

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市西谷地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成27年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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>①地区センター委員会は毎年3回開催しています。</p> <p>②今年度18回を数える西谷町内会・商工会等が主催して行う「フェスティバルin西谷」に毎年協力しています。</p> <p>③西谷町内会の会合や連合の総会を開催し、運営にも協力しています。</p> <p>④西谷中学校地域防災拠点運営委員会の一員として防災拠点訓練への参加並びに区との災害時等における施設利用の協力に関する協定の協定に基づき帰宅困難者の一時滞在施設及び補充的避難場所の開設協力している(今年度は台風接近の際に2回開設)。</p> <p>⑤子育て支援事業として地域の保育園2園の運動会や生活発表会、子育て支援ネットワークなど、小学校への支援事業としては施設見学など、中学校への支援事業としては職業体験受入れ(2校)等を行っています。そのほか、子ども会、青少年指導員への支援事業を行っています、区老連、地区社協の給食会やちぎり絵教室などへの支援事業も行っていきます。</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 西谷町内会総会や連合町内会総会、西谷地区社会福祉協議会総会や会合の開催時に職員が出席したり、西谷中学校区地域防災拠点管理運営委員会の会合に参加して地域との情報交換を行っています。 地区センター委員会や利用者会議に町内会役員が参加し、町内会主催のフェスティバルin西谷では、全館貸切にし、全面協力をしています。 地域子育て支援ネットワークへ参加し、区内の保育園との連携を図っています。</p> <p>(2) 地区センター委員会等 年3回開催する委員会は近隣町内会役員等で構成されており、内外からの問題・要望をすぐに検討できる体制を作り上げています。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般 地区センター委員会の委員は、何らかの形で頻繁にセンターを利用している地域住民で気兼ねなく職員に意見や要望を話し、職員が相談しながら改善を重ねています。</p>
II ・ 利用者サー ビスの向上	<p>①利用者アンケート・利用者会議は毎年実施し、要望をお伺いし、会議後の運営に反映させています。</p> <p>②会員の少なくなったサークル様やこれからサークルを立ち上げたいという方の支援として、「サークル紹介」という冊子を作成し、配布しています。また、区内10施設を管理しておりますために「ほ도가や文化芸術ネットワーク」を本部HPに編纂し、サークルを紹介する機能を充実させています。</p> <p>③図書では新刊人気図書があり、学習図書の充実した地区センターと好評をいただいています。最近では、図書の貸出し数が急増しています。</p> <p>④今年度は学習コーナーを設置し、学生の利用者様が増加しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者会議 地区センター主催の「文化祭」の事前会議との合同会議として開催し、100名以上の利用者が参加しています。利用者会議の告知は、館内掲示、ホームページや利用登録団体の代表者に送付しています。</p> <p>(5) 自主事業 利用者からの希望で事業計画にない講座を実施したり、地域住民の講師からのアプローチで講座を実施したり臨機応変にすぐに利用者の意見を取り入れた自主事業を開催しています。</p> <p>(6) 図書の貸し出し、購入及び管理 話題の図書を集め、目立つようにコーナーを作ったり、持ち運びしやすい文庫本を購入して借りやすくしています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他) 利用者から意見・要望などを聞いた場合の「検討(解決方法の話し合)→解決方法の決定→実施→公表」の流れの記録が一覧で確認できるような取り組みが期待されます。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①設備の保守点検 建物・設備の保守管理等のため、法定の電気、消防設備やエレベータ等の点検及び保守管理を専門業者に委託しています。さらに、建物・設備等は、日頃から職員スタッフが館内の点検や日常清掃の際に、不具合のある箇所を報告するとともに、軽微な修理は職員スタッフの手で行い、経費の節減に努めています。 当法人は区民の皆様の財産を預かる身ですので施設の管理には万全を期し、「いつまでも新築のように」をモットーに施設維持に努めています、</p> <p>②清掃業務 清掃を担当する作業スタッフが細かいところまで日々、清掃に努めているため、建設当時の清潔さを保っております。また、トイレ等の清潔維持するために、毎日3回以上の館内巡視を行っています。このほか、「建物設備管理計画」に基づいて、委託専門業者により、床清掃を年2回、窓ガラス清掃を年2回実施します。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 清掃作業スタッフが開館前の7時30分から清掃を開始し、10時30分までに終了するような体制をとり、利用者の利用に配慮しています。その後の時間帯には職員が3回の巡回をしています。 建物・設備等について日頃から職員が館内を点検し、不具合のある箇所を報告しています。軽微な修理は職員の手で自ら行い、経費の節減に努めています。 トイレの洗面台には、職員が摘み取ってきた生花を一輪挿しにして飾っています。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他) 職員は、施設の維持管理について「いつまでも新築のように次世代へ受け継げるように」との気持ちで努めています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(2) 備品管理業務 備品台帳について、台帳記載の備品と実物とが明確に判断できるような取り組みが期待されます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①館内の事故発生時には人命救助を最優先にすることを念頭に置き、緊急時対応マニュアルを整備しています。また、職員・スタッフ全員に普通救急救命講座の修了証を取得させています。</p> <p>②防犯対策として受付に常時スタッフを配置して、挨拶・声掛けにより来館者様の利用状況の把握に努めています。また、1階入り口と2階体育室には防犯カメラを設置し、常に事故や盗難などを未然に防ぐよう努めています。</p> <p>③事故の予防に関する事例等については、単に当法人が管理する区内の施設だけに限らず、平成19年と平成23年に編纂された市内地区センターのヒヤリハット集については、当法人の提案により市館長会で作成したものです。このように当法人では、市民の皆さまが全ての地区センターを安全にご利用いただけますよう考慮し、努めています。</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改善 緊急時対応マニュアルには、火災発生、地震予知情報への対応、地震発生、負傷事故発生、急病人発生、不審者・暴漢者対応を明確化し、受付に配備しています。</p> <p>(2)防犯業務 受付、巡視点検、防犯カメラの通常活動の他、館内は常に整理整頓され、犯罪発生のすきをつくらないようにしています。</p> <p>(3)事故防止業務 身の回りの課題を摘出し、対応できることから実施に移しています。ヒヤリハット事例の徹底、事故発生内容の再発防止の勉強会をしています。</p> <p>(4)事故対応業務 職員本人の連絡先だけでなく、家族の連絡先を届け、家族と連絡が取れる体制としています。</p> <p>(5)緊急対応全般(その他) 昨年の台風時には地域からの要望で避難場所として開放し備えました。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①職員配置については、常勤2交代(シフト制)、スタッフ3交代制(隔週勤務)をとるため、常勤間の連絡・報告等は電子メールと管理日誌、スタッフについては、業務日誌を兼ねた連絡ノートにより情報の共有化を図っています。</p> <p>②スタッフについては、地域活動をしている者または当法人の理念をご理解いただける方を採用しています。</p> <p>③新採用のスタッフへの研修として、採用時に個人情報保護、人権、当法人の理念、施設の概要、実務研修を実施しています。また、個人情報の保護に関しては、当協会の個人情報保護方針、内閣府配布のパンフレット等により、他の救急救命や防災等の研修とともに毎年1回開催しています。その他、接客等のサービス向上研修など年間2回以上の実務研修を実施しています。</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組 協働入門研修、生涯学習スキルアップ研修、指定管理者事例発表会、子育て支援現場職員のためのスキルアップ研修など外部研修に積極的に参加しています。 職員用のマニュアルをカウンターの下の手元に置き、何時でも内容確認できるようにしています。 職員用の業務日誌を兼ねた連絡帳では、引き継ぎ事項は黒で、指示事項は赤で記し、職員が全員で確認しています。</p> <p>(4)経理業務 うちの配布や体育室の冷暖房の電源をこまめに切るなど、光熱費削減に取り組んでいます。 職員自ら雑草管理や各種修繕などを行っています。図書コーナーには中古本を購入することもあります。</p> <p>(5)組織運営及び体制(その他) 防音施行やカラオケ設備、ピアノなどの利用環境を整備し、部屋の利用方法の見直し、安価な自主事業、新しい利用サークルを増やしています。</p>
VI その他	<p>①運営にあたっては、利用者会議やアンケート、運営委員会と併せまして、地域へのモニタリングとアセスメントを行い、抽出した課題の解決方法や将来のあり方などを考慮して事業計画を策定しています。具体的な項目としては、乳幼児期から高齢期までのライフステージにおける課題、地域構成の課題と地域協力のあり方、自主事業やサークル活動応援などの生涯学習の普及、小規模な地域福祉計画などに応用しています。</p> <p>②当センターは地域の中心施設であるため、地域の大イベントが開催されることが多いので、イベントが成功しますよう音響や設備、来場者の誘導、災害時の避難誘導などには十分な配慮を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)次世代の子ども達のためのサービスが行われています。 ・学習コーナーの増設、小学生用卓球セットの貸し出し ・幼児関連情報をプレールームにまとめる。 ・おもちゃを増やし、ホームページで写真付きで紹介 ・親子読み聞かせテーブル席の設置 ・毎週木曜日に子育て相談を実施 ・赤ちゃん教室</p> <p>(2)市民感覚の市民施設としています。 ・自治会や諸団体の会議室利用 ・ホームページ更新をこまめに実施し、アクセス数が増加 ・区内施設の障害者が週3日コーヒーショップを開催 ・図書コーナーに話題の本やコミック本を増加、文庫本の配置などで利用者が増加 ・利用者の意見を聞いて自販機の品揃え ・簡易オフセット印刷の利用案内</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①社会福祉協議会や西谷中学校地域防災拠点委員会の会合へ出席し、運営に協力しております。また、西谷町内会賀詞交換会へ参加し、地域住民の方々との交流を深めております。毎年夏に開催されるフェスティバルin西谷では、フェスティバル当日は全館貸切とし、全面的に協力しております。次年度からはフェスティバル実行委員会にも参加する予定でおります。</p> <p>②自治会の方にも利用者会議へご出席いただくことで、情報共有、情報交換の機会を設けております。また、自治会発行の回覧物を職員・スタッフも目を通し、自治会の情報を共有しております。</p> <p>③子育て支援では、川島地域ケアプラザ子育て支援連絡会への出席、子育て支援拠点の協力事業、自主事業、2保育園の運動会やお楽しみ会、区全保育園による「親子の広場」、その他の連携があります。</p> <p>④その他、区子連、区老連、福祉施設等への協力事業等があります。</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>「西谷中学校区地域防災拠点管理運営委員会議事録」 「西谷地区社会福祉協議会合議事録」・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>西谷中学校区地域防災拠点管理運営委員会の会合などに参加して地域との情報交換を行っています。 地区センター委員会や利用者会議に町内会役員が参加し、町内会主催のフェスティバルin西谷では、全館貸切にし、全面協力をしています。 地域子育て支援ネットワークへ参加し、区内の保育園との連携を図っています。</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？

※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に3回開催しています。委員会役員は近隣町内会役員等で構成しているため、問題・要望等については時間を早々に検討できる体制を作り上げています。</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	
<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)> 「西谷地区センター委員会議事録」及びヒアリングにて確認しました。	
<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 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)> 「業務日誌」「スタッフシフト表」及びヒアリングにて確認しました。	
<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)>	
『利用者に喜ばれる自主事業の展開を』という課題について企画、検討して、平成26年度は新規自主事業(小学生向け料理教室、親子クラフト工作、キッズHip Hop、ウエーブリングヨガ、笑いヨガなど)を実施し、どの事業も好評価を得ています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センターで西谷町内会総会や連合町内会総会、西谷地区社会福祉協議会総会や会合が開催され、職員が出席しています。 地区センター委員会の委員は、何らかの形で頻繁にセンターを利用している地域住民で気兼ねなく職員に意見や要望を話し、職員が相談しながら改善を重ねています。 <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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター主催の「文化祭」の事前会議との合同会議として開催し、100名以上の利用者が参加しています。利用者会議の告知は、館内掲示、ホームページや利用登録団体の代表者に送付しています。</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)></p> <p>「利用者会議議事録」及びヒアリングで確認しました。</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>会議のなかで挙げられた意見等については、その場で答えられる事項については、その場で回答し理解してもらえるようにしています。その場で対応できない事項については、後日センターとして館内掲示をして対応しています。</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)> 資料「業務日誌」及びヒアリングにて確認しました。	
<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)> 利用者会議開催日には、文化祭説明会も実施し、秋に開催する文化祭について、利用者に説明する場を設けています。利用者会議や、説明会での内容についての全スタッフへの共通認識を図るため、回覧や業務日誌、OJTを通じて、スタッフへの周知を行っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成26年6月にアンケートを実施。来館者へ配布し113枚回収。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者が来館した際に職員がアンケートを手渡し、出来る限りその場で回答してもらうように声掛けをしています。	

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)> 現場確認「掲示板」・資料「業務日誌」及びヒアリングで確認しました。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果については、結果数と出された意見をまとめて、お知らせコーナーに掲示して公表しました。	

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)> 資料「業務日誌」及びヒアリングにて確認しました。 <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)>	
職員のサービスの質、接客対応技術の向上を目的としてスタッフ研修を行い、更なる利用者サービスの向上を目指しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「サービス向上及び経費削減努力事項報告」・ホームページ及びヒアリングで確認しました。	
<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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「声のポスト」を設置し、専用の記入用紙と筆記用具を置いています。</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>「声のポスト」は意見を出しやすいよう受付職員から見えにくい位置に設置し利用者へ配慮しています。意見が出た場合は、可能な限り迅速に回答するよう努めています。</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)></p> <p>「苦情解決の仕組み」「クレーム対応」のマニュアル及びヒアリングにて確認しました。</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>	

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)></p> <p>「業務点検報告」「苦情対応現状報告」を1ヶ月間掲示板に表示しています。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「業務日誌」及びヒアリングにて確認しました。	
<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)> 出された苦情などは今後に向けての課題となる貴重な意見として受け止め、改善すべき事項は迅速に対応しています。センターだけでは対策が困難な事項(建設時の設備の不具合)については、区役所担当者との協議し解決に向けた対応に努めています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議議事録」及びヒアリングにて確認しました。	
<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)> 利用者会議でその場で意見などを伺い、その場で回答出来る事については、その場で解決しています。その場で回答できない場合には、職員同士で話し合い、後日掲示板などで解決策を公表しています。	

(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>①ホームページ、リーフレットなどで、施設案内、利用方法などの施設概要をご案内しております。</p> <p>②受付で利用ガイドの配布提供をしております。</p> <p>③近隣の小学校へ施設案内・利用方法がわかるリーフレットを配布いたしました。</p> <p>④近隣の有料駐車場の地図を受付で用意しています。</p> <p>⑤相鉄西谷駅のパンフレット置き場に、利用案内を配架して頂いております。</p> <p>⑥対象年代を特定する自主事業については、なるべく関係機関等にチラシを置いていただいています。特に、幼児対象の自主事業等については、事業協力関係にある子育て支援拠点、保育園等とは、情報共有のためにも必ずチラシを置いていただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認「受付周辺」・資料「利用ガイド」「利用要綱」及びヒアリングにて確認しました。</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>最寄りの相鉄西谷駅のパンフレット置き場に利用案内を配架しています。また近隣の小学校へ施設案内・利用方法がわかるリーフレットを配布して情報提供を行っています。幼児対象の自主事業については、子育て支援拠点や保育園などにチラシを配布しています。</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 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>受付には「利用案内」「料金表」など数種類の利用に関する表示やパンフレットを置き、館内掲示もしています。</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>	

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)> 現場確認「館内掲示」及びヒアリングにて確認しました。</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>毎月1日に翌月の予約を受け付け、抽選会を行っています。それ以降は、先着順で予約を取っています。</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	
<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「スタッフシフト表」「研修報告書」及びヒアリングにて確認しました。</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>職員には研修報告書の提出を義務づけて、人権研修の感想や自分の考えを記入することで理解の促進を図っています。</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 checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「自主事業報告書」及びヒアリングにて確認しました。</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「わら細工教室」は小学生からご年配の方まで参加いただき、世代間交流の場となりました。子ども向け自主事業の数を増やし、子どもの来館数増加に努め、普段仕事を持っていてなかなか参加できない世代には夕方以降の時間帯で行うなど、多くの方が参加しやすいように企画し、実施しています。</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 type="checkbox"/> 実施している	<input type="checkbox"/> 実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" 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>利用者からの希望で事業計画にない講座を実施したり、地域住民の講師からのアプローチを受け講座の実施をしています。講師の方の都合により計画の通り実施できない企画もありました。</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>	

(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 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る
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<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)> ヒアリングにて確認しました。</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)> 横浜市中央図書館が公表している「予約の多い本50」を参考に新規購入をしていますが、利用者から直接希望を取るまでには至っていません。</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)> 横浜市中央図書館が公表している「予約の多い本50」を参考に新規購入しています。新刊図書の毎月購入、新刊以外の図書の充実、児童図書の拡充などを念頭に置き購入しています。</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>①市広報へ掲載、また地区センターだよりを毎月発行し、自主事業の案内などとともに館内、町内会回覧、町内会掲示板張り出しなどによりPRしています。</p> <p>②子供向け自主事業は近隣3小学校へチラシを配布しております</p> <p>③当センターのホームページをこまめに更新し、常に新しい情報をPCや携帯電話などで見ていただけるよう努力しています。この結果、この総合ホームページだけでも累計41,000回以上のアクセスがあり、さらに当法人の展開している「ほどがや文化芸術ネットワーク」と横浜市地区センター情報のアクセスと合計しますと区内や近郊にお住まいの方から年間10万回以上のアクセスがあります。</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)> 資料「西谷地区センターだより」・ホームページ及びヒアリングにて確認しました。</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)> 「西谷地区センターだより」を毎月発行し、館内、町内会の掲示板や回覧板で回覧し、施設の情報を知らせています。近隣の地域ケアプラザや小学校、子育て支援ネットワークでつながりのある拠点や保育園などに配布しています。ホームページは担当職員が管理し、頻繁に更新して内容の充実に努めています。</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>当センターの基本は、来館者様へのホスピタリティの精神です。来館者様への挨拶を徹底し、「目配り、心配り、気配り」が実践できますよう、毎年マニュアルを更新し、応対等の心構えとして次の指導をしています。</p> <p>①受付における応対 ②挨拶・言葉づかい ③電話の応対 ④守秘義務等の個人情報保護 ⑤環境美化、衛生 ⑥周辺案内、アクセス案内 ⑦名札の着用、身だしなみ</p> <p>なお、「職員によるホスピタリティ」を確立するためには、研修だけで実現できるものではなく、個々の職員が「この施設や地域を良くしていこう」という努力と自己啓発をしてゆく意識を持ちません限り、実現するものではないと考えております。このようなことから、スタッフを採用する際には、この方針を理解し、賛同いただける方を条件としており、「職員全員が自己研鑽に弛まぬ努力を続けゆくことこそが「良い利用者サービス」の大根底と考え、指導しています。</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>毎年4月に接遇研修を行っています。その内容は、イメージチェック、接遇の基本、好感度表現法、ハウレンソウの重要性、受付業務などの講習を受け、その後の対応の基本としています。</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>①料理室の稼働率増加のため、料理の自主事業を企画することで、当センターの料理室をより多くの方に知っていただけ、稼働率のアップにつながりました(稼働率 前年比2.5%増)。</p> <p>②図書コーナー内に設置している学習コーナーの座席に限りがあったため、試験勉強のため来館した学生さんにご不便をおかけしていましたが、今年度、学習スペースを拡張し、座席数を増やしました。試験前には、勉強する学生さんの来館が増加し、有効的に当センターをご利用いただいております(中学・高校生の利用人数 前年比10.8%増)。</p> <p>③プレイルームにあるおもちゃの数・種類を増やして欲しいというご意見を受けて、今年度に、ままごとセット、ブロック、積み木などを新しく揃えました。これが、幼児と保護者の来館増加につながっている思っております(幼児・保護者の利用人数 前年比20.4%増)。</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>過去の利用実績から、調理室の稼働率を上げることを目標にしました。料理についての自主事業の企画・実施により、稼働率が上がり目標達成につながりました。建替えのため2年間のブランクがあり、その間に利用者層が替わってしまいましたが、平成26年度アンケート結果を集計すると利用者の多くの方から満足との回答を得ています。</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)>

職員は元気な挨拶と笑顔で利用者に接しています。利用者からの意見や提案については迅速に対応しています。
貸出し図書について目立つように、話題のコーナーを作ったり、図書の種類で文庫本を増やして借りやすくする工夫をしています。

<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)>

利用者の意見などを聞いた場合の「検討(解決方法の話し合い)→解決方法の決定→実施→公表」の流れが一覧で確認できるような取り組みが期待されます。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
プレイルームのおもちゃ消毒は毎日実施しており、おもちゃを清潔に管理することで、利用者に安心して使ってもらっています。 トイレの洗面台に飾っている一輪挿しが、利用者から好評です。	

(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	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳と共に、廃棄備品台帳も作成して備品をわかりやすく管理しています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミは利用者に持ち帰ってもらうことし、利用案内等で案内すると共に利用者に対して、ゴミを持ち帰るように貸室に掲示をしています。	

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)>	

(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>①近くに商店街があるためにトイレのみの来館者様も多いので、スタッフにより毎日の清掃と1日3回以上の点検をしています。</p> <p>②当センターは民家と接していますため、落葉や雑草が住民の皆さまのご迷惑にならないようスタッフが管理しています。</p> <p>③冬季はインフルエンザ・ノロウイルス対策に入口に消毒液を設置しています。また、ノロウイルスの嘔吐物の処理方法をスタッフに指導しているほか、プレイルームに処理方法の張り紙を掲出しています。</p> <p>④利用者様からいただいた花の寄せ植えの管理をスタッフが日々行うことで、出入口の美化を維持しております。</p> <p>⑤トイレ洗面所には、いつも季節に合わせた生花(一輪挿し)を飾り、トイレを気持ちよくお使いいただいております。</p> <p>⑥年間計画により、専門事業者による床クリーニング・窓清掃を実施しています。</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「館内全体」・資料「巡回週報」「建物外観確認表」及びヒアリングで確認しました。</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>清掃作業スタッフが開館前の7時30分から清掃を開始し、10時30分までに終了するような体制をとり、利用者へ配慮しています。</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>平成24年に開設した建物ですが、職員は次世代に受け継げるよう大切に使用しています。開設時の状態を保てるように日々管理に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳について、台帳記入の物と実物とが明確に判断できるような取り組みが期待されます。</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>地域の地区センターとして安全優先とし、緊急時対応マニュアルには、火災発生、地震予知情報への対応、地震発生、負傷事故発生、急病人発生、不審者・暴漢者対応を明確化し、受付に配備しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口における入場者への声掛けや巡視点検に加え、防犯カメラによる安全確認、時間外は警備業者による機械警備による確認や異常時における確認や点検が行われています。</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「セキュリティカード」「一般部屋の鍵掛け」資料「セキュリティカード所持者一覧表」で確認</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>	

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>1日に3回の巡視点検と閉館前の点検を行っています。水廻り、ゴミ、おもちゃの整理など各ポイントを念入りにチェックし、整理整頓され清潔な状態を保つように努めています。ソファに寝ている方への対応や、利用者の相談相手や安全の確認で事故やトラブル、犯罪の未然防止に効果を発揮しています。</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)>	
毎日の巡視点検により館内の安全をチェックしています。事故発生時は同様なことが起きないように安全点検を行っています。ヒヤリハットの報告書も職員に徹底し、いざという時に備えています。	

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)>	
実務研修会(4月 ヒヤリハット 職員全員)、勉強会(11月 所内事故の対応 職員全員)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
6月の研修時に、自分の身の周りの課題を摘出して、それを全体としてまとめ課題を明らかにしています。課題についてはすぐに改善できることから実施に移しています。	

(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 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><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)></p> <p>テーマ:AED操作、胸骨圧迫の現地研修 対象者:全員</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>法人では合同訓練を7月に実施し、欠席者には11月に追加訓練を行い全員が今年度の研修を修了しています。</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 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 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)></p> <p>資料「連絡先一覧表」及びヒアリングにて確認しました。</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>緊急時に備え、職員本人の連絡先だけでなく家族の連絡先知らせています。緊急の連絡が必要になった際は家族と連絡が取れる体制を整えています。</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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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>災害発生時等の帰宅困難者の避難場所となっています。避難場所としての開放については取り扱いマニュアルがあり、必要時にはマニュアルに沿って対応できる体制となっています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ヘルメット・防災ずきん・電池等を含めた防災用品を用意しています。今年度の避難訓練は3月に2回実施します。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>昨年の台風時には地域からの要望で避難場所として施設を開放することとし、館長、地域関係者、区役所職員などが宿泊し、異常時に備えました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時の事態に対応する職員の配置、抽選会担当や体育館への重点配置など必要時にはゆとりのある職員配置をして十分な対応がとれるように配慮しています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>閲覧表示、ホームページ(第2期西谷地区センター指定管理者導入状況)で公表しています。</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>	

(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)>	
「協働入門研修」「生涯学習スキルアップ研修」「指定管理者事例発表会」「子育て支援現場スタッフのためのスキルアップ研修」など外部研修に積極的に参加しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修計画」「事業報告書」及びヒアリングにて確認しました。	
<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)> 協会全体研修(テーマ:個人情報保護、胸骨圧迫、AED操作、対象者:全員 新人研修:対象者) センター内研修(テーマ:接遇、人権、防災、業務等 対象者:全員)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①設備管理・自主事業・地域コミュニティに関する研修については、出張として常勤職員に参加するよう勧めています。また、時給スタッフには有給休暇を採用時より付与しており、地域活動のための研修等に参加する場合は、勤務シフトを柔軟に調整しています。</p> <p>②常勤職員及び時給スタッフへの研修は、当法人が管理する10施設を対象とした新採用研修、全施設の職員・スタッフ全員への年度ごとにテーマを定めた研修(接遇、救急救命、防災、人権、個人情報保護など)を行っています。また、実務研修では、接遇向上・事故防止のための研修とディスカッションのほか、事業計画や利用者会議やアンケート結果の周知をしています。なお、シフト制のため職員・スタッフを全員集めての研修が困難なため、これら以外の研修は個別によるOJTが中心となっています。</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>ヒアリングにて確認しました。</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>常勤職員以外の職員も子育て支援現場スタッフのためのスキルアップ研修、図書ソフト研修の受講しています。国の制度を利用したスキルアップ研修をスタートしました。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「業務日誌」「研修報告書」及びヒアリングにて確認しました。</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>研修結果は業務日誌で報告され、研修内容をまとめた報告書を職員に回覧しています。必要に応じて印刷し、配布しています。</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)>	
職員用のマニュアルをあつめた関連ファイル(業務マニュアル)を作り、カウンターの下の手元に置き、何時でも内容確認ができるようにしています。	

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)>	<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)>
①時給スタッフの引継ぎ時間として交代時間が15分重なるようシフトし、情報の共有ができるよう工夫しています。また、反対週に勤務するスタッフへの情報共有として業務日誌を兼ねた連絡帳を作成しています。	資料「業務日誌」及びヒアリングにて確認しました。
②良質なサービスを来館者様に提供するためには、職員が「親切」「役に立つ」「気が利く」「協力的」「信頼できる」「親しみを持てる」と来館者様に感じていただけることが何よりも重要なことと考えます。しかしながら、このような「職員によるホスピタリティ」を確立するためには、研修だけで実現できるものではなく、個々の職員が「この仕事を通じて自分自身の人格を磨いてゆこう」という自己啓発をしてゆく意識を持ちません限り、決して実現するものではないと考えています。「施設は人なり」という当法人の理念のもとに職員全員が自己研鑽に弛まぬ努力を続け人材を育成してゆくことが「良いサービス」の大根底と考え、実践しております。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員用の業務日誌を兼ねた連絡帳では、引継ぎ事項は黒で、指示事項は赤で記し、職員全員が確認しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報研修は、年度が開始した4月にすぐ実施しています。さらに全体研修を7月に実施しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人の募集表は目的外には使用していません。団体の場合は電話番号のみ了解を得たうえで公開し、内容の公開は選択できるようにしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認「パソコン」資料「施錠管理記録」及びヒアリングにて確認しました。 <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)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにて確認しました。	
<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)>	
副館長が経理担当、館長が書類チェックして本部事務長が確認しています。大きな経費は、本部立案するが現場の意見を入れています。	

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「職員の分担表」及びヒアリングにて確認しました。	
<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 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「事務室・金庫」及びヒアリングにて確認しました。</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>	

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)> 資料「ニーズ対応費使徒一覧」「施設の運営計画」及びヒアリングにて確認しました。</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>①水道光熱費に関しては、省エネ設備を導入し、平成22年と25年比では36.1%を削減して地球温暖化の予防に協力しています。なお、これを継続してゆくために平成23年度より省エネ管理標準規定を定めています。</p> <p>②網戸、防球ネット、扉などの小規模な修繕は、職員・スタッフが対応しています。</p> <p>③法人本部の役割を果たしている事務局が一括発注、契約等を行うことで、通常よりも安い価額で目的を実現し、経費の削減につなげます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会計経理、労務管理の事務局による一体的実施 ● 即時対応型の電気設備保守、消防設備保守、清掃等の業務 <p>委託の共同化によるコストの低減</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設備総合巡視点検等による予防保全の観点からの重大不具合の予防(間接的に修繕費の支出を予防していると考えます。) 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「事業計画書」「事業報告書」及びヒアリングにて確認しました。</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>うちの配布、体育室の冷暖房の電源をこまめに切ること、電球の取り外しなど水道光熱費の節減対策を行っています。</p> <p>職員が自ら雑草管理、トイレ手洗い用洗剤のつまり修繕、エレベーターの誤押しボタンの修繕、手すりのがた直しなどを行っています。</p> <p>図書コーナーでは中古本を購入するなどでコストを抑えています。</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>区民のためになる施設として、地域ニーズを掘り起こし、新しい利用サークルを増やし、さらに防音の施行やカラオケ設備、ピアノなどの環境を整備しています。部屋の利用率増加のために利用方法の見直し、自主事業の内容充実と安価な利用で多くの市民が参加、テーマ別の本の展示、利用者の意見を聞いた自販機の品ぞろえ、簡易オフセット印刷機の利用増など、快適な市民の活動に貢献しています。</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> <p>当センターの指定管理者は、区連町会長が代表理事であることをはじめ、多くの地域役員の代表者の方が、この公益的な社団法人の社員(理事)です。このために、区民会議等での意見を元に策定された区政運営方針は、地域の皆さまの声を代表した私たちの声そのものでもあります。そして、区政目標の達成に向けて、次の事業を展開しています。</p> <p>①支えあいから始まる身近な暮らしの安心・充実 区づくり推進事業等への施設提供並びに参加(「トークほどがや」「元気村」「地域のつどい」など)</p> <p>②未来を担う子どもたちの育成、次世代につなげる魅力ある町づくり 「心の豊かさを育む」をテーマに地域課題の分析をし、子育て支援団体や小中学校との協力事業として、「夏休み工作教室」「子ども料理教室(勤労感謝に料理を作ってあげよう)」「親子でフラワーアレンジメント」「わら細工教室」「キッズヒップホップ教室」を実施しています。</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・資料「事業計画書」「事業報告書」「利用ガイド」及びヒアリングにて確認しました。</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>子ども達のために下記のサービスが行われています。 <ul style="list-style-type: none"> ・学習コーナーの増設、小学生用卓球セットの貸し出し ・幼児関連情報をプレールームにまとめる ・おもちゃを増やし、ホームページで写真付きで紹介 ・親子用読み聞かせテーブル席の設置 ・毎週木曜日に子育て相談 ・赤ちゃん教室 </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>現在、保土ヶ谷区内で長期的に活動しているサークル様が最もお困りの課題は会員数が減少して存続が困難になっていたり、新たにサークルを立上げたいという方にとりましては、会員を集める手段がないという課題があります。当法人では、この課題解決策として累計4万件以上のアクセスがあります当法人のホームページを利用した「ほどがや文化芸術ネットワーク」により会員募集や習い事やスポーツをしたいという方へのサークル紹介をしています。</p> <p>このほかにも、来館者様・地域の皆さまに多機能に役立つ施設づくりを目指しており、既にフレンドシップパートナー事業や初回利用者様へのコーディネートサービスのほか、区政・市内の文化・芸術・スポーツ・福祉などの来館者様・地域の皆さまへの情報提供の機能として、これらに関連するチラシ等を常時300種以上そろえています。</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>現場確認及びヒアリングにて確認しました。</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>市民施設としての利用範囲を広げています。 <ul style="list-style-type: none"> ・自治会や諸団体の会議室利用 ・ホームページ更新をこまめに実施、アクセス数の増加 ・区内施設の障害者が週3日コーヒーショップを開催 ・図書コーナーに話題の本やコミック本を増加、文庫本の配置などで利用者が増加 </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>

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック		
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している			
			開催していない	開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			課題を抽出していない	課題を抽出していない			
			特に課題がない	特に課題がない			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない	対応策を実施していない			
		不備の数			0	0	
	II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
				開催していない	開催していない		
			②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
課題を抽出していない				課題を抽出していない			
特に課題がない				特に課題がない			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない	対応策を実施していない			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応			①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
		実施していない		実施していない		その他	
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			課題を抽出していない	課題を抽出していない			
			特に課題がない	特に課題がない			
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない	対応策を実施していない			
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
			公表していない	公表していない			
			非該当	非該当			
		(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している		
情報提供しているが、一部不備がある				情報提供しているが、一部不備がある			
情報提供していない				情報提供していない			
②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？			レ 設置している	レ 設置している			
			設置していない	設置していない			
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ 仕組みがある	レ 仕組みがある			
			仕組みがない	仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ 周知している	レ 周知している			
	周知していない		周知していない				
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している		レ 記録している				
	記録していない		記録していない				
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している					
	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない					
	対応策を実施していない	対応策を実施していない					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している					
	公表していない	公表していない					
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック		
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている	
			レ 備えていない		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 閲覧できる	レ 閲覧できる	
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	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 行っている	レ 行っている	
			レ 行っていない	レ 行っていない	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 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 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 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	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事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している	
			レ 実施していない	レ 実施していない	レ 実施していない	レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書及び貸			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る	レ 利用者から希望をとっている
		①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 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)	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			2	2	2	2	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある	レ ある	レ ある	
			レ ない	レ ない	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 揃っている	レ 揃っている	
			レ 揃っていない	レ 揃っていない	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ない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 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) 理業務 施設衛生管	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 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 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	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	0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 整備の緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	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	レ 作成していない	レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	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 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 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 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	レ 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 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 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある		
		レ チェックしていない	レ チェックしていない	レ 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 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 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 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	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	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災 業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
			レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
不備の数			0	0
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	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 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	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 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	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 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	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 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	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
		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	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 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	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
	レ 作成していない		レ 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	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 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	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	レ 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	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
		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	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 取っていない	レ 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	レ 適切に収集している
	レ 適切に収集していない		レ 適切に収集していない	
	レ 適切に使用している		レ 適切に使用している	
	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	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
		レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
	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ない	レ 適切な措置を講じていない	
		レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
			レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない
			レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない
		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 存在する	レ 存在する
			レ 存在しない	レ 存在しない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	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
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している
レ 目的に沿わない支出がある			レ 目的に沿わない支出がある	
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
不備の数			0	0

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
		不備の合計	2	2