

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

立場地区センター  
評価シート

評価機関名： 株式会社 ソートフル

平成29年11月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	39

# 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>I 地域及び地域住民との連携</p>	<p>指定管理者「和の会」の母体は地元2つの連合自治会から構成されています。「和の会」の精神は地域主体のまちづくりです。誰もがいつでも気軽に利用でき、子育てや青少年健全育成の場、高齢者の健康増進の場、地域コミュニティ形成の場、生涯学習支援の場として、まちづくりに貢献し、地域活動の拠点として地域住民と連携しながら日々運営しています。</p> <p>具体的には、地域自治会・町内会による賀詞交換会や敬老会開催、近隣幼稚園児の発表会、地区センターまつり開催時には、地域小・中学校バンド演奏出演、中田囃子や六央太鼓等地域文化の出演等地域に密着した利用が数多く行われています。又、地域開催の各種行事やイベントへも出向き、地域から出た課題やニーズを吸い上げ、運営に反映出来るものは反映させるよう努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域自治会・町内会の賀詞交換会や敬老会への場所提供や年一回開催の地区センターまつりでの地域の伝統文化保存会による中田囃子・六央太鼓や地域小・中学校バンド演奏など地域に密着した活動を通じて地域住民と連携し、地域活動の拠点としての役割を果たしています。</li> <li>・一般社団法人救急医療センターの泉区医師会による医療セミナーを開催し、健康増進・病気予防などの情報を提供していますが、これから益々昂進するであろう高齢化社会に向けて地域の特性を活かした特筆すべき取り組みです。</li> <li>・将来の世代向けには、子どもの交流事業としての体育室を利用したドッジボール・各種子ども遊び、子育て支援事業としての毎月4回の発育・健康状況などに関する子育て相談の実施に協力しています。何よりも利用者目線で幅広い世代が住みやすい地域の連携を目指した運営を実施しています。</li> </ul>
<p>II 利用者サービスの向上</p>	<p>利用者の立場に立ち誰もが利用し易く公平で使い勝手の良い地区センター、そして、地域社会づくりに不可欠な存在となれるような地区センターを目指しています。職員は全員地域住民から採用しているため、地域の現状を理解しています。利用者からも信頼され、その期待に応えられるよう常に研修を重ね、接遇・知識・技術などのスキルアップに努めています。また、職員による対応の差異が生じないよう、交代時の引継ぎを十分行い、業務日誌にも細かく記載し情報の共有化を図っています。幅広い年齢層の利用者ニーズに応えられるよう、利用者会議や利用者アンケート、ご意見箱等に寄せられた利用者からの「声」を聞き、魅力的な施設運営に繋がるよう努めています。自主事業からサークルになったグループには活動し易い支援を行い、地域での人の輪が広がるよう努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・直近のアンケート結果でスタッフの対応と備品・設備に関し、団体・個人利用共に95%～100%近くが満足と回答しており、施設運営を高く評価しています。</li> <li>・図書委員会では選定基準を設けて図書の購入を行って来ます。館内には12,000冊が蔵書され毎月テーマを掲げて“読まれない本”を発掘し“おすすめ本”の紹介(因みに平成29年10月は映像化された本がテーマ)を行うなど工夫が見られます。</li> <li>・23件の自主事業プログラムは多彩な内容で、俳句、医療センター協力の医療セミナー、通信カラオケ、麻雀等々、中でもキッズフェスタやほのぼのコンサートは人気を博しています。</li> <li>・利用者の声、スタッフ指摘・提起事項、スタッフ会議、センター委員会、利用者会議から抽出された意見・要望・苦情を集約し、積極的に改善策・措置を周知しています。和室障子剥がれなど迅速に修理しています。</li> </ul>
<p>III 施設・設備の維持管理</p>	<p>施設・設備の維持管理については、協定書に基づいて専門業者に委託し保守点検を行っています。点検結果、指摘された不具合については早急に対応すべく努めています。</p> <p>横浜市建築局が実施している法的な12条点検で不具合や修繕を要すと指摘された事項については役所と相談しながら早急に対応すべく努めています。</p> <p>日頃から職員による館内外の点検を行い軽微な不具合は職員で修繕し、職員で対応不可な小規模・大規模な不具合は専門業者に依頼し改修しています。</p> <p>物品管理については一定金額以上の物品は「物品管理台帳」を作成し物品管理しています。尚、定期的に物品管理台帳に基づく棚卸を実施し物品の有無や所在を確認しています。</p> <p>その他、専門業者により館内清掃は毎月1回、植栽は年5回、害虫駆除は年2回、トイレ消毒は毎月1回、ウォータークーラー水質検査は毎月1回、レジオネラ属菌検査は年1回、それぞれ実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設は、30年以上経過していますが、毎日3時間の作業スタッフによる清掃、こまめな点検・修繕、多数の利用者のボランティア参加による年末大掃除などにて、館内は、古さを感じさせない良好・清潔な状況が維持されています。</li> <li>・スタッフで構成された設備備品部会は、毎月1回各部屋の備品の点検を行い、不具合の早期発見に取り組み、また環境美化部会は、美化記録表に水やりなどを記録し、植栽の維持に取り組み、良好な施設維持管理に成果を上げています。</li> <li>・横浜市建設局による点検結果は、点検箇所毎に写真を貼り付けたファイルを作成し、スタッフに不具合の部分を示すと共に、その後の処置も写真に書き込み、今どのような状態かが、スタッフ全員に分かりやすい工夫がなされています。</li> </ul>

	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>館内の事故発生時には「人命救助」を最優先に対応するよう共有化しています。そのために、事故防止対応マニュアルや怪我・病人対応マニュアル、救急車の手配通報、緊急時連絡網等を整備しています。又、AEDを設置し心肺蘇生の訓練等も行っていきます。</p> <p>地震・火災等の防災対応については、消防計画書を基に自衛消防隊を組織し、避難訓練を5月に実施し、10月に消火訓練・心肺蘇生(AED操作)訓練を泉消防署指導のもと、実施しています。</p> <p>防犯対応については、防犯対応マニュアルや不審者対応マニュアルを整備し、来館者が通る受付には常に「人」がいるよう心掛けています。又、閉館時には専門業者に委託して機械警備を行っています。尚、事故等が発生した場合は被害状況やその後の経過等を記載した報告書を作成し関係者に報告する仕組みになっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理対応マニュアルは、異常認定の基準を設け、火災対応、地震対応、風水害対応、けが・病人対応等が、詳しく、作成されていると同時に、毎年研修により、スタッフが認識を新たにし、いざという時の準備ができています。</li> <li>・地震・火災などの防災対応については、消防計画書を基に自衛消防隊を組織し、避難訓練、通報訓練を5月に実施し、10月には消火訓練・心肺蘇生(AED操作)訓練を地元消防署の指導の下、実施されています。訓練の様子は、写真で記録され、後で振りかえれるよう工夫されています。</li> <li>・毎年期初のスタッフ研修に使用される設備・備品チェックポイント表は、写真付きで理解しやすく、事故防止に役立っています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>施設の要員体制は、館長1名、指導員2名、事務補助1名、スタッフ13名計17名体制で運営しています。</p> <p>勤務体制は、館長、指導員は常勤で原則1名以上配置しています。スタッフ勤務は、作業1名、午前・午後は2名づつ、夜間は1名、それぞれ配置しています。尚、館長は他3施設の館長も兼務しています。又、「和の会」役員・理事を各施設に割り当てて地域の声を吸い上げてもらえるようにし、参加協力の体制づくりをしています。</p> <p>人権研修や個人情報保護研修も年度初め(4月)に実施し適切に対応できるようにしています。</p> <p>ニーズ対応費は利用者の要望を取り入れ実績は予算より多く還元しています。</p> <p>経費節減については、省エネ化やごみの減量化に取り組みました。</p> <p>情報開示については、事業計画書や事業報告書等の閲覧が自由に出来るようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が、どれかに属する4部会制度(図書・自主事業・設備備品・環境美化)は、二人の指導員が、それぞれ2部会づつを監督・指導し、1部会4-5人で構成されています。各部会とも責任感を持って活発に活動し、この地区センターの中核をなす組織になっています。</li> <li>・「常に各種マニュアルを熟読理解し、身につけましょう」との文言を載せた「マニュアル習熟表」は、24種類のマニュアルがファイルされており、各職員が毎年1回は、読み込み、捺印する仕組みがあり、マニュアルを習得するのに役立っています。</li> <li>・個人情報保護の研修は、個人情報方針・個人情報マニュアル・個人情報の取扱いの3方向からの研修を行い、研修後には、自主点検チェックリストで確認するという丁寧な研修を行っています。またすべての個人情報を書き込む証票類には、「目的以外には使用しない」旨の記載がなされています。</li> </ul>
VI その他	<p>市・区の施策として実施している事業に協力しています。特にこどもの交流事業やごみの減量化推進、緑化推進事業等に協力しています。</p> <p>施設運営を円滑に推進する目的で、図書部会、自主事業部会、設備・備品部会、環境美化部会を組織し、スタッフが夫々の部会に入り、年間を通して活動する仕組みを作り、大変な成果を上げています。</p> <p>施設・設備は築30年以上経っており老朽化が進んでおります。優先順位を付けて計画的に改修を行っておりますが中々追い付かないのが現状です。予防保全の観点からもP・D・C・Aサイクルを活用した対応を行って行きます。</p> <p>又、体育室への冷暖房設備の設置やシャワー設備の改修等も急務です。区と相談しながら取り組んで行きます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市・区役所の施策に協力しています。特に子どもの交流事業への体育館の提供や子育て支援事業へのプレイルームの貸し出しなどの協力に取り組んでいます。ゴミの分別や減量化推進事業への協力を行い、昨年度は5回に亘り、場所を提供し、啓蒙活動に協力しました。</li> <li>・利用者が便利に使えるように、2ヶ月先までの事前申し込み、一定期間を過ぎたら何回でも利用申し込みができる、利用時間の前後延長可能制度、ポイントカードの導入、夏休み中の小中学生向けに空体育室を無料開放、土・日曜日は、体育館を3分割して、卓球・バトミントン・バスケットボールができるようにするなどの種々の工夫を実施していることは評価されます。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <p>指定管理者「和の会」は地域の2つの連合自治会から構成されているため、自ずと地域の情報が入って来ます。和の会理事会や地区センター委員会の構成員も地域町内会から選出されているので、会議の場でも地域情報を入手出来る体制になっています。連合自治会の年間行事にも出席し地域情報入手に努めています。地域参加型センターまつりでは、近隣の小・中学校や地域伝統芸能の出演等日頃から連携が来ています。年末館内大掃除の実施時は利用者や地域の協力者に多数参加いただき、コミュニケーションをとる中で地域情報を得る事が出来ます。地域の掲示板等へ地区センター情報の掲示を依頼し、地域への情報発信もしています。隣の泉区医師会と連携して地域住民のための医療セミナーを開催し健康情報を発信しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>立場地区センターだより、地区センターまつりプログラム、開催行事のチラシ、情報を掲載した地域の掲示板</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域自治会・町内会の賀詞交換会や敬老会への場所提供、年一回開催の地区センターまつりでの地域の伝統文化保存会による中田囃子・六太鼓など地域に密着した活動を通じて地域住民と連携し地域活動の拠点としての役割を果たしています。</li> <li>・隣接の救急医療センター泉区医師会による医療セミナーを開設し、健康増進・病気予防などの情報を提供しています。地域の特性を活かした特筆すべき取り組みです。</li> </ul>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)> 平成28年度地区センター会議議事録 <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)> 平成28年度地区センター会議・議事録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  毎年5月末に課題に対する対応策は事業所の指定管理者である「和の会」に提出し意見具申を行っており、これに対して「和の会」から回答があります。事業所と指定管理者が双方向で対応策を検討し、施設の運営改善に向けた取り組みを行っています。	

(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)> 地域に愛着を持った古くからの住民と比較的若い世代層とのバランスを取りつつ、地域優先を第一義に考えた地域の連携に注力しています。将来の世代向けに子どもの交流事業としてのドッジボール・各種子ども遊びへの体育館の提供、子育て支援事業として、毎月4回の発育・健康状況などに関する子育て相談へのプレイルームの貸し出しを行っています。何よりも利用者目線で地域の連携を目指した運営を実施しています。 <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)>

## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年2回(3月と11月)に地区センターまつり参加団体(平成29年度34団体の参加を得た)の方も含めた利用者出席の下、施設運営に関し、活発な意見交換が交わされています。</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>&lt;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)&gt; 利用者会議議事録、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者会議で挙げられた意見等から抽出された課題は ①スタッフ対応 ②備品・設備に関するもの ③予約システム利用に関するもの ④その他 の四つのカテゴリー別に整理し、課題や問題点がより把握でき、分かりやすく且つ効率よく迅速に対応できるように工夫しています。</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)> 利用者会議議事録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="border: none;">└─▶</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">└─▶</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	└─▶	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	└─▶	<input type="checkbox"/> その他
└─▶	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート				
└─▶	<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)> 年1回10月に実施、200部配布、団体と個人別に集計。この他に大きなイベント(センター祭りや大きな自主事業)の後にアンケートを実施。					
<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)>					
アンケートは年1回の施設運営・活動全般に係わるものと大きな自主事業実施時の複数のアンケートがあり、幅広く、きめ細かく利用者から意見やニーズを汲み取ろうとする姿勢は評価できます。					



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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート結果集計表、課題を整理したスタッフミーティング記録、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート結果集計表、課題の対応策が記載されたスタッフミーティング記録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  直近のアンケート結果スタッフの対応において、団体・個人利用共に、非常に満足・満足・普通と回答した利用者はほぼ100%近く、備品・設備面でも95%以上となっており、その他の項目でも高い満足度を示しています。施設運営を高く評価しており当該施設が如何に利用者からの信頼を得て地域社会に深く溶け込んでいるかが窺えます。	

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)> 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)>	

(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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      現場確認(館内掲示)、館内にご意見箱「あなたの声」を設置、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;                      現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>意見・苦情に関して①利用者の声 ②スタッフ会議 ③センター委員会 ④利用者会議の問題点等種々の方法により利用者の意見・要望を把握しようとしています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者の声、スタッフ指摘・提起事項、センター委員会、利用者会議等から寄せられた意見・苦情・要望などは年月日・内容・処置・解決策・措置を項目ごとに纏めて、表にして、しっかりと記録に残しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>平成29年度利用者の声・スタッフ会議・センター委員会・利用者会議の問題点-ファイル、</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1.利用者の声(館内設置「あなたの声」、利用者報告書提出時「お気付きの点」、受付申し出事項、投書・電話・ファックス、自主事業実施時のアンケート、2. スタッフ指摘・提起事項 3. スタッフ会議 4. センター委員会 5. 利用者会議 其々のカテゴリーから抽出された意見・要望・苦情を表に纏め、処置・解決策を検討し利用者に取り組み・改善策・措置を周知しています。和室障子剥がれ等には、迅速に修理しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>公正かつ公平に利用出来るように利用方法を詳細に記載した「利用案内」と、写真を掲載して見易くした「リーフレット(利用案内抜粋)」を受付カウンターに置き、利用者が手に取ってすぐ見られるよう配慮しています。施設案内や利用方法については、横浜市や区のホームページと地区センター独自のホームページとをリンクさせ、施設に関する情報を検索し易いようにしています。</p> <p>市の中央図書館へ新着図書の情報を提供し、地区センター蔵書検索が出来るようにしています。</p> <p>館内掲示板に各種サークルのチラシや地域のイベントを紹介し希望者が参加出来るように配慮しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市や区のホームページと施設独自のホームページをリンクさせ施設の内容や自主事業を含めた各種情報を検索しやすくして、幅広く利用者に施設の存在と利用を促す努力をしています。</li> <li>・施設から図書新着情報を市の中央図書館に提供し、施設の蔵書が検索できるよう工夫し、利便性の向上に取り組んでいます。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用記入表、団体利用事前申し込み、利用調整団体一覧表、受付票 <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)>	
利用申し込みは毎月1日～7日の間に2か月先の事前申し込みを受け付け利用者の利便性に配慮しています。予約表は容易に利用者の目に留まるよう館内に掲示されています。まれに、申請が重複する場合でも当事者同士で友好的に解決されており、公平且つ気持ちよく実施されているといえます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年年間教育・研修計画一覧、研修記録 <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)> 平成29年度自主事業計画書、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年2回開催の自主事業部会、利用者からの意見を双方向から検討し、自主事業の内容を策定しています。事業プログラムは23件に上り、指導者を招聘して俳句の会、隣接医療センター協力の医療セミナー、通信カラオケ、麻雀など多彩。中でもキッズフェスタやほのぼのコンサートは人気を博しています。おもちゃの病院やお茶を楽しむ会など一年を通して開催されているものもあり、世代・性別に偏らず、幅広く事業を展開しています。	

### ②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

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

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      図書コーナー利用のご案内、図書申込書、図書委員会記録                      &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      年度初めに開催される図書部会では、利用者からの希望を適切に考慮し選定基準を設けて図書の購入を行ってま                      す。館内には12,000冊が蔵書されていますが、毎月テーマを掲げて“うずもれた本”を発掘し“おすすめ本”の紹介を                      行っています(因みに平成29年10月は映像化された本がテーマ)。図書申込書に個人情報保護上利用目的以外使用                      しない旨記載しており、個人情報保護の取り扱いにも配慮しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>自主事業や行事の広報は、区の広報に掲載されるほか、地区センターホームページにも掲載し配信しています。又、地区センターだよりの地域掲示板への掲示や、タウンニュース、ケーブルテレビ等の配信、内容により近隣小学校にPRチラシの配布を行っています。</p> <p>又、館内にある「地区センターからのお知らせ」掲示板に事業内容のほか、団体・サークルのチラシや地域イベントのチラシを掲示しています。他の公共施設へもメールに添付してチラシの掲示を依頼するなど、PRを広く行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>立場センター便り、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新着図書の案内、自主事業の案内、一年を通しての開催事業を掲載した施設独自の地区センターだよりの(年4回発行)を地域の掲示板で情報を提供しています。この他泉区の区民活動支援センターを通じて、区内の公共施設にチラシの掲示を依頼するなど積極的に広報活動を行っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>職員は公の施設に勤務している自覚を持って、信頼と好感を与えることが出来るよう、また地域の方々に気持ち良く、楽しく利用して頂けるよう対応しています。</p> <p>定期的に職員会議を実施し、全職員が接遇に関し一貫した認識を持って対応できるよう、特に挨拶の仕方、電話の応対、言葉使い、待ち時間への配慮、わかり易い説明、身だしなみ等について話し合っています。接遇マニュアルも整備し、常に身近なところに置きいつでも反復確認できるようにしています。又、その日起こった出来事、注意事項は勤務交代時引継ぎを行って共有化しています。</p> <p>受付には常に一人以上居るようにして、服装や名札で職員とわかるよう留意しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>接遇マニュアルを整備し、日常の出来事、注意事項(ヒヤリハットなど)は勤務交代時に情報伝達され、引継ぎを隙間なく実行しています。</p> <p>常に利用者目線に立ち、地域の住民が安心して気持ちよく利用出来るよう身だしなみにも気を遣い接遇しています。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>部屋別・時間帯別等の利用統計を毎月集計し、利用実績を把握・分析して稼働率向上の糧にしています。</p> <p>利用料収入額についても予算額を超える実績になりました。入館者数も徐々に増えて来ています。特に通信カラオケ導入やマージャン利用の解禁により稼働率向上が図られました。稼働率の低い部屋については利用者のニーズに応えられるような創意工夫が必要と考えています。又、参加者の高齢化や人数の減少でサークル活動を続けられなくなった団体もあるため、自主事業の形で支援したり、新たな自主事業を開催して新規サークルを立ち上げる工夫もしています。</p> <p>要望や苦情については「要望・苦情解決の仕組みや対応策マニュアル」を整備し、容易に反映出来るものはすぐ対応するようにして気持ち良く利用していただけるよう努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋別・時間帯別の利用統計は日付・利用施設・年齢・男女別に集計されています。通信カラオケや麻雀の導入など新たな利用者のニーズに応じた柔軟な対応が功を奏し、入館延べ人数は年間約9万人に上り、その後も漸増傾向にあります。</li> <li>・利用率の低い部屋については、利用時間の延長、ポイントカードの利用や新たな自主事業を開催して、新規サークルを立ちあげる等の工夫を模索しています。</li> </ul>

(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)>

利用者会議の出席率が50%を割っていることから、センターまつりの打ち合わせ会議に合わせ、利用者会議を同時に開催するなど柔軟に対応して出席率の向上を図る工夫がなされています。各種マニュアル集が整然とファイルされ、日頃の活動が職員間の情報共有に反映されるよう、しっかりと記録に残しています。目的別に①図書 ②環境美化 ③自主事業 ④備品設備の4事業部会を設け常に対応策を検討し、日々改善に務めています。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建築設備管理マニュアルによって、職員が、日常点検、床、壁、天井、備品の目視点検を行う一方委託業者による定期的な設備点検など、安心、安全な施設作りを心掛けています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
作業スタッフが、毎日3時間清掃業務を担当し、日常清掃作業日報が作成されています。加えて、午前と午後の2回、日常チェックシートに基づき、受付業務の職員が、トイレを中心に清掃状況をチェックし、汚れがあれば、清掃する体制を構築して、館内の清潔度を維持しています。部屋利用者にも使用後は、掃除機の使用と机の水拭きをお願いし、利用報告書により、職員が確認しています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>すべての備品は、市の所有であり、備品には、備品管理シールが、貼付されており、備品管理台帳との照合が、効率よくできるようになっています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>四月に写真入りの分かりやすい設備備品チェックマニュアルに基づく設備・備品研修を行い、毎日の業務日誌による館内点検や利用者に確認していただく「利用後のチェックシート」による点検を通して、備品の安全性を確認しています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常作業日報に基づいて、館内のゴミを回収し、ゴミを分別し、館内の倉庫の容器に適切に保管されています。市のゴミ回収ルートを利用して、回収曜日に、館内・外の所定の位置に出されます。	

#### 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)>	
横浜市のゴミ分別ルールに従い、倉庫にゴミ分別容器を備え、リサイクルされやすいように、工夫されています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>施設が常に安全で清潔な状態に保たれ、使い易い施設を目指して、作業スタッフは毎日3時間かけて館内外清掃を行っています。受付スタッフは午前・午後の時間帯に館内外を巡回し、トイレの点検や清掃、ごみ拾い、たばこの吸い殻拾い等を行っています。又、専門業者に依頼して、館内清掃を毎月1回実施しています。植栽も専門業者に依頼して年5回剪定・除草・消毒等を実施しています。敷地内は全面禁煙にしています。</p> <p>職員は定期的に椅子の粘着ローラー掛け、シャワー室やロッカーの清掃、プレイルームの遊具消毒、食器や調理用具の清掃、カーテンや座布団カバーの洗濯、サンダルの清掃等を行っています。その他、ウオータークーラー水質検査は毎月1回、害虫駆除は年2回、レジオネラ属菌検査は年1回それぞれ実施しています。</p> <p>館内に手の消毒液やマット・モップを設置して衛生管理に努め、各室には感染予防の空間除菌剤を置いています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>作業スタッフは、毎日3時間をかけて、館内外の清掃を行っています。受付スタッフは、午前・午後の時間帯に、館内外を巡回し、トイレの点検や清掃、ゴミ拾い、たばこの吸い殻拾いなどこまめな点検を行い、館内を常に清潔な状態に維持しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>それぞれスタッフ4-5名で構成される4部会の内、設備備品部会と環境美化部会が、施設設備の良好な維持管理に大きく貢献しています。設備備品部会は、毎月1度、備品点検表に基づき、各部屋の備品の安全確認を行っています。環境美化部会は、庭の水やりやプランターの草取りなどを行い、美化記録表に記録を残し、植栽の管理を行っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>危機管理対応マニュアルには、火災・地震・風水害・けが病人・不審者・ゴミ処理・衛生・備品管理など、異常認定の基準を設けています。事務所内の緊急時対応フローには、自治体、警察を含めて分かりやすく掲示されています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>防犯カメラを設置し夜間など閉館時の緊急時には、警備会社が、即対応します。</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>&lt;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)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵は、鍵収納ボックス内に番号順に適切に保管されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者の使用後のチェックシートにて、部屋の入れ替え時に安全確認を行っています。業務日誌のチェックポイント項目の中に避難経路や非常口付近の障害物の点検項目があり、午前・午後・夜間の3回点検が行われています。</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)>  ヒヤリハットの一覧表を作成し、事故防止に取り組んでいます。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:設備・備品のチェックポイント 対象者:スタッフ全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  毎年4月に写真付きの設備備品チェックポイントマニュアルを使って、設備備品研修を行い、事故防止に役立てています。	

## (4) 事故対応業務

### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                               <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;                      テーマ:AEDの操作研修 対象者:スタッフ全員</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年の消火訓練と併せてAEDの操作訓練も実施しています。休館日を利用して、スタッフ全員が参加しています。AEDのバッテリーの点検は、毎日行い、いざという時に間に合わぬ事のないよう、日頃より備えています。</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>&lt;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)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時のスタッフ間の連絡網は、事務所の目立った場所に掲示され、館長不在時でも対応可能な連絡体制を構築しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>この地区センターは、帰宅困難者の一時避難場所として位置づけられており、区役所との協定書も締結され、マニュアルも作成されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年2回の防災訓練を行っています。5月には、避難誘導訓練と通報訓練を行い、10月には、AEDの操作訓練と消火訓練を実施しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>危機管理対応マニュアルには、異常認定の基準を設け、火災対応、地震対応、風水害対応、けが・病人対応、不審者対応などに備えると共にスタッフ業務日報には、定期的な巡回の際、不具合箇所の確認を行い日頃より、事故を未然に防ぐ体制が整っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎日、常勤職員の館長、指導員2名のうち、原則少なくとも1名が出勤し、加えて、午前2名、午後2名、夜間1名の受付スタッフが勤務する体制が整っています。この他に、毎日3時間の清掃スタッフを配置し、地区センターの内外の清掃・環境維持に配慮しています。	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
閲覧できる旨の館内掲示、区役所のホームページ	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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"/> 作成しているが不備がある
<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	
<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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間研修表、研修記録	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:人権擁護とは、個人情報保護、対象者:全職員	
<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)> 年間研修計画を作成し、人権研修・個人情報保護研修は、期初に行っています。研修計画とは別に「マニュアル習熟表」と呼ばれる24項目のマニュアル類を網羅したファイルがあり、年間少なくとも1度は、各スタッフが、必ず全マニュアルを熟読・理解し、終了後ファイルの1ページ目のマニュアル毎の自分の欄に捺印を押すシステムになっています。マニュアルを身につける良い仕組みです。	

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>&lt;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)&gt;</p>             <p>勤務シフトを柔軟に調整して、職員が市・区役所主催の研修に参加し易い環境づくりをしています。又、全職員が参加する施設内研修では、勤務がない休館日の午前の時間帯を設定し、研修時間も2時間位を限度に計画しています。</p> <p>尚、研修受講時間を100%勤務時間として認知し、時間給を支給しています。</p> <p>職員には、研修日時、内容を早めにお知らせし研修参加スケジュールが入れ易くなるよう配慮しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>研修記録、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>             <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>             <p>職員には、研修日時、内容を早めにお知らせし、研修参加スケジュールを取りやすくすると共に、勤務シフトを柔軟に調整して、職員が、市・区役所主催の研修に参加しやすい環境を整えています。研修受講時間は100%勤務時間と認知し、時間給も支給されます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>職員会議議事録、事務室からの連絡事項ファイル、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>             <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>             <p>職員会議で、研修を受講した職員が、他の職員に研修内容をレジメと共に、説明し共有化を図ります。簡単な研修内容は、「事務室からの連絡事項」の中に、記載し、職員間で回覧し、共有化します。</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)>	
24項目のマニュアルの中に、分かりやすく、詳しく記述された「接遇・窓口対応マニュアル」があります。	

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)>
職員の資質向上を目指して、年間職員研修計画を体系的に策定し推進しています。具体的には、新任職員を対象にした地区センターの概要・仕事の流れ・心構え・自主事業計画等、そして全職員を対象にした、人権・個人情報保護・接遇・地震や火災発生時の対応・緊急通報・救急救命・消火器の扱い方・ノロウイルス対策・公正、公平な施設利用・各種マニュアル習得等です。 また、市・区役所が主催する各種研修にも参加しています。これらの研修を通して各職員が自己表現力を身に付け、知識、技術のスキルアップを図っています。 情報の共有化の仕組みとしては、毎日の引継ぎで常に振り返りを行っています。又、業務日誌には申し送り事項や利用者からの声、気づいた点等を記入し職員間の共有化を図っています。	マニュアル習熟表、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)>
	年間研修計画は、体系的毎年、策定され、実施日が、記入できる表になっていて、いつ研修が行われたかが、容易に分かる仕組みになっています。全員に必要な研修は、休館日の午前中を利用して全員参加の下に研修が実施されています。

### (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)>	
「個人情報保護方針」、「個人情報保護マニュアル」、「個人情報のお取り扱いについて」の3種類のマニュアルが整備されています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護方針の中で、個人情報管理者(館長)と責任者(指導員)の名前を記載しています。	

#### 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)>	
個人情報の取扱いについての研修は、毎期初に休館日を利用して、全員参加で行われています。研修後には、個人情報に関する自主点検チェックシートを行い、理解度をチェックすることも実施しています。	



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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体登録申請書、図書申込書、各部屋の利用報告書など、立場地区センターで使用している個人情報が記載されるすべての証票類には、「目的以外には、個人情報は使用しない」旨の但し書きが、印刷されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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、シュレッダー、パソコンのパスワード使用、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)>	

#### (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)> 支出伝票、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)>  支出伝票には、会計担当と出納責任者である館長の二人の印鑑を必要として、ダブルチェックがなされています。	

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)> 現金出納元帳、収支計算書 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  立場地区センターが、指定管理者「和の会」の本部機能を有しており、他の事業所の伝票類を集約して、それぞれの事業所の収支計算書を作成しています。	

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>&lt;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)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳と印鑑は、館長が管理責任者で、館長席の鍵のかかるキャビネットの中の金庫に保管されています。休みが続く年末・年初には、防犯の観点から、通帳と印鑑は、別々にして保管されます。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      ニーズ対応費用途一覧、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>経費削減に向けた日常的な取組みとして、館内の照明を25%程度間引きしています。また、使用していない部屋の消灯や体育室の照明を水銀灯からLED照明に交換し、節電に繋がっています。尚、節電・節水・冷暖房の適正な取り扱い等について、利用者にも協力をお願いしています。</p> <p>運営上の経費削減では、設備の維持管理は専門業者に委託して定期的に点検しています。これにより予防保全の観点から重大な不具合を未然に防ぐことが出来、経費削減に繋がっていると考えています。又、不具合が発生した時の修繕対応は、2業者以上から相見積もりをとり適正価格の業者に発注することで経費削減に繋がっています。</p> <p>尚、全般的な支出状況については顧問税理士による適正な支出について指導を受け、無駄な支出を省くことを第一に考え、経費削減に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>平成28年度事業報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>体育室の照明を水銀灯からLED照明に交換し、大幅な節電を達成すると共に、間引き照明や使用していない部屋の消灯などこまめな節電に取り組んでいます。予防保全の観点から設備の欠陥には、早めの対処を講じたり、修繕には、相見積もりを取り、適性価格を追求するなど経費削減に向けて種々取り組んでいます。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 平成28年管理運営業務点検報告書、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)> 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)>  3ヶ月毎に、泉区の地域振興課が、来往し、3ヶ月間の課題・目標の推移などについて、協議がなされています。	

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
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>地域コミュニティ醸成・地域連帯意識形成の場となり、魅力ある地域社会づくりに不可欠な存在となるために次のような運営目標を掲げています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 誰もがいつでも気軽に利用できる場</li> <li>2. 子育て支援の場</li> <li>3. 子育て、青少年の健全育成の場</li> <li>4. 高齢者の健康増進、コミュニケーションの場</li> <li>5. 地域コミュニティの形成の場</li> <li>6. 地域の方々が集い活動できる場</li> <li>7. 生涯学習の場、支援の場</li> </ol> <p>職員間で目標を共有できるようスタッフ会議や研修を重ねました。親子リトミックや読み聞かせの子育て支援、小・中学生のスポーツチャレンジやキッズフェスタ、高齢者を含む体操や無料上映会等幅広い年齢層を対象にした自主事業を実施し、生涯学習へのきっかけづくりをしました。センターまつりはそこから形成されたサークルが活動の成果を発表する場となり、他団体や地域住民との交流の場ともなれるよう努めてきました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「利用者の声」として、館内での職員への申し出・自主事業のアンケート、センター祭りのアンケート、などを分類して、1年分を纏めて、集計し、職員会議で要望・課題などを検討し、新しい自主事業の開催も含めて、翌年度の事業計画書に反映させています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>この地区センター独自に、図書部会、自主事業部会、設備・備品部会、環境美化部会の4部会を組織し、全職員がどれかの部会に属し1部会4-5名の構成となり、指導員2名がそれぞれ2部会を指導・管理しています。どの部会も責任を持ち、活発に活動し、立場地区センターの運営に大きく寄与しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>市・区の施策を考慮して地域基幹として地域と連携し地域力が発揮できるような様々な事業協力に取り組んでいます。</p> <p>具体的には、区主催の子どもの交流事業として、体育室を利用したドッチボールや各種子ども遊び等を毎月1回実施しています。子育て支援事業ではプレイルームを使用し子どもの発育や健康状況等の子育て相談を毎月4回、和室を使用した赤ちゃん教室を毎月1回実施しています。区が指定した福祉団体には事前に優先枠を確保して利用できるように協力しています。</p> <p>省エネ対策として、「消費電力測定器の貸出」を実施し住民への啓発運動に協力しています。その他、ごみの分別・減量化推進事業として、資源循環局主催の分別の仕方パネルを地区センターロビーに展示し、説明や啓蒙活動を年5回実施し、分別・減量化に協力しています。緑化推進事業としては、プランターの設置や玄関前に花壇をつくり草花を植えて緑化推進事業に協力しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>*区主催の子どもの交流事業として、体育館を毎月1回のドッチボールなどの子ども遊び場として提供しています。子育て支援事業では、プレイルームを使用して、毎月4回の子育て相談、和室を利用して、毎月1回の赤ちゃん教室などのへの場所提供の協力を行っています。 *資源循環局には、ゴミの分別・減量化推進のため、ロビーを提供し、28年度5回に亘って来館者へのごみの分別・減量化の啓蒙活動に協力しました。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>利用者の利便性を考慮して2ヶ月先まで事前申し込みを受け付けています。又、一定期間を過ぎたら何回でも利用申し込みが出来るようにし、利用人数増、稼働率向上を図っています。その他、利用時間の前後延長可能制度や利用回数に準じてポイントが付き、一定回数を利用した場合は、一回分の利用料金を半額にする制度(ポイントカード導入)を設けています。</p> <p>夏休みの期間中、小・中学生には空体育室を無料開放しています。</p> <p>体育室に冷房設備がないため体育室入口付近に大型扇風機を設置し暑さ対策をとっています。</p> <p>卓球の個人利用時の卓球台利用は30分交替とし、その都度抽選を実施して公平に卓球台を決めています。</p> <p>地域の知的障害者施設に毎月2回パン販売の場所を提供し自立支援に協力していると共に、利用者サービスの一環としています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>*利用者が便利に使用できるよう、2ヶ月先までの事前申し込み、一定期間を過ぎたら何回でも申し込みが出来る、利用時間の前後延長可能制度、ポイントカードの導入、夏休み中の小・中学生への空体育館の無料開放など、種々のアイデアを効かした工夫が評価されます。 *地域の障害者施設の作るパンの販売場所(障害者の社会参加)として、毎月2回ロビーを提供しています。利用者にも喜ばれています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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) 職員の待遇	-	-
(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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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内容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)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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 特に課題がない 非該当	課題を抽出していない 特に課題がない 非該当			
			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		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？	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	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			
			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	
		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 特に課題がない 非該当			課題を抽出していない 特に課題がない 非該当			
	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している			
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？	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			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			
	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している			
(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 特に課題がない 非該当	課題を抽出していない 特に課題がない 非該当			
			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
	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？		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	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			
			レ 公表している	レ 公表している			
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？	公表していない 非該当		公表していない 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 情報提供していない	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 設置している	レ 設置している			
	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？		設置していない	設置していない			
			レ 仕組みがある	レ 仕組みがある			
	③苦情解決の仕組みがあるか？		仕組みがない	仕組みがない			
			レ 周知している	レ 周知している			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		周知していない	周知していない			
			レ 記録している	レ 記録している			
	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？		記録していない 苦情等が寄せられていない	記録していない 苦情等が寄せられていない			
			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	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	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 公表している		レ 公表している					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	公表していない 苦情等が寄せられていない	公表していない 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 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・非常勤に関わらず)	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) 自主事業	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	
		貸(6) 及び出し、図書管理 購入の	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
	<b>不備の数</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく 協定書等 逐等行に基	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
		(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 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 揃っている 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 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	
(3) 管理業務 施設衛生		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	
<b>不備の数</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		
Ⅳ・緊急時対応		(1) 時対応の緊急 組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
			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 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
	(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 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	
			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 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

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) 事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	
		(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？	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
			②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
	<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
	V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
②協定書等のおりに開館しているか？			<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 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	
③事業計画書・事業報告書を公表しているか？			<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組		①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	
		(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？			<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	
③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)			<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	
④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)			<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	
⑤個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？			<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？			<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？			<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	
(4) 経理業務		①適切な経理書類を作成しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	
		⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input 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	

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？	☒ 全て反映されている	☒ 全て反映されている		
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
			全て対応している	全て対応している		
		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？	一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
			☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	☒ 年に1回以上は協議している	☒ 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		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
		<b>不備の合計</b>			<b>0</b>	<b>0</b>