

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市都岡地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社 フィールズ

平成24年10月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

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>当館は、幼児から高齢者まで、地域の皆様が気軽に利用できる施設です。そして文化やスポーツ等の活動を通じて相互に理解を深める場となっています。</p> <p>館の年間行事は、11月「センターまつり」、3月に「こどもまつり」で、利用者団体等の協力によって2日間実施しています。</p> <p>これらの行事は、川井、今宿の2地区町内会自治会連合会の全面的な協力を得て模擬店での賑わいづくりに参加いただくほか、近隣中学校の生徒ボランティアにも参加をいただき実施しています。</p> <p>自主イベントでは、2月の「吊るしびなまつり」や8月「ミニバスケットボール大会」を開催し、利用者団体の活動紹介や交流等の機会にしています。また、ロビー壁面やショーケースを展示場所として提供し、年間を通じて文化サークル団体の活動紹介をしています。併せて、近隣小、中学校(7校)から児童・生徒の絵画等作品を募集・掲出する等、地域住民との連携にも努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民や自治会町内会等との情報交換・連携の一環として、各町内会の掲示板に「地区センターたより」等のお知らせを掲示してもらい、センター館内に公共施設や町内会などからのお知らせ・情報を掲示しています。 ・年4回開催の「地区センター委員会」の委員に地域代表として地元町内会長、小中学校長、民生委員、社会福祉協議会長などに担当してもらい、諸問題を審議して意見をもらっています。 ・地区センター委員会で挙がった意見の中から課題を抽出し、予算を含めての対応策を検討して、実施に移しています。 ・「秋のセンターまつり」「春の子どもまつり」には、各町内会自治会連合会がお赤飯、焼き鳥、団子、焼きそば等の模擬店を構内に開き、「餅つき大会」で会場を盛り上げてくれています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>館内ロビーには、「声のポスト」を設置し、利用者から自由な意見等がいただけるように、環境を整えています。</p> <p>来館者に対しては、年1回、アンケート調査を1ヶ月間実施し、意見、要望等の把握に努めるとともに、利用者団体の全体会議を年1回開催して意見・要望を受け、改善等に役立てています。</p> <p>日々の業務に関するサービス向上の一環として、円滑な業務遂行と、スムーズな事務処理を図るために、業務手引書(マニュアル)を基に、日常業務を処理しています。</p> <p>スタッフ・ミーティングや研修会で、業務内容の統一化、改善を図っています。また、特に受付スタッフは、午前・午後・夜間の交替制のため、連絡ミス等不都合が生じないために、交替時ミーティングを実施しています。</p> <p>業務引き継ぎでは、利用者からの要望等の記録を含め、連絡漏れ等の防止を図り、利用者に迷惑をかけないように、きめ細かい対応に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見や要望を聞く利用者会議は、利用団体の47団体の代表者が出席し、利用状況、自主事業、今後の主な事業予定などを報告し、提案や活発な意見交換を行っています。 ・会議では、団体利用で申し込みが重複した場合の抽選方法の改善が提案され、職員が話し合い、創意・工夫から、公平・公正で、迅速化が図られるようになりました。 ・利用者アンケートは年1回実施し、利用者サービスに関することや要望・提案を幅広く聞き、その結果や対応策を公表しています。 ・苦情や意見は、1階ロビーに「声のポスト」を設置し、苦情解決の手順が明示されています。 ・自主事業では地域のニーズを十分に把握し、年齢、性別に偏らず、幼児から児童、一般成人向けに幅広く、多くの住民が参加できるような事業を行っています。そして、自主事業などを通して、地域住民の自主的な活動と相互の交流を深める役割を担っています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>各団体の施設利用(個人利用はその都度)前後の点検や巡回時での点検を行っています。</p> <p>日常の点検作業での破損個所の発見、ゴミ等の収集、支障物の除去等のため、確認をしています。</p> <p>施設設備に関しては、法定点検の際や定期清掃等を実施しています。</p> <p>委託契約に基づき、委託業者による定期的な建物設備点検、小破修繕など補修に努めています。</p> <p>スタッフによる日常清掃時の点検作業、月末の清掃、補修等については、初期段階で速やかに対処することとし、最小限の経費での修復に努め、高額な時は、区に報告し、改善策を講じていただくが、管理者の補修できる範囲にあっては、極力、安全を最優先で対応するように、管理推敲している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の各部屋の日常清掃は、職員が清掃点検表に基づき、清掃漏れがないように努め、清潔に保たれています。 ・各部屋は日常点検に準じて、毎月末の月次点検も月次点検表に従って行っています。 ・建物の外壁、各設備も良好な状態を維持管理しています。 ・警備や定期清掃は専門業者に委託し、保守点検を適切に行い、安心して利用できる施設として維持管理に努めています。

	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>緊急時対応のマニュアルを常備しています。消防訓練については年2回実施し、全スタッフが参加しています。</p> <p>マニュアルを基に、日常の防火設備の管理を学ぶほか防火設備機器等の取り扱い方法について研修を実施し、緊急時での迅速な対応に備えています。特に、AED設置に伴い、心肺蘇生講習を全員受講して事故対応の訓練を実施しています。</p> <p>日常の業務改善については、スタッフ全員で、業務上、危険と気付いた事象を「ヒヤリ・ハット」として記録し、防止対策を全員で検討し、来館者の安全確保ができるように、日々の業務に生かしています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・火災や地震など緊急事態発生時の対応手順が事務所内に掲示されています。職員の役割分担や緊急連絡先と電話番号が明示され、全職員に周知しています。 ・防犯業務では、館長やスタッフが区域分担して一日4回定期的に館内外を巡視し、夜の機械警備に引き継いでいます。 ・二つの金庫のカギは副館長2人が各々責任者となって各金庫を管理していますが、マスターキーは緊急時対応用として館長以下4人が所持し管理しています。 ・事故防止のチェックリストにより 施設の安全性等を定期的にチェックしています。職員は自ら作成したヒヤリ・ハット集を教材に勉強会を開き、業務改善に役立てています。 ・防災業務では災害時対応マニュアルが作成されています。安全に避難できるように、非常口や通路に物が置かれていないか、日常の巡回時に点検しています。また、消防計画に基づき年2回、消防署の指導を受けて避難訓練を行っています。
V ・組織運営及び体制	<p>年4回の地区センター委員会(2地区の町内会自治会連合会長、近隣小・中学校校長、学識経験者他)を開催し、館の運営全般について指導、助言を受けて、館の経営に努めています。</p> <p>事業計画等や人事面について報告を行い、指示、指導等を受けつつ、日常業務の改善に努め、館の経営の維持、向上に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・受付に常時2名を配置し、館長以下16名が3交代制で協定書どおりに開館しています。事業計画書や報告書は横浜市のホームページで公表している他、館内受付で希望すれば、誰でも閲覧できるようになっています。 ・職員の資質向上と情報共有を図るため、常勤・非常勤職とも研修に参加し易い環境が整えられています。 ・個人情報保護・守秘義務に関する研修を、年1回、全職員を対象に実施しています。コンピューターは離席や不在の時はロックしたり、パスワードで保護しています。個人情報は施錠できる所に保管し、廃棄する時は必ずシュレッダーで裁断処理しています。 ・経理業務では、勘定科目毎に収入伝票や支出伺の原本が番号順にファイルされ、適正な経理処理がなされています。
VI ・その他	<p>当地区センターは、横浜市内で49番目の地区センターとして平成6年5月に開館し、約18年経過して帰宅困難者の受入れ施設として、市から指定を受けています。</p> <p>・当地区センターは、幼児から高齢者までの幅広い方々が、文化やスポーツなどの活動を通じて相互理解を深め、地域の活性化を図ることを目的としています。</p> <p>・当地区センターの利用者は1年間で約8万人に達し、地域の方々が、音楽・絵・料理や体操などに十分に利用しています。</p> <p>・災害時に、この役割を完全に果たせるよう、常備物品の管理の徹底、施設管理についても万全を期しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当地区センターは横浜市内で49番目の地区センターとして平成6年5月に開館し、約18年経過しています。 ・当地区センターは、幼児から高齢者までの幅広い方々が、文化やスポーツなどの活動を通じて相互理解を深め、地域の活性化を図ることを目的としています。 ・当地区センターの利用者は1年間で約8万人に達し、地域の方々が、音楽・絵・料理や体操などに十分に利用しています。 ・今後によりよい地区センターとしてその役割を十分認識し、明るく気軽に利用でき、地域になくはならぬセンターとしてその使命感に燃え、地域サービスの向上に努めるように期待しています。

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。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
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>市、区の広報誌に催事募集等を掲載するほか、各町内会掲示板をはじめ、全世帯に「センターだより」を配布し自主事業等を積極的に周知しています。併せて、ホームページや館内掲示スペースを活用し情報提供を行っています。広く住民の皆様から自由な意見を得ることを目的として「声のポスト」を館内ロビーに設置しています。さらに、来館者に対して年1回、1ヶ月間にわたりアンケート調査を実施しています。これらでの意見、要望等は行政当局や「地区センター委員会」に報告し、今後の改善等に生かしています。また、利用者団体の全体会議で意見交換、要望等を館運営や施設の改善等に役立てています。「地区センター委員会」との連携を図るため、事あるごとに報告・連絡・相談をし、行政当局にも報告し、必要に応じて要望を行い相互連携に努めています。地域の町内会や学校行事等に積極的に参加し情報収集、親睦等を図っています。</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>ヒアリングや現場確認、センター委員会議事録、アンケート結果等の資料により確認しています。</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> <p>地域住民や自治会町内会及び関係機関との情報交換・連携の一環として、各町内会の掲示板に「センターだより」などお知らせや行事案内の掲示をしてもらっています。一方、掲示スペースが少ない館内では、柱、壁面を活用し、公共施設や町内会・社会福祉協議会等の情報を掲示し、地域住民と連携して施設運営の改善に努めています。</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 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> <p>地区センター委員会は、年4回、定期的に開催しています。利用者の意見や要望を聴取したり、予算・決算の状況を報告すると共に 自主事業の企画を審議してもらっています。各委員が出席しやすくなるよう、毎回、委員会終了時、次回の委員会期日を 全員参加で 決めています。</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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、委員会関係資料、アンケート結果の分析などにより確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センター委員会で挙げられた意見の中から、中学生が体育館裏の避難通路で騒いでいてうるさいとの住民の声や和式トイレの洋式への改造などを、課題として抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 委員会資料やヒアリングにて確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センター委員会等から抽出された課題への対応策は、スタッフミーティングで先ず討議し、予算を含めた検討を指定管理者本部が行い、その後にセンター委員会で審議・可決されて、実施に移されています。館のみで解決できる課題については、即対応されています。</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> <p>「秋のセンターまつり」・「春のこどもまつり」には、各町内会自治会連合会が参加して、お赤飯、焼き鳥、団子、焼きそば等の模擬店を構内に開き、「餅つき大会」で会場を盛り上げてくれています。日頃から地域との連携を大切にして、館運営をしてきた賜物と考えられます。</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>

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)> 利用者会議は、年1回開催しています。出席者には利用者代表として、スポーツ部門、ダンス・体操部門、工芸・手芸部門、音楽部門、花・茶・書道・絵画部門などの各部門の利用者と、館長、副館長等の54名が出席しています。会議では地区センターの運営状況や行事報告、アンケートの集計結果を報告し、利用者との意見交換を行い、情報開示と利用者相互の理解と支援を得るように努めています。</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)> 平成24年5月に開催した利用者会議の資料とヒアリングにより確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議では、利用者同士の話し合いの場をもっと広げて欲しい旨やアンケート回収方法、会議室の机・いすの配置方法、受付時の抽選方法の簡素化などの意見や要望があり、今後改善すべき課題を抽出しています。</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)> 平成24年5月に開催した利用者会議の資料とヒアリングにより確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議から抽出した課題は、職員ミーティングの中で対応策を検討しています。団体利用で申し込みが多数の場合の抽選方法については、職員の発案によってじゃんけん方式から、その場ですぐ判明するトランプの数字方式へ変更し、公平性・迅速性ならびに分かりやすい方法が図られ、利用者の要望が早期に改善されました。 施設のみでは解決できない課題は現在ありません。	

(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)> 利用者アンケートは、年1回、平成24年1月16日から2月16日までに、利用団体及び個人利用の方にアンケート用紙を約1カ月にわたり配布し、団体202人、個人22人から回収しました。	
<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)> 利用者アンケートは、横浜市のアンケート様式に独自の項目を追加して行っています。アンケート内容は、利用者の住所、地区センターまでの所要時間、交通手段、利用目的・頻度、図書コーナーの本の活用、来館時の受付スタッフの対応や館内の雰囲気、地区センターの秋と春のまつりの感想、利用者サービスに関すること、その他要望や提案など全般にわたって幅広く意見や要望を聞く内容となっています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート結果の資料により確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートで挙げられた調査結果と意見は、スタッフミーティングで話し合い、カラーグラフで分析し、課題抽出を分かりやすくまとめています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケートの集計結果と意見・要望をまとめた資料により確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートの計数は集計してカラーグラフで分かりやすく分析しています。意見・要望は①スタッフの対応や館内の雰囲気②備品やスポーツ道具を更新してほしいもの③新しく整備してほしいもの④企画してほしい事業に抽出・分類しそれぞれの対応策を講じています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと1階ロビーの掲示より目視にて確認しました。	
<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)>	
利用者アンケート結果は、利用者の目にとまりやすい、1階ロビーの掲示板に掲示し、利用者がいつでも閲覧できるように公表しています。	

(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 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)>	
ご意見ダイヤルの利用方法は、館内の掲示板、体育室の出入り口掲示板、1階・2階の階段などの見やすい場所に利用方法等の情報を掲示しており、利用者がいつでも電話番号・利用方法等の確認ができるようになっています。	

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)> ヒアリングと1階ロビーに、「声のポスト」が設置され、利用者が自由に意見や要望等を述べやすいようになっていることを、目視にて確認しました。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>玄関を入ると右側に、受付カウンターがあり、苦情や意見を述べやすいようになっています。また「声のポスト」は、玄関出入り口の左側のロビーに常備しています。</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)> ヒアリングと資料により確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情や申し出があった場合、苦情解決の手順が整備されています。苦情や意見を口頭にて直接聞いた担当者は業務日誌に記帳し、苦情責任者の館長に伝え、職員で話し合い解決する仕組みができています。</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)> 苦情解決の仕組みは、利用者の誰もが見るできるように、1階ロビーの「声のポスト」の近くに掲示し、利用者の目にとまる場所に設置しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見ダイヤルによる苦情・ご意見も館内5か所に掲示し、利用者にも周知を図っています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情やご意見が寄せられた場合は、業務日誌に確実に記録しています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 苦情内容は職員ミーティングで話し合い、運営法人には毎月の定例報告で報告しています。	
<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)>	
苦情内容は職員ミーティングで話し合い、検討して、改善に向けた取り組みを行っていることを業務日誌で確認しました。 地区センター内で対応できない内容は、旭区役所へ報告しますが、現在のところありません。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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)> 苦情内容及び対応策は要約し、1階ロビーに、掲示し、公表しています。目視にて確認しました。	
<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)>	
苦情内容や対応策は運営法人へ毎月報告し、横浜市の年度報告の中でも報告し、利用者には館内掲示を行い、公表しています。	

(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>地区センターホームページでの広報(施設内容、募集案内等)や紙ベースでは「センターたより」を作成し、館内での掲示・配布を行うと共に、町内会での回覧や町内会掲示板への掲出をお願いしている。また、必要に応じて、近隣小、中学校へのイベント情報等の提供も行っています。このほか、YCV(ケーブルテレビ)、タウンニュース等への情報提供も実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>施設内容、施設の利用内容はパンフレットやホームページで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設案内は、地域の方々には今宿地区及び川井地区の連合町内会を通じて、各町内会、自治会へ情報提供し、町内会掲示板にも掲出しています。館内には「都岡地区センター利用案内」を掲示し、来館者および地域住民に施設案内を行っています。また、ホームページにも「都岡地区センター利用案内」を載せ、地域の方に幅広く利用していただくように努めています。</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>玄関入るとすぐ右側に利用案内を掲示し、左側には「本日の予定」と題して、各部屋の使用予定を午前、午後、夜間に区分し、来館者に分かりやすく案内しています。</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	
<p><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)></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>「利用要綱」は受付窓口カウンターへ申し出れば、「都岡規定集最新版」にファイルされており、いつでも閲覧できるように常備されています。</p>	

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	
<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>窓口を設置した、各部屋の月別の受付状況を一目で把握できる利用状況ボードを目視により確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①団体利用の申し込みは、利用日の1か月前の応答日です。②受付は午前9時から行い、10時から本申し込みとなり、所定利用料金を支払います。③利用日や時間帯が他の団体と重なった場合には、抽選となります。④抽選方法は利用者の要望から改善しました。トランプで数字の多少で当選者が決められ、瞬時に当落が判別でき、時間がかかりませんので、利用者の評判は良好です。</p>	

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	
<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>人権擁護研修ファイル、ヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権擁護に関する研修は全職員を対象に実施し、新入職員に対しては入職時に、指定管理者の法人研修の中で行っています。人権週間等の機会をとらえ、行政主催の研修会等を職員が受講し、終了後、職員会議などで報告し、共有化を図り、日常の業務に活かしています。</p>	

(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	
<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)> 事業報告より自主事業は年齢・性別に偏らず、幅広い事業を実施していることを資料により確認しました。 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 自主事業は、幼児から児童、一般成人向けに幅広く実施しています。特に、児童参加のイベントでは、安全面を配慮して対象年齢を限定する等の配慮をしています。児童の利用が多いのが当センターの特徴でもあり、若い年齢層を対象とする自主事業には、親子参加イベントを積極的に企画し取り組んでいます。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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	
<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)> 自主事業は、幼児から成人まで、対象者ごとに事業計画を作成し、計画書どおりに、確実に実施しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより、窓口で利用者からの「図書購入希望」をとり、参考にしていることを確認しました。</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者から直木賞、芥川賞などの受賞作品や時代物、文庫本、歴史物などを年間約24万円、500から1,000冊新規に購入し、蔵書は約12,000冊となっています。特に、児童書については、近隣の小学校児童の要望等を参考にして、図書購入を行っています。管理面は、借りたい本と一緒に図書カードを添え、図書カード1枚につき2冊、2週間を期限として貸し出しています。3か月以上の返却遅延者は督促し管理しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月発行の「センターだより」を、ホームページに掲載するほか、地域の全町内会各家庭に回覧するほか、町内会所有の掲示板への掲出をお願いしています。</p> <p>区や市の広報紙への情報提供を行うとともに、自主事業等で対象年齢等の内容によっては、地域小・中学校や地域ケアプラザ、他の地区センター等に情報提供のため、チラシ配布等を行い、地域の多くの方々に参加を呼び掛けています。</p> <p>他館その他に関する情報提供にあっては、館内所定の掲出スペースを設置し、ポスター、チラシ、パンフレット、冊子等を掲出し、利用者への情報提供に努めています。</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>「都岡地区センターだより」、横浜市ホームページ、「都岡地区センター情報」により確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「都岡地区センターだより」は、毎月約3,000部発行し、町内会役員を通して、各町内の会員へ配布し、ホームページにも掲載して情報提供しています。チラシは館内外の掲示板に掲示し、イベント情報は関係各所へ配布したり、回覧し、旭区役所広報紙にも掲載しています。地元の小学校5校、中学校2校、地域ケアプラザ等にも配布しています。</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>スタッフ採用後に、挨拶、言葉づかい、身だしなみ等に関して外部講師による研修を行うほか、日々のミーティングで接遇対応の研鑽に努めています。</p> <p>業務処理は、「業務手引き書」で統一した事務処理を行い、円滑な処理ができるようにしています。</p> <p>特に、受付事務は、簡潔で分かり易い説明をすることを、スタッフ全員が心がけています。また、午前、午後、夜間でスタッフが交替するため、時間帯別に細分化した業務分担で事務対応等での明確化を図っています。</p> <p>事務処理を進めるにあたっては、業務の引継ぎを確実にするため、交替時に引継ぎミーティングを行っています。必要に応じてメモに残すなど、連絡ミスが生じないように業務処理に努めています。</p> <p>これらにより、利用者がルールを守り、戸惑わず安心して使用できるよう、スタッフが復唱し、誤解や行き違いの無いよう対処しつつ、お客様がさらに満足いただけるよう、毎日、努力しています。</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> <p>職員は全員名札を着用し、裏に「職員心得」を記載したカードを入れて、青色の半袖ポロシャツと緑色のジャンパーを着用し、利用者に分かりやすく目に付くようにしています。窓口での、利用者に対する挨拶、応対の際の言葉づかいや態度は丁寧です。受付の接客対応では、復唱・確認を確実に実施して、利用者とのトラブル防止を図っています。新任職員は、年2回、顧客満足度向上研修を受講し、接遇訓練を実施しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用実績の集計では、来館日別・利用目的別に集計し、月単位で稼働率等をまとめています。また、利用者サービスの向上では、ご意見・苦情等を個別に問題点を整理し、対応を検討し、行政当局の判断が必要な場合には指示を仰ぐなど、その都度、対応しています。</p> <p>施設設備等の要望で予算対応が必要な案件は、行政当局に要望しています。また、軽微なものについては、今後の改善へつなげ、迅速に対応するよう心がけています。</p> <p>また、図書に関する書籍要望等については、予算の範囲内で購入する等、利用者のニーズに応えるよう努めています。</p> <p>体育室の個人利用や部屋予約時の抽選方法について、見直しを行い、より公正で迅速な抽選となるよう、改善を行いました。</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> <p>職員は、団体ご利用者の入館時に「利用状況報告」を手渡し、退館時に回収して、利用者の利用人数を性別、年齢別、部屋別の利用状況を掌握し、集計・分析しています。部屋別利用状況は、年間を通じて体育室3室の利用が平均93%と大変高くなっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

幼児、児童から高齢者までの幅広い年齢層のご利用があります。特に、女性の利用者が約8割を占め、自主イベントでは女性を対象となるものが多いのが特徴となっています。

<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)>

部屋別利用状況は、平均の料理室が10%と低調です。特に夏場の7・8月は約0%と低いです。今後は料理室の利用を「調理人から学ぶ」や「男の料理教室」などを検討してはいますが、早急にニーズの把握に努め、稼働率を適正にアップし、利用者の利用の便の発掘に努めることを期待します。

抽選方法は利用者の要望から変更し、公正でしかも迅速な方法に改善し、大変すばらしい発案と実行力と思考しま

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)> 日常保守点検及び定期点検は協定書に基づき、外部業者と保守委託契約を結び、適切に管理を行っています。定期点検は警備、清掃、空調設備保守管理、冷暖房保守管理、自動ドア保守管理、エレベーター保守管理、電気工作物保守、消防設備保守、設備総合巡視、植栽管理、害虫駆除保守等を実施しています。外構施設の点検も重視し、利用者に安全と安心できる施設として保全管理に努めています。	

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)> 館内の日常清掃は外部清掃委託業者と職員が午前中に実施し、定期的なワックス掛けなどは外部業者に委託し、利用者が快適に利用できるように、衛生面にも配慮しています。各部屋別の点検表にてチェックし、再確認をしています。利用者には、ゴミは各自持ち帰りいただくようにしています。ゴミの持ち帰りは周知徹底し協力を得ていますが、職員は館外敷地内のごみ収集を行い、毎日数回見回り点検を行い、美化向上にも努めています。	

(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> <p>地区センターと指定管理者の備品を品目の分類毎に「物品管理簿」によって明確に区別し、購入年月日順に適切に管理しています。</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>新規購入備品は、地区センターと法人所有とを区別して確実に管理されています。</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。

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>いずれの備品類も目に見える損傷はなく、良好な状態を保っていました。職員は常に備品を大切にするという意識を持ち、日々の点検を利用終了時や月末に行い、各部屋の「点検チェック表」により実施し、常に安全で良好な状態の維持管理に努めていることを各部屋の点検表から確認しました。</p> <p>また、月末点検時においても、更にチェック出来るように実施されておりました。</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)>	
職員はゴミ類の分別を行い、ゴミを極力少なくし、リサイクルにも取り組んでいます。館外の駐車場にある資源回収ボックスや館内のゴミ収集箱は適切に分類され、容器から汚臭、汚液が漏れないように衛生管理にも留意し、長時間放置しないように留意しています。館内にはゴミ箱を設置せず、発生したゴミは各自持ち帰っていただいています。	

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)>	
職員はゴミ類を横浜市の分別ルールに沿って分類し、副館長が分別責任者となって周知徹底を図っています。壊れたバトミントラケットはガットとラケット枠に分解し、はさみ・ボルト・などの金属類もきちんと分類するなど徹底したゴミの分類に努めていることを確認しました。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設の美化の維持については、スタッフ全員が、毎日、始業前の点検や使用後の清掃等の確認を行っています。そして、建物周囲の環境美化では、スタッフ巡回で回収しています。</p> <p>毎月の休館日には、業者委託により定期清掃や建物設備等の施設点検を定期で実施し、外構、植栽の手入れ、水回り側溝清掃についても、その状況に応じ、その都度、必要な対策を講じることにしています。</p> <p>常に点検を怠らず、トイレ・廊下・ロビーなど、利用後の各施設の清掃はスタッフが、日々対応しています。</p> <p>施設利用後の清掃は、ご利用者の手によって、清掃、点検をお願いしています。補足作業として、スタッフも実施・点検確認を行っています。</p> <p>備品・消耗品に関して異常を発見した時は、記録して引き継ぐとともに、修繕等の補修を行い、問題解決を図っています。</p> <p>建物施設設備の安全に関しては、二次災害の発生を防止するため、迅速に対応しています。</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>業務日誌により、午前、午後、夜間の担当者が責任を持って維持管理に努めていることを確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が利用前、利用後に点検し、利用者が常に快適に利用できるように努めています。各施設の利用後は、利用者に清掃をお願いしています。自主事業で利用した場合は事業によって地区センターが片付け・清掃を行う場合と利用者が行う場合を明確にして実施しています。</p> <p>館内外の点検は館長や当日の当番の担当者が行い、利用者に安全を第一に利用できるように努めています。植栽の手入れなどの維持管理も適切に行っています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地区センターの建物は、築約20年経過していますが、日頃の手入れを適切に行っており、施設全体の維持管理は良好に保たれています。施設の長寿命化を図るために、日頃の点検・管理と設備補修等が計画的に実施されています。</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> <p>建物の北側の駐車場は、現在の駐車台数ではイベントによりすぐに満車となります。駐車場の拡張も含めて、車利用者の便に供するための検討を期待します。</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>緊急時対応手順チャートが「火災発生時対応」や「地震発生時対応」と題して事務室内に掲示され、緊急時の役割分担や連絡先、手順、電話番号などが明示されています。また、職員の情報共有の一環として、交代時の引き継ぎを口頭によるほか、業務日誌・引き継ぎ書等の文書で行い、円滑な業務連携を図っています。</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 style="text-align: center;"> <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>日常の防犯点検は1、部屋利用者 2、施設スタッフ 3、館長若しくは副館長、と3重にチェックして、事故のない対応が図られています。また、夜間、奥まった暗い場所には、センサー防犯灯や侵入防止柵を設置し、協定書とおりの防犯業務を実施しています。警備機械の作動異常には、迅速復旧を求めている業者連絡や行政への報告などが、周知されています。</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)> 現場確認及びヒアリングを行い確認しました。</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>マスターキーは館長、副館長及び勤務スタッフが緊急時対応用として常に所持しています。その他の鍵は、キーボックスで一括保管し、貸し出しは記録のうえ、個々の鍵で対応しています。</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> <p>館内外の巡回は、館長やスタッフが担当区域を決めて一日5回、定期的に巡視しています。各室の解錠は、当日朝、利用受付前にスタッフがいき、部屋使用後は利用者が点検項目に沿って点検表を記入し、スタッフがこれを確認しています。閉館前にはスタッフが全室点検し、施錠や火元を確認後、施設責任者が再度、点検確認し、機械警備に引き継いでいます。</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)>	
横浜市指定のチェックリストにより設備の安全性やサービス内容をチェックしています。施設の長寿命化に向けて、年1回、副館長が委託業者代表と共に、自主調査を実施。目視ですが毎年写真をとって、経年劣化の資料に役立てると共に、設備等の安全性や環境の維持に努めています。	

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)>	
日常業務で経験した危険と思われる事象を、ヒヤリハット事項として職員が報告をし、全員で勉強会を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ヒヤリハット事例集を作成して、研修教材に活用するほか、事例研究で業務改善に役立てています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> AEDの操作に関する研修を年1回開催するほか、外部講師を招き、AED実技講習を全員が受けています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ同士でスタッフミーティング時などを利用して自主勉強会を持ち、事故発生時の対応方法について話し合い、ヒヤリハット事例集を用いて研修教材としています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料を参考にヒアリングと現場確認を行い確認しました。</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> <p>事故発生時、それぞれ分担する対応分野が事前に決められ、事務所内の見やすい場所に掲示してあります。スタッフ職員は、日常、勤務管理エリアを分担しているため、事故発生時の避難・誘導、通報・連絡、初期消火などの役割を、日常から自覚できる体制になっています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
災害時対応マニュアルが作成されており、災害が発生した場合に備えて具体的な行動が示されています。安全に避難するため、非常口、避難器具、誘導灯の配置状況などが職員に周知されています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防計画に基づき、春、秋の年2回、消防署員の立ち会いのもとに避難訓練をしています。特に、避難時の安全を確保するため、通路や防火扉付近に物が置かれたり、扉を固定していることのないよう、日常の巡回点検時に確認チェックを行っています。避難場所は都岡小学校と明確に指定されています。	

(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)>
日々の業務点検と対応策の明示により、避難誘導等の基本動作が意識されています。
<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)>

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>	

②協定書等のお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"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のお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)></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>開館準備では、常に職員スタッフが開館5分前までに全ての準備を完了させています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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>1階ロビーに、事業計画や事業報告書の閲覧の案内を掲示し、希望者は何時でも閲覧できるようになっています。</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>市(旭区)のホームページでも公表しており、利用者に周知しています。</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	
<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)>	
「個人情報保護」、「人権尊重」、「防災」、「顧客満足度向上(接客)」の研修会を、全職員対象に実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員がいろいろな形で研修に参加しています。特に、新採用スタッフ職員には、接客研修を重点的に実施し、窓口業務での対応能力の向上を進めています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>協会主催の研修会や業務に有益な外部研修については、業務出張として位置付けています。研修は勤務時間として捉え、旅費を支給しています。また、研修参加のため、受講内容に応じ職員相互で勤務の日程を調整し、安心して受講できるよう勤務シフトを講じています。</p> <p>協会では、業務に必要な研修情報を提供するとともに、受講者には、旅費等の費用負担を行います。業務に直接関係ない講習等の希望者には、自己負担でお願いしていますが、勤務シフト体制で受講できるよう調整し研修できるように配慮しています。</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>ヒアリングと資料により確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修参加による不在には、業務の代行や勤務日程の変更など他職員とのチームワークが重要視されます。当職場の雰囲気は明るく、職員全員が協力的なので、外部研修への参加もしやすい環境が整っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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>ヒアリングと資料により確認しました。</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>研修資料を全スタッフへ回覧すると共に、ミーティング時に補足説明や、意見交換などを行い、研修で得た知識や情報の共有化を図っています。</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)>	
受付窓口での対応手順を記したマニュアルが作成されています。スタッフ職員は、窓口等の対応マニュアルを常時所持して、これを熟読し、スタッフ同士でチェックしながら、業務上のミス防止に努めています。	

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)>
日常業務は「業務手引書」に基づき処理していますが、事務の円滑な引き継ぎのために、事務引継ぎノートを活用しています。 また、毎日の業務確認ミーティングやスタッフミーティングを通じて情報を提供し、共有化を図っています。 受付事務では、利用者からの意見、要望その他の苦情等の要旨は必ず記録し引き継ぐことにしています。また、ヒヤリハットに関しても「ヒヤリハット事例集」としてまとめ、スタッフ全員が情報を共有できるようにしています。 情報提供については、全ての情報を、その都度報告し、スタッフ全員が情報の共有化を図っています。 利用者の満足度向上に向けて、業務改善等を実施するため、毎日の定例ミーティングや、休館日のスタッフ全体会議で改善策を検討し、より良い事務処理等ができるよう、意思統一を図り、業務を遂行しています。	職員のヒアリングと資料により確認しました。 <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)>
	スタッフ職員相互の情報共有と資質向上のため、日常の業務を「業務日誌」や「引継ぎ書」として記録しています。また、ミーティング内容をメモして、業務における処理内容等の統一化と事後の確認に活用しています。

(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)>	
個人情報保護に関するマニュアルが整備されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長が個人情報の管理責任者を務めており、全職員に周知しています。館長は個人情報に関わるすべての文書を錠のかかるロッカーで管理し、適正処理の徹底を図っています。	

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	
<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)>	
個人情報保護・守秘義務に関する研修を毎年1回全員を対象に実施しています。研修を実施することにより、個人情報の取り扱いが平準化し、統一された処理が実施されています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「人権研修」の終了後、人権尊重・個人情報保護の立場から、職員に個人情報管理での責任について自覚させるため、全職員が個別に署名した「誓約書」を提出しています。館長は誓約書についての保管責任者となって、厳格に保管しています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の収集は、必要最低限の項目に限定し、使用目的以外には使用しない旨、明確に説明し収集しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと現場目視により確認しました。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報記載書面の廃棄は、シュレッダーで裁断処理し情報の流出防止を図っています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センターにおける収入・支出は収入伝票や支出伝票により正しく処理され、適切な経理書類を作成しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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	
<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)> 出納資料とヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>副館長の一人は経理責任者、他の一人は出納責任者としての業務を担当しています。このように役割分担が明確になっており、一定のけん制機能となっています。</p>	

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	
<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)> ヒアリングおよび決算書資料により確認しました。</p> <p><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)></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>地区センターに係る経理は、指定管理者法人の経理とは、分離独立しております。経理責任者は予算にあわせて収入を記帳し、支出を経理処理しています。</p>	

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	
<p><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)></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>伝票は勘定科目(費目)ごとに伝票番号順および、処理日別に区分しています。任意にピックアップした数項目の収入伝票や支払い伝票の原本は即時に、その存在を確認する事ができます。</p>	

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)> 経理担当者を決め、通帳と印鑑を別々にして、金庫で保管していることを確認しました。</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>出納責任者は通帳と印鑑を別々にして、二つの金庫で別々に保管しています。定期的に通帳の残高確認を行い、入出金状況の把握に努めています。金庫のカギは、副館長が各々の金庫のカギをそれぞれ所持し管理しており、相互けん制を行っています。</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)> ヒアリング及び関連資料(収支決算書、ニーズ対応費使途一覧など)により確認しました。</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>・管理経費の節減への取組み</p> <p>1 光熱水費の縮減対応 冷暖房及び電灯照明については、こまめなON/OFFを実施し、削減に努めています。</p> <p>2 照明は、昼間で間引き点灯や、ロビー、娯楽コーナー、トイレ未使用時に消灯し、使用時点灯をスタッフ全員が意識し、心がけています。</p> <p>3 小破修繕等については、スタッフで修理可能な場合は外注を控え、可能な限り内部で対応することにして、経費節減に心がけています。</p> <p>・消耗品、備品、図書冊子等の購入</p> <p>1 インターネット等での購入や大型ストアでの物品を比較して出来るだけ安価となる品物を選定し購入経費を抑えています。</p> <p>2 正規品に限定せず、安価な同等品でも対応できるものは代用品を購入し、経費節減に努めています。</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>ヒアリングおよび関連資料により確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経費節減に向けて取り組んでいます。特に節電による効果は大きく、不用な照明の消灯やエアコンの温度調整などで、盛夏7月、8月には、電力使用量 前年比35%減を達成しました。職員スタッフが毎日こまめに積み重ねた節電の効果は、職員間の節約意識を呼び、備品・用具等の取り扱いや清掃に反映され、設備等の長寿命化への一助となっています。</p>

(5) 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>指定管理者法人本部と当センターの間では、月例定期報告のほか、メールや電話による意思疎通が図られております。法人本部は現場の実情を理解して、現場に対する誤解がなく、足元の課題を理解してくれるようになってきました。地区センターの管理・運営も設立以来18年の実績を重ねて、効率的な運営となっています。</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>

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"> ・東日本大震災義援金箱を設置しました。 ・計画停電への協力の一環として、輪番休館を3ヶ月間にわたり実施しました。 ・市のイベント情報ツールとして、「YOKOHAMAカレンダー(HP)」に自主イベント等の募集事業等を掲載しました。(現在は、区広報担当の指示で一時中断しています。) ・市の緑化推進事業での緑のカーテン設置事業に協力するため、来年度実施の計画に協力しています。 ・帰宅困難者の受入施設として当館が登録されました。 このことから、災害時にインターネットで施設情報等を入力し情報提供するほか、実際に受入れることや携帯端末に情報を提供する協力を併せて行います。 	<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>資料および、職員へのヒアリングを行い内容を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市、区の事業協力として、利用者の目に着く場所にチラシ等を置いて地域住民に周知させています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・省エネへの取り組み LED電球等への取り換えや、緑のカーテン、水撒き等のイベントを、来年度の課題として位置付けている。 また、今後、経費の嵩む事業にあつては、長期的に計画を立て、予算を確保する。 ・駐車場の確保 近隣の用地を購入等を行い、必要な駐車台数を確保して利用者の利便性を高めていく。 現在の駐車スペースについては、コイン・パーキングとして整備し、利用者から駐車料金を徴収する。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>職員からヒアリングを行いました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>来館者が気持ちよく利用できるように、職員は、玄関受付で挨拶を励行し、利用者の評判もよいです。子どもたちへの声かけも、適時、適切に行って、秩序、ルールの啓発にもなっています。</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) 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	
		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	
			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
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	
		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	
			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	
		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 実施していない			レ 実施していない	その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			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	
	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「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
	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 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書及のび貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
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			1	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のおとり管理していない	レ 協定書等のおとり管理していない
	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、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	
	(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) 緊急時準備組込み時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			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、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 協定書等のおとり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない		
(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	
		レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
		レ チェックしていない	レ チェックしていない	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

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