。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆施設ホームページは協会ホームページと一体管理されており、個人情報保護基本方針が明記されている。 ◆入口掲示板にも掲示がある。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書)・ホームページ・現場確認(事務室)・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)>	
◆法人にはコンプライアンス委員会があり、施設の個人情報管理を支援する仕組みがある。	

(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)>	
◆自主事業報告書には、自主事業経費(委託料支援分と受益者負担分の別)・保険料等も詳しく記載されている。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(出納帳簿・伝票)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)>	
◆出納係は副館長です。経理責任者は館長です。さらに協会経理担当・局長の4者によるけん制の仕組みになっている。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(収支予算書兼決算書・出納帳簿・通帳コピー)・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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内金庫)・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)> ◆通帳・印鑑は別々に保管され、通帳は館長・副館長のみが開錠できる金庫に保管されている。	

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)> 資料(収支予算書兼決算書・事業報告書;ニーズ対応費使用一覧)・ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ◆ニーズ対応費の用途を修繕・備品・予約システム改良費用・祭り事業費と、幅広く配分している。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆冷暖房については、端境期や暖房の効きにくいところでは、ひざ掛けを貸し出し、暑いときには扇風機を利用していただいています。</p> <p>◆和室に簾をとりつけ、室内温度の上昇を抑えています。また、ゴーヤや朝顔などで緑のカーテンも活用して室内温度を安定させています。</p> <p>◆文庫本、リサイクル本、寄贈本などを受け入れ、なるべく多くの本を受け入れられるよう努めています。</p> <p>◆LED化を進め、省エネ・経費削減を図っています。</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>資料(収支予算書兼決算書・事業計画書・事業報告書)現場確認(施設全体)・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>◆中小会議室のモップを廉価な業者に変更している。</p> <p>◆体育室・舞台の水銀灯及び受付・調理室・中会議室等の照明をLED化した。</p> <p>◆平成29年度実施した修繕一覧は、体育室のエアコン修繕・非常口鉄扉ドア調整等、定期点検結果を踏まえ、予防保全・早めの対応に配慮し、経費が縮減されている。</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
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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書・事業報告書・自己評価表)・ヒアリング <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)>	
◆稼働率が、午後3～6時の時間帯が低いという指摘に対し、語学サークル立ち上げを支援し、継続的な稼働率向上に寄与している。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書・事業報告書・自己評価表)・ヒアリング <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)>	
◆昨年は、修繕の機会が多く、電話等で協議する回数が増加した。館長は、口頭での説明の補完として書類を作成する等、より良い協議に向けて工夫している。	

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>◆新年度に自己評価表を作成し、年度途中に進捗状況を確認し、目標を達成をめざしています。未達の場合は、翌年度継続するか新しい取組みを検討します。</p> <p>◆月に3回の職員ミーティングの際に、情報共有して目標達成の方法を模索しています。</p> <p>◆月に1度の全員ミーティングでスタッフ全員に取組みについて情報共有するとともに、意見交換で現場の意見を取り入れています。また、不足している知識があれば、新たに研修を設けています。</p> <p>◆毎月の利用状況調査や部屋料金の収入一覧などを見て、常に状況を分析するようにしています。</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>資料(事業計画書・事業報告書・自己評価表・利用状況調査・利用料金収入実績)・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>◆施設が、地域コミュニティの拠点となり、より一層地域の方の参加型の運営を進展させていきたいという中長期の目指す姿が明確である。そのために飲食コーナーを含むくつろぎスペースの充実やサポータージャンルの多角化等、具体的な方向性も明確にしている。</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>◆職員の資質向上への意識付けが成されており、その結果、体育室のカーテンづくりや、各所への花のあしらい等、各自の得意分野を運営に活かしている。</p> <p>◆サポーター制度による住民参加型の運営は、他の施設の参考になるでしょう。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>◆協会が運営している多くの施設の施設特有の具体的なノウハウ(書類の書式・施設固有のマニュアル等)を共有できる機会があるとより良いでしょう。</p> <p>◆朝礼は朝行うイメージが強いですが、朝に限らず部屋の貸出後落ち着いた時間帯を活用すると良いでしょう。</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> <ul style="list-style-type: none"> ◆青葉区の地域育児教室、子育て支援事業に対して、優先予約、利用料金減免を行うことで協力しています。 ◆県、市、区からのポスター掲示、チラシの配架要請に対して、優先的に配架し、行政の広報活動に協力しています。 ◆青葉区役所から提案された「緑のカーテン」や、横浜市から協力を要請された「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」も実施しています。その他「フラワーネックレス」にも参加しました。 ◆国政選挙の際には、個人演説会場としての会場提供を毎回申し出ています。 ◆「あおばリユース文庫」の回収箱や本棚を設置し、資源の再利用事業に積極的に取り組んでいます。 ◆横浜市立図書館の取次サービスを行っています。 	<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>市、区ホームページ・資料(事業計画書・事業報告書)・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"> ◆ラフルール(青葉区地域子育て支援拠点)の実施するスタンプリリーの設置場所に協力している。自主事業の保育でも連携している。 ◆区は区内6大学連携を進めています。施設でも日体大のチアリーダー部がまつりに参加したり、国学院大学かるた部が自主事業に協力したりと連携事業を実施している。 ◆区のキャラクターなしかちゃんをディスプレイに活用し、イメージ定着に協力している。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ◆駐車場が25台と近隣の地区センターに比べ広いスペースがある故に車で来館される方が多く、また住宅地にあることで混雑時に路上待機する車が近隣の迷惑になることがあります。また、地区センター祭りの際に、近隣の商業施設の駐車場を利用する方が多く、駐車場が満車になり、交通渋滞になることもありました。部屋を利用する際に利用者に渡すファイルに駐車場利用時の注意事項を入れたり、放送などで駐車場の速やかな入替をお願いするなど、日々努力をしています。 ◆スタッフが女性のみなので、細やかなことに対応することにはたけていますが、力仕事などでサポーターの力を借りることも多々あります。 ◆老朽化でバルブがさびて、機械室が水漏れしていますが、工夫して対処しています。 	<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(機械室)・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆施設の老朽化に伴う修繕必要箇所が多いことが課題である。利用者にご不便をかけないために即座に対応が必要な案件も多く、本部と協力しよく対応している。 ◆日常業務においても修繕箇所のフォロー業務が多く、スタッフが追加業務マニュアルを組み対応している。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆午前中の小会議室の稼働率が非常に高く利用者にご不便をかけています。学習室の午前中利用は受験期以外1、2名の状況です。図書室は、午前中利用が少なく学習室の機能を十分カバーできます。学習室を会議室として利用を検討されると、利用者サービスが向上するでしょう。

◆参考・評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック			
I・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している			
			レ 開催していない	レ 開催していない			
			レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
		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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない			
			レ 非該当	レ 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			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 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	
					レ 開催していない	レ 開催していない	
レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している						
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 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない			
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない			
	レ 非該当			レ 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			
	レ 一部対応策を実施していない			レ 一部対応策を実施していない			
	レ 対応策を実施していない			レ 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	
				レ 実施していない	レ 実施していない	レ その他	
				レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
	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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない			
			レ 非該当	レ 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			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 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			
			レ 公表していない	レ 公表していない			
			レ 非該当	レ 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			
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある			
			レ 情報提供していない	レ 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			
			レ 設置していない	レ 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			
			レ 仕組みがない	レ 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			
			レ 周知していない	レ 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			
			レ 記録していない	レ 記録していない			
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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				
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない		レ 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					
	レ 公表していない	レ 公表していない					
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 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窓口で「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(6) 及び出し、図書管理購入の	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	1	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	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
	(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 ある
			レ ない	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
		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) 時対応の緊急整備	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	
		レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
	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	
		レ チェックしている	レ チェックしている	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ 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
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	②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 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない		
レ 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		
①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
(4) 事故対応業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
		レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
		レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
		レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
不備の数	0	0		

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
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 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協定書等のおりに開館しているか？	<input 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る <input type="checkbox"/> 協定書等のお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 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 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 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 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 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 type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
	⑥個人情報収集した際には、適切に使用しているか？		<input 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 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 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 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 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 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 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 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 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 type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input 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 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なっているか？	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
	(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？	<input 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 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
		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？	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 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？	<input 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"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
		不備の数	0	0
	不備の合計	0	1	