

○ 横浜市指定管理者第三者評価制度

○ 横浜市若葉台地区センター
評価シート

○ 評価機関名：株式会社フィールズ

○ 平成30年12月

目次

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

評価結果の総括

*協定書等で定めるところの管理運営ができない点や、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ころ(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>連合自治会・社協など地域団体の総会、健全育成・子育てさえあい理事会などの子育て関係の会議及び夏祭り・運動会などの地域の行事に積極的に参加し、地域住民・自治会・学校と情報交換や交流を図っています。</p> <p>年3回地区センター委員会を開催し、委員の方から意見を伺い運営に役立てています。</p> <p>地区センターまつりでは特別支援学校や地域の方の参加協力を得て相互交流を深める場となっています。</p> <p>自主事業では、地域団体と共に事業を行ったり、講師を地元の方にお願いするなどして、地域連携を図っています。</p> <p>また、特別支援学校とは、清掃・現場実習への協力や図書貸出の協力をを行い関係を築いています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域的に行事や会合が多い地区ですが、積極的に参加して地域の方と交流を深め、情報交換をしています。 ・自主事業のお知らせの掲示を各自治会や施設に協力を求めるだけでなく、反対に掲示依頼のチラシを分かりやすく掲示し、専用コーナーを設けるなどして相互協力の関係を築いています。 ・地区センターまつりには、特別支援学校やジュニアボランティア、地域の方々の協力を得て実施し、2日間で延べ3,000名を超える参加があり、相互交流を深める場となっています。 <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別支援学校の横浜わかば学園とは、清掃・現場実習への協力や図書貸出の協力をを行い、地区センターまつりでは協力を得る等して協力関係を築いています。
II 利用者サービスの向上	<p>元気な挨拶と親切な応対を心掛けて、どなたでも気持ち良くご利用できるようにサービスに努めています。</p> <p>利用者会議とこども会議を年1回開催、また、団体・個人利用・子どもを対象にしたアンケートを年1回実施して、それぞれの立場からのニーズを把握し、回答を出しています。また、いつでも利用者からの要望やご意見をいただけるように受付前に「御意見箱」を置いています。利用者から口頭で言われるものも事務室で協議し、対応しています。</p> <p>部屋利用申込みは、公平・公正に利用していただくために、月1回の抽選会を実施しています。</p> <p>自主事業でも、事業終了後にアンケートを取り、事業の振り返りとニーズの把握に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議では、パワーポイントを使って報告しています。 ・こども会議を年1回開催し、こどもからの意見や要望を聞いています。 <p>(2) 利用者アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは、団体・個人・こどもそれぞれについて実施しています。質問項目も異なっており、様々な人からニーズを把握しようとしています。回答は、グラフを使用し、接遇に関しては、昨年との比較も載せています。 <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校社会科見学用資料(低学年・高学年用)を用意し、子供にもわかりやすく施設を知ってもらえるようにしています。 <p>(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業のこども向けイベントは小学校に家庭数のチラシ配布を依頼しています。
III 施設・設備の維持管理	<p>清潔維持及び気持ちよく使っていただくために、清掃作業スタッフによる日常清掃・業者による定期清掃以外に、スタッフで開館前に全ての部屋のテープルを拭き・茶器の確認及び安全確認をしています。利用者が利用した後は、部屋毎の点検チェック表を基に相互点検しています。料理室に関しては、使った食器を置いてもらい、再度チェックしながら食器棚に戻すようにしています。月1回、清掃週間と図書整理週間を設け、全体を清掃するとともに、重点箇所を設けてさらに徹底した清掃と整理整頓を行っています。清掃作業スタッフもチェック表を基に通常業務以外の場所を清掃しています。備品を貸し出した後、次の人気が気持ちよく利用できるように点検をおこなっています。館内を1時間毎に巡回してゴミ・不審物・整理整頓・不具合の有無を確認し、業務日誌に記入しています。事務室職員も外から施設点検を毎日1回行い、不具合がないか確認しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃作業スタッフによる日常清掃やスタッフによる日常清掃・重点清掃はすべてチェック表があり、細かな項目までチェックできるようになっています。清掃で引き継ぎ箇所があれば、業務日誌や引き継ぎ時間を使って、やり残しのないようにしています。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回、清掃週間と図書整理週間を設け、全体を清掃すると共に、重点か所を設けてさらに徹底した清掃と整理整頓を行っています

	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>若葉台全体を管理する「若葉台防災センター」が指定管理者事務所内に設置され24時間定期巡回警備を行ってもらっています。また、館内で死角となる場所には、防犯カメラや防犯ブザーを設置して、事務室で監視しています。「緊急時対応マニュアル」を整備して、行動手順や緊急連絡先を明記して事務室に貼りだして、緊急時には迅速に対応できるようにしています。防災避難訓練は年1回行い、AE D・消火器取扱い訓練も合わせて行っています。帰宅困難者一時滞在施設ではありませんが、一時的に避難してきた人のために、発電機・投光器等を用意し、発電機・投光器については取り扱いをスタッフ会議のときに訓練しています。事故防止としては、部屋利用後に点検を行い、未使用的部屋は施錠するようにしています。また、1時間毎に巡回点検を行い、安全確認を行い、不備があれば修繕しています。事務室職員が館外を巡回して安全を確認しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地震」「火災」「不審者侵入」「危険物の放置、危険物質による汚染」「急病、負傷等の発生」などケースごとの緊急時対応マニュアルを作成し、役割分担、関係機関の連絡先、行動手順などを明確にしています。 <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが1時間ごとに館内巡回を行い、窓や非常口の開閉、不審物の有無などを毎回業務日誌に記録しています。 <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター内の避難訓練以外に、毎年、若葉台連合自治会の合同防災訓練に参加し、本部の設置場所として協力しています。 <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市防災計画に位置づけはありませんが、緊急時に帰宅困難者一時滞在施設として機能するよう発電機、投光器などを用意し、全職員が毎年操作訓練を行っています。 ・災害による停電時に無料で飲み物を提供できる、災害対策ベンダーの自動販売機を設置しています。
V ・組織運営及び体制	<p>職員体制は、常勤2交替、スタッフ3交替のシフト勤務体制をとっています。受付スタッフは常時2名の体制になっています。各シフト間の引き継ぎ時間を確保するため、業務時間をラップさせた勤務体制を敷いています。業務日誌・事務室連絡帳・コミスタノートを使って的確に情報伝達・情報共有できるようにしています。事務室会議を月1回、スタッフ会議は2か月に一回開催して、意見交換や情報共有を図っています。研修に関しては、個人情報は館長が責任者となって年1回実施しています。また、新人研修・継続研修・中間研修を実施するとともに、業務マニュアルを整備して職員の資質の向上及び標準化を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護や人権研修、事故対応などの研修のほか、各種マニュアルの説明などを行う「新人研修」、実務や意識の再確認を行う「継続研修」、チェックリストを使って業務の理解や実践の確認を行う「中間期研修」で資質向上を図っています。 ・部屋利用や図書貸し出しなど、ケースごとに応手順を記した「利用者案内・スタッフ手引」をスタッフが手に取りやすい場所に置くとともに、これを資料にして新人研修や継続研修を行っています。 <p>(6)組織運営及び体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル類やチェックリストの整備、各種会議や記録類を使った情報の共有、計画的な研修でサービスの平準化が図られ、清潔で安全な環境整備や利用者への丁寧な対応が実践されています。
VI ・その他	<p>若葉台には数多くの似たような施設がありますが、若葉台地区センターはみんなの居場所です。明るく元気な挨拶と親切で気持ちのよい応対で、人と繋がり・人が繋がる場所となっています。さらに気軽に立ち寄れるような雰囲気作りをしていきます。地域で抱える課題解決に地区センターも関わり、地区センターとしてできることを今後も地域と一緒にやっていきたいと思います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市などが推進する「横浜若葉台みらいづくりプラン」「こどもみらいづくり宣言」に則り、子育て中の母親の意見や子ども会議などで挙がった意見を館の運営に反映しています。 ・高齢者、子育て家庭、子ども、障がいを持つ人やその家族など、それぞれが居心地良く過ごせ交流できるよう、各世代に向けた自主事業を実施し、また地域の人々に情報発信や活躍の場を提供しています。特別支援学校実習生の受け入れは、生徒たちのその後の地区センター利用に繋がっています。

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。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>○ 総会(連合自治会・社協など)・会議(健全育成委員会・子育てさえい連絡会・合同防災会議など)・行事(夏祭り・運動会・チャリティーバザーなど)に積極的に出席し、情報交換や交流を行っています。</p> <p>○ 自主事業のお知らせを各棟のピロティに掲示し、また地元の情報誌(タウンニュースわかば・みんなの若葉台)にも自主事業のお知らせを載せ周知しています。また、地域から依頼のチラシを館内に掲示しています。</p> <p>○ 地域連携として、地区センターまつりには、横浜わかば学園2年生、またジュニアボランティアが協力しました。また、地域との共催で自主事業を行ってもいます。地域行事では主に備品の貸出で協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>○ 現場確認(館内掲示)、資料(広報誌、地域情報)、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>○ ・自主事業や地域情報の案内やチラシを1階と2階の掲示板、トイレ通路の壁面等に整理し、掲示しています。また、掲示物の周りを装飾し、楽しい雰囲気を醸し出しています。地域の掲示物も実施場所別に整理されており、見やすくなっています。</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？

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)>	
・地区センター委員会を年3回開催しています。地域的に行事や会合が多いので、年初に連合自治会が行う日程調整に地区センターも参加し、大きな行事や会議と重ならないようにしています。第1回目のセンター委員会で、第2・第3回のセンター委員会と利用者会議の日程を知らせ、なるべく委員の都合をつけられるようにしています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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(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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)> <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)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・「地区センターまつり」は、特別支援学校や利用団体、地域の方々の参加、協力を得て開催し、相互交流を深める場となっています。
<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)>

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)>	
・利用者会議では、パワーポイントを使って昨年度利用状況及び事業報告、アンケート結果について報告しています。また今年度の事業計画他、利用者に報告しておくべき内容を伝え、質疑応答・情報交換を行っています。	

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) <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)> 現場確認(館内掲示)、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくとも、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)> 実施時期:毎年2月から3月頃実施、規模:平成29年度は地区センターを利用する団体、個人、小学生を対象に実施。回答数:団体73件、個人54件、小学生57件。	
<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)>	
・アンケート内容について団体向け・個人向け・子ども向けと変えています。アンケートの質問内容については毎年事務室職員で検討して作成しています。	

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	
<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)> ・アンケートから対応すべき課題を抽出しています。印刷機受付時やコピー・自販機の両替を奥(事務室)まで行かず受付でできないのか、囲碁・将棋の利用メモは必要か、図書室のテーブルが二人がけしにくい、卓球・バドミントンの道具の貸出希望、ロビーの遊具追加希望など。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(アンケート回答) <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・抽出した課題に対し対応策を講じています。両替については受付に用意し、囲碁・将棋の利用メモは廃止しています。図書室テーブルは一人がけのものを購入しています。卓球・バドミントンの道具は貸し出しするようにしています。ロビーの遊具は追加しています。その他、アンケートのご意見に対する回答は自由に閲覧できるようになっています。	

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)> 現場確認(館内掲示) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・2階と1階の掲示板に掲示しています。「ご意見・ご要望こたえるばん」を設置し、掲示しています。こども会議の結果を受けて、「大人へのお願い」も掲示しています。接遇に関してのアンケート結果は、昨年のデータも載せて比較できるようになっています。	

(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)> ・館内玄関の目立つ所に掲示しています。	

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 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)> 受付カウンターに提案箱を記入用紙と共に設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、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)>	
・提案箱による苦情や意見は事務室の引き継ぎノートに貼り、内容に応じて話し合い、対応策を検討し実施しています。利用者からの苦情や意見は必ず事務室職員に報告するよう指導しており、提案箱の時と同様に対応策を検討し実施しています。	

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)> 「地区センターへのご意見・ご要望のゆくえについて」の案内を玄関入口掲示板に掲示。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input 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)>	
・利用者からの苦情は事務室引き継ぎノートに記入し、事務室職員で検討し回答を掲示しファイルしています。	

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)>	
現場確認(館内掲示)、資料(事務室引継ぎノート)、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)>	
・一例として、「マージャン卓が重く、持ち運びが大変」という意見があり、マージャン卓専用の持ち運び台車を用意し、利便を図っています。	

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)>	
現場確認(館内掲示)	
<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)>	

(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>①地区センターだよりを毎月発行 ②利用のしおりを利用者より目のつきやすい所に設置 ③HP 会員募集のサークルの紹介、新刊本の案内、自主事業案内、施設案内、等隨時更新 ④自主事業 子供向けイベントは小学校に家庭教チラシ配布を依頼。月2回自治会にポスター掲示を依頼。近隣施設へのポスター掲示依頼。広報誌として 広報あさひ、タウンニュースわかば、みんなの若葉台に毎月掲載。館内のポスターは自主事業とわんぱく事業にかけて利用者が見やすいうように掲示。⑤LINEにて情報を発信。隨時更新</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(受付カウンター・館内掲示)、資料(利用のしおり)、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>・小学校社会科見学用資料(低学年・高学年用)を用意し、子供にもわかりやすく施設を知つてもらえるようにしています。小学生、中学生向けに地区センターでできることのポスターを作成し配布しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・受付に置き自由に持ち帰れるようにしています。また、初めて利用する方には手渡ししています。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(利用のしおり)	
<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)>	
<p>・利用者の負担の軽減や公平性を確保するための抽選会を行っています。先着順の申込等については利用者が混乱しないように必要時には整理券を配布し対応しています。</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	
<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(スタッフ会議議事録)、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)>	

(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)> 現場確認(館内掲示)、資料(自主事業計画書)	
<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)>	
・赤ちゃんからお年寄りまでそれぞれが参加できる講座を実施しています。スタッフと一緒にクリスマス飾りを作ろうでは幅広い世代が参加しています。また、地域の小学校の代休に合わせて体育室の開放を行い、いつもはできない自由な遊び場として提供しています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事業計画書に基づき実施し、利用者が興味持てるような事業を追加して実施しています。平成29年度では、地区センター利用者で世界大会で活躍されている方を講師として招き事業を追加、参加者に喜ばれています。	

(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	
<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(希望図書カード入れの設置)	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・配架予定図書は事前に掲示してわかるようにしています。毎月第二水曜日に配架し、新着図書2ヵ月分は受付の向かいの棚に置き、利用者が手に取りやすいようにしています。館内には2ヵ月分の新刊図書を掲示していて受付等ではファイルされた配架リストを閲覧できます。また、HPにも載せています。図書の予約も行い、利用者サービスに努めています。	

(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
<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)>	<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(館内配架)、資料(広報誌、チラシ)、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)>
評価機関 記述	
毎月地区センターだよりの発行。広報あさひ、タウンニュースわかば、みんなの若葉台に毎月自主事業の情報掲載。月に2回ほど、自治会を通じて回覧や掲示板への掲示による情報提供。近隣施設(コミハ、ケアプラザ、VOSC、春、そらまめなど)への自主事業ポスターの掲示依頼。館内掲示板8か所に自主事業ポスター掲示。実施後は事業の写真を掲載するなどして事業報告用掲示板に掲示している。春・夏・秋・冬イベント(わんぱく事業)は小学校に家庭数チラシ配布を依頼。LINEやホームページにて随時情報を発信。	

(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>採用時の研修で、接遇の心構え、接遇の基本、来館者応対、職場のルールについて具体的に学んでいます。継続研修では1年を振り返った問題点をあげて確認、スタッフからの疑問点もあげてもらい対策しています。接遇に問題があったときにはその場で確認、その後スタッフ会議やコミスタノート、業務日誌等でスタッフへの周知徹底を図っています。受付後方にはスタッフマニュアルを設置してあり、隨時確認ができるようにしています。 若葉台地区センターは、どなたでも気軽に気持ちよく利用できる地区センターを目指しており、スタッフ一同気持ちの良い応対をし、明るい挨拶で皆様をお迎えして、ご利用される方の立場にたって接することを常に心がけています。</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> <ul style="list-style-type: none"> 全職員は、黒ポロシャツ、名札を着用して、ひと目で職員とわかるようになっています。挨拶は、スタッフからが徹底されています。コピー機の使い方がわからない人には一緒にやったり、図書の場所がわからない人には一緒に探すなど、親切な応対をしています。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどうに対応しているのか、又今後どのように対応していくかと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>稼働率の一覧表を毎月作成し分析しています。稼働率が低い料理室は自主事業を企画し、稼働率を上げるようにしています。体育室については稼働率が高く、取りたい日にちを確保するために抽選が増えています。部屋については4时限目の利用を増やすことが課題です。 利用者層は高齢者が多く、高齢者に優しい利用環境が求められています。 未就学児利用を上げるため、子育て中の母親との話し合いを設け、プレイルーム内の遊具を一新したところ、プレイルームにリピーターが増えました。 今後も利用者の声を聞きながらどの世代の利用者にも平等に利用できるよう対応していきたいと思います。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 未就学児の利用向上のため、子育て中の母親と話し合い、プレイルーム内の遊具を一新したところ、プレイルームのリピーターが増えています。 常に利用者の様子を観察して、現時点で要望が特になくても先取りして改善しているものもあります。例えば、体育室の椅子を休憩で使う団体があり、出し入れに不便そうとのことで、台車を用意して出し入れしやすいように改善し、利用者より喜ばれています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・今年で8回目を迎えた地区センターまつりは、日頃地区センターを利用している団体の作品展示や体験・販売、発表を行っています。また地域の学校、ケアプラザ、民児協やジュニアボランティアなどの協力も得て今年度は2日間で3407名の来館がありました。幅広い年齢層が交流できる事業であり、地区センターをより深く知ってもらう場にもなっています。

<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)>

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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	<input 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

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)>

・定期清掃は専門業者に委託していますが、日常清掃・整理整頓はスタッフによって実施しており、清掃作業週報、業務日誌の巡回記録、図書整理チェック表で実績を記録しています。

(2) 備品管理業務

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関する損傷等がないか？

※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、「安全性に関する損傷等がない」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"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述 <安全性に関す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>●業者による隔月清掃 ●清掃作業スタッフによる清掃 ①毎朝基本清掃(玄関・トイレ・各部屋床)②不定期清掃 (座布団カバー・料理室スリッパ・墓石ほか) ●受付スタッフによる清掃 ①毎朝机、茶器、書籍等の確認清掃 ②隔月の清掃週間(茶碗漂白・棚・料理室他) ③体育室4時間目前の清掃(毎日15分) ④料理室利用者が使用した食器、調理器具は洗つてもらった後そのまま出して置いてもらいうえでスタッフが洗い残しがないか確認し、清潔な状態で元に戻す。⑤閉館前の床、机、清掃。⑥1週間に一度の卓球台拭き清掃。⑦巡回時に汚れている箇所があれば清掃(トイレ、ごみ等)※和室ではクイックルワイパー、粘着シートなどを揃え、利用者が気になる場合簡単に清掃できるように用意した。また、それらを利用して、利用後はスタッフが座布団などは粘着シートを利用して髪の毛などが残らないようにしている。</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><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内施設を気持ち良く利用して貰うため、きめ細やかな清掃作業を実施しています。たとえば、体育室が個人利用から団体利用に変る4時間目前の15分間はスタッフによる清掃を行い、きれいな状態で団体利用者に引き渡しています。また、料理室で利用者が使用した食器・調理器具の洗いや清掃確認など、清潔、衛生への配慮が窺えます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

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

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)>	
・「地震」「火災」「不審者侵入」「危険物の放置、危険物資による汚染」「急病、負傷等の発生」などケースごとの緊急時対応マニュアルを作成し、役割分担、関係機関の連絡先、行動手順などを明確にしています。 ・「火災発生時の職員対応」などを事務室に掲示しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起った場合は、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 type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(「防災センター」による24時間巡回警備)	
<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)>	
・若葉台全体を管理する「若葉台防災センター」による24時間定期巡回警備が行われています。 ・体育室の死角部分や非常口に防犯カメラやブザーを設置し事務室で監視しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)、資料(鍵保持者管理表)、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)> ・館内各所の鍵は事務室内キーボックスに格納して管理し、閉館時には欠品がないことを確認しています。 ・玄関の鍵は固有番号を付けて限られた職員が保持し、鍵保持者管理表で管理しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・スタッフが1時間ごとに館内巡回を行い、窓や非常口の開閉、不審物の有無などを毎回業務日誌に記録しています。 ・毎朝事務室職員が外回りの巡回を行い、事務引継ぎノートに記録しています。 ・利用の終わった部屋はスタッフが利用者とともに確認後施錠しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・チェックリストを使った日々や定期の清掃、また1時間ごとの巡回時に施設設備の安全確認を行い、不具合には速やかに対応しています。 ・部屋利用後には利用者とともにチェックリストを使っての点検、確認を行っています。 	

○ 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 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	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・館内で起きた事例や地区センター館長会議で得たヒヤリハットの事例報告などをもとに、全職員参加のスタッフ会議で勉強会を実施しています。 	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・他館での事例なども含めた「ヒヤリ・ハット集」を作成し勉強会を行うとともに、受付後方に置きスタッフが常に閲覧できるようにしています。 	

(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・非常勤に問わらず)

※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	
<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	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・全職員が参加する避難訓練や連合自治会が実施する合同防災訓練で、AED操作、心肺蘇生、心臓マッサージ、人工呼吸の訓練などを受けています。	
<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)>	

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	
<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(事務室掲示)、資料(「スタッフ手引き」ファイル、スタッフ会議議事録)、ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「緊急時連絡先」一覧や「119番通報メモ」を事務室内に掲示し、緊急時に落ち着いて対応できるようにしています。 ・毎年年度初めに、行政連絡先を付記した職員緊急連絡網を作成し、ファイルするとともに全職員に配付しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である

評価機関 記述
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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)>

- ・毎年、全職員、防災センター職員などが参加して、避難・消火・救命などの訓練を行い、消防署所長より訓話を受けています。利用者にも参加を呼びかけ、今年度は3人の参加がありました。
- ・毎年、若葉台連合自治会の合同防災訓練に参加し、本部の設置場所として協力しています。

(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)>

<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)>

- ・横浜市防災計画に位置づけはありませんが、緊急時に帰宅困難者一時滞在施設として機能するよう、自主的に発電機、投光器などを用意し、全職員が毎年操作訓練を行っています。
- ・館内には災害による停電時に無料で飲み物を提供できる災害対策ベンダーの自動販売機を設置しています。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない

評価機関 記述
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②協定書等のとおりに開館しているか？

※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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・清掃担当スタッフの業務開始時間を8時とし、9時の開館時には整備された状態で利用者を迎えてます。

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない

評価機関 記述
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>

<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)>

・事業計画書、事業報告書は事務室内に保管し、中玄間に「事業計画書・事業報告書・各種会議議事録を情報公開しています。受付に申し出てください」と掲示して利用者に周知しています。

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

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(年間行事予定表、スタッフ会議議事録)、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)> ・新人研修:新人スタッフ・継続研修:勤務継続スタッフ・個人情報保護研修、人権研修:全職員・図書貸出施設連絡会:副館長・利用者からの苦情対応: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)> ・毎年年度初めに年間計画を立て資料を作成して、新人対象・継続勤務者対象・全職員対象の研修を行っています。 ・個人情報保護や人権研修、事故対応などの研修のほか、各種マニュアルの説明などを行う「新人研修」、実務や意識の再確認を行う「継続研修」、チェックリストを使って業務の理解や実践の確認を行う「中間期研修」で資質向上を図っています。	

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>①スタッフ会議は全員が参加できるように日曜日の閉館後、或いは休館日に会議を当てている。②次回のスタッフ会議の日程を会議の最後にスタッフと確認しなるべく全員参加できる日を選んでいる。地区センターまつり準備会・反省会の会合等は休館日を利用して実施している。③1か月前よりスタッフ向けの回覧を作成し、確認できたものから確認印を押印してもらい、見過ごしている人がいないかわかるようしている。資料があれば休んだ人にも渡し、議事録をファイルに閉じて閲覧できるようにしている。個別に伝えたいことがあれば副館長が口頭で連絡報告している。④職員の外部研修時は出勤調整・交通費支給等実施し出来るだけ参加している。</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>資料（30年度年間予定表、スタッフ会議議事録）、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）></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"> ・2か月に1回、日曜日の閉館後などに行うスタッフ会議で、計画的に各種内部研修を実施し、出来るだけ欠席者がないようにしています。 ・市や区など外部から研修の案内は全職員に回覧などで周知しています。 ・内部、外部いずれの研修も勤務時間扱いとしています。

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 checked="" 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（スタッフ会議議事録、研修資料回覧）、ヒアリング <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・部屋利用や図書貸し出しなど、ケースごとに対応手順を記した「利用者案内・スタッフ手引」をスタッフが手に取りやすい場所に置くとともに、これを資料にして新人研修や継続研修を行っています。 ・中間期研修では対応手順や接遇などについて、スタッフがチェックリストで自己評価して再確認しています。 	

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)> ①業務日誌、コミスタノートで共通理解をしている。②午前午後夜間とブロック単位で引き継ぎ時間を設け、一日の受付の流れをスムーズに運営できるようにしている。③極力、新人、先輩の組み合わせにし、業務知識を現場で習得し、知識を自然と引き継げるようになっている。④次年度残るスタッフに継続研修を行い、新人へ伝授する業務、姿勢の再確認、及び見直しの共通理解、スタッフの疑問点不安な点などの解決を図り、次へつなぐ。⑤防災訓練による防災意識とスキルアップ(AED、消火器の使い方等)⑥共通理解して欲しい案件に関してはスタッフ会議で事例などを出し検討し話し合い、同じ対応が出来るよう周知徹底する。⑦またスタッフ会議では個人情報取り扱いの研修を始め、作業スタッフも参加して、さまざま意見交換をし、ともに運営していく意識を持ってもらうようにしている。スタッフ会議の議事録はスタッフが閲覧、確認できるようにしている。	<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(事務室掲示物)、資料(スタッフ会議議事録、コミスタノートなど)、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)> ・口頭での引継ぎや会議以外に、業務日誌やコミスタノート、事務室引継ぎノートなどの記録類で詳細な情報共有がされています。

(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)>	
・個人情報取り扱いマニュアルをもとに毎年個人情報保護法や当該館での取り扱いについての研修を行っています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報取り扱いマニュアルに、個人情報取扱管理責任者が館長であることを明記しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修時には「個人情報取り扱いチェック表」で職員一人一人の理解を確認しています。	

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)>

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)>

・団体利用承認書、図書予約申込書、図書利用申込書などに、「個人情報は、ご本人への連絡を目的として頂いております。それ以外の目的での利用は致しません」と明記しております。

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない

評価機関 記述
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
現場確認(書類保管キャビネット、パソコン、シュレッダー)、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)>
・個人情報が記載されている書類のファイルはキャビネットに保管し、閉館時には施錠し鍵はキーボックスで保管管理しています。
・パソコンにはパスワードを掛け担当者以外の閲覧ができないようにしています。
・廃棄書類は、事務室内のシュレッダーで廃棄しています。

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない

評価機関 記述

<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(入・出金伝票)、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)> ・当該地区センターでは小口現金のみ扱い、小口現金出納は出納係が担当し、館長がその経理責任者です。法人が財務規程に則って経理全般を管理しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(29年度横浜市若葉台地区センター収支予算書、決算書)、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)、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)>	

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(ニーズ対応費使途一覧、利用者会議議事録)、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)>	
・平成29年度は更衣室床改修工事、プレイルーム内塗装工事、図書室照明器具取替及び増設・ロールスクリーン設置工事に支出し、利用者会議・地区センター委員会で報告されています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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>①地区センター関係の委託業者(保守点検・修繕・清掃等)の選定…指定管理者と内容・料金につき毎年選定実施 ②冷暖房は設定温度の調整(夏28C 冬25C)と春・秋は窓開放による対応 ③消耗品・備品の発注は複数業者より選択注文実施・まとめ買い値引きによる注文(コピー用紙) ④振込手数料は極力避け小口より直接集金依頼の実施。 ⑤コピー用紙の裏使用・センター買取コピー機の使用 ⑥省エネ機器の切替と省エネ設定(コピー・ファックス・パソコン) ⑦蛍光灯の間引き ⑧寄贈図書を受け付け、蔵書の傷んだ本を交換するなど経費削減。 ⑨地域内のポスター配布は担当者が直接自宅に配布、センター委員会、利用者会議案内等封書配布は担当がメールもしくは受付にて直接手渡し。 ⑩図書バーコード、データデューの印刷 ⑪図書利用カード再発行受益者負担 ⑫団体利用申込書控えを複写式の用紙をやめ、コピー機使用</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(平成29年度事業報告書「サービス向上及び経費節減努力事項」)、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>・電話とインターネットの回線契約を1社にすることで経費を節減しました。 ・冷暖房の温度設定や紛失図書カードの再発行の有料化など、丁寧に説明し利用者の協力を得ています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・前年度の取り組みをさらに発展させるべく、地域保育グループと連携しての保育付き自主事業実施やイベントなどの商店街との連携を計画しています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、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)>	

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(平成29年度四半期ごとの業務点検調査票)、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)> ・四半期ごとに、館長、副館長や指定管理者担当職員も参加して区職員と協議しています。	

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
<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)> 利用人数目標に向け、利用人数を正確に把握するため、入館表への記入を促すようにスタッフ会議で周知徹底しました。	<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・30年度若葉台地区センター自己評価表)、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)>
	・利用者の意見や利用状況の分析と共に、地域との交流などから把握した地域ニーズも踏まえ、事務室職員間で検討して運営目標を設定しています。 ・事務室会議やスタッフ会議で運営についての情報を共有すると共に、事務室職員間で4半期ごとの業務点検調査に向けて振り返りを行い、年度末に地区センター自己評価表を作成しています。

(6) 組織運営及び体制全般（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)> ・マニュアル類やチェックリストの整備、各種会議や記録類を使った情報の共有、計画的な研修などでサービスの平準化が図られ、清潔で安全な環境整備や利用者への丁寧な応対が実践されています。
<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)>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>ウォーキングポイント対象事業。ウォーキングポイントリーダーを設置 あさひ散歩の販売 ラグビーワールドカップへの協力 旭区アーカイブ展示 世界の料理(インド・タイ) 旭区保健センター主催 市民の健康づくり推進事業 若葉台街ぐるみ健康づくり教室</p> <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>みんなの居場所として、どの世代も気持ち良くご利用いただけるようにニーズを把握し、時代に合わせた対応をこれからもしていきます。地域に根差した地区センターとして、地域課題に地域と一緒に取り組み、できることをやっていきたいと思います。</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、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"> 「よこはまウォーキングポイント事業」に協力し、ウォーキングポイントリーダーを設置し、旭区観光協会刊の散策ガイドブック「新あさひ散歩」の販売を行っています。 横浜市などが推進する「横浜若葉台みらいづくりプラン」「こどもみらいづくり宣言」に則り、子育て中の母親の意見や子ども会議などで挙がった意見を館の運営に反映しています。 <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(ロビー等利用状況・館内掲示物など)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
	<p><高齢者、子育て家庭、子ども、障がいを持つ人やその家族など、それぞれが居心地良く過ごせ交流できるよう、各世代に向けた自主事業を実施し、また地域の人々に情報発信や活躍の場を提供しています。特別支援学校実習生の受け入れは、生徒たちのその後の地区センター利用に繋がっています。></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考：評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
I・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか?	レ 開催している 開催していない	レ 開催している 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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない レ 非該当	対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない レ 非該当
		不備の数	0	0
		①利用者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 開催していない	レ 開催している 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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当
		④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 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない
		⑤利用者アンケート等の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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当
		⑥利用者アンケート等から抽出した課題に對して、対応策を講じているか?	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当
II・利用者サービスの向上	(1) 利用者サービスの実施・対応	⑦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 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 非該当
		⑧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 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない	レ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない
		⑨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 設置していない	レ 設置している 設置していない
		⑩苦情解決の仕組みがあるか?	レ 仕組みがある 仕組みがない	レ 仕組みがある 仕組みがない
	(2) 意見・苦情の受付・対応	⑪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 周知していない	レ 周知している 周知していない
		⑫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 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない
		⑬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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない
	(3) 意見・苦情の受付・対応	⑭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 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない
		⑮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 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない
		⑯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 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない

評価シートチェック項目一覧

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	レ 備えている 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		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 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
	(5) 事業自主	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 実施していない	レ 実施している 実施していない
		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 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る 利用者から希望をとっていない
	(6) 賃貸図書及び貸出入書類	評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	0 0
		不備の数		
III 施設・設備の維持管理	(1) 業務の書等に基づく協定書等の管理	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 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 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 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない
		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 ない	レ ある 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 掃っている 掃っていない	レ 掃っている 掃っていない
	(2) 備品管理業務	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 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
		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 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
		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 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない
	(3) 施設衛生管理	不備の数	0	0
IV 緊急時対応	(1) 整備仕緊組急時	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
		②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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
	(2) 防犯業務	③鍵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
		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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない
		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 チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない
	(3) 事故防止業務	②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		不備の数	0	0

評価シートチェック項目一覧

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・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の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
		③指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない
		④消防計画に差づき、避難訓練を実施しているか？	レ 評価対象外施設である 実施している 実施していない	レ 評価対象外施設である 実施している 実施していない
		不備の数	0	0
	(5)防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない
		②消防計画に差づき、避難訓練を実施しているか？	レ 評価対象外施設である 実施している 実施していない	レ 評価対象外施設である 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
		④職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に問わらず)	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
		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 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない 情報共有している 情報共有していない 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 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない 情報共有している 情報共有していない 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
	(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	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、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない
		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・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の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・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 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、さ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
(3)個人情報保護・守秘義務	(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項目に間にし、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

評価シートチェック項目一覧

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
(5)運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか?	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
		一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
		全て反映されていない	全て反映されていない		
	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?	前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		全て対応している	全て対応している		
		一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
	③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	全て対応していない	全て対応していない		
		レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
		協議されていない	協議されていない		
不備の数			0	0	
不備の合計			0	0	

O

O