

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市しらゆり集会所

評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>当集会所は地域住民のために組織された団体・白桜会(しらゆり連合が母体)が運営しており、地域住民の代表組織による白桜会理事会や集会所運営委員会を開催し、意見・要望等、情報交換の場を設けることで地域住民とのコミュニケーションを図っています。毎年開催される「白桜しらゆりまつり」は多くの利用者団体に発表・展示等、日頃の活動成果発表の場を提供しています。又、しらゆり連合以外の他地域団体への参加呼びかけを積極的に行うなど活性化に努めています。</p>	<p>当団体は当施設を運営するため、地域の自治会連合会を母体に設立された団体です。自治会連合会代表者で構成される白桜会理事会にスタッフ全員が参加するほか、自治会連合会の施設利用時、イベント時など様々な機会に情報交換を行っています。また近隣自治会の行事(防災訓練や盆踊り大会等)に参加したり、自治会連合会の文化祭・体育祭の時、開館時間を繰り上げ、準備を支援したりするなど、地域住民とは密接に連携した管理運営を行っています。</p> <p>ただ最近では、若い世代を中心に自治会に加盟しない住民も増えています。自治会未加入の住民にも情報が伝わるよう、PR方法を検討してみてください。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>地域住民が生活環境の向上や利用者間の相互交流が深められる場となるよう心掛けている。具体的には①「白桜しらゆりまつり」は利用者団体による自主運営にスタッフが事務的なサポートをし毎回大きな成果を上げています。②利用者が気軽に興味を持って参加できる自主事業の拡大を推進している。(例:ウクレレ教室やヨガ教室) ③スタッフもこまめに利用者との対話で情報収集に心掛け、得た必要な情報はスタッフ会議に反映している。</p>	<p>当施設ではより多くの利用者から意見を収集するため、アンケートを実施するほか、利用団体の代表が大勢集まる白桜しらゆりまつり実行委員会実施時に、利用者会議を実施しています。利用者会議では利用者の要望を収集するほか、当施設の運営方法等を説明し、理解と協力をお願いしています。</p> <p>また月に一度休館日を利用して、スタッフ全員が集まるスタッフ会議を開催しています。スタッフ会議では、接遇等の各種研修を実施するほか、利用者会議やアンケート、集会所運営委員会、普段の業務で利用者から直接聞いた要望など、利用者サービスにかかわる様々なテーマを話し合っています。</p> <p>利用者アンケートの結果やスタッフ会議の議事録、利用者会議の議事録、運営委員会の議事録など管理運営にかかわるすべての情報をファイルに綴じ、利用者に公開しています。そのなかで、苦情・要望の他、利用者の様々なニーズへの対応等の情報も公開しています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>当集会所は築後、40年以上の施設ではあるが、日常の設備・備品の点検を行う中で細かな修繕についてはスタッフが対応しています。又、規模の大きい修繕については地域振興課へ申請し、適切な対応を行って頂いております。この他、館内清掃は基より、施設に隣接するしらゆり公園の通路清掃(落葉の清掃及び回収)をできる限り行っています。建屋周辺の植栽及び草花の手入れ等も定期的に維持管理に努めています。</p>	<p>建物・設備の日常点検は防火・防犯チェックシートに基づく閉館時の巡視を含め、スタッフが一日4回以上実施しています。</p> <p>委託業者による館内清掃を年6回実施するほか、スタッフが毎日床面やトイレの清掃を行っています。当施設の管理範囲外ですが、建屋外の落葉掃除も出来る限り(秋には毎朝2時間以上かけて)行っています。館内はチリ1つなく、清潔で衛生的な状態が保持されています。ゴミ持ち帰りを徹底しているため、当施設で発生するゴミはほとんどありません。管理領域外の屋外のゴミ(空き缶や瓶など)も積極的に回収し、周辺環境の保全につとめています。</p> <p>一人体制のため、館内清掃を行う午前中2時間ぐらいは、電話による対応が出来ません。そのため携帯電話への転送を検討しています。</p> <p>備品に関しては台帳管理を徹底するほか、小さい不具合は経費削減と迅速な対応のため、スタッフの手作業で補修しています。</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>緊急時の対応、事故防止やその対応については、マニュアルを作成すると共に必要に応じて更新を行い、利用者が安全で安心して利用できる環境作りに努めています。設備面では地域振興課の助成によるカメラ監視システム導入で館内の動態監視強化を図っています。救急・火災時の対応については緊急連絡網や通報マニュアルを整備し、地域振興課等行政への連絡体制の確立を進めています。又、消防署指導の下スタッフ全員でAED取り扱いについて研修を受け、緊急時に対応できるようにしています。今後は防災トイレ対応等についてもしらゆり連合に如何に協力できるか検討をしていくつもりです。</p>	<p>緊急時対応について、マニュアル作成を適正に行い、内容をこまめに更新しています。エレベータの監視システムを強化し、万一閉じ込められても、直接管理会社と連絡が取れる仕組みに変えました。職員1人体制であるため、できる限りの配慮を行い、事故防止に尽力しています。防犯についても、入退出管理だけではなく、金品を事務所に置かないという工夫をしています。救急・火災時の対応では、マニュアル、緊急連絡網が整備され地域振興課等行政との連携を図っています。AEDの使用及び応急手当をできるよう、全職員が実地を含んだ消防署の研修を受けています。防災トイレについても年1回メンテナンスを行い、しらゆり連合と協力連携を図っています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>白桜会はしらゆり地域住民で組織された団体であり、地域に密着した地域住民による地域住民の為の管理運営を行い、快適な地域社会の実現の為、町内会と協働して実践することを基本方針としています。白桜会による管理・運営が基本であるが、総務が地域振興課との橋渡し業務を行い具体的な運営遂行に努めています。中でも、スタッフ業務日誌による毎日の情報収集、毎月実施のスタッフ会議による提案を重視し、集会所運営に反映させています。又、利用者による意見・要望などを白桜会・行政に伝達すると共に隔月発行の「しらゆり集会所通信」にも日常の様子を知らせています。経理システムの見直しを推進し、迅速で適切な処理が行えるようソフト改善を行いました。一方、スタッフ会議には資質向上を図る為、外部講師を招聘し講演を行う予定です。</p>	<p>協定書等で定めた職員体制を実際にとっており、常時1人が配置されています。事業計画書及び事業報告書は2階ロビーにて閲覧することが可能です。職員の資質向上のための研修を行っており、受けた研修内容は回覧や発表で情報共有できています。個人情報保護について、研修により意識づけを徹底しています。さらに必要以上に個人情報を取らないよう、利用報告書から電話番号の欄を抜くなどの工夫をしています。会計について、経理担当者と出納責任者が明確に分けられているうえ、監査を白桜会が行って相互けん制と内部統制が図られています。経費節減にあたっては、業者の価格交渉による金額の引き下げだけではなく、自分たちでできることは自分たちで行うという意向により、修繕費が抑えられていました。</p>
VI ・ その他	<p>しらゆり集会所は地域の方に快適に利用して頂けるよう白桜会が管理運営に努めています。施設・設備の老朽化が進み不便性を伴いがちな所を利用者の暖かい理解もあり施設運営が支えられています。</p>	<p>白桜しらゆりまつりといったイベントを通じて地域住民により親しまれるよう、様々なアイデアを出し合っています。施設・設備の老朽化があり、今後の検討課題となっています。平成30年度にホームページを開設予定であり、1人体制のため、電話を受けられるようにすることが求められています。</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>集会所を円滑に運営且つ、活性化を図る為には白桜会を中心に地域住民と共に運営や事業展開を行う必要があります。そのためには①しらゆり連合及び近隣の中田連合との連携を常に取り合い、情報の共有化を図ると共に隔月発行の「しらゆり集会所通信」を今後地域の掲示板への掲示等情報活動も行っていく予定です。②地域住民と利用団体及び白桜会との連携により年1回の「白桜しらゆりまつり」を開催することで日々研さんを重ねてきた実技・作品等の発表の場を提供しています。この事業にはスタッフも事務的協力をしています。又、しらゆり集会所ホームページも平成30年開設に向け現在推進中です。また自主事業の見直しを図る為、近隣の地区センターを訪問し担当者から自主事業の運営についてお聞きしました。</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</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>当団体は当施設を運営するため、しらゆり連合自治会を母体に設立された団体です。しらゆり連合自治会代表者で構成される白桜会理事会には、理事の他スタッフ5名も参加し、施設の管理運営等について協議しています。またしらゆり連合自治会とは、「当施設の利用時」、「自主事業チラシ掲示の依頼時」、「イベントへの協力時」等、さまざまな機会に、常に情報交換を行っています。</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>29年7月に実施されたしらゆり集会所運営委員会には、スタッフ5名、運営委員5名が参画し施設運営について話し合いをしました。運営委員会は年1回以上開催しています。</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 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)> しらゆり集会所運営委員会議事録、ヒアリング</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>理事会や運営委員会にスタッフ全員が参加する事により、理事や運営委員との課題の共有化、対応の連携を図っています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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	
<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</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>これまで一般利用者に開放していなかったキッチンを「使えるようにしてほしい」という要望が運営委員会から上がりました。区地域振興課に問い合わせた結果、「利用者が、自分たちで食べる分を作るのは大丈夫」という見解であったため、「調理用具持込なら利用できる」というルールに改めました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>近隣自治会の行事(防災訓練や盆踊り大会等)に参加しています。また、しらゆり連合自治会の文化祭・体育祭の時、開館時間を繰り上げ、当施設を準備に利用してもらえるようにしています。</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> <p>若い世代を中心に、最近では自治会に加入しない住民も増加してきています。そのような住民も含め、地域住民に幅広く利用してもらえるよう、新たなPR手段が必要となっています。区の広報の活用やホームページの効果的運用等による周知に取り組んでください。またマンション管理組合による利用も期待できます。ホームページのキーワードを工夫したり、マンションにポスティングするなどアプローチを検討してみてください。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
より多くの利用者から意見を収集するため、白桜しらゆりまつり実行委員会実施時に利用者会議を実施しています。昨年度は2回実施し、参加人数は25名と21名です。当施設の運営方法を説明し、理解してもらうとともに協力をお願いします。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
しらゆりまつりに関する意見の他、施設の運営方法、施設の利用の仕方、施設に対する要望など幅広い意見の中から課題を抽出しています。	

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)> ヒアリング、資料(しらゆりまつりプログラム)	
<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)>	
しらゆりまつりでは、大きく分けて作品展示、実技(体操・コーラス・楽器)、カラオケの3つの発表が行われます。利用者の意見を取り入れ、カラオケと実技を時間帯を分けて実施しました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 11月～12月中旬にかけて利用団体にアンケート用紙を配布し、12/17の期限を設けて回収しました。回収数は50件です。	
<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)>	
利用団体にアンケート用紙を配布。意見・要望を頂き、改善項目があれば具現化に努めています。同様に白桜しらゆりまつりの反省会も色々なご意見・提案があり、参考になるものは運営活動に生かしています。	

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)> <small>ヒアリング</small> <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)>	
アンケートの意見は調査・分析し、課題を抽出しています。例えば卓球台の不具合の指摘がありました。導入後40年以上も経過しており、板のソリが進行しているという課題を抽出しました。	

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 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)> <small>ヒアリング</small> <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)>	
「卓球台が古くて反りが進んでいる」という課題に対して、備品購入長期計画に組み入れて早目の導入を検討しています。	
しらゆりまつりで「大人だけでなく、子どもも参加できるようにしてほしい」という課題に対し、新たに子供団体の参加を呼びかけ、2団体増やすことができました。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 掲示板 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果は、館内2か所の入り口にある掲示板に掲示しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの利用方法に関する案内を館内3か所の掲示板に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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>館内2か所の入り口のロビーにご意見箱を設置しています。</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>各ご意見箱の横にはメモ用紙が設置されています。</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>ヒアリング、現場確認</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決の担当者は総務となっており、窓口へのご意見や苦情に関しては全て総務に連絡し対応します。難しい問題はスタッフミーティングに諮ります。また当団体だけで解決困難な問題については、地域振興課に解決方法等を相談します。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>苦情解決の仕組みをフローチャートにし、1階会議室掲示板と正面玄関ロビー掲示板に掲示しています。</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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から寄せられた苦情で、重要な問題はスタッフ会議に諮り議事録として記録します。</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><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)> スタッフ会議議事録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情は殆んど無く、小さな問題はその都度解決しています。卓球ネットの交換など、設備に関する問題や重要な問題はスタッフ会議に諮ったうえで対応策を講じています。</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><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、資料(スタッフ会議議事録)、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>小さな問題の殆んどが優先予約と一般団体の重複問題であるため、当事者にのみ回答し公表はしていません。大きな問題や設備・備品に関する問題はスタッフ会議に諮り、議事録に記録します。スタッフ会議議事録は、2階ロビーでファイルに綴じて公表しています。</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><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>初めて利用する団体用に施設利用案内を記載したパンフレットを設置しています。合わせて申込に必要な全ての書類も用意し、利用者に判り易い工夫をしています。隔月発行の「しらゆり集会所通信」は館内に掲示を行っています。平成30年開設を目指し、「しらゆり集会所白桜会ホームページ」を作成中です。</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、利用案内</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者を拡大するためには、施設案内を館内だけでなく、ホームページや他施設でも入手できるようにする必要があります。</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>「しらゆり集会所白桜会ホームページ」開設の準備を行っています。 また10件実施している自主事業のチラシをしらゆり・中田両連合自治会に配布し、自治会掲示板に掲載をお願いします。</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>利用案内、団体登録申込書、部屋利用の申込書、会員名簿、施設利用報告書を受付に設置し、初めて来館する利用者に利用方法を説明しながらお渡ししています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用要綱を兼ねた利用案内になっています。受付には何時でも利用要綱が見られるよう準備しています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用案内、ヒアリング</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)> 次の優先予約を除いた一般の予約に対して公平な手段を取っています。①最優先:行政等の予約 ②優先が認められた団体:しらゆり連合・各自治会 ③自主事業。①～③については、年間予定を提出頂き、予め予定表に反映させています。一般の団体予約受付は向う3ヶ月迄です。重複する団体があった時は双方の話し合い(利用調整会議)で決めています。</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)> ヒアリング スタッフ会議議事録 研修資料</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>区役所から送付される資料のうち人権にかかわるものをピックアップし、研修資料として使用しています。今年度は、同和問題とヘイトスピーチを取り上げました。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<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)> 自主事業計画書、チラシ <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)> 子育て教室などターゲットを絞った事業もありますが、幅広い年代の利用者が気楽に参加できる自主事業(健康づくり教室・折り紙教室・手芸等)を中心に実施しています。本年度より「ウクレレ教室」「ヨガ教室」も新たな事業としてスタートをさせ、10事業となりました。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業計画書で提案した8つの自主事業のほか、今年度より「ウクレレ教室」「ヨガ教室」の2事業を追加しました。いずれの事業も「白桜しらゆりまつり」に参加協力を頂いています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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)></p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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>「しらゆり集会所通信」の発行、自主事業開催のチラシ発行等をしらゆり連合・中田連合に配布し、回覧・掲示を依頼しています。一方、行政機関にも案内すると共に区役所掲示板活用も行っています。平成30年度には「しらゆり集会所白桜会ホームページ」開設に向けて準備中です。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(チラシ)、現場確認(掲示板)、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>全ての自主事業でチラシを作成し、館内に掲示するほか、しらゆり・中田の両連合自治会に配布し、掲示板への掲示を依頼しています。地域住民の高齢化により、利用者数が漸減する傾向にあるため、しらゆり・中田以外の連合自治会にもチラシの掲示を依頼することを検討しています。また広報紙「しらゆり集会所通信」を隔月で発行し、館内5か所に掲示するとともに、配布しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>スタッフ業務マニュアルを見直し改善を行いました。職員の接遇マニュアルも同様に整備を行うと共にスタッフ全員で読み直しを行いました。外部講師による資質向上を目的とした接遇研修を予定しています。</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>チェックリストとしても利用できる箇条書きの接遇マニュアルを用意しています。スタッフ会議実施時に、接遇マニュアルを利用し、全員で接遇の点検を行いました。専門講師による接遇研修を今年度2月に予定しています。</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>当集会所は優先団体予約が最優先で且つ年間予約となっており、一般団体に日程予約で迷惑をお掛けすること多々ありますが利用者にご理解を賜り問題は発生していません。利用頻度の少ない和室は畳に座る事態が高齢者にとって辛いことであり、敬遠されがちです。テーブルに腰かけ椅子の採用を現在検討中です。</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>ホールは剣道・ダンス・体操・卓球・空手などスポーツ系に、中会議室はカラオケによく利用されており、70%前後の高稼働率を維持しています。和室・1階会議室は20%台の低い稼働率にとどまっています。稼働率改善のため、和室については、イス・テーブルを導入することを検討しています。</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)>

<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)>

施設利用の拡大のためには多くの市民に当施設を認知してもらう必要があります。そのためには広報紙・チラシ・利用案内等の配布場所と配布方法を多様化する必要があります。ホームページからダウンロードできるようにするほか、近隣他施設にチラシ、広報紙、利用案内の相互設置を呼びかけるのも一案です。チラシ・広報紙・利用案内の印刷にはコストがかかりますが、自主事業のチラシの場合は参加費で賄ってはどうか。

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)>	
月次及び定期点検は委託により実施し、点検報告書で確認しています。毎日の点検は防火・防犯チェックシートに基づく閉館時の巡視を含め、スタッフが一日4回以上実施しています。	

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)>	
委託業者による館内清掃を年6回実施しています。又、床面清掃用のモップ交換も定期的に行いスタッフが毎日床面やトイレの清掃を行っています。当施設の管理範囲外ですが、建屋外の落葉掃除も出来る限り(秋には毎朝)2時間以上かけて行っています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1種(市所有の備品)・2種(白桜会所有の備品)の2種類の備品台帳で台帳管理を行っています。台帳は毎年更新しており、今年度は10/31に更新されました。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>冷蔵庫2台、エアコン3台、FAX付き電話機、プリンター、食器棚を点検したところすべての在庫が確認できました。</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><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品の小さい不具合は経費削減と迅速な対応のためスタッフの手作業で補修しています。大きな不具合箇所があれば速やかに地域振興課に連絡し対応を協議して、利用者の安全確保に努めています。</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 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><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市ごみゼロルート回収に参加し、マニフェストを作成してゴミの分別と廃棄を行っています。ゴミ持ち帰りを徹底しているため、当施設で発生するゴミはほとんどありません。管理領域外の屋外のゴミ(空き缶や瓶など)も積極的に回収し、周辺環境の保全につとめています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>毎週、マニフェスト通りに分別を実行しています。落ち葉は原則として公園を管理する泉土木に回収を依頼しています。</p>	

(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>毎朝スタッフは、トイレ清掃・ホールや廊下等のモップ掛けを行っています。その後、外回りの落ち葉清掃も出来る限り行っています。特に館内清掃は常に清潔に保たれています。</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</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内はチリ1つなく、清潔で衛生的な状態が保持されています。またトイレの消耗品は充足されています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設の管理の範囲外ですが、毎朝施設周辺の公園や道路の清掃(落ち葉やゴミ拾い)も行っています。また公園で回収したゴミの処分費用を当施設で負担しています。</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> <p>一人体制のため、館内清掃を行う午前中2時間ぐらひは、電話による応対が出来ません。そのため携帯電話への転送を検討しています。通話のみの携帯なら月額使用料千数百円での利用が可能です。転送設定を利用すれば、清掃時だけでなく、館内巡回時や部屋の使用後の点検時にも電話応対が可能となります。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> セキュリティーカード・カギ管理リスト。地域振興課受領証。受付内カギ現場確認。 <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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
総務による定期巡回及びスタッフによる毎日の巡回でリスクの排除も行っています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	
スタッフ業務マニュアルに「遅番業務終了時の流れ」を追加し、建屋内・建屋外の点検を毎日実施しています。その結果を防火・防犯チェックシートに記録・保管しています。	

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)>	
行政通達の事故事例を紹介(全スタッフ)	
<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)>	
スタッフ会議を通じて行政通達の事故事例を紹介するとともに、館内での類似災害を誘発しないようリスクの排除と改善を図っています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> AED研修(全スタッフ) <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)> AED操作方法については消防署から講師を招き、全スタッフが講義及び実技指導を受けました。尚、人工呼吸方法も手順等変更になった点も、全スタッフで共有しています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 受付内掲示、緊急時電話連絡網 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事故発生時の連絡体制については、スタッフ業務マニュアルの中にある事故防止マニュアルに記載されています。連絡体制は緊急連絡網を受付内壁に掲示するとともに事務机の中のファイルに綴じています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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>スタッフ業務マニュアルの中の防災マニュアルで対応しています。</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>しらゆり連合自治会と合同で地域住民と連携しながら避難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><評価で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>防災マニュアルの中で地域振興課への連絡手段について追加をしました。行政との連携をより密にしています。</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> <p>防災訓練について地域住民と合同で行うだけでなく、休館日を利用して独自の訓練を行うこともご検討ください。また消防との連携により、AED訓練と同時に行うのも効果的です。</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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
近隣自治会のイベント時には、朝早くから準備に取り掛かれるよう、開館時間を早めています。	

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)>	
2階ロビーに事業計画書・事業報告書を閉じたファイルを設置し閲覧できるようにしています。	
<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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 各年度において、接客対応・個人情報保護・人権擁護などの研修を計画的に実施しています。H29年度も計画を作成していましたが、紛失していたため記載項目について確認できませんでした。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 横浜市指定管理者による事例発表会、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 接客対応(全スタッフ)、個人情報保護(全スタッフ)、TOTO水まわり研修会(全スタッフ)、ノロウイルス研修会(全スタッフ)、横浜市指定管理者による事例発表会(総務)	
<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)> TOTO講師による水回り研修会・ノロウイルス研修会等に参加しています。参加は1名ですが、資料は全員で回覧しました。スタッフ全員を対象とした個人情報保護・守秘義務研修等を実施しています。11/8に横浜市主催で実施された指定管理施設の事例発表会に総務が参加し、全員に情報共有しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>一人勤務体制のため勤務割りに目を配り勤務日に当たった場合は受講優先にするため、スタッフ間の協力支援を得て対応しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>非番者が研修に参加します。参加日が当番である場合は交代して研修に行けるよう、相互に協力し合っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(出張研修報告書) ヒアリング <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>出張研修報告書及び資料を添付してスタッフ全員に回覧し、情報共有しています。さらに、研修で得られた知識・ノウハウは、出席者による発表を行っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
接遇マニュアルを活用しています。利用者からは朝の清掃や受付対応についてお礼やお褒めの言葉をいただいています。	

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)>
通常は業務日誌や引継ぎを通して情報を共有し、必要な場合は電話連絡やスタッフ会議で連携を図っています。スタッフ間に良好なコミュニケーションの構築が図れ、利用者に対して更に接遇アップされるように、毎年外部講師による講義を行っています。	業務日誌、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)>
	引継ぎメモを作り、全員見たら廃棄するなど、情報共有と情報の適切な管理を行っています。 日にちがながい場合には、携帯のメール機能を使って職員全員と情報共有しています。

(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)>	
しらゆり集会所個人情報保護規約を年1回スタッフ会議で読み合わせを行っています。その後、誓約書への署名及び押印を実施し、書類は書庫にて施錠管理しています。	

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)>	
個人情報の取り扱いに関する管理責任者は総務です。総務が署名及び押印した書類を書庫に施錠保管をしています。	

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)>	

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>8月28日スタッフ会議にて、誓約書に各自署名及び押印されています。</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> <p>窓口業務における申込書等の書類には業務以外に使用しないことを明記し、書庫にて施錠管理しています。必要以上の情報を取らないようにするため、利用者報告書から電話番号の欄を除きました。</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>窓口業務における団体登録書及び名簿についてはファイルし、書庫にて施錠管理し、外部に持ち出しできないように管理しています。尚、ファイルには個人情報保護・守秘義務を遵守する旨記載し喚起を促しています。</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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input checked="" type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 6人で1台のパソコンを共有していますが、パスワードを設定していません。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 書類等は書庫にて施錠管理しており、不要な情報の廃棄についてはシュレッダーにて処理をしています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 会計ソフトを使用し適切に管理しています。小口現金出納帳・預金元帳・通帳を照合しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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 <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)> 経理実務はスタッフ経理担当者が行い、出納を総務が担当、監査は白桜会が行っています。請求書・領収書・通帳・元帳を毎月総務が照合確認し、決算業務は担当税理士に依頼しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 元帳、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 委託金管理は一般会計、利用者からの利用料は特別会計と元帳ファイルを明確に分けて管理しています。	

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)> 帳票類が月ごとに整備されており、指定した項目すべてに瞬時に対応できます。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳及び印鑑は、総務が別々に施錠管理しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>4社の委託契約先に協力を頂き月々の契約料金節減を平成28年4月から実施しています。具体的には①床ワックス清掃 ②空調機点検 ③エレベータ保守点検 ④機械警備 ⑤自動販売機導入により、AEDレンタル料の経費削減と販売機手数料収益は予算面で効果を上げています。現在は消防設備点検に取り組んでいます。</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</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>業者との価格交渉により、契約金額を値引きしており、その経過も交渉記録に残しています。 職員が自分でできることは自分でやるため、修繕費を抑えることができています。トイレの修理は専門業者から部品を取り寄せ、自分たちで修繕しました。植木の剪定、雨どいの掃除、外階段のポール塗り直し、花壇の柵など幅広く修繕を行っています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>長年保有の不用品の一掃、利用者要望に応えた備品導入、委託契約金見直しによる経費節減、自販機導入による販売利益等資金捻出に努力をしています。また、新たに取り組む自主事業では、僅かですが、参加費徴収も効果を上げています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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)> 業務点検報告書、業務点検結果シート、ヒアリング</p> <p><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)></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>地域振興課からは災害時対応における地域振興課への連絡手段について、対応しています。また、一人勤務における留守電対応等の改善依頼についてはスタッフと協議し適切に処理しています。</p>	

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	
<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)> 長期計画書、ヒアリング</p> <p><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)></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>しらゆり集会所は老朽化が進み改修・新調等課題が多いなか、総務が地域振興課に赴き今後の対応等について対話しています。</p> <p>今後は設備修繕・備品購入等の長期計画を作成し地域振興課に提案をして行く予定です。</p> <p>提案の前提として、7年の長期計画を作成しており、数値による可視化ができるものとなっています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者の皆様に安心・安全且つ、快適に利用して頂き利用者数の増加を最大の目標としています。平成30年開設予定のホームページの取組みについては未検討課題が多いので、理事会及び運営委員会と一緒に具現化を図っていく予定です。</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</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>平成30年4月ホームページ開設に向けて、準備が進んでいます。 目標設定について、職員同士の活発なコミュニケーションにより情報共有しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>職員同士のコミュニケーションが活発であり、目標設定や実現といった重要な情報が共有されています。しらゆり集会所運営は白桜会が中心となって進めています。さらに利用者及び地域の情報を把握しているスタッフも加わり、充実した運営になるよう、年1回運営委員会を開催しています。</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> <p>自分でできることは自分でやるという取組みが、結果として経費削減につながっています。今後も、この取組みを継続し、事例を積み重ねて外部に発表することをご提案いたします。</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>横浜市ごみゼロルート回収に参加しゴミの分別、削減に取り組んでいます。公園通路に設置されている防災トイレの清掃を年1回行っていきます。地域活動の活性化・地域コミュニティ・地域文化活動に柔軟に対応でき行政運営を補完するための組織として行政と連携をとりながら運営に取り組んでいる。「白桜しらゆりまつり」が大人対象になっているが、その中に子供と一緒に楽しく参加できる行事を織り込んだら・・との提案もあることから新しいアイデアを取り入れた行事等を計画しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>白桜しらゆりまつりが大人対象となっており、若い参加者が少なくなっています。</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>防災トイレを自主的にメンテナンスしています。白桜しらゆりまつりの若い参加者を増やすために、学童の太鼓や子ども会のソーランなどを実施し、さらにアイデアを出しています。地域活動の補完となるよう、行政からの要請に柔軟に応えています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>集会所利用者も高齢化が進んでおり、施設内の安全対策を行政と相談しながら進めていきます。特に古い机や椅子の折り畳み持ち運びは年配者に大きな負担となっています。又、施設には利用頻度の少ない部屋もあり、利用者の意見をよく聞き、必要な対策を講じて利用団体拡大を図っていきます。一方、受付事務所が手狭なため、パソコン・プリンター・印刷機等が使い難い状態にあるので改善が必要です。平成30年予定のホームページ開設に向けインフラ整備を行っていく予定です。</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</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設・設備の老朽化に伴い、何がいつ必要か、指定管理の期限とともに複合的に検討が行われています。利用者の高齢化に伴い、ニーズに合った自主事業(社交ダンス・囲碁将棋等)を展開しています。</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> <p>高齢化に伴い、和室の利用率が低下しています。白桜しらゆりまつりで若い参加者を集い、乳幼児教室等を継続的に開催すれば、利用率が上がるのではないのでしょうか。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 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 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 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 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る レ 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 レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
		(6) 図書管理 購入及び貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 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 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)
	不備の数		0	0	
	Ⅲ 施設・設備の維持管理		(1) 業務協定の遂行に基	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 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 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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 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ある	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
		(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない
不備の数		0	0		
Ⅳ 緊急時対応		(1) 対応の整備 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 作成していない	レ 作成している 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 協定書等のとおり実施していない 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 適切に管理していない		レ 適切に管理している 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 定期的に行っていない		レ 定期的に行っている 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をチェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある 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 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 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 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)	<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	
		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	
	(5) 防災業務	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	
		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？	<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	
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	
(3) 個人情報保護・守秘義務		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用に関し、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 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	
(5) 運営目標		①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	<input 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	
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	<input 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	
		不備の数		1	2
		不備の合計		1	2

指定管理者第三者評価における改善状況等報告書

平成 30 年 2 月 24 日

横浜市 泉 区長

しらゆり集会所 指定管理者

平成29年度に実施したしらゆり集会所の第三者評価において、以下のとおり改善事項の指摘がありましたので、改善状況について報告します。

評価項目	指摘内容	改善状況	区所管課からのコメント
V.組織運営及び体制 (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？	作成しているが不備がある	H29年度の研修計画を紛失していて提示出来ませんでした。今後はスタッフ一同書類管理を徹底いたします。	今後、このようなことがないように指導しました。
V.組織運営及び体制 (3)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の措置を講じているか？	一部適切な措置を講じていない	全員で1台のPCを共有しているためパスワードを設定していませんでした。現在はパスワードを設定し適切に使用しています。	パスワードで設定していることを確認しました。